

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

**Paradigmák beazonosítása
kreatív coaching eszközökkel
és új scenáriók építése**

Belső konzulens: Csapai Erzsébet Gyopár

Külső konzulens: Bali György

Horváth Viktória

Levelező tagozat

Szakirányú továbbképzés

Business Coach szak

2017

NYILATKOZAT

a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: **HORVÁTH VIKTÓRIA**Szak/szakirány: **Szakirányú továbbképzés / Business Coach**Neptun kód: **GV04YX** * A szakdolgozat megvédésének dátuma (év): **2017**A szakdolgozat címe: **Paradigmák beazonosítása kreatív coaching eszközökkel és új scenáriók építése**Belső (operatív) konzulens neve: **Csapai Erzsébet Gyopár**Külső (szakmai) konzulens neve: **Bali György**

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:

coaching, coach, coachee, paradigma, kreatív, szerep, személyiségBenyújtott szakdolgozatom **nem titkosított / titkosított.***(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén a kérelem digitális másolatának a szakdolgozat digitális formátumában szerepelnie kell.)***Hozzájárulok / nem járulok hozzá,** hogy nem titkosított szakdolgozatomat az egyetem könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. *(Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)* Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett -nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: *2017.01.16.*
.....
hallgató aláírása**A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.**Dátum: *21 JAN 16.*
.....**Budapesti Gazdasági Egyetem** könyvtári munkatárs
Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg
Könyvtár
8900 Zalaegerszeg
Gasparich u. 18/a
Adószám: 15329822-2-41

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés	4
2.	Alapfogalmak, trendek és tények.....	5
2.1	Kreativitás	5
2.1.1	A coach kreativitása.....	5
2.1.2	A coachee kreativitása	6
2.2	Paradigma.....	7
3.	Coaching eszközök, kreatív coaching, elterjedt és új eszközök	9
3.1	A coach eszköztára.....	9
3.2	Horváth Viktória eszköztára – a WINDCOACHING.....	10
4.	Személyiség típus és beállítódás beazonosításának eszközei	13
5.	A coachee, ügyfél, kliens	16
6.	Paradigmák	18
6.1	Paradigmák beazonosítása	18
6.2	Paradigmák feloldása	18
6.3	A coach személye, és saját paradigmái	20
7.	Érzékleti modalitásokra ható kreatív eszközök	21
7.1	A test felhasználási lehetőségei coaching során.....	22
7.2	Wingwave tapasztalat a saját csoportban.....	23
7.3	Egyéb stimulációs lehetőségek, a megszokottól eltérő módszerekkel.....	27
7.3.1	A komfort zóna	27
7.3.2	Tudatmódosító szerek	29
7.3.3	Sport, testmozgás	29
7.3.4	Különleges helyek.....	30
8.	Digitális lehetőségek a coachingban.....	30

9.	HV saját eszköztárának működése a gyakorlatban.....	31
9.1	Az első AHA élmény	31
9.2	A legnagyobb áttörés.....	32
9.3	Kellemetlen szituációk és azok átfordítása	32
9.4	A házi feladat	33
10.	Jól felépített forgatókönyv vs improvizáció a coachingban	34
11.	Joker szcenáriók.....	34
11.1	Életvonal.....	35
11.2	Fa-rajz – Blob tree	36
11.3	Szereptorta.....	37
12.	Önreflexió	39
13.	Összefoglalás	41
14.	Felhasznált irodalom.....	44

1. Bevezetés

A paradigmák mindannyiunkban élő (vagy szunnyadó) gondolatok, sok esetben gátló tényezők, hiedelmek, melyeket egy coach nem hagyhat figyelmen kívül. Ezen beidegződések meglétével sokszor az ügyfél sincs tisztában így beazonosításuk izgalmas és szükségszerű feladatot jelent a szakembereknek.

A dolgozatomban kitérek arra, hogy pontosan mit értünk paradigma alatt és számomra mit jelent, hogy egy coaching folyamatot hogyan és milyen szinten befolyásol, vagy irányít ezek megléte.

Az sem ritka, hogy a coachee tisztában van adott akadályozó tényezővel, viszont takargatja, nem akar szembenézni vele.

„Vannak olyan fiókok a fejünkben, amik be vannak csukva, amelyek kinyitására még nem állunk készen, ezeket nem akarjuk, hogy kinyíljanak. Ha a fiókot kinyitod, akkor leteszel egy nehézséget.”¹

Fontos, hogy az elménkben lezárt fiók nyitása és az esetleges problémával való szembenézés önkéntes legyen – ahogyan a coaching is az. Amennyiben a beazonosítás megtörténik, és az ügyfél dolgozni szeretne vele, a coach készen áll arra, hogy elkísérje az úton a coaching folyamat során. A változásért az ügyfél felel, mi azért vagyunk, hogy inspiráljuk.

Hipotézisem szerint: **A coach személye a sikeres coaching folyamat kulcsfontosságú eszköze.** Rendelkezésünkre állnak coaching eszközök, viszont ha nem coachként használjuk ezeket, akkor megszűnnek hasznosnak lenni, illetve ezzel párhuzamosan a jó coach kezében minden eszközzé válhat, az eszközök tárházának csak a képzeletünk szab határt.

Szakedolgozatomban az alapfogalmakon és a képzésen tanult anyagon túl a gyakorlati tapasztalataimmal részletezem a bevált és legújabb coaching eszközöket, a jelenleg piacon lévő trendeket, elemzem az általam végzett folyamatok hatékonyságát.

Személyes meggyőződéselem, hogy a coaching során *semmi sem az, aminek látszik.*

Az eszközöket arra használjuk, hogy a kitűzött célokat el tudjuk érni, ezek különböző segítő praktikák, amiknek ismeretével és használatával lehull az álarc a kliensről előttünk és saját maga előtt is.

¹ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

*A coaching alattomos folyamat.*² Egyrészt ha fáj, akkor nagyon fáj, másrészt az eredmény nehezen mérhető, olykor csak bizonyos idő eltelte után igazolódik be a hatása.

A folyamat alapköve a bizalom, melynek kialakítása és megtartása a feladatunk, és bizalmat csak megfelelő eszközökkel lehet kiépíteni. Az első ülés alkalmával annyit adunk magunkból, hogy az ügyfél megnyíljon, és a folyamat során az ismert és új eszközökkel dolgozunk közösen a cél elérése érdekében. A dolgozatomban bemutatok kreatív, jól bevált, és új, ötletes, általam kifejlesztett eszközöket, melyeknek a coach munkássága során mindig kéznél kell, hogy legyenek, számuk az idő múlásával és rutinszerzéssel megsokszorozódik.

2. Alapfogalmak, trendek és tények

2.1 Kreativitás

A kreatív kifejezés a latin *creo* szóra vezethető vissza, melynek rokonértelmű igéi az alkotni, teremteni és kreálni – így a bővebb jelentéstartalma: létrehozni valamit, ami korábban nem létezett. A kreativitás értéket teremt.³

Egy coaching folyamat esetében két aspektusból szükségeszerű vizsgálni a kreativitást. Első a szakdolgozatomhoz szorosan kapcsolódóan a coach személyéhez és eszközeihez fűződik, míg a második, amely a szakdolgozatom szempontjából másodlagos, viszont mégis indokolt megemlíteni: a coachee kreativitása.

2.1.1 A coach kreativitása

Ahogy a bevezetőmben írtam, egy coach kezében bármiből eszköz válhat, így fontos a kreativitás, ezen belül a humor, a jó ötletek, az innováció. Tapasztalataim alapján az ügyfelet ki kell mozdítani a – közösen meghatározott – cél elérése érdekében, ennek eszköze lehet a csend, a megdöbbenés, játékok, rajzolás, vagy bármi, amivel hatást váltunk ki. Jelentős, hogy változást akkor lehet elérni, ha élményben van részünk, ha

² CSAPAI Erzsébet Gyopár: Coach identitás, reflexió, szupervízió. Órai jegyzet. 2016.12.17.

³ Edward DE BONO: A kreatív elme. 62 gyakorlat a kreativitás növelésére. Budapest: HVG Kiadó, 2009. p. 10.

sikerül elhagyni a komfortzónát, erre a coach vezeti rá a coacheet. Ha unalmas, esetleg sablonos egy folyamat, akkor nem várhatunk flowt. „A tökéletes élmény alapja a "flow", vagyis az a jelenség, amikor annyira feloldódunk egy tevékenységben, hogy minden más eltörpül mellette, az élmény maga lesz olyan élvezetes, hogy a tevékenységet bármi áron folytatni akarjuk, pusztán magáért.”⁴

A coachok kreativitása a gyors reakcióidőben és a megfelelő alkalmazkodási képességben is megnyilvánul. A coaching folyamat főszereplője az ügyfél, minden folyamat személyre szóló, egyszeri és megismételhetetlen. A coach elsődleges eszközei a figyelem, a koncentráció, az elfogadás, az empátia és a meghallgatás.

2.1.2 A coachee kreativitása

Téves elképzelés (hívhatjuk paradigmának, lásd még: 2.2 Paradigma), miszerint a kreativitás velünk született tehetség, ami egyeseknek megadatott, míg másoknak nem. A kreativitás képesség, mely tanulható, fejleszthető, és alkalmazható.⁵

Minden, amit tapasztalunk – legyen az öröm vagy fájdalom, érdeklődés vagy unalom –, információként jelenik meg az agyban. Ha képesek vagyunk irányításunk alá vonni és kontrollálni ezt az információt, eldönthetjük, milyen legyen az életünk.⁶

Agyunk a jobb és bal féltekéből áll, mindkettő a test ellenoldali felét irányítja, és onnan kap információkat. Az idegpályák aszimmetrikus elhelyezkedésén túl a két félteke információfeldolgozása is eltér. A bal agyfélteke felelős a beszélt, az írott nyelv, a logikai gondolkodás egyes folyamataiért, a számolási képességért, a ránk zúduló hatalmas információmennyiség feldolgozásáért és rendszerezéséért, míg a jobb agyfélteke a mintázatok és formák felismeréséért, humorért, zenéért, arcvonásokra való emlékezésért, képzelőerőért és a térbeli képességekért. A jobb agyfélteke képességei erősebbek az új tapasztalatok, információk feldolgozásában.⁷

Mai világunkra a bal agyfélteke dominanciája jellemző, így sokan gondolják azt, hogy bal agyféltekések, illetve azt, hogy nem kreatívak. Az agyfélteke dominanciáját

⁴ CSÍKSZENTMIHÁLYI Mihály: Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2001. p. 11.

⁵ Edward DE BONO: A kreatív elme. 62 gyakorlat a kreativitás növelésére. Budapest: HVG Kiadó, 2009. p. 8.

⁶ CSÍKSZENTMIHÁLYI Mihály: Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2001. p. 13.

⁷ FAZEKASNÉ Fenyvesi Margit: A kreativitás fogalma és fejlesztése. A kreativitás és az agyféltekék. Nagykőrös: KGRE-TFK, 2014. p. 131.

egyszerű tesztekkel meg lehet állapítani, és a coaching folyamat során a jobb agyféltekét ajánlott stimulálni – melynek egyik legkézenfekvőbb és jól alkalmazható eszköze a rajzolás. Sok esetben először az ügyfél szabadkozni kezd, miszerint nem tud jól rajzolni, mivel az üzleti világban jellemzően bal agyféltekét használják az emberek, mindennapjaikban megszokják, hogy racionálisan gondolkodnak, így könnyű kimozdítani és inspirálni őket azzal, ha megkérjük, rajzolják le az adott témát.

Példa: Adott egy coaching folyamat, ahol racionális, de lelkes és nyitott női megbízott vezetővel dolgoztunk a vállalati kommunikáció javításán. A harmadik alkalommal adtam neki egy fehér lapot, hogy most rajzolni fog. Először hevesen tiltakozott, majd mondtam neki, hogy bármilyen egyszerűen, de rajzzal jelenítse meg, hogy látja a jelenlegi helyzetet. Elkezdett különböző virágokat rajzolni, amelyből a vágyott állapot egy szép virágcsokorra állt össze. Miközben rajzolt, elmesélte, hogy kinek mi az erőssége, hogy hol látja a változás lehetőségeit, és rájött, hogy hol szükséges beavatkoznia a helyzet megoldásához. Nekem nem volt más dolgom, mint feladatot adtam, és hagytam, hogy saját maga végigmenjen az egész helyzeten, és felismerje, mit tehet a vágyott céljának elérése érdekében.

2.2 Paradigma

A klasszikus meghatározás szerint a korszellem, avagy új fogalommal a paradigma a gondolkodásoknak, vélekedéseknek, értékeknek és módszereknek egy adott társadalom vagy szűkebben egy tudományos közösség minden tagja által elfogadott összességét jelenti.⁸

A paradigma fogalmát kiterjeszthetjük a tudományos közösség egyentudásáról a korszellem átfogó gondolkodására. Normális viszonyok között a mindenkorin régi paradigma folyamatosan kiegészül az aktuális paradigma új felfogásával és egy szellemi evolúcióként szüntelenül bővül és megújul. *Ebben az esetben nincs árvíz - avagy a békés szellemi tenger mindig felfrissül a beáradó új folyóvizektől.* Európa utolsó ötszáz éve inkább azt mutatta, hogy a korszakok intézményesen gátakat, ideológiai falakat építettek minden új felfogás elé, viszont nem tudták megvalósítani, hogy a szellemi

⁸ Thomas S. KUHN: A tudományos forradalmak szerkezete. Budapest: Gondolat, 1984. p. 11.

árvíz folyton átbukjon a gátak tetején. A régi paradigmák többsége elsüllyedt az árvizek után maradt lápokban, mocsarakban.⁹

Esetünkben a paradigma hasonlóan egy akadály, amely gátolja/gátolhatja a coacheet, beazonosításával el tudjuk indítani a folyamatot, mert megtaláltuk, hogy mivel lehet dolgozni. Sok esetben találkoztam olyan paradigmával, amely az ügyfél egész életére kihat, pedig csak egy téves beidegződés. Például az előző fejezetben említettem meg, milyen sokan jelentik ki magukról:

„*Én nem vagyok kreatív.*”

Coachként – a kutatási anyagok eredményeinek ismerete és a képzésen megszerzett tudás birtokában – nyilván tisztában lehetünk azzal, hogy ez az állítás egy feloldható paradigma. A kérdés az, hogy mihez kezdünk ezzel a kijelentéssel.

Természetesen nem vághatjuk az ügyfél arcába azt, hogy: „*ez hülyeség, márpedig ön kreatív!*” még abban az esetben sem, ha tisztában vagyunk ezzel a ténnyel.

Először is ki kell deríteni, hogy a coacheenak ez bármiben is hátrányt jelent-e, zavarja-e ez az elképzelése. Ha őt nem akadályozza az állítólagos kreativitásmentessége, abban az esetben ezzel nem kell dolgozni. Amennyiben változtatni szeretne, és kifejezi azt, hogy számára a kreatív gondolkodás a vágyott állapot (sokszor hallottam: „*szeretnék kreatív lenni!*”), akkor meg lehet kezdeni a folyamatot. Optimális esetben rávezetjük az ügyfelet arra, hogy amit ő hiányosságként élt meg, az benne van, csak eddig nem vette észre.

Példa: egyik csoporttársammal egy gyakorlati projekten dolgoztunk együtt, mely során öt megfigyelő mellett végeztünk páros coachingot egy vállalat gazdasági vezetőjével. A csoporttársam – nevezzük Eszternek – a gyakorlatot megelőzően több esetben élt azzal a kijelentéssel, hogy ő nem kreatív, szeretne kreatívabb lenni. A coaching során egy saját maga által kitalált eszközt vetett be (*legoaching: mely során az ügyfél különböző ruhájú és kiegészítő s lego bábuk felhasználásával kirakja a vállalati organigramot*), amelynek óriási sikere volt az ügyfél, és a megfigyelők véleménye szerint.

Eszter a saját paradigmájától szenvedett, melyet a mantrázással csak folyamatosan megerősített magában. Mivel több hónapja dolgoztunk együtt, így ismertem, és tisztában voltam azzal, hogy remek ötletei születnek, és pont annyira kreatív, amennyire egy coachnak ez szükséges, egy alkalommal tükröt tartottam neki. Körfeladat volt, amikor egy jellemzőt kellett mondani a társaidról, és mikor hozzá értem, azt mondtam

⁹ VARGA Csaba: Új elmehorizontok előtt. Tanulmányok. [online]. 2016.12.22. PDF file. Hozzáférés (URL): <http://mek.oszk.hu/02000/02040/02040.pdf>

„kreatív”. A szeme elkerekedett és láttam a meglepődést az arcán, viszont magáénak érezte a tulajdonságot. Aztán beindultak a fogaskerekek, és dolgozni kezdett az általam elültetett mag. A közös coachingban teljesen a háttérbe húzódtam, és amikor a taktikát dolgoztuk ki, akkor sem én voltam az ötletgazda, hagytam a társam kibontakozni.

A sikeres legoaching után Eszter számára nyilvánvalóvá vált az, hogy kreatív, hatalmas AHA-élmény kíséretében döbbsent rá a tulajdonság meglétére és büszkeség töltötte el. Természetesen ez nem egy coaching folyamat volt, ennek ellenére a példa remekül rámutat arra, hogy egy paradigmán saját élmények hatására át lehet lépni.

Ha egy ügyféllel dolgozunk, sokszor már az is elindíthatja a játékos változást, amikor rádöbben/megvilágosodik/beazonosít valamit. Amennyiben ez nem elég, tovább lehet foglalkozni a témával; első lépés a tudatosítás (természetesen, hogy akar-e valamit kezdeni/változtatni), utána feltárjuk, hogy mihez társítja, utolsó lépésben pedig átfogalmazás.

3. Coaching eszközök, kreatív coaching, elterjedt és új eszközök

3.1 A coach eszköztára

Ha egy coachsal vagy trénerrel találkozol, látható olyan példa, hogy egy nagy táskával felszerelve érkezik az ülésre. A bőröndnyi eszköz rejti a csodát. Egyik tanóránk szünetében elhaladtam az aktuális oktatónk tréneri táskája mellett, és egy pillantást vettem rá. Láttam benne papírokat, pendriveot, mappát, színes csipeszeket, tollakat, képeket, filceket, ceruzákat, mágneseket, teniszlabdát, és még ki tudja mi lapult az aljában... kiemelném a mappát, amelyben játékleírásokat, esettanulmányokat, szerződésmintákat tart – nem árt (főleg kezdő coach esetében) ha van mihez nyúlni, így biztos, hogy nincs elakadás.

Természetesen a fizikai eszközök használata coachonként eltérő lehet. Akad olyan, aki csak tollat és papírt visz, és az egyetlen segítsége a saját agya és leleményessége, míg mások kreativitásukat és találékonyságukat különböző tárgyak felhasználásával bontakoztatják ki.

A találkozó előtt a coach felkészül. Megnézi a házi feladatot, a jegyzeteit, a szerződést, hogy meddig jutottak eddig, hogy mi a cél és ráhangolódik az ügyfélre. Ötletel, hogy milyen eszközzel folytassák a folyamatot.

Több coachtól hallottam, hogy felkészült, bekészített valamilyen feladatot, elképzelte, hogy fog zajlani az ülés, aztán valami egészen mássá alakult minden. Fontos, hogy a kliens a főszereplő, így teljesen személyre szabottan az ő igényeihez igazítjuk a folyamatot, amelyben számolnunk kell az esetleges változtatásokkal, változásokkal. Jelentős szereppel bír a coach alkalmazkodó készsége, amely az egész eszköztárát meghatározza, változtathatóvá, innovatívva, rugalmassá teszi.

3.2 Horváth Viktória eszköztára – a WINDCOACHING

A Windcoaching az általam kitalált folyamat, mellyel a szél metaforát hozom be a coaching ülésre. A Windcoaching megalkotásában két cél vezérelt. Az egyik valamilyen új megközelítés a coaching eszközökben, a másik az előnykovácsolás a versenytársakkal szemben.

Véleményem szerint egy Business Coach esetében kiemelkedően fontos szerepet kap a szolgáltatásunk (=a termék) eladhatósága, így brandet kell építeni köré. A mai piaci körülmények között kizártnak tartom, hogy labdába rúgjak, mint *Horváth Viktória business coach*, viszont egy jól hangzó márkanevre már jobban felfigyelnek.



1. ábra: Rólam és a windcoachingról (Saját szerkesztés)

Természetesen a honlap és a webkettes szolgáltatások teljes arzenálját tervezem majd bevetni, ha a Windcoaching kiforrott, a módszer teljes egészében elkészül, és

véglegesítésre kerül, illetve én is készen állok a nyilvánosság elé lépni a metódussal.
Jelenleg tart a tesztelés gyakorlati formában.

A módszerhez tartozó vázlatos honlap elérhetősége:

URL: <http://windcoaching.wixsite.com/kezd>

A Windcoaching jelenleg három alapszolgáltatást nyújt:

WINDCOACHING A GYAKORLATBAN

"Semmilyen szél nem jó annak, kinek nincs célul kiszemelt kikötője." Michel de Montaigne



HURRIKÁN

Business coaching



MONSZUN

Executive Coaching



CIKLON

Karrier Coaching

2. ábra: A Windcoaching a gyakorlatban (Saját szerkesztés)

HURRIKÁN - BUSINESS COACHING

Cégtulajdonosok számára kidolgozott operacionálizált folyamat, melynek eredményessége profitor növekedésben mutatkozik meg.

MONSZUN - EXECUTIVE COACHING

Vállalatvezetés és topmenedzsment számára összeállított procedúra, mely során az egyéni és szervezeti célokat összehangoljuk a siker érdekében.

CIKLON - KARRIER COACHING

Egyéni folyamat, mely személyes célok elérésén túl, elégedettséget és sikert eredményez.

Az alapszolgáltatásokhoz tartozó tematikák kidolgozás alatt állnak, de közös jellemzőjük, hogy a szél, mint motívum, mindegyik eszköztárban megjelenik.

Példa: Egy idősebb vezető hölgy fordult hozzám a következő kérdéssel: „*Van tipped arra a helyzetre, ha mindegy merre fordulsz, csak szembe szél fúj?*” Rendkívül örültem ennek a megfogalmazásnak, mivel unszolás vagy irányítottság nélkül helyezte bele magát a szél adta lehetőségbe, és fejezte ki a paradigmáját.

Három másik kérdéssel feleltem:

- Stabilan állsz a szembe szélben?
- El szeretnél indulni valamerre?
- Ismered a szövegét ennek a dalnak?

(belinkeltem a youtuberól Koncz Zsuzsa: A széllel szemben¹⁰ c. számát, melynek szövegét mellékeltem)

A széllel szemben járok,
Meleg van, mégis fázom én, igen,
Senki sincs velem,
A széllel szemben járok,
Esőben bőrig ázom én, igen,
Senki sincs velem.
A nap rám biztatóan néz,
Nem érti, mégsem kérdi:
"Hová mész, örült vándor?"
A széllel szemben járok,
Talán majd rátalálok én, igen,
Senki sincs velem,
Arra, ki szembe fújja,

¹⁰ KONCZ Zsuzsa: A széllel szemben [online]. 2016.12.20. Hozzáférés (URL): <https://youtu.be/UibYV3GLszk>

Ahonnán útra kelt a szél, igen
Senki sincs velem.¹¹

A paradigmát az ügyfél saját maga azonosította be, és a megoldásra hamarabb rátaláltunk, mint képzeltük.

4. Személyiség típus és beállítódás beazonosításának eszközei

A sikeres coaching folyamat alapvető eleme a bizalomépítés. A bizalomépítésben segítségünkre lehet az önismeret és az emberismeret. Könnyebb a dolgunk, ha a viselkedéstipológiát használva megállapításokat teszünk, mert így kaphatunk egy „használati utasítást” a velünk együtt dolgozó ügyfélről.

Ezt már a szakemberek a sikeres coaching cégeknél a chemistry check (az első találkozó előtti teszt, ahol kiderül, hogy van-e szimpátia, képesek-e együtt dolgozni coach és coachee) előtt alkalmazzák, alapvető, hogy egy domináns X generációs konzervatív férfi vezetőhöz nem egy harsány, laza, művészlélek, flegma Y generációs coachot küldenek.

Természetesen az általánosítás ebben az esetben sem helytálló, de vannak reprezentatív minták arról, hogy személyre szabottan milyen beállítódású ügyféllel, hogyan kell kommunikálni, kapcsolatot építeni, mire hogyan lehet hatást gyakorolni.

A tanultak alapján a viselkedés tipologizálás fajtái közül a DISC elemzést emelném ki, mely William Moulton Marston pszichológus nevéhez fűződik. A DISC négy jellem típust különböztet meg:

- D – dominance – domináns
- I – influence – befolyásoló
- S – steadiness – állhatatos
- C – compliance - szabálykövető

Természetesen a jellem típusok keverednek – és nagyon ritka (statisztikák szerint kb. 1-4%), ha valaki csak egy csoportba sorolható – de érdemes a vegyes típusok jellemzőit

¹¹ KONCZ Zsuzsa: A széllel szemben [online]. 2016.12.20. Hozzáférés (URL): <https://www.flashlyrics.com/lyrics/koncz-zsuzsa/a-szelel-szemben-75>

szem előtt tartani. A coach számára a DISC elemzés kiváló a kommunikációs zaj csökkentésére.¹²

A DISC folyamat azért emelkedik ki a viselkedéstípológiák és személyiségtesztek közül, mert egy egyszerű alrendszerből kiindulva egy kimondottan cizellált, részletekbe menő viselkedésképet állapíthatunk meg a kliensről, egy viszonylag rövid időt igénylő (akár tíz perces) teszt során. A tesztet egyszerűen és gyorsan, akár online is ki lehet tölteni.

Fontos megemlítenem, hogy az elemzésnek több változata is van, az alap – és viszonylag rövid – tesztől kiindulva a részletekbe menő, teljes feltáró elemzésig, melyet nem ritkán erre szakosodott elemző csoport készít. A coach eldöntheti, hogy adott ügyféllel melyiket szükséges elvégeznie.

A négy alaptípust, illetve az ember- és feladatközpontúság és az introvertált-extrovertált jellemzőket kombinálva elkészül a tipológia, mely multifunkcionális, szofisztikált, változatos, egyedi és megfelelő kiindulópontot biztosít. Előnye még az is, hogy közérthető, mindenki számára jól értelmezhető és grafikus módon ábrázolható.¹³

A domináns személyiség feladat- és irányításközpontú, nem pazarolja az időt érdektelen dolgokra, információkra. Nem konfliktuskerülő, és nem az erőssége a csapatmunka, amennyiben nem vezető, akkor is inkább önállóan, egyedül dolgozik, autonóm alkat.

A befolyásoló alkat kreatív, ösztönös, csapongó, jellemzően kockázatvállaló, a szabályokat sok esetben nem tartja szem előtt, szereti a rugalmas feladatokat. Ismertetőjegye, hogy nyílt és szeretetreméltó, kiválóan kommunikál. Nem szeret vezető lenni, jó csapatjátékos, ő a társaság középpontja.

Az állhatatos jellem önzetlen, emberszerető, az állandóság és a biztonság főszerepet játszik az életében. Szívesen beszélgetnek, könnyedén mesélnek magukról, és hallgatnak meg másokat. Segítőkészek, türelmesek, figyelmesek, tapintatosak és lojálisak. Jól átgondolt döntéseket hoznak, hajlamosak nehezen kezelni a változásokat, monotoniatűrő-képességük kiemelkedő. Konfliktuskerülők, nem mutatják ki felindultságukat.

A szabálykövető egyéniség független, szuverén, a csoportoktól elhatárolódik, hangsúlyozza különbözőségét. Tárgyilagosan mérlegel, döntéseit hosszas kutatás, minden információ megszerzése és elemzése után hozza meg. Pontos, alapos, elvárásai

¹² ESZIK Zoltán: Coach kompetenciái. Órai jegyzet. 2016.09.17.

¹³ TABA Orsolya: Ismerje meg kommunikációs stílusát! [online]. 2016.12.22. Hozzáférés (URL): <http://www.hrportal.hu/hr/ismerje-meg-kommunikacios-stilusat-20101020.html>

rendkívül magasak. Rendszerető, inkább dolgozik egyedül, csoportmunka esetében pedig igényli a felelősséget.¹⁴



1. ábra: DISC.

Forrás: Schmidt Dorina: Mít tudhatunk meg Marston személyiségtipológiájából? [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://eletunk.com/mit-tudhatunk-meg-marston-szemelyisegtipologiajabol/>

Az egyetemen lehetőséget kaptunk több óra során is a saját DISC elemzésünkre, melynek hitelességét az igazolta számomra, hogy három különböző tesztet készítetttek el velünk, viszont az eredmény egybecsengően ugyanazt mutatta, melyben teljesen magamra ismertem.

¹⁴ SCHMIDT Dorina: Mít tudhatunk meg Marston személyiségtipológiájából. [online]. 2016.12.22. Hozzáférés (URL): <http://eletunk.com/mit-tudhatunk-meg-marston-szemelyisegtipologiajabol/>

5. A coachee, ügyfél, kliens

A coaching folyamatban az egyik résztvevő a coach, a másik egy olyan partner, akit többféleképpen is megnevezünk; a szakmában és a szakirodalomban ragaszkodnak az általuk priorizált kifejezéshez.

Számomra a coachee, az ügyfél és a kliens mintegy szinonimaként funkcionáló szavak, mindhárom a velem együtt dolgozó partnerre utal.

Feltűnt, hogy a szakemberek csak egyiket vagy csak másikat használják, és nem tetszik nekik, ha valaki a másik kifejezéssel él. Vajon ez is egy paradigma? Szívesen dolgoznék velük azon, hogy kiderítsem.

Optimális esetben az ügyfél a következő attribútumokkal bír:

1. Önkéntesség
2. Probléma megléte
3. Hajlandóság az együttműködésre¹⁵

A legfontosabb jellemző egy ügyfél esetében az önkéntesség. A coaching folyamatot nem lehet senkire ráerőltetni. Természetesen a coach nem toborozhat, nem gyakorolhat nyomást a lehetséges ügyfelekre, nem kényszeríthet senkit. A változás alapja a közös munka, melyben a legnagyobb ösztönzést az adja, hogy a coachee saját maga is készen áll és nyitott, így van motivációja a cél elérésében.

Felmerülő nehézség a coaching és tréning folyamatoknál cégek esetében az önkéntesség kérdése. Számtalanszor a tulaj, vagy cégvezető érzékeli, hogy valamilyen gond van a működésben, amit ilyen formában kíván megoldani, de a lehetséges kliensek között (beosztottak, adott osztály, top menedzserek) ellenállás érzékelhető a coachinggal szemben. Gyakran az ellentéte is megtörténik, amikor a beosztottak látják a fennakadást, és igénylik a szakember beavatkozását, de a tulajdonos az ellenálló. Amikor küldik a résztvevőket, akkor a coach feladata a meggyőzés. (Már az első szakaszban a bizalomépítésnél is szem előtt kell tartani ezt az esetet!)

A második kritérium Kaweh szerint: *„Az ügyfélnek van valamilyen ügye vagy problémája, amelyen – coach segítségével – dolgozni szeretne. A coach az ügyféltől sok esetben nagyon nehezen jut érvényes definícióhoz az ügyet illetően – tehát a coaching munka már itt elkezdődik!”*

¹⁵ Babak KAWEH: Coaching kézikönyv. Budapest: Bioenergetic Kft, 2015. p. 20.

Többnyire azt figyeltem meg, hogy a kliensek nem tudják azonosítani problémájukat, nehézségüket, paradigmáikat, csak azzal vannak tisztában, hogy valami nem úgy működik, ahogy kellene. A probléma kifejezés használata nem szerencsés, rendkívül negatív felhangja van, ami kellemetlenség érzetet kelthet bárkiben, így érdemes elkerülni.¹⁶ Lényeg, hogy az ügyfél önkéntesen keressen fel, és akarjon dolgozni valamilyen cél érdekében.

A harmadik pont a hajlandóság az aktív együttműködésre. A coacheenak világossá kell tenni már a folyamat elindulásakor, hogy itt neki is dolgoznia kell. Az ügyfél a kulcs, nélküle nem lehet elérni a célt. Érdemes az elején leszögezni, hogy „csak addig dolgozunk együtt, amíg jobban akarsz, mint én.”¹⁷ Csak így lehet sikeres a folyamat.

Az időbeli korlát elfogadása is megemlíthető. Fontos tudatosítani az ügyfélben, hogy NEM VAGYUNK BARÁTOK. A coaching időben korlátozott, nem terápia, nem tanácsadás, nem hosszadalmas folyamat. Egy felelősségteljes coach véget vet az üléseknek még akkor is, ha esetleg nem sikerült eredményt elérni.¹⁸

Példa: Business coaching megkereséssel dolgoztam egy intézményvezető ügyféllel, aki a harmadik ülésen kimondta (amit már az eleje óta sejtettem), hogy min szeretne (min fog) változtatni, amely pályamódosítással járó lépés volt. Természetesen nem beszélhettem rá, hogy maradjon, de a coachingot nem folytatathattuk teljesítmény- és profítnövelés célkitűzéssel, így véget vettem a folyamatnak. Nem volt könnyű döntés, és az ügyfélen is láttam a megdöbbenést, és talán egy kis csalódottságot. Ami segített kimondani és lezárni, az az őszinteség volt, mert elmondtam neki, hogy a célok nem reálisak az ő szemszögéből és jelen élethelyzetében javaslom, hogy egy life vagy karrier coach segítségét vegye igénybe.

A coaching 5-8 találkozásból, alkalmanként egy-másfél órás ülésekből áll. Azonos ügyféllel lehet több folyamatot indítani, de ezek között három – hat hónap teljen el. Nem szabad a klienseket *coach-függővé* tenni.¹⁹

¹⁶ CSAPAI Erzsébet Gyopár: Személyiség- és fejlődépszichológia. Órai jegyzet. 2016.05.14.

¹⁷ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

¹⁸ Babak KAWEH: Coaching kézikönyv. Budapest: Bioenergetic Kft, 2015. p. 21.

¹⁹ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

6. Paradigmák

6.1 Paradigmák beazonosítása

A paradigmák beazonosítására nincs használható sablon. Minden coaching folyamat során az ügyfélből tudunk kiindulni, a személyéből, a múltjából, a szocializációjából adódik a beidegződés. Ami segítségünkre van az a figyelem. Figyelni kell a coachee reakcióit, rendkívül nagy szerepe van a nonverbális kommunikációnak és a metakommunikációnak. Mindennek jelentősége van! Kipirulás, pupillaszűkülés, légzés, a kezek és lábak helyzete, hol van feszültség. Érdeemes odafigyelni a szóismétlésekre – mert így van az ügyfél gondolkörében jelen a vissza-visszatérő akadály. Rá lehet kérdezni, hogy mit vett észre magán (testi tünetek), és ez mit jelent? Amennyiben nem érzékelte, érdemes rávezetni.

Ha a kliens kinyit egy fiókot, a coach felelőssége, hogy azt észrevegye, és így elindulhat a közös munka. Fontos, hogy kivel, milyen eszközt lehet használni, látni kell az előnyöket és a határokat is.²⁰

6.2 Paradigmák feloldása

A paradigmák feloldása a coaching folyamat esszenciája. Nem mondom, hogy izgalmasabb, mint a többi lépés, ennek ellenére bizonyos, hogy ezen a ponton múlik a továbbiak kimenetele és rádöbbenésnek majd semlegesítésnek, átfordításnak nagy ráhatása van a sikerességre.

Első lépésként definiálhatjuk a felismerést, de természetesen ez még nem minden esetben jár megoldással. A coach nem sugall és nem ad tanácsot, viszont a megfelelően irányzott kérdésekkel rávezeti a coacheet a cél elérésére.

A paradigma meglétével és beazonosításával közelítünk a fordulóponthoz. Érdeemes megfigyelni és megbeszélni, hogy az ügyfél mihez társítja a paradigmát, ezután pedig átfogalmazni. Az átfogalmazás rendkívül eredményre vezető lehet, és véghezvihető több eszközzel is.

A legegyszerűbb, ha megkérjük az ügyfelet, hogy írja le a paradigmát, ezután olvassa fel, majd fogalmazza át.

²⁰ CSAPAI Erzsébet Gyopár: Személyiség- és fejlődépszichológia. Órai jegyzet. 2016.05.14.

A négysektoros teljesítményszűrő is megfelelő eszköz az átfogalmazáshoz. Első lépésben felíratjuk a paradigmát a klienssel, kijelentő módban, majd a négy táblából álló rajzot kitöltjük vele. Minden oldalra egy kijelentést tesz a paradigmájáról, melyeket átfogalmaz az előnyeit hangsúlyozva.

ÉN – egyéni belső	AZ – egyéni külső
MI – kollektív belső – kulturális	MI – kollektív külső – szociális

4. ábra: A négysektoros teljesítményszűrő (Saját szerkesztés)

Ebben a négy kifejezésben minden probléma megtalálható, és az összes jellemezhető.²¹ Sok esetben nem ennyire direkt a paradigma feloldása, mert az ügyfél tulajdonságaiból adódóan finomabb megoldás szükséges. Ilyenkor segítségünkre lehet a feladatok adása, például a perspektívaaváltás mentén.

A perspektívaaváltás lehet:

- időbeli perspektívaaváltás
- személybeli perspektívaaváltás²²

Az időbeli perspektívaaváltást többféleképpen alkalmazhatjuk. Esetünkben a vágyott állapothoz jutás a cél, így fontos kimondatni, hogy hol van most az ügyfél, és hová szeretne eljutni, illetve azt, hogy ehhez mennyi időre lesz szükség. Érdeemes rákérdezni, hogy látja magát adott idő múlva (akár hetek, akár hónapok, évek tekintetében).

A személybeli perspektívaaváltás arra irányul, hogy sikerüljön kimozdítani az ügyfelet a komfortzónájából, a megszokásokból, hogy más szemével is láthassa magát, és a helyzetét.

Hatékony eszköz, ha megkérdezzük.

- szerinted hogy lát a főnököd/beosztottad/környezeted
- mit mondana rólad a főnököd/beosztottad/környezeted
- képzelj magad főnököd/beosztottad/környezeted helyébe etc.

²¹ CSAPAI Erzsébet Gyopár: Team és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.12.03.

²² BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

Természetesen a perspektívaváltás is személyre szabott, a coachnak itt is figyelnie kell a coachee specifikumaira (tulajdonságok, jellemvonások, környezeti tényezők, aktuális helyzet).

6.3 A coach személye, és saját paradigmái

Három dologra kell figyelni a coaching folyamat során:

1. ügyfél
2. folyamat (cél)
3. saját magad²³

A felsorolt háromból az ügyfél és a coach, ami igazán fontos.

Az ügyfél a főszereplő, róla kell, hogy szóljon a folyamat. Teljes figyelemmel kell a coachnak jelen lenni, minden rezdülést, változást, figyelni kell, mert mindennek jelentősége van.

A folyamat szem előtt tartása a cél elérése szempontjából jelentős. Ha az ügyfél elkalandozik, ha eltereli magáról a beszélgetést, akkor a coachnak vissza kell térítenie a témát.

Saját magadat is vizsgálnod kell, mert coachként az ülés közben is jönnek a gondolatok, és érzelmek, amelyekre nagyon kell figyelni, hogy mik, és ezeket el kell engedni, vissza kell térni az ügyfélhez.

A hatékonyan dolgozó felelősségteljes coachnak élnie kell az önreflexió eszközével. Egyrészt azért, hogy feladatként adhassa az ügyfélnek („csak olyan feladatot adjunk, amit már mi magunk is ismerünk, és elvégeztünk”), másrészt azért, mert figyelnie kell saját magát. Coachként az működik jól, aki rendben van magával, ahhoz, hogy tudj valakivel dolgozni, lelkileg rendben kell lenned.²⁴

Az önreflexió definíciója a szupervizori fogalomtáramból: Rálátás saját magunkra, személyes és szakmai működésünkre és az ebből önmagunkra vonatkoztatható tudás.

Az elméleti alapok elsajátítása, a gyakorlat folyamatos alkalmazása és az önreflexió gyakorlása, megtanulása és permanens használata azonos fontosságú mind a coach, mind a tréneri, segítői és humán szakmákban.

Az önreflexióval megtanuljuk megfigyelni a bennünk történő belső párbeszédet. Az öntanulásunk folyamatában szükséges felismerést, belátást vagy AHA-élményt

²³ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.15.

²⁴ CSAPAI Erzsébet Gyopár: Személyiség- és fejlődépszichológia. Órai jegyzet. 2016.04.30.

sikeresen élhetjük meg és elmélyíthetjük, ha a párbeszéd során aktív és passzív pozícióba is helyezzük magunkat, egy időben megfigyelőként és résztvevőként funkcionálunk.

Az önreflexió során mi vagyunk a belső szupervizorunk, ennek eredményeképpen analizálhatjuk magunkat és az ügyfelünket is ugyanabban az időben. Mialatt egy ügyféllel dolgozunk, saját hibáinkat is feltérképezhetjük és észrevehetjük a kliensünkben. Ilyen esetben lényeges, hogy az ügyfelünket el tudjuk határolni saját magunktól, az ő témáját tartjuk szem előtt, míg a sajátunkra később térünk vissza. Ha a saját témánkban eljutottunk a megértéshez, akkor könnyebb elkerülni a bevonódást, és tovább is tudunk lépni. Akkor vagyunk túl adott helyzeten, ha érzelmileg már nem olyan formában, vagy egyáltalán nem érint meg az ügyfelünk története, ekkor beszélhetünk tapasztalatról.²⁵

7. Érzékleti modalitásokra ható kreatív eszközök

Alapvetően a coaching során két személy vesz részt a folyamatban, mely egy minimálisan berendezett, barátságos szobában zajlik. A felek 45 fokos szögben ülnek, azonos szemmagasságban, nincsen közöttük asztal.

Természetesen a feltételek sokszor változhatnak, így a coach rugalmassága itt is mérvadó. Sokszor kihelyezett ülést tartunk, vagy a folyamat haladása szempontjából előnyös egy rendhagyó helyszín választása.

Optimális esetben csend van (a zene – még a meditációs is – eltereli a figyelmet), és minden adott a beszélgetés elmélyítéséhez.

De mi történik abban az esetben, ha az ügyfelünk egy fiatal Z generációs vezető, aki a multitaskinghoz szokott hozzá, és könnyebb inspirálni egy ingerdúsabb eseménnyel? Vagy ha egy csoportcoachingot szeretnénk jó hangulattal alapozni a későbbi eredményesség fokozásához? Nos, ilyenkor érdemes a szokásostól eltérő eszközöket bevetni.

A coachee érzékelése és észlelése kiindulópont számunkra további kreatív eszközök bevetésére. Az ingerfeldolgozás kezdeti ciklusa az érzékelés (szenzáció). Az

²⁵ ZSÓTÉR Gina: Önreflexió, a belső szupervizorunk? [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://coachszemle.hu/hatter-87/360-onreflexio-a-belső-szupervizorunk>

érzékszervek és az idegrendszer alacsonyabb szintű működésével függ össze. Elemi és egyszerű élményekhez vezet – színek, fények, stb.

Az érzékelés által bekövetkező ingerek magasabb szintű dekódolását észlelésnek (percepció) nevezzük. Ez jelenti az elemi érzéketek integrációját, mely az idegrendszer magasabb szintjeivel áll kapcsolatban. A percepció során az ingerek értelmet, jelentést nyernek.

A látás, hallás, szaglás, ízérezékelés, bőrérzékelés (nyomás, tapintás, hőmérséklet), fájdalom, egyensúlyérzékelés az érzékleti modalitások.²⁶

7.1 A test felhasználási lehetőségei coaching során

A megismerési folyamat az érzékleti modalitásokkal megy végbe, a külvilág jelenségeiről az érzékszerveken keresztül veszünk tudomást. Természetesen az érzékelés a coaching során is komplex folyamat, amikor egyszerre több érzékszerv is stimulálható.

Az érzékelés fajtái²⁷ a coachingban:

	Inger	Szerv	Receptor	Lehetőség	
látás	fény	szem	retina	képek, rajzok, ábrák	videók
hallás	hang	fül	hallócsontok	beszéd, zaj, zene	
tapintás	hő és nyomás	bőr	idegvégződés	izomteszt	
szaglás	illat, szag	orr	szaglóhám	aromák, berögződött illatok felidézése	
ízlelés	íz	nyelv	ízlelőbimbók	kóstoltatás	

5. ábra: Az érzékelés fajtái a coachingban (Saját szerkesztés)

²⁶ dr. SZABÓ Pál: Bevezetés a pszichológiába. 5. előadás. Érzékelés és észlelés. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): http://psycho.unideb.hu/munkatarsak/szabo_pal/targyak/Taplalkozaszavar/Bevez-pszichol_5-6.doc

²⁷ SÁGI Daniella: A megismerő folyamatok – óravázlat. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://www.slideshare.net/sagidanica2/ravzlat-15441513>

A coaching során legjellemzőbben kérdésekkel dolgozunk, ennek ellenére segítségünkre lehetnek más, az érzékszervek szélesebb körére ható kreatív eszközök.

A táblázatban csak az alapokat soroltam fel, a látásunkat a képek, rajzok, ábrák, hallásunkat a beszéd, zaj és zene, a videók pedig mindkettőt stimulálják. A tapintásra a legalapvetőbb példa az izomteszt (melyet a következő fejezetben mutatok be), de egy vállveregetés, vagy simogatás is idetartozhat. Nyilvánvalóan az ügyfél beállítódását itt figyelembe kell venni, mert a testi kontaktust és érintkezést sokan nem viselik el egy idegentől, kellemetlenül érzik magukat. A szaglás beindításához egy aromát vagy berögződött illatot használhatunk fel, míg az ízlelésünket a kóstoltatással lehet manipulálni.

Példa: Tanulmányaim során egy alkalommal részt vehettem egy olyan csoportos coaching feladatban, melyben a két főből álló teameknek egy ital és egy étel megadott számú hozzávalóját kellett beazonosítani, versenyhelyzetbe kerültünk, mert az nyert, aki a legtöbbet eltalálta. A jó hangulat hamar meg lett alapozva és a feladat mindenki számára emlékezetes volt.

Azért mindenképpen tartsuk szem előtt, hogy a legfontosabb az ügyfél, így az ő szempontjából és a hatékonyság elérése céljából: *néha a kevesebb több.*

7.2 Wingwave tapasztalat a saját csoportban

Az egyik tanóránk keretein belül a Wingwave módszert választottam ki, hogy bemutassam csoporttársaimnak.

A Wingwave összetevői:

1. Bilaterális agyfélteke-stimuláció
2. Izomteszt
3. NLP, vagyis NeuroLingvisztikus Programozás

A Wingwave első alkotóeleme a bilaterális agyfélteke-stimuláció. A technika ismerhető az Eye Movement Desensitization and Reprocessingből, azaz EMDR-ből és a Neurolingvisztikus Programozásból, azaz NLP-ből, mely esetében a coach az ügyfél szeme előtt végez jobbról balra és balról jobbra mozgásokat, amellyel beindítja a szemmozgást. A szemmozgásos technikákat a jógában és számos ázsiai táncban is alkalmazzák. A bilaterális agyfélteke-stimuláció végbemehet zenével, illetve taktilis,

érintéses módszerrel is. Eredménye a Rapid Eye Movement, azaz REM, melyet az álmofázisokból ismerünk. A REM gyors szemmozgás, gyors információ-feldolgozással, köztudott, hogy az agy tanulás- és memóriaközpontját stimulálja.

Az izomteszt (O-ring vagy Ujj-gyűrű teszt) Yoshiaki Imura japán orvos 1975-ös fejlesztése, amelyet diagnosztizálásra alkalmazott. A Wingwave folyamat során a téma beazonosítására, a paradigmák megtalálására, a folyamat követésére és kontrollra használható.

Az NLP tapasztalatokra épülő hatásos kommunikációs, pszichoterápiás és pszichológiai technikákból álló eszköz, melynek alapja a viselkedés és a nyelvhasználat, és alkalmazásával a paradigmáink átalakíthatók, hiedelmeink, programjaink megváltoztathatók.²⁸

A módszerről nem csak elméletben beszélgettünk, különböző általam kitalált technikákkal mutattam be a gyakorlati működését.

Szerencsésnek érzem magam amiatt, hogy a csoportunk minden tagja az összes feladat során együttműködően, készségesen és nyíltan viselkedett, megkönnyítve ezzel az oktatók, és egymás munkáját. Rengeteg tapasztalatot és felismerést köszönhetek annak, hogy a különböző eszközöket a gyakorlati működés során tapasztalhattam meg, sok esetben saját magamon.

Három feladatot hoztam a Wingwave bemutatására írt prezentációm kísérőjeként:

1. Sörösdoboz és vitamin

A csoporttal szemben szemmagasságban a terem két oldalára tettem két tárgyat; jobb kéz felől elhelyeztem egy nagy, rikító narancssárga színű vitamint, míg a vitaminnal ellentétesen a bal oldalra leraktam egy dobozos sört.

Megkértem a csoport tagjait, hogy idézzenek fel magukban egy munkahelyi szituációt az elmúlt két hétből, amely kellemetlenül érintette őket, amivel úgy érzik, hogy még dolgozhatnak. Amikor mindenki beleélte magát a számára nyugtalanító, idegesítő élethelyzetbe, kértem őket, hogy felváltva nézzék a vitamint és a sörös dobozt, szemük lassan vándoroljon egyikről a másikra, és közben figyeljék magukat, gondolataikat, reakcióikat. A szemmozgásos technikát alkalmaztam, két számukra megdöbbentő és nem odavaló tárgy segítségével.

²⁸ LIPTAI Beáta: A wingwave módszer. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://wingwavecoaching.hu/frames/modszer.htm#m3>

Az idő leteltével megkérdeztem, hogy érzik magukat, kiben mi játszódott le. A csoport több tagja megnyugvást érzett, már nem értékelte annyira kellemetlennek az alapszituációt, volt olyan csoporttag, akinek eszébe jutott, hogy mit kell tennie a helyzet feloldásához, és volt olyan is a csoportban, aki arra a következtetésre jutott, hogy nagyon elégedett lehet magával, mert régebben inkább a sört választotta volna, de most biztos, hogy a vitaminért nyúlna, abban az esetben, ha egyiket elveheti.

A feladat második fele a megbeszélésből állt, a kérdések megválaszolásából, a témák megvitatásából.

2. Zene az kell

A második feladatban a csoport tagjait ismét egy kellemetlen vagy kényelmetlen munkahelyi szituációba helyeztem, majd erre koncentrálni kényelmes ülő testhelyzetben be kellett csukniuk a szemüket. Az első feladat során tanult szemmozgást végezték csukott szemmel, miközben halkán zenét indítottam. A zene The Temper Trap: Sweet disposition című felvétele²⁹ volt, amely kicsit több mint öt perces. A teremben érezhető nyugalom áradt szét.

Amikor a zenét leállítottam, ismét megkérdeztem, hogy érzik magukat, kiben mi játszódott le. A csoporttagok is érezték a megnyugvást, a zene segített a ráhangolódásban, volt, akinek jobban tetszett a szemmozgás végzése csukott szemmel. A feladat során felmerülő gondolatokat kiértékeltek, megbeszéltük ki, hogy élte meg a feladatot.

3. Vállveregetés

Sok esetben találkoztam olyan vezetővel, aki nem kap annyi dicséretet, amennyit igényelne, vagy egyáltalán nem kap dicséretet. A visszacsatolás hiánya rengeteg félreértéshez, csalódottsághoz és akár munkahelyváltáshoz is vezethet.

A sikeres, hatékony és érzelmileg intelligens visszajelzés akkor következik be, ha a pozitív és negatív üzeneteket elvlasztjuk egymástól. Kutatások bizonyítják, hogy mindkét esetben (mind a pozitív, mind a negatív visszajelzésnél) tanácsos a lehető leghamarabb megosztani azt az érintettel. A visszacsatolás legyen kiegyensúlyozott.

²⁹ The TEMPER Trap: Sweet disposition (Alto Remix) [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <https://youtu.be/nrZe0MPj24M>

Ajánlott pozitív viselkedést és tetteket dicsérni, a negatív észrevételeket konstruktív kritikával illetni.³⁰

Mivel csoporttársaim nagy része vezető (többen felsővezetők) pozíciót tölt be, arra a következtetésre jutottam, hogy talán hiányzik nekik a vállveregetés.

Hatásos lehet a saját vállunk megveregetése (tehát saját magunk által elismerni a saját teljesítményünket) is, hiszen a maximalista emberek hajlamosak megfeledezni a sikereik megéléséről.

A harmadik feladatban megkértem a társaim, hogy csukják be a szemüket, gondoljanak egy olyan szituációra, amikor elégedettek voltak magukkal, amikor kijelentették, hogy a teljesítményükre büszkék. Keresztezzék a kezüket a testük előtt, és ütemesen veregessék háromszor a bal kezükkel a jobb vállukat, majd háromszor a jobb kezükkel a bal vállukat, és ezt folyamatosan ismételjék.

Sajnálom, hogy nem készítettem egy fényképet a feladat során, bár valószínűleg az sem adhatná vissza igazán a hangulatot, amely eluralkodott a feladat során a teremben. A feladat végén szintén megbeszéltük a tapasztalatokat, érzéseket, megéléseket.

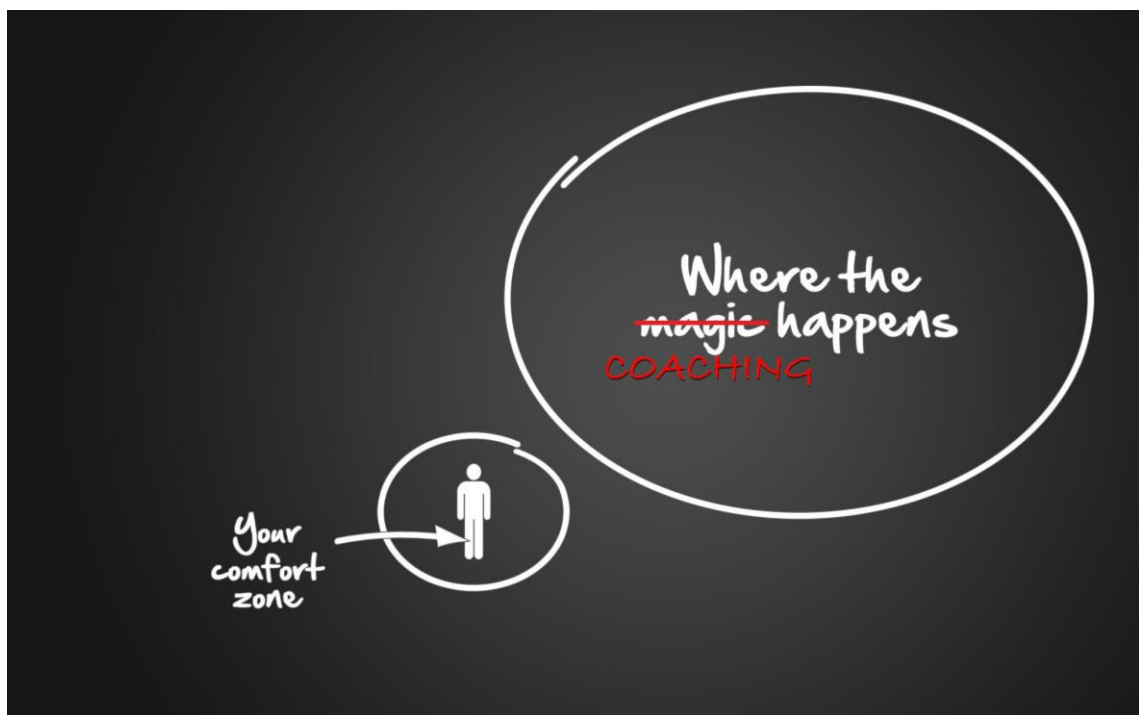
Az oktató és a csoport visszajelzése pozitív volt mindhárom feladatra. A Wingwave módszert első olvasásra nem tartottam hozzám illőnek (tekintve, hogy egy része fizikai kontaktust igényel, amelyet nem szívesen teszek meg), viszont ki tudtam alakítani a saját igényeimnek megfelelően. Ez a feladat is megerősített abban, hogy a coach és az ügyfél személye lehet egy megfelelő alap, hogy az eszközök formálhatóan bevethetőek legyenek.

³⁰ Justin BARISO: Hogyan adjunk negatív visszajelzést érzelmileg intelligens módon? [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): https://www.coach-mediator.hu/blog/hogyan_adjunk_negativ_visszajelzest_ermileg_intelligens_modon.html

7.3 Egyéb stimulációs lehetőségek, a megszokottól eltérő módszerekkel

7.3.1 A komfort zóna

A coaching során sok esetben ki kell mozdítanunk az ügyfelet a komfort zónájából, hatalmas érzelmeket szabadítunk fel, *együtt sírunk – együtt nevetünk*. A coach folyamatosan figyeli a saját érzelmeit és tisztánlátását. Az emóciók eluralkodása csökkentheti a folyamat kézben tartását. Vigyázni kell, ne involválódjon olyan szinten a coach, mint az ügyfél. Az együtt sírunk – együtt nevetünk, természetesen nem azt jelenti, hogy a coach is sír, hanem azt, hogy egy helyen és időben történnek az események, akár sírás akár nevetés és ezt együtt élik meg.³¹ Ezen feladatokhoz számtalanszor szükségünk lehet a megszokottól eltérő eszközökre.



6. ábra: When the coaching happens (Saját szerkesztés)

forrás: Comfort zone vs where the magic happens. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL):

<https://hu.pinterest.com/pin/985231141176035/>

³¹ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

A komfort zóna olyan állapotot jelent, amely a megszokottság miatt biztonságérzetet nyújt, ám hosszú távon nem szolgálja a célokat. A fenntartása minimális erőfeszítést kíván, viszont maximum tűrhető eredményeket hoz.³²

Nadler komfort zóna modellje alapján három sávot differenciálunk:

- komfort zóna
- tanulási zóna
- pánik zóna

A komfort zóna határa mindenkinek máshol helyezkedik el, személyenként más és más, van, akinek szélesebb a zónája, van, akinek szűkebb, nem fizikális, csupán az elménk által felállított határ/korlát, melyet tudatosan képesek vagyunk formálni. Gátjainkat meghatározzák: a neveltetésünkből eredő elvárások, beidegződések, szocializáció, élmények, baráti kör, etc.

A tanulási zóna a komfort zónán kívül eső terület, bizonyos stressz szint elérésével férünk hozzá. Ez esetben a stressz szint még kezelhető, hatása serkentő. A tanulási zónában számunkra ismeretlen helyzetekkel, új kihívásokkal kerülünk szembe, melyek által tanulási folyamaton megyünk végig. Lelki fejlődést jelent, ha a tanulási zónába sikeresen ugunk át akadályokat, különböző szituációkat oldunk meg, ez magabiztossághoz és nagyobb önbizalomhoz vezet.

A külső zóna, mely a tanulási zónát veszi körül: a pánik zóna. Itt a stressz szint már olyan magas, hogy meghaladja a tűrhető szintet és akadályozza a tanulást. Innen azonnal a komfort zónába térünk vissza, mert ott a megszokott környezet és a stresszmentesség fogad.³³

A coaching folyamat során az a cél, hogy a komfort zónából kimozdulva aktiváljuk a döntéshozó-, problémamegoldó- és esetenként társas képességeket, illetve a konfliktuskezelési készségeket. A valódi tapasztalati tanulás a kényelemből való kimozdítással történik, ez az élménypedagógia alapvetése. A kihívás teljesítménykényszer nélkül serkenti az aktivitást. A cél a fejlődés.

A kreatív eszközök erőteljesen, újszerűen, izgatón hatnak érzékszerveinkre és általuk az agyunkra, meglepetéssel, szellemi, vagy fizikai kihívással mozdít ki a komfort zónánkból. A főszereplő az ügyfél, és az ügyfél személyiségfejlesztése. A coaching a személyes megélés és átélés eszközeivel tanít arra, hogy szorongásaink, félelmeink csak

³² FARKAS Lívia: Fogva tart a komfortzónád? [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.urban-eve.hu/2016/03/14/komfortzona/>

³³ TORNAI Gábor: Lépj ki a komfort zónádból és légy sikeres. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.sikerutjan.hu/cikkek/komfort-zona>

általunk választott gátak, melyeken sok esetben kockázatvállalással átléphetünk. A coach személye fontos kulcs, mivel a coachingban a kiszámíthatatlanság és a véletlenszerűség, kreativitást és divergens gondolkodást követel.³⁴

7.3.2 Tudatmódosító szerek

Tudatmódosító szerek használatát nem javaslom coaching folyamatban.

Legalapvetőbb drog Magyarországon az alkohol, amely társadalmunk szocializációja során sok esetben az egyetlen gátlásoldó eszközként kerül értelmezésre. A rövid távú eredményelérés szempontjából megfelelőnek tűnhet, mivel a nyitottságot vagy ösztönzést elősegíti, viszont számolnunk kell azzal a következménnyel, amikor az ügyfél esetleg kellemetlenül érzi magát, mert olyan információkat osztott meg velünk, amelyet józan ítélőképessége birtokában nem tett volna.

Az alkohol és egyéb tudatmódosító szerek (kábítószer) olyan állapotot idézhetnek elő, amikor a kliens nem beszámítható, emlékezetkiesése van, vagy nem ura önmagának.

A coaching folyamatba ezek nem férnek bele.

7.3.3 Sport, testmozgás

A sport és a testmozgás segítségünkre lehet a coaching folyamatban, kiváltképp team vagy csoportcoaching esetében.

A csapatjátékok, versenyek segíthetnek a csoportdinamika fejlesztésében, erősítik a csapatszellemet, megbonthatják és megújíthatják a szervezeten belül megszokott hierarchiát és dominanciát.

A sport és a különböző játékok segítenek ellazulni, illetve elhagyni az aktuális témákat, emellett energizálnak is.

A játék lezajlik (ez lehet egyszerű székfoglaló, bármilyen labdajáték, de komolyabb modellezett verseny is), majd ezután a csoporttal el lehet indulni a coaching elején kitűzött cél irányába.

³⁴ Közösségépítés és élménypedagógia. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.tanuljmaskepp.hu/elmenypedagogia/>

7.3.4 Különleges helyek

A megszokottól eltérő helyeken akkor érdemes a coaching ülést tartani, ha az izoláció megoldott, vagy ha éppen olyan feladattal készülünk, amelyet így még sikeresebben lehet teljesíteni.

Alapvető elhelyezkedési minta, hogy az ügyfél lehetőleg ne a megszokott napi rutinná vált környezetében fogadjon minket, vállalatvezetőt nem coacholunk a saját irodájában – pláne nem a saját székében ülve – de természetesen ebben is rugalmasnak kell lennünk, az ügyfél igényeit fontos szem előtt tartani. Egyéni mérlegelés megengedett ezen szituációkban.

Mivel egy jó coach kezében minden eszközzé válhat, így a helyszín megválasztása is kulcskérdés és hatékony eszköz lehet. Martin Wehrle tíz különböző és szokatlan coaching helyszínt mutat be könyvében: kocogás a szabadban, városnézés, repülőtéren, erdei séta, kávézó, óriáskerék a vásárban, vonatút, könyv- és irodalmi séta, állatkert, játszótér³⁵ ezeket ki lehet egészíteni, a sor végtelenül folytatható, a helyszínek megválasztásának csak a fantáziánk szabhat határt.

Szerfelett lényeges azonban, hogy mindenképpen az ügyfélhez és a kijelölt célhoz igazítsuk az elképzeléseinket, ez a két fő tényező, amely a folyamatunkat és eszközeinket befolyásolja.

Értelemszerűen, ahogy a feladatok esetében sem adunk fel olyat, amit mi magunk még nem próbáltunk ki, így a különleges helyszínek megválasztása esetén is meghatározó és segítség a coachnak, hogy olyan helyet válasszon, ahol már járt és van helyismerete.

8. Digitális lehetőségek a coachingban

Felgyorsuló világunk kihívásait, az információs túlcsofordulást és a digitalizálódó életet és társadalmi változásokat a coachingban is érdemes lekövetni.

A webkettes szolgáltatásokban rejlő potenciál nemcsak a marketing-stratégiánkat érinti, hanem akadnak felhasználási lehetőségei az ülések során is.

A számítógépek, okostelefonok, tabletek által nyújtott opciók közül kiemelném az ily módon történő kapcsolattartás lehetőségét. Előnyös és komfortos, ha a telefonszámunk

³⁵ Martin WEHRLE: 50 kreatív coaching ötlet. Profi coachok gyakorlati kézikönyve. Budapest: Z-Press, 2015. p. 261.

megadásán túl, e-mailen vagy facebookon is elérhetőek vagyunk. A házi feladat esetében az elektronikus kapcsolattartás alapvető kívánalom.

A skype coaching már Magyarországon is elterjedt, lényege, hogy nincs személyes találkozás, hanem az ülések videotelefonálással vagy netes telefonálással történnek skypeon, a kommunikáció online történik. A szakemberek véleménye megoszlik ezzel az eszközzel kapcsolatban, akik nem használják, azok hiányolják a testközelséget illetve a sávzsélesség miatti instabilitást kifogásolják. Véleményem szerint, ha az ügyfél ezt a folyamatot megfelelőnek találja, és úgy érzi, erre van szüksége, abban az esetben érdemes megpróbálni. Azt nem tudom elképzelni, hogy coachként csak skypeon dolgozzak, de kiegészítésként, - az ügyfél kényelmét szem előtt tartva - elvállalnám.

9. HV saját eszköztárának működése a gyakorlatban

9.1 Az első AHA élmény

Bali György oktatónk tanította, hogy a story telling egy kiválóan alkalmazható coaching eszköz. A mese lehet saját – ami a bizalomépítésben is segíthet – de jól alkalmazhatók az Aesoposi állatmesék is. Az első AHA-élményem coaching folyamat során egy ilyen meséhez kötődik. A második ülésnél tartottunk az ügyféllel, az ismerkedés és bizalomépítés már megtörtént, és a bemutatkozásából kiderült, hogy saját magával türelmetlen, sokszor azonnali eredményeket vár, és irreális elvárásai be nem teljesülése esetén csalódik önmagában. A következő mesét olvastattam fel vele:

„A megdagadt hasú róka

Az éhes róka, amikor egy faodúban meglátta a pásztoroktól otthagyt kenyeret és húst, bemászott és megette. A hasa azonban megdagadt, és mivel így nem tudott kimászni, sóhajtozott és siránkozott. Egy másik arra járó róka, amint meghallotta jajveszékelését, odament hozzá, és megkérdezte, mi a baja. Mikor megtudta, mi történt, így szólt: "Maradj csak itt, amíg újra olyan leszel, mint amikor bementél, és akkor könnyen kijöhetsz."

A mese azt bizonyítja, hogy a nehéz kérdéseket az idő oldja meg.”³⁶

Ahogy a mese végére ért, csillogó szemekkel kiáltott fel: „Ez a jelen helyzetre igaz!”

³⁶ Aesopus Állatmesék. In: TÓTH Róbert (szerk.): Aiszóposz és meséi. Szeged: Szukits Könyvkiadó, 2000. p. 17.

Kértem, hogy beszéljen erről részletesebben, a lelkesedése átragadt rám is, és beindult a közös munka és gondolkodás. Ahogy most leírtam, és visszagondolok erre az esetre, önkéntelenül is elmosolyodtam, mert ez volt az első sikerélményem coachként.

9.2 A legnagyobb áttörés

Az eddigi gyakorlati coaching ülések egy részét ingyen végeztem, és egy ilyenhez fűződik a legnagyobb áttörés élménye is. Rendszerint ketten szoktunk elmenni egyik csoporttársammal szupervízióban, ami egyrészt biztonságérzetet ad, másrészt rengeteget lehet tanulni belőle, főleg kezdőként.

Az egyik alkalommal színes papíros feladatot végeztünk egy női vezetővel, ahol a pirosakra a rossz, a sárgákra a semleges és a zöldekre a teljesen megfelelő dolgokat sorolta fel az intézményére vonatkozóan. Skáláztunk, és a sárgáknál és pirosaknál a vágyott állapotot és az ahhoz szükséges időt írtuk fel.

Az egyik piros lapon az ideális csapatmunka hiánya és - ami szerinte ennek az oka:- a megfelelő kommunikáció hiánya állt. Azt írta öt hónap alatt szeretné ötös szintről legalább nyolcasra javítani. A kettővel ezután következő találkozásunk alkalmával (tehát 15 nappal később) elővettük a kártyákat, mert kíváncsi voltam, hogy van-e változás, haladás, és - számomra is megdöbbentő módon - lelkesen újságolta, hogy elérték a nyolcast, öt hónap helyett 15 nap alatt. Madarat lehetett volna aznap mindkettőnkkel fogatni.

9.3 Kellemetlen szituációk és azok átfordítása

Előfordulnak olyan helyzetek a coaching ülések során, amikor a coachee kellemetlenül érzi magát, rossz érzések törnek elő, elfojtott érzelmekről hull le a lepel, kinyitunk egy addig zárt fiókot. Ilyen esetekben a coachnak fontos a téma feloldása, a kérdések megbeszélése/kibeszélése, és az ügyfél kimozdítása. Lényeges, hogy a kliens nem maradhat a „forró szék”-ben, akár fizikai valójában is elmozdíthatjuk a helyéről, ezzel is feloldva, elengedve, lezárva a negatív spirált.

Példa: második ülésen találkoztam egy céltudatos, munkájában sikeres, ám addig általam ismeretlen magánélettel rendelkező nővel. Életvonalat készített, melynek megbeszélésekor rendkívüli módon megnyílt, jól kivehetőek voltak az alap kötődési

mintázatok és a partnerkapcsolatok jelentősége is, majd amikor a női szerepének fejlődési állomásait részletezte, illetve a másik nemhez fűződő viszonyát, elindult egy teherlerakási folyamat. Azzal hogy újra átélte a múltbéli eseményeket, felidézte a lerajzolással az – esetenként elfojtott – érzelmeit és érzéseit, lerombolt egy gátat. A gát lerombolásával megindultak a könnyei, és – mint később elárulta – minden egyes szavával és minden egyes könnyecseppel egy terhet rakott le. Kemény gyakorlat volt, és amikor befejezte, és az összes kérdésemre válaszolt, akkor elcsendesedtünk egy kis időre, majd megkértem, hogy álljon fel a székből, és nyújtózzon egyet, közben kinyitottam az ablakot. Az élvonalat összehajtottuk, és a székeket elmozdítottam, hogy az ülés hátralévő részét már ne abban a milióban folyassuk.

9.4 A házi feladat

A házi feladat kérdéskörére azért térek ki a szakdolgozatomban, mert azt mondja a szakirodalom, hogy minden coaching ülésen tanácsos feladni, ennek ellenére tapasztalataim szerint az ügyfelek hajlamosak elodázni.

A coaching találkozások között a coach rendszerint házi feladattal bocsájtja útjára a klienst, amely egy coaching módszer, mivel a feladat megoldása alatt az ügyfél aktívan foglalkozik a témával és fejlődik ennek kapcsán, közelebb kerül a megoldáshoz és a kijelölt célhoz.³⁷

Alapvetően a házi feladat elnevezésnek van az emberek többségének számára egy negatív felhangja, ez valószínűsíthetően az iskolai évekre, és a kötelezőség tényére vezethető vissza. Praktikus inkább csak feladatként említeni az ügyfél számára.

Ahogy a coaching önkéntes, így a feladott példákat sem lehet kényszeríteni.³⁸ Természetesen a feladat el nem végzése is jelentéstartalommal bír, és ez is egy jó kiindulópont lehet adott témakör megbeszélésére.

Példa: A folyamat elején/közepén tartottunk egyik ügyféllel, amikor egy rajzoló feladat közben kibökte, hogy a vezetőjétől nem kap visszajelzést, sem dicséretet. Maximalista, teljesítménykényszeres, megfelelni vágyó jellem révén, ez rendkívül hiányzott az életéből. A következő feladatot adtam neki: Írj magadnak egy levelet a főnököd nevében, amelyben dicséretéről és a munkád elismeréséről szól. Amikor meghallotta,

³⁷ Dr. MÉSZÁROS Ádám: Coaching módszerek. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://coachkepzesonline.hu/coaching/coaching-modszerek>

³⁸ CSAPAI Erzsébet Gyopár: Coach identitás, reflexió, szupervízió. Órai jegyzet. 2016.12.17.

hogy mit kell csinálnia, először meglepődött, majd láttam, hogy elindultak a gondolatai, és azt mondta tetszik neki a feladat, ám a következő alkalomra mégsem csinálta meg, kevés idejére hivatkozva.

Adtam neki még egy találkozásig haladékot, de ekkor sem csinálta meg. itt már nem hagyhattam figyelmen kívül a dolgot, és javasoltam, hogy csináljuk meg az ülésen együtt úgy, mintha ez egy újságcikkben jelent volna meg, legyen ő a főnöke én pedig a riporter. Jó hangulatú beszélgetés volt, a szemem láttára nőtt a kliens magabiztossága és önbizalma.

10. Jól felépített forgatókönyv vs improvizáció a coachingban

Tapasztalataim szerint a következőképpen zajlik egy folyamat:

A coaching során felkészülünk az elkövetkező ülésre, ráhangolódunk az ügyfélre, kitaláljuk, hogy milyen feladatok legyenek, milyen forgatókönyv szerint haladjunk, és ezek tudatában magabiztos tudással lépünk be a helyszínre. Aztán az első kérdés után átrendeződik minden!

Saját impressziókból kiindulva az a véleményem, hogy soha nem tudjuk – és nem is kell – előre bemagolt módon lefolytatni az ülést. Természetesen jó, ha vannak feladatok és kérdések a tarsolyunkban, hogy mindig legyen mihez nyúlni (ehhez nagy segítség a coaching mappa és a táska), viszont a coaching soha nem előre meghatározott módon zajlik le. És ez az egyik szépsége.

A coach megfelelően rugalmas, és pont emiatt képes az ügyfél minden rezdülésére reagálni, az ügyfél igényeihez alkalmazkodni, az ügyfél szempontjából a legmegfelelőbb feladatokat végrehajtani, a legjobb kérdéseket feltenni.

11. Joker scenáriók

Joker scenárió alatt olyan eszközhasználati forgatókönyvet értek, amelyet mindig alkalmazhatunk, amely mindig segítségünkre lehet. A Joker a kártyajátékokban a legértékesebb lap, mert bárhol bevethető. A Joker scenárió jól felhasználható, és általában mindenkinél eredményre vezető eszköz.

Három példa:

1. Életvonal
2. Fa-rajz
3. Szereptorta

11.1 Életvonal

Az életvonal rendkívül jó eszköz, mely által bele lehet látni az ügyfélbe. Az életvonal lehet érzelmi vagy szakmai, lényege, hogy az ügyfél magának rajzolja (nem a coachnak), ebből előtűnnek a jó dolgok, érzelmileg megerősítő pontok és az is, hogy hol voltak nehézséget okozó döntések. Megrajzoltathatjuk egész életútra, szakmára, életszakaszra... stb. - bármire - lebontva. Azért fontos, hogy szimbólumok és rajzok jelenítsék meg az egyes életeseményeket, mert így nem az kerül a papírra, amit az ügyfél gondol, hanem amit az ügyfél érez³⁹ – stimuláljuk a jobb agyféltekét.

Amit érdemes megfigyelni:

- Nem az a lényeg, mi szerepel az egészen
- Mi van részletesen kidolgozva?
- Miről nem tud/nem akar beszélni?
- Mi a fókusza?
- Hol nincs semmi?
- Nagy eltérések, hullámváz
- Milyen volt neki ez a feladat – meg lehet kérdezni
- Összeköti a vonalat és eseményeket, vagy nem? Látod a kontinuitást
- A kiugróan jóról érdemes beszélni. Hogy működött, mikor jól működött (ez az ügyfél saját maga által megtapasztalt jó) külső és belső tényezők figyelembe vételével
- Beszélni kell a negatívról és rosszról is, külső és belső tényezőkkel elemezve
- Kérdezzük meg, mit takarna le és miért?
- Mit lát ezen az ábrán?
- Az is érdekes, hol zárja le (látod-e a terveit)?⁴⁰

³⁹ BALI György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14.

⁴⁰ BORSÓS Kata: Pszichológus és coach. Pszichológiai módszerek és feladatok. Órai jegyzet. 2016.11.26.

11.2 Fa-rajz – Blob tree

A fa, mint motívum rengeteg személyiségteszt és lelki állapot felmérésére szolgáló eszköz alapja lehet. Létezik olyan folyamat, ahol szabadkézi farajz alapján lehet következtetéseket levonni, kiindulást jelenthet, hogy kinek mi a kedvenc fája, milyen fával tud azonosulni, milyen falevelet rajzol, szereti-e az erdőt.. etc.

Coachként az egyik legjobban használható eszköznek a „blob tree”-t, azaz fa-rajzot tartom.

A következő ábrát Pip Wilson dolgozta ki, aki magát úgy definiálja, mint „beautiful human person” – azaz „gyönyörű emberi lény”. Emellett tréner, life coach, facilitátor, informális oktató.⁴¹



7. ábra Blob Tree

forrás: Dr. JÁRMAI Erzsébet: Személyközi kommunikáció. Órai jegyzet. 2016.04.01.

⁴¹ About Pip WILSON. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.pipwilson.com/p/about.html>

Az ábrán megfigyelhető huszonegy figura, mindegyik más-más lelkiállapotot, szerepet, pozíciót szemléltet.

A feladat lényege, hogy az ügyfél kiválasztja, hogy melyik kis emberkével tud azonosulni adott pillanatban, ezután megkérdezzük tőle, ki lenne legszívesebben. Természetesen az eszköz alakítható és testre szabható azáltal, hogy milyen célkitűzéssel dolgozunk, le lehet szűkíteni, munkahelyre, adott csoportra, családra, bármilyen élethelyzetre.

Amikor a coachee elárulja, melyik embernek érzi magát most, és melyik a vágyott állapot, megindulhat a munka.

Léteznek elemzések az ábra értelmezésére, de nem javaslom ezek használatát. Érdeemes megkérdezni inkább az ügyfelet, hogy mi sarkallta adott ember figura kiválasztására, neki mit jelent adott ábrázolás. A figurák beszédesek, de mindenkiben más és más gondolatmenetet indíthatnak el, így itt is jó tanács, ha nem hallgatunk előítéleteinkre, és meghallgatjuk a kliensünket, hogy neki mi a véleménye, kivel mi miatt azonosul. Ez sokkal jobb kiindulópont, mintha belemagyarázunk általánosságokat a választásába.

11.3 Szereptorta

A szereptorta olyan eszköz, amely könnyen bevethető, csak íróeszközre, és papírra van szükség a használatához.

Első feladat: Írd fel adott időszakra vonatkozóan (ez lehet 1-2 hét, hónap, év), milyen szerepeket töltöttél be!

Második feladat: Rajzolj egy kört, és jelezd szeletekkel az általad betöltött szerepeket!

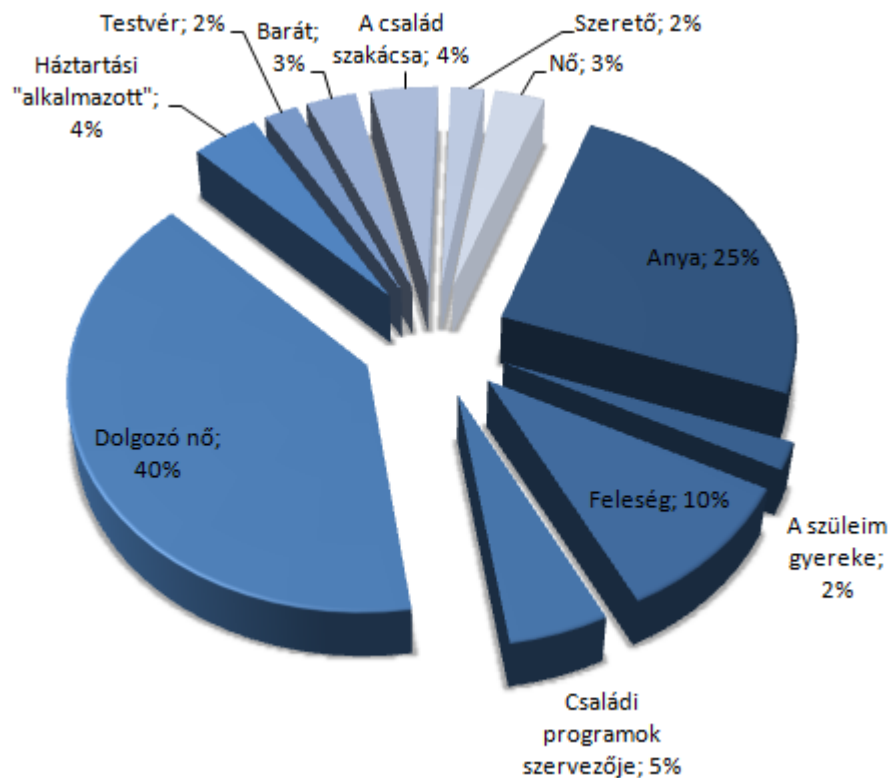
Harmadik feladat: Most ez van, amit lerajzoltál, mi lenne a vágyott állapot?

Negyedik feladat: Sorold fel, hogy a kettő között milyen akciókat kell/lehet tenni a megvalósításhoz!⁴²

A szereptorta remekül alkalmazható, hatékony technika, ami minden esetben elindít egy folyamatot, ezután már csak a coachon múlik, hogy ezt milyen módon hasznosítja, milyen információkat raktároz, milyen kérdések nyomán haladnak tovább.

⁴² BORSÓS Kata: Pszichológus és coach. Pszichológiai módszerek és feladatok. Órai jegyzet. 2016.11.26.

Adott személy felvett szerepei és szereprendszere minden esetben attól függ, hogy milyen helyzetekben kell a külső követelményeknek és elvárásoknak eleget tenni. Szerepeink nem azonos mértékben és nem csak adott felelősségeinkhez kötötten jelennek meg, melyet nagyon egyszerűen ábrázolhatunk a szereptortával. Az ügyfél magának rajzolja fel, és világosan jeleníti meg a végeredményt.



8. ábra Szereptorta

forrás: Szupi J SZENDRŐ: A szerep és a szerepteljesítmény fejlesztése. [online]. 2016.12.28.

Hozzáférés (URL): <https://www.linkedin.com/pulse/szerep-%C3%A9s-szerepteljes%C3%ADtm%C3%A9ny-fejleszt%C3%A9se-szupi-j-szendro?forceNoSplash=true>

A társadalmak szerepekből, és a szerepekhez tartozó elvárásokból tevődnek össze. Össze kell egyeztetni azt, hogy hogyan viselkedünk, és mit várnak el tőlünk. Az elvárt normák a kulturális rendszer részeként mutatkozik meg, ez irányítja a cselekvést és az interakciót. A szerepek koherensek, meghatározzák, hogy a kulturális elvárásnak megfelelően minek kell bekövetkeznie.⁴³

⁴³BAJNER Mária: A szerep. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): http://igyk.pte.hu/files/tiny_mce/File/kari_projektek/informaciotudaservernyesules/tananyagok/1_alprojekt/KE/04_A_szerep.pdf

Gordon Willard Allport amerikai pszichológus szerint „*a szerep a szociális életben való részvétel egyik strukturált formája*”. A szerep a társadalmi elvárás adott csoportpozíciót elfoglaló személytől, így a szerepeket definiálhatjuk egyfajta funkcionális fogalomként is, mely a hozzá kapcsolódó elvárásokat és feladatokat is nyilvánvalóvá teszi.

A szerepek munkahelyi teljesítményre gyakorolt ráhatása bonyolult, de azonosítható. A munkakörök soha nem egyeznek meg a szerepekkel.

A vezetőknek fontos a munkakörök tisztázása, adott szerep eredményelvárásainak világossá tétele. Ma a munkaerőpiacon a legtöbbször elhangzó elvárás, hogy a munkavállaló lojális legyen, bár a munkaköri leírásokban ez a megfogalmazás általában nem jelenik meg.⁴⁴

12. Önreflexió

Úgy érzem, ezt a dolgot nem adhatom le önreflexió nélkül. Megpróbálom átadni azt a csodát, amin keresztülmentem a kezdés óta. Amikor beiratkoztam a BGE-GKZ business coach szakjára, egyáltalán nem tudtam elképzelni azt, hogy mi mindent fogok megélni, mennyi élménnyel leszek gazdagabb, mekkora fába vágtam a fejszém. Ez a képzés számomra nem egy egyszerű iskola/egyetem/tanulás, hanem egy komoly önismereti út, amely; bátran kijelenthetem, személyiségfejlődéssel járt.

Soha nem fogom elfelejteni az első találkozást Gyopárral, akitől szemrehányóan megkérdeztem, mégis mi a követelmény, mik a határidők, miért mondja, hogy az iskolai osztályozási rendszer a mi szempontunkból nem releváns, és persze a kérdések, amit vérbeli Y generációs bátorságom (=meggondolatlanságom) ellenére sem tettem fel akkor: hogy mégis miért beszél úgy a coachingról, mint valami megfoghatatlan, csak a beavatottak számára ismert titkos mirákulumról?! A szája sarkában mindentudó mosollyal, türelmesen válaszolt a kérdéseimre. Átszellemülést láttam rajta.

Azt az átszellemülést, amit mára magamon is érzek.

Egy teljesen kívülálló személynek rendkívül nehéz átadni néhány mondatban, hogy mi a coaching. Hasonló, mintha egy kiskutyának szeretnénk szóban elmagyarázni, hogy

⁴⁴ Szupi J SZENDRŐ: A szerep és a szerepteljesítmény fejlesztése. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <https://www.linkedin.com/pulse/szerep-%C3%A9s-szerepteljes%C3%ADtm%C3%A9ny-fejleszt%C3%A9se-szupi-j-szendro?forceNoSplash=true>

milyen érzés táncolni. De nem csak lépegetni.. Hanem szenvedélyesen egy egész éjszakát áttáncolni!

Ha valaki kíváncsi a coachingra (akár a folyamatra, akár a coach-képzésre), van néhány instant tippem:

- Legyél nyitott és befogadó!
- Tedd le az egod!
- Nincs előítélet!
- Semmi sem az aminek látszik...

És ez a jéghegy csúcsának a csúcsa.. De a kérdés az, hogy ki merészkedik le a nyúl üregébe?

Mi megtettük, mind a kilencen, magunkkal rántva Gyopárt és Zolit.

Úgy érzem most, mintha egy magasabb tudatállapotba kerültem volna a képzés által, mivel alapjaiban változott meg a gondolkodásom, gondolkodásmódom és ezek által az életem. Mert „a coaching utat tör”.

Hiszem, hogy voltam valamilyen (nem rosszabb, mint most, csak más), és azt is, hogy elindultam egy úton, ami coachinggal van kikövezve. Nem értem még el az énemben a végső fejlettséget (nem is hiszem, hogy van végállomás), de az biztos, hogy jó úton haladok, érzem a minőségi változást.

Csak egy példa a sokból: fejlődésként élem meg, hogy valamennyit sikerült elengednem a megfelelési vágyamból. Nem jelentem ki, hogy nem számít mások véleménye, viszont azt kimondom: *NEM TÖRŐDÖM AZZAL, AMIT MÁSONK MONDANAK, CSAK AZZAL, HOGY BENNEM MILYEN REAKCIÓT VÁLT KI, ÉS ENNEK MI AZ OKA.* Nekem ezzel van dolgom, a többit elengedem.

Sok esetben érzem mostanában azt különböző szituációkban, hogy miközben folyik körülöttem a társalgás, röpködnek a kérdések és a válaszok, én egy másik szinten is jelen vagyok, és figyelek. Nehéz megnyitni az elmém, de néha már sikerül. Ilyenkor a verbális- és nonverbális- és metakommunikáción túl történő folyamatok tanúja vagyok, látom az összefüggéseket, a miérteket, az előítéleteket, az egot, az egyéni célokat és a manipulációt. Aztán persze sokszor kiesek ebből a megfigyelő szerepből, még nem teljesen állt rá az agyam. Az érzés olyan, mint amikor egy nehéz stratégiai játékot játszom, vagy egy magas szintű matematikai feladatot vagy logikai feladványt oldok meg – és eközben az agyam keményen dolgozik, kattognak a fogaskerekek.

Mindenképpen ki kell térnem a csoportunkra és a tanárainkra. Ennél különbözőbb embereket keresve sem lehetett volna találni, mégis összekovácsolódtunk. Többször

szóba került, hogy a képzés általi találkozások (és a rengeteg informális éttermi találkozó, kerti party vagy csak pizzázás a suliban) alkotásra serkentenek. A közösségünk kifejezetten inspiráló, elindítjuk egymás gondolatait, és ugyanazt a változást látom kivétel nélkül mindenkin, amit én magam is megélek. Mi tényleg élményalapú coaching szemléletű oktatásban sajátíthattuk el a business coaching alapjait. Gazdagabbak lettünk egy flow élménycsomaggal, amit már senki nem vehet el tőlünk.

Rengeteget köszönhetek ennek a képzésnek, és sajnálom, hogy nem tudom a dolgozatom lapjait átítani azzal a lelkesedéssel, örömmel, élménnyel, vidámsággal, gondtalansággal, őszinteséggel, nyitottsággal, innovációval, gondolkozással, könnyekkel, tudással és bölcsességgel, amit megtapasztaltam a csoport körében, és magamon érzek most is.

A változás és fejlődés ékes bizonyítékaul szolgáljon tehát, hogy a szakdolgozatomban (amit lehet, hogy sokan el fognak olvasni – legalábbis remélem!) őszintén írok az érzéseimről és a bennem lezajlott változásokról, én, a zárkózott, aki múlt évben csupán attól is kínosan és kényelmetlenül érezte magát, ha valaki a jelenlétében elsírta magát..

13. Összefoglalás

Nagy feladatot és kihívást jelentett számomra, hogy a rengeteg tudást és tapasztalatot a szakdolgozat keretein belül próbáljam papírra vetni. A coaching nehezen megfogható fogalom, Magyarországon csak most kezd megjelenni a köztudatban. Sajnos alapvető fogalmi zavarokkal találkozunk, nem csak akkor, amikor civilekkel beszélgetünk a témáról. Sok esetben nem tesznek különbséget a coachok, a trénerek, moderátorok, a szervezetfejlesztők, a tanácsadók, a pszichológusok között. Ezen felül az egyes területeken belül dolgozó szakemberek is másképp látnak alapvetéseket, nem értenek egyet. A coachingban az a gyönyörű, hogy – véleményem szerint - nem is kell egyetérteni.

Példa: leírtam a dolgozatomban, hogy az ügyfelet nem szabad coach-függővé tenni, egyik óránkon tanították, ezzel a kijelentéssel tudok azonosulni (lásd 18. oldal), viszont van olyan sikeres, országosan ismert coach, aki egyértelműen kijelentette, hogy az üzlet szempontjából a közös munkát igenis folytatni kell, akkor is, ha ez függőséghez vezet.

Tapasztalatom az, hogy ahány szakember annyi-féle felfogás, ahány iskola, annyi különbözőség. Azt tanultam meg ezen a képzésen, hogy nem kell értékítéleteket alkotnom, és szabályok közé szorítva elköteleződni egyik vagy másik mellett (és az általam nem használtat negatív kritikával illetni), hanem kialakíthatom a saját stílusomat, amelyben hasznosíthatom az elődök tanításait, viszont átformálhatom úgy, ahogy nekem megfelel. Mivel a legfontosabb szereplő a coachee, így az a legfontosabb, hogy az ő igényeinek és elvárásainak eleget tudjak tenni.

Az egyes iskolák, neves szakemberek, üzleti csoportosulások technikái, eszközei, alapvetései eltérnek egymástól, de egyik sem jó vagy rossz, csak más. Hiszek abban, hogy adott klienssel mindenki a legjobb tudása szerint dolgozik együtt, és a lényeg a célok elérése az ő szempontjukból, amennyiben elégedettek, megélik a hatást vagy a változást, és nem kardinális számukra, hogy ezt most rajzolással, izomtesztel, skypeon vagy „csak” beszélgetések sorozatával érték el.

Természetesen maga a coach sem elhanyagolható, mert a hatékonyságát nem csak iskolája, szaktudása, stílusa illetve személyisége befolyásolja, hanem adott szituációkhoz való hozzáállása, elhivatottsága és kreativitása is.

A dolgozatom egy kezdő coach – ezen belül is Horváth Viktória - meglátásait, élményeit és igazságait tartalmazza, melyeket az általam kutatott szakirodalomra, az egyetemi képzésre és a gyakorlati példákra alapoztam.

Az a mérvadó, hogy a coach adott klienst mennyire tudja kiismerni, megismerni, feltárni, hogyan építi ki a bizalmat, és a meglévő (vagy éppen ott és akkor kitalált) eszközeiből épp melyikhez nyúl, amely az ügyfélnek a legalkalmasabb, leginkább személyre szabott, amelyet fel tudnak használni a kitűzött célok eléréséhez.

A dolgozat végére érve kijelentem, hogy a hipotézisem – melynek értelmében a coach személye a sikeres coaching folyamat kulcsfontosságú eszköze – bizonyítást nyert.

Ezen felül a központi kérdés nem csak az, hogy a coach milyen, hanem az is, hogy hogyan azonosít be paradigmákat, ehhez milyen kreatív eszközöket használ, illetve hogy tudja innovatívan bővíteni új scenáriókkal a meglévő kellékeinek tárházát. A dolgozatomban a példákon keresztül bemutattam, hogy ez mennyire sokrétű folyamat, és milyen fontos az állandó figyelem.

Nem szabad elsiklani afelett a tény felett, hogy a coaching alfája és omegája AZ EMBER. Magától értetődően ebbe a gyűjtőfogalomba beletartozik a coach és a coachee is, és mint minden ember, lélekkel bír.

Sigmund Freud párhuzamot vont az emberi lélek és a jéghegy között.⁴⁵ A felszín fölötti részt a tudatossal és tudatelőttessel azonosítja, míg a jéghegy vízfelszín alatti (sokkal nagyobb) részét a tudattalanhoz hasonlítja. A coach a folyamat alatt két jéghegyen egy időben jelenlévő felfedező, aki a hórétegek által képzett csíkok, a jégtakaró és a víz között kutat. A dolgozatom bepillantást nyújtott ezen sarkkörü expedíció kis szeletébe, az előkészítésébe, a működésébe, a szereplőibe, mintegy iránymutató térképként funkcionálva.

⁴⁵ A jéghegy víz alatti része. Freud és a tudatalatti felfedezése. In: PLÉH Csaba: A lélektan története. Osiris Kiadó. 2010. p. 172.

14. Felhasznált irodalom

About Pip Wilson. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.pipwilson.com/p/about.html>

John **Assaraf** – Murray Smith: A válasz. Budapest: Édesvíz Kiadó, 2009. ISBN 978 963 529 043 7

Justin **Bariso**: Hogyan adjunk negatív visszajelzést érzelmileg intelligens módon? [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL):

https://www.coach-mediator.hu/blog/hogyan_adjunk_negativ_visszajelzest_ermileg_intelligens_modon.html

Blob tree. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://www.pipwilson.com/p/blob-tree.html>

Comfort zone vs where the magic happens. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <https://hu.pinterest.com/pin/985231141176035/>

Csikszentmihályi Mihály: Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2001. ISBN 963 05 7770 4

Edward **de Bono**: A kreatív elme. 62 gyakorlat a kreativitás növelésére. Budapest: HVG Kiadó, 2009. ISBN 978 963 968 676 2

Douwe **Draaisma**: Metaforamasina. Az emlékezet egyik lehetséges története. Budapest: Typotex Kiadó, 2002. ISBN 978 963 932 633 0

C. Diane **Ealy**: Női kreativitás. A leleményes női elme. Budapest: Édesvíz Kiadó, 1999. ISBN 050 900 077 187 8

Erdős Géza: Akció. A teljes szívvel végzett tevékenység. Budapest: SHL Hungary Kft, 2000. ISBN 978 963 039 936 4

Farkas Lívია: Fogva tart a komfortzónád? [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.urban-eve.hu/2016/03/14/komfortzona/>

Fazekasné Fenyvesi Margit: A kreativitás fogalma és fejlesztése. A kreativitás és az agyféltekék. Nagykovács: KGRE-TFK, 2014.

Babak **Kaweh**: Coaching kézikönyv. Budapest: Bioenergetic Kft, 2015. ISBN 978 963 291 254 7

Kelló Éva (szerk.): Coaching alapok és irányzatok. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2014. ISBN 978 963 059 530 8

- A **kiválóság** útja. FranklinCovey. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://franklincovey.hu/magunkrol/a-kivalosag-utja/>
- Koncz** Zsuzsa: A széllal szemben [online]. 2016.12.20. Hozzáférés (URL): <https://youtu.be/UibYV3GLszk>
- Koncz** Zsuzsa: A széllal szemben [online]. 2016.12.20. Hozzáférés (URL): <https://www.flashlyrics.com/lyrics/koncz-zsuzsa/a-szellel-szemben-75>
- Közösségépítés** és élménypedagógia. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.tanuljmaskepp.hu/elmenypedagogia/>
- Thomas S. **Kuhn**: A tudományos forradalmak szerkezete. Budapest: Gondolat, 1984. ISBN 963 281 350 2
- Liptai** Beáta: A wingwave módszer. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://wingwavecoaching.hu/frames/modszer.htm#m3>
- Dr. **Mészáros** Ádám: Coaching módszerek. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://coachkezesonline.hu/coaching/coaching-modszerek>
- Mary Beth **O'Neill**: Coaching. A vezető szerep és feladat tudatosítása. Budapest: HVG Kiadó, 2008. ISBN
- A jéghegy víz alatti része. Freud és a tudatalatti felfedezése. In: **Pléh** Csaba: A lélektan története. Budapest: Osiris Kiadó, 2010. ISBN 978 963 276 052 0
- Sági** Daniella: A megismerő folyamatok – óravázlat. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://www.slideshare.net/sagidanica2/ravzlat-15441513>
- Sárvári** György: A belső harcos útja. Coaching kézikönyv. Budapest: Sanoma Kiadó, 2008. ISBN 978 963 9710 38 2
- Sárvári** György: Sématorés. A belülről irányított ember. Budapest: Háttér Kiadó Kft, 2013. ISBN 978 615 5124 12 9
- Schmidt** Dorina: Mit tudhatunk meg Marston személyiségtipológiájából. [online]. 2016.12.22. Hozzáférés (URL): <http://eletunk.com/mit-tudhatunk-meg-marston-szemelyisegtipologiajabol/>
- dr. **Szabó** Pál: Bevezetés a pszichológiába. 5. előadás. Érzékelés és észlelés. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): http://psycho.unideb.hu/munkatarsak/szabo_pal/targyak/Taplalkozaszavar/Bevez-pszichol_5-6.doc
- Szupi** J Szendrő: A szerep és a szerepteljesítmény fejlesztése. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL):

<https://www.linkedin.com/pulse/szerep-%C3%A9s-szerepteljes%C3%ADtm%C3%A9ny-fejleszt%C3%A9se-szupi-j-szendro?forceNoSplash=true>

Taba Orsolya: Ismerje meg kommunikációs stílusát! [online]. 2016.12.22. Hozzáférés (URL): <http://www.hrportal.hu/hr/ismerje-meg-kommunikacios-stilusat-20101020.html>

The **Temper** Trap: Sweet disposition (Alto Remix) [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <https://youtu.be/nrZe0MPj24M>

Tornai Gábor: Lép ki a komfort zónádból és légy sikeres. [online]. 2016.12.30. Hozzáférés (URL): <http://www.sikerutjan.hu/cikkek/komfort-zona>

Aesopus Állatmesék. In: **Tóth Róbert** (szerk.): Aiszóposz és meséi. Szeged: Szukits Könyvkiadó, 2000. ISBN 963 9278 58 0

Brian **Tracy:** Motiváció. Az ösztönzés művészete. Budapest: Trivium Kiadó, 2014. ISBN 978 615 5334 08 5

Brian **Tracy** – Szabó Péter: Hogyan vezetnek a legjobb vezetők? Budapest: Guruló Egyetem Kiadó, 2015. ISBN 978 615 5420 00 9

Varga Csaba: Új elmehorizontok előtt. Tanulmányok. [online]. 2016.12.22. PDF file. Hozzáférés (URL): <http://mek.oszk.hu/02000/02040/02040.pdf>

Martin **Wehrle:** 50 kreatív coaching ötlet. Profi coachok gyakorlati kézikönyve. Budapest: Z-Press Kiadó, 2015. ISBN 978 615 9493 77 3

Martin **Wehrle:** Az 500 legjobb coaching-kérdés. Budapest: Gabo Kiadó, 2014. ISBN 978 963 12 3436 7

What Are The Blobs? A Feelosophy. [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://www.blobtree.com/pages/frontpage>

John **Whitmore:** Coaching – a csúcsteljesítményért. Budapest: Z-Press Kiadó. 2008. ISBN 978 963 949 341 4

Richard **Wiseman:** 59 másodperc. Egy kis ésszel sokra mérsz. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2011. ISBN 978 963 059 070 9

Zsótér Gina: Önreflexió, a belső szupervizorunk? [online]. 2016.12.28. Hozzáférés (URL): <http://coachszemle.hu/hatter-87/360-onreflexio-a-belső-szupervizorunk>

Bali György: Team- és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.10.14. és 2016.10.15.

Borsós Kata: Pszichológus és coach. Pszichológiai módszerek és feladatok. Órai jegyzet. 2016.11.26.

Borsós Zoltán: Coaching felfogások. Órai jegyzet. 2016. 09. 24.

Borsós Zoltán: Emberi erőforrás-menedzsment technikák. Órai jegyzet. 2016. 03. 26.

Csapai Erzsébet Gyopár: Coach identitás, reflexió, szupervízió. Órai jegyzet. 2016.12.17.

Csapai Erzsébet Gyopár: Személyiség- és fejlődépszichológia. Órai jegyzet. 2016.04.30. és 2016.05.14.

Csapai Erzsébet Gyopár: Team és projektcoaching. Órai jegyzet. 2016.12.03.

Eszik Zoltán: Coach kompetenciái. Órai jegyzet. 2016.09.17.

Dr. **Jármai** Erzsébet: Személyközi kommunikáció. Órai jegyzet. 2016.04.01.



BGE

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG

SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, HORVÁTH VIKTÓRIA büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei. A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam. Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2017. 01. 11.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

Paradigmák beazonosítása kreatív coaching eszközökkel és új scenáriók építése

HORVÁTH VIKTÓRIA

Levelező tagozat/Szakirányú továbbképzés

Business Coach szak

Sigmund Freud párhuzamot vont az emberi lélek és a jéghegy között. A felszín fölötti részt a tudatossal és tudatelőttessel azonosítja, míg a jéghegy vízfelszín alatti (sokkal nagyobb) részét a tudattalanhoz hasonlítja. A coach a folyamat alatt két jéghegyen egy időben jelenlévő felfedező, aki a hórétegek által képzett csíkok, a jégtakaró és a víz között kutat. A dolgozatomban bepillantást nyújt ezen sarkkört expedíció kis szeletébe, az előkészítésébe, a működésébe, a szereplőibe, mintegy iránymutató térképként funkcionálva.

Kutatásaim alapján elmondhatom, hogy a neves, szakma által elismert aktív coachok felfogása, stílusa, személyisége és eszközei különbségeket mutatnak, viszont egy dologban egyetértés van: a coachingról rendkívül nehéz elméletben leírást adni, kiváltképp laikusok számára. Amikor a képzésre jelentkeztem, én sem rendelkezttem előzetes tudással a coachingról, viszont nem egészen egy év leforgása alatt kiszélesítették a látókörömet.

Szakedolgozatomban a paradigmák beazonosítása mentén kíséreltem meg az alapfogalmak kibontását, az általam ismert és használt kreatív coaching eszközök bemutatását, és új scenáriók építésének lehetőségét prezentálását

olyan formában, ami nem csak a szakembereknek szól, hanem közérthető bárkinek, aki érdeklődik a téma iránt.

A dolgozatomban kitérek arra, hogy pontosan mit értünk paradigma alatt és számomra mit jelent, arra hogy egy coaching folyamatot hogyan és milyen szinten befolyásol, vagy irányít ezek megléte, illetve milyen eszközök állnak a rendelkezésünkre a hiedelmek beazonosításhoz, és a problémák feloldásához. Vizsgálom a coach és coachee (ügyfél, kliens) személyét, szerepét, kreativitását. Taglalom a személyiségtípus és beállítódás fontosságát a bizalomépítésben, a tanult viselkedés tipologizálás fajtái közül a DISC elemzést részletezem.

Hipotézisem szerint: A coach személye a sikeres coaching folyamat kulcsfontosságú eszköze. Jóllehet rendelkezésünkre állnak coaching eszközök, viszont ha nem coachként használjuk ezeket, akkor megszűnnek hasznosnak lenni, illetve ezzel párhuzamosan a jó coach kezében minden eszközzé válhat, az eszközök tárházának csak a képzeletünk szab határt.

A forrásaim nem csak könyvek, tanulmányok és cikkek, hanem az órai jegyzeteim is, mivel rengeteg információval és gyakorlatban alkalmazható tudással, eszközzel láttak el minket és azzal, ami a leglényegesebb: a szabad gondolkodás és szabad véleményalkotás lehetőségével. A business coaching alapjait élményalapú coaching szemléletű oktatás során sajátítottuk el, amely számomra személyes gondolat- és világnézetformálást is jelentett.

Szakdolgozatomban az alapfogalmakon és a képzésen tanult anyagon túl a gyakorlati tapasztalataimmal részletezem a bevált és legújabb coaching eszközöket, a jelenleg piacon lévő trendeket, elemzem az általam végzett folyamatok hatékonyságát. Taglalom az érzékleti modalitásokra ható kreatív eszközöket, egyéb - a megszokottól eltérő - stimulációs módszereket, a digitális fejlődés adta lehetőségeket és saját eszköztáram működését a gyakorlatban.

Írok az első AHA élményről, a legnagyobb áttörésről és kellemetlen szituációk átfordításáról. Vizsgálom a jól felépített forgatókönyv és az improvizáció felhasználását, részletesen kitérek három Joker szcenárióra: Életvonal, Fa-rajz, Szereptorta.

A dolgozatom egy kezdő coach – ezen belül is Horváth Viktória - meglátásait, élményeit és igazságait tartalmazza, melyeket az általam kutatott szakirodalomra, az egyetemi képzésre és a gyakorlati példákra alapoztam.