

Esetleírás

Ügyfelem egy született vezető, céltudatos, éles eszű, ugyanakkor nyitott és őszinte ember, aki egy családi vállalkozás élén áll, ahol a felesége egyben a beosztottja is. A közel egy évig tartó folyamatunk havi telefonos beszélgetések formájában zajlott ill. a beszélgetések közötti időben e-mail váltásokkal egészült ki, amelyek apró tartócölöpként funkcionáltak a kettőnk közötti bizalmi kapcsolatban.

Ügyfelem problémája a vállalkozásában uralkodó szervezetlenség, a kevés én-idő és minőségi idő a családdal, a mikromenedzsment napi szintű űzése volt, és rendszerszintű rendbetételt szeretett volna. Eleinte több, párhuzamosan futó célt is megfogalmazott, amelyeket egy Excel-To-Do-Listában (célok, felelősök, határidők) kezdett el vezetni. Ez a transzparencia segített a harmadik ülésre kikristályosítani a számszerűsített SMART célt: szabadidejében maximum két órát foglalkozzon a munkával. (a jelenlegi 6 óra helyett). A cél kimondása új energiákkal töltötte fel ügyfeletemet.

A cél alatt egy szinttel más dinamikák is zajlottak: a férj vs. főnök szerepkonfliktus. A 4. ülésünkön ügyfelem hangján elkeseredettséget és frusztráltságot hallottam, hosszasan a szerepkonfliktusát taglalta -„olyan mint a mocsár”- majd egyből kérte, rakjuk félre a témát. Mivel már korábban is a „kutyaszorítóban”, „nincs levegő” kifejezésekkel írta le a szerepzavarát és a „Mit kezdünk ezzel?” kérdésem ismét kitérésbe torkolt, egy óriási dilemma játszódott le bennem: tartsam tiszteletben azt, amit többször jelzett: „a sikamlós témákat hagyjuk”, vagy hallgassak arra, amire szerződünk: „bármiről beszélhetünk”, „Nem kell kerülgetni a forró kását!” és a megérzéseimre: itt egy erősebb beavatkozásra lenne szükség. Óvatos akartam lenni (hiszen nem láttam, csak hallottam őt), nehogy az intervenciómmal megbántsam vagy elriasszam. Ezzel párhuzamosan bennem is generálódtak kérdések, hogy mennyiben szól ez rólam, az én aktuális helyzetemről. Magamat és a folyamatot megtámogatva szupervízióba mentem.

A szupervízió előtt kiderült, ügyfelem pszichológushoz kezdett járni. Ezért két síkon dolgoztunk: az egyik, hogy az én szerepeim (az új, anyai vs. a régi, coach) miként jelennek meg most bennem, ill. hogy tudnék a régi erőforrásaimhoz újra kapcsolódni és bátran beleállni az ügyfelemmel kialakult helyzetbe. A másik pedig, hogy a határokat a pszichológiai és a coaching folyamat között hogy tudom tisztán és erősen (meg)tartani.

A következő mérföldkő egy újraszerezési pont volt. A „Minek van helye a coaching folyamatban és minek a pszichológiai folyamatban?” kérdésemre ügyfelem hangsúlyozta, hogy a coaching folyamatra továbbra is szüksége van, hiszen segített neki megfogalmazni a célját, a kivitelezés hogyanját és ezen az úton szeretne továbbmenni. A pszichológiai folyamatában pedig a múltbeli történések feldolgozására szeretne fókuszálni.

Alig tisztáztuk a két folyamat kereteit, ügyfelem máris új dilemmáját hozta be: alapítsanak-e egy új céget, amelynek a felesége lenne az alapítója és ügyvezetője. A „Kinek a célja és vágya az új cég?” a kérdés kapcsán rájött, hogy pontosan nem tudja, mit akar. Újra feljöttek a „patthelyzet”, „de hát mi egy család vagyunk”, szavak. Én ekkor erős feszültséget éreztem magamban, és néhány percig nem szóltam, befelé figyeltem. Ezután ennyit kérdeztem: „Elmondhatom, hogy én mit érzek? Tényleg a családi vállalkozásból adódnak a problémák és nem lehet, hogy valahol egész máshol van? Nem belül van?” Ezt rövid csend, majd a „Kapaszkodóra van szükségem” követte. A „Kitől?” kérdésre nem jött válasz. Ezt vitte tovább és azt, hogy mi az, ami belül van.

Ezután egy szokatlanul hosszú hallgatás következett. Éreztem, hogy nehéz témákhoz értünk, hallgatása mégis elbizonytalanított, ezért kértem, ossza meg velem, hogy mi váltotta ki belőle ez reakciót. Ő úgy érezte, hogy túl sok szálon futottak az események és „...nem tudatosan, de lenyomtam a Pause gombot a coaching tekintetében.” „A kérdések és a megérzéseid is teljesen helyénvalók csak időre van szükség, hogy megértsem.” Ügyfelem felfedezte és kapcsolódott belső erőforrásaihoz: „Meg kell tanulnom, hogy kapaszkodók belül vannak, azok a legbiztosabbak”. Ezzel a kezdeti akarásából (max. két óra plusz munkaidő) eljutottunk a tanulási szükségletéhez. Valamint bátran beleállt és felelősséget vállalt azért a helyzetért, amelyben jelenleg van: „nem várhatom senkitől, hogy megmondja, mit csináljak” és „kell legyen bátorságom szembenézni a fekete ajtó mögötti dolgokkal is”.

Záró beszélgetésünkön ügyfelemnek felszabadult, energikus volt a hangja. Összegzésként elmondta, hogy a közel egy év alatt az eredetileg kitűzött SMART cél teljesült. Megtanult egy jófajta elengedéssel élni, szokásává vált a reflektálás, hiszen rendszeresen átgondolta és felkészült a beszélgetéseinkre. Rájött, ahhoz, hogy elérje a célját, „belső átbútorozás kell”. Zárásként elismerően szólt a folyamatunkról: „Büszke vagyok a közös munkánkra.”

Negatívan nem reagált az ügyfél az interakcióimra, bár a kitérése a nehéz témák elől energiákat mozgósított bennem, amelyek néha izgatottságot, néha feszültséget okoztak nálam. Kitérésével akkor azt akarta jelezni nekem, hogy még nem áll készen, hogy beleálljon. Csak úgy mint én.

ICF kompetenciák amelyekre szükség volt, hogy a folyamat sikeres legyen: megfelelés az etikai irányelveknek és szakmai normáknak, bizalom és közelség, direkt kommunikáció, tudatosság létrehozása, tervezés és célkitűzés, a haladás mérése és a felelősség kérdése.

Személyes szakmai credo: Hiszek a változásra való képességben. Ha tudatosan és bátran kapcsolódunk saját belső énkünkhez, akkor képesek leszünk a változásra ill. a változás magától bekövetkezni.

Rövid távon előremozdító hatása volt: az Excel táblának ill. a célok behozásának és trackelésének. Rövid és hosszú távon: a szupervízióknak és az azutáni akcióknak: az újraszereződésnek, a konfrontációknak, aminek hatására megtörtént a kapcsolódás.

Tanulások, felismerések: egy közel egy éves folyamat alatt van tér és idő egy erősen kognitív szinten működő ügyféllel is mély érzelmi szintre eljutni. Egy tisztán hangalapú coaching is lehet teljes értékű és kibírhatja a nehéz témákat, ha erősen alá van támasztva cölöpökkel. Konfrontáció mint intervenció: Bizalommal, biztonsággal és hittel kipárnázni, bátran beleállni majd teret és időt adni a feldolgozásra. Kapcsolatba kerülés kikapcsolt én-részekkel, ezek bekapcsolása, beintegrálása önmagamba és a régi minőségek feltámasztása. A Gestalt ciklus lekötése a folyamatban: ügyfelem a kontaktusba lépésnél volt elakadva, a konfrontáció viszont meghozta azt a változást, aminek hatására megtörtént a kapcsolódás, majd a tudatosító lezárás és visszavonulás az utolsó beszélgetésünk formájában.