



Tartalomjegyzék

Bevezetés	9
1. Mi a coaching?	11
A coach mint „képkeretező”	11
Változás az észlelés, a bizakodás vagy a választási lehetőségek terén	15
Testre szabott megoldások	17
<i>Kísérlet</i>	19
2. A rövidcoaching előfeltételei	20
1. feltevés: Megoldásokat találunk (ki)	20
2. feltevés: Az ügyfelek már a megoldás tapasztalatával érkeznek	25
3. feltevés: Az ügyfél a szakértő	26
4. feltevés: A nemtudás haszna	29
<i>Kísérlet</i>	31
3. Áttekintés: a megbeszélés elemei	32
1.: Coachingmegállapodás	33
2.: A megcélzott jövő	33
3.: Működő előjelek	33
4.: Apró lépések	34
5.: A coaching lezárása	34
<i>Kísérlet</i>	35





4. Mielőtt a coaching megkezdődik – a megbízás	36
<i>Kísérlet</i>	38
5. A coachingmegállapodás	39
A kezdettől a coaching végével számolunk	39
Kettőn áll a vásár	44
<i>Kísérlet</i>	45
6. A megcélzott jövő	46
Új perspektívát nyitó csodák	46
A csodakérdés nagyító alatt	50
A csodakérdés alternatívái	55
<i>Kísérlet</i>	56
7. Erőforrások és működő előjelek	57
A csoda előjeleit keressük	57
Hogy birkózik meg vele?	60
Az erőforrások méltatása	61
Skálakérdések	63
<i>Kísérlet</i>	64
8. Az előrehaladás apró jelei	66
A várható előrelépés jelei után kérdezünk	66
A nyelv hatékony használata	70
Az APRÓ fontosságáról	71
Választási lehetőségek	75
<i>Kísérlet</i>	76
9. A beszélgetés lezárása	78
Az utolsó percek tervezése	78





Nagyrabecsülést kifejező megerősítés	81
Hasznos kísérletek	82
Valami mást csinálni	84
<i>Kísérlet</i>	88
10. További beszélgetések	89
Mi lett jobb	89
Szerény ügyfelek	94
Magasabbra jutni a skálán	95
Mi van, ha nincs javulás?	96
A további megbeszélések	98
<i>Kísérlet</i>	99
11. Felsővezetők coachingja: három példa	100
Első példa: felturbóznai a vezetői szerepet	101
Második példa: Hatást gyakorolni a főnökre	105
Harmadik példa: Karrierdöntés	107
<i>Kísérlet</i>	110
12. Túl a technikán: coachként is tovább tanulni	111
A jelenlét művészete	112
A társszakértői szerep művészete	113
Az elengedés művészete	115
<i>Kísérlet</i>	123
Gyakori kérdések – A szerzők válaszolnak	125
Irodalom és internetoldalak	133





milyen kicsiket is, kipróbálni, annak lesz bátorsága valamit az eddig-től eltérő módon csinálni. A coachingmegbeszélés során olyan ke-
retet teremtünk, amelyben az ügyfél tudatára ébred saját képessége-
inek és tartalékainak, és megtalálja a hozzájuk vezető utat. Az (ön-)
bizalom saját tartalékaink bevetésének kulcsa. A fenti példában a be-
szélgetés során Bea tudatára ébredt annak, hogy milyen kompeten-
ciák segítségével oldott meg korábban hasonlóan nehéz helyzeteket.
Előtte úgy tűnt, mintha elveszítette volna a hozzáférést képességei-
hez és erőforrásaihoz. A coach-csal folytatott beszélgetés során újra
felfedezte, mi mindenre képes. A saját képességekhez vezető út új-
rafelfedezése erősíti a bizalmat és a biztonságérzetet. Erre alapozva
konkrét lépéseket tehetünk a cél irányában.

Testre szabott megoldások

Értelmezésünk szerint a coach olyasvalaki, aki támogatja az ügy-
felet, miközben az saját maga kidolgozza lehetséges megoldásait. A
megoldásépítés ezen folyamata az ügyfél felelősségi körében marad.
A coach keretet teremt ehhez. A coaching az alkalmazás során hasz-
nálható, az ügyfél világába illő megoldások által fejti ki maradandó
hatását. Ebben az értelemben a coaching mindig segítség az önsegé-
lyezéshez. Ennek során a sikeres coach fokozatosan fölöslegessé te-
szi önmagát. A siker az, ha az ügyfél a hétköznapijaiban közelebb ke-
rül a céljához, és már nincs szüksége a coachra.

„A legjobb megoldásokat
az ügyfél dolgozza ki, nem a szolgáltató.”
Mike Goran



Az angol Webster Értelmező Szótár így határozza meg a
coachingot:





Egy kis kitérő a 3. feltevéshöz: vizespohár és makk

Néhány évvel ezelőtt Sir John Whitmore³ egy londoni coaching-konferencián egy ragyogó metaforával élt, amely pontosan fejezi ki, milyen különbözőképpen érzékelhetik a coachok az ügyfeleiket. Más emberek látásának két különböző paradigmájaként két szimbólumot mutatott fel: az üres poharat és a makkot.



A makk minden fontos információt magában hordoz, amelyre szüksége van ahhoz, hogy impozáns és erős tölgyfává váljon.

Már nem tudunk pontosan visszaemlékezni arra, hogyan magyarázta Sir John Whitmore e szimbólumokat, de Peternek van egy ideillő története, amelyet a coach-csá válás útján élt meg.

„Mivel hosszú évekig dolgoztam egy nagy biztosítótársaság képzési részlegének vezetőjeként, jól emlékszem még, milyen volt a folyosókat és az irodákat járni, és „üres poharakat” keresni az alkalmazottaknál. A képzési vezető szempontjából arra törekedtem, hogy a munkatársak képességeinek és kompetenciáinak minden lehetséges hiányosságát feltárjam, hogy sok hasznos tréninget tervezhessünk.

A hiányosságok, amelyeket a kommunikáció, az időbeosztás vagy bármi más téren észrevettem, olyannak tűntek nekem, mint az üres vizespohár. A tréningek pedig, amelyeket részlegünk ezek alapján gondosan megtervezett, olyan folyadéknak tűntek, amely a nyilvánvaló hiányok pótlására hivatott.

³ Könyvajánló: Sir John Whitmore egyike a coachingban tevékenykedő neves „nagy öregeknek”, és az angol nyelvterületen nagyon jólismert GROW coachingmodell kidolgozója: Coaching a csúcsteljesítményért. A jobb teljesítményre való ösztönzés szelíd módszere. Z-Press Kiadó, 2008.

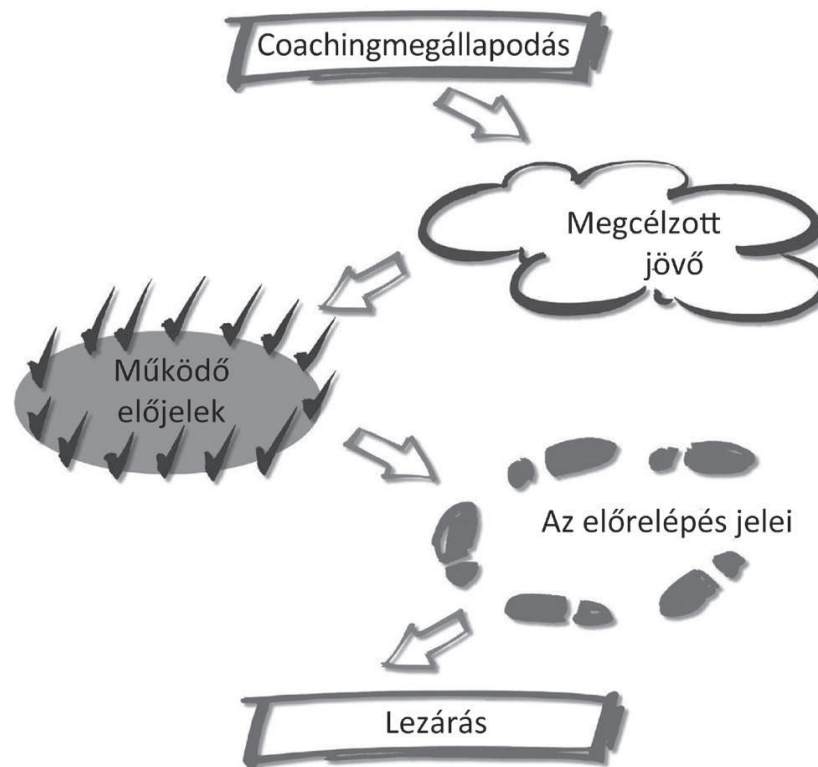




Áttekintés: a megbeszélés elemei

A következő oldalakon a coaching egyes szakaszait szeretnénk konkrét példák alapján bemutatni, az első kapcsolatfelvételtől (a megbízástól) egészen a második vagy esetleg harmadik megbeszélést követő lezárásig.

A megbeszélések öt szakaszára koncentrálnak, amelyek jól működő szerkezetet biztosítanak az egyes coachingmegbeszéléseknek. Hogy ezekről a szakaszokról könnyen áttekinthető képet alkoshasson, álljon itt egy vázlat!



A megbeszélések szakaszai a rövidcoachingban

