

Sales dilemma – eladni MAGAMat MAGAMnak

Ügyfelem egy kereskedelmi csapat vezetői pozíciójából kilépve érkezett hozzám aktív álláskeresőként.

Témának először a munkahelyi elakadásokat jelölte meg, majd bekúszott az álláskeresés, de a teljes pályaváltásba menekülés is.

Már az első ülésen elkezdünk egyre mélyebbre ásni és szűkíteni a tág témaköröket – ahogy az Ügyfél lendülete megkívánta / engedte. Jellemző volt az Ügyfél kommunikációjára a problémák felsorakoztatása és a „MIT NEM AKAROK” fókusza.

A kérdésre, hogy hova szeretne eljutni a közös munkánk végére, először a „LÁSSAM MAGAM REÁLISAN SZAKMAILAG” mondatot fogalmazta meg.

Megvizsgálva, hogy mit ad neki a reális szakmai énkép, előjött egy másik vágy: jó lenne, ha „TISZTÁZÓDNA MITŐL FÉLEK”. Ezt a vágyat tovább szálazva megfogalmazódott a „FÉLEK, HOGY ELÉG JÓ VAGYOK-E”, további kérdések után végül az „ELHIGGYEM, HOGY JÓ VAGYOK!” mondatra szerződünk célként. Megállapodtunk, hogy 2 hetenként tartjuk az üléseinket, tisztáztuk a coaching működését és benne a szerepeinket, valamint megegyeztünk, hogy a határokat és azok esetleges átlépését nyíltan jelezzük egymásnak.

Az első és második ülés közötti időszakra Ügyfelem azt a feladatot adta magának, hogy összegyűjti milyen módszereket és erőforrásokat használt a múltban az öt blokkoló helyzetek feloldására. A feladatot átbeszélve érkezett meg a felismerés, hogy mennyire fontos számára a visszajelzés, a külső megerősítés. Az új felfedezés nyomvonalán elindulva eljutottunk a FÉLELEM-hez, ami az előrevetített HIBÁK-kal kapcsolatos. Ahogy haladtunk volna mélyebbre az érzelmek világába, észrevettem és visszajeleztem neki, hogy SIET-ve ugrik tovább, amikor valamilyen érzellel kerül kapcsolatba. Itt hosszan elgondolkodott és sokszor kijelentette, hogy „NEM TUDOM MIÉRT VAN EZ”. Abban maradtunk, hogy elteesszük későbbre a kérdést, ha most nincs hozzáférés a válaszhoz. Az ülés végén aztán a HIBÁK – KÖVETKEZMÉNYEK – SIETSÉG összefüggését vitte el átgondolásra a következő találkozásig.

A harmadik alkalomra a sietség okát ugyan nem, az érzések leírásával azonban az igazságtalanságot felismerte, amiért olyan hibákért, vagy nem tökéletes megoldásokért marcangolta magát, amiben nem volt korábbi tapasztalata.

A minden kérdés nélkül többször kihangsúlyozott csak munkahelyen jelen levő önbizalom-probléma felhozta bennem a kérdést: vajon mi lehet ennek a jelentősége? Lesütött szemmel jött a válasz: „NEM ÉRTEM”. Csavartunk még egyet a kérdésemre: mit mond az magáról, hogy amikor olyan oldalát mutatja be, ami nem feltétlen tökéletes – azonnal exkuzálja magát valahogyan. Ezen a ponton zokogásban tört ki, mert „talált valamit, ami fontos lehet és eddig nem tudta”. Éreztem én is, hogy fontos mérföldkőhöz értünk és nagyon szerettem volna a lehető legtöbbet kihozni a helyzetből. Tudtam, hogy itt valami olyan történik, ami csak a köztünk kialakult bizalom mellett történhetett meg és nagyon hasznos tanulás lehet neki az érzések kimutatásával kapcsolatos bátorság felé, ezért bíztattam, hogy hagyja csak az érzést dolgozni magában és felszínre törni, ami sajnos azonnal vissza is hozta a „gondolkodó valóságba”. Ma már tudom, hogy sokkal többet adhat, ha csak csendben vele vagyok egy ilyen jelentőségteljes helyzetben.

A folyamatban ülésről ülésre egyre jobban érződött az álláskereséssel kapcsolatos nyomás, ám az eredeti cél megmaradt, mert Ügyfelem úgy érezte, hogy amíg az önbizalma nincs rendben, az álláskeresésben saját magát gátolja a negatív előfeltételezéseivel.

Szerette volna az erőforrásait alaposabban megdolgozni, így a tanulási stílusának (írás) megfelelően a

Credo: Partnerként kísérni az úton és vele együtt változni – a kölcsön(ös) hatás működik.

SOAR analízist kínáltam fel neki lehetséges eszközként. A módszer rövid bemutatása után felcsillant a szeme és nagy lelkesedéssel jegyezte fel magának.

Az ötödik (záró) ülésünkre a kidolgozott SOAR analízissel és egy elfogadott – kompromisszum nélküli – állásajánlat hírével érkezett. Elmesélte, hogy a SOAR segített neki az erősségei rendszerezésében, amelyekre az állásinterjú és a felkészülés során is támaszkodni tudott.

A zárás során felismerte, hogy a négy ülésen keresztül boncolgatott hiedelme („NEM VAGYOK ELÉG JÓ”) igazából az ő hajtóereje és ez viszi előre – ezen jót nevetett.

Közben az is kiderült, hogy az állás elnyerése számára egy kötelezően teljesítendő feladat volt.

Egyáltalán nem értékelte sikerként. Amikor ezt körül jártuk, arra a következtetésre jutott, hogy a sikerek megünneplését hasznos lehet felvenni az eszköztárába.

Nagy kihívás volt coachként nem bevonódni Ügyfelem helyzetébe, mert – más körülmények között ugyan, de – én is abban az időszakban készítettem elő a karrierváltásomat. Nehezítő tényező volt még a visszajelzéseimre, tanácsaimra többször megfogalmazott igény. A „saját receptem” megadása helyett ekkor kérdéseket tettem fel arra vonatkozóan, hogy hogyan tudna az én tanácsom hasznos lenni számára és mit jelenthet, hogy ezt tőlem szeretné megkapni. Ezek a kérdések elgondolkodtatták, majd felismerte az összefüggést a „NEM VAGYOK ELÉG JÓ” és a MÁSOKTÓL VÁRT MEGERŐSÍTÉS” igénye között. Másodpercekkel később pedig az is bevillant neki, hogy a nekem feltett kérdéseket szinte kivétel nélkül maga is megválaszolta.

Az alapos szerződéskötés után többször elbizonytalanodtam Ügyfelem szűnni nem akaró problémáitól. Ez enyhe belső feszültséget is okozott bennem, valamint bizonytalanságot azzal kapcsolatban, hogy mit tudok kezdeni a helyzettel és hogyan lesz ebből egy az Ügyfelem számára hasznos folyamat a ventillációra használt beszélgetés helyett.

Mentoringba vittem a dilemmámat, ahol a hanganyagok közös kiértékelése bátorságot adott ahhoz, hogy a megfigyeléseimet, érzéseimet vissza jelezzem az Ügyfélnek. Azt azonban nem mindig sikerült eltalálni, hogy folyamatosan partneri legyen a kapcsolat. A mentori visszajelzések alapján már különösen figyelek arra, hogy felkínáljam az Ügyfélnek a választási lehetőségeket az irányokkal kapcsolatban és engedélyt kérjek, a félbeszakításra egy-egy általam jelentősnek érzett pillanatban.

A folyamatban több mérföldkövet is találhatunk, ám látszólag az utolsó ülésig „ugyanazon a körbe-körbe járó motoron utaztunk” Ügyfelem szerint. Ezzel ellentétben az én megélésem az volt, hogy a minden egyes ülés és a köztük elvégzett munka is hozott új felismeréseket, amelyek a nagy puzzle apró darabjai voltak, ahogy a záró ülésen ez neki is összeállt és több fontos felfedezést tett (pl.: a „nem vagyok elég jó” = hajtóerő; a közelgő negatív spirál testi jelekből idejében felismerhető; szokássá vált mentegetőzés, ha megmutatja sebezhetőségét), illetve több számára remekül működő eszközt fedezett fel (írás ereje; technika a negatív spirál megállítására; SOAR; saját sikerek elismerése önjutalmazással).

Ezen eredményeknek a hamar kialakult bizalom ágyazott meg és a – nem mindig tökéletesen kezelt, de – folyamatosan érezhető partneri kapcsolat hozta felszínre.

A mentoringgal támogatott folyamat segítségével megtanultam, hogy a coaching határainak megtartása egyértelműen segíti mind az Ügyfél, mind a coach határainak, korlátozó hiedelmeinek ledöntését. A legnagyobb fejlődést megítélésem szerint az ülések keretezésében értem el azzal, hogy nagyon alaposan körül járom az ügyfél témáját és abban elmélyülve támogatom a tiszta cél kijelölésében. Ezáltal sokkal könnyebb a zárásnál mérni a haladást és tudatosítani az Ügyfél tanulását. A konzultációk megerősítettek a megérzéseim és megfigyeléseim bátrabb használatában, ami nagyban tudja támogatni az Ügyfelet új nézőpontok kialakításában és a régi mintázatainak felülvizsgálatában.

Credo: Partnerként kísérni az úton és vele együtt változni – a kölcsön(ös) hatás működik.