



A tanulni akarás és az önreflexió a fejlődés kulcsa

Interjú Hankovszky Katalinnal

Hankovszky Katalinnal, a Solution-surfers magyarországi képzéseinek vezetőjével, a brief coaching egyik hazai meghonosítójával beszélgettünk.

MC: A coachok felé szakmai és önmagukkal szembeni elvárás is, hogy folyamatosan tanuljanak és képezzék magukat. Mi a véleményed erről?

HK: Talán úgy fogalmaznék, hogy ez nem csak elvárás, hanem a coach jól felfogott érdeke, hogy tanuljon. Hiszen amikor coachként azzal az előfeltevéssel ülök egy folyamatban, hogy az ügyfelem erőfeszítéseket tesz, és éppen megpróbál valami újat tanulni, fejleszteni, egy új viselkedésmódot elsajátítani, rögzíteni, akkor talán úgy tudom őt legjobban ebben támogatni, ha én is kísérletnek és tanulásnak fogom fel a folyamatot és ezzel a tudattal teszem fel a kérdéseket. Ez a hozzáállásom és a tanulására irányuló hipotézisem megerősíti őt, és a folyamat gyorsabb előrehaladást biztosít. Nagyon nehéz megállni és kibírni a pillanatot, amikor az ügyfél nem

tudja, hogy mit is kell tenni ebben a helyzetben, s valójában én sem tudom. Együtt tanulunk. Ebből a felismerésből következik azután a gyors előrelépés.

MC: Ezek szerint számodra minden coaching-ülés tanulás?

HK: Igen, minden pillanat tanulás. De nem tudatos tanulás, inkább érzékelés. Növekvő tapasztalattal nem tudatosan koncentrálok, hogy tanuljak, hanem az érzékelésem éleledik ki egy-egy ülés során.

Most eszembe jutott Tim Gallwey – aki tenisz-edzőből lett coach – egyik előadása, melyet 2001-ben volt szerencsém személyesen végighallgatni. Azt mondta, hogy három módja van, hogy jól megtanulj coacholni. Az első, ha jó coachokkal coacholtatod magad. A második, ha te magad coacholsz. A harmadik pedig, hogy részt veszel valamilyen képzésen, de ezt akár el is lehet felejteni...

MC: Ez meglehetősen provokatív kijelentés Tőled, aki coach-képzéseket vezetsz!

HK: Igen, valóban az. De a fenti gondolat segít abban, hogy helyére tegyem a saját szerepemet. Segít, hogy besoroljam saját munkám fontosságát. Az áll az első helyen, hogy saját tapasztalataimból és az ügyfeleimtől tanulok legtöbbet. Igen. Pillanatnyilag az



ügyfeleimtől tanulok legtöbbet.

MC: Mit gondolsz a különféle vizsgákról, akkreditációs rendszerekről?

HK: Nagyon nagy tisztelettel vagyok az ICF vizsgarendszere iránt, hiszen a legnagyobb hangsúlyt az ügyfélmunkára helyezi. Az egyre magasabb szinteken elvárt ügyfélórák száma nő, ami egyértelműen azt jelenti, hogy tanuljunk az ügyfeleinktől! Természetesen nem elég „letudni” az óraszámot, nagyon fontos az ülésekhez kapcsolódó önreflexió. A tanulni akarás és az önreflexió a fejlődés kulcsa. Ehhez hasznos alap az ICF tizenegy kompetenciája, melyek a brief coachinggal jól összhangba hozhatók.

Egy tegnapi ülés, amelyen egy két fős vezetői teammel dolgoztam, jól illusztrálja, hogy mit is gondolok a tanulásról. Honnan, miből veszem észre, hogy tanultam? A coachképzéseken gyakran hangzik el a következő kérdés: „Mit tanultál ebből a helyzetből?” És újra és újra az a reakció, hogy mi nem sikerült, vagy mi nem sikerült elég jól. Szóval az említett ülésről hazafelé menet az jutott eszembe, hogy engem mindig a váratlan helyzetek foglalkoztatnak. A két és fél órasra tervezett ülés első órája után történt valami váratlan és gyors változás. Az ügyfelem ki mondta, hogy tudni kell megállni egy pillanatra. S ekkor volt bátorságom azt mondani, hogy igen, a moziban is mindig a legjobb helyen van szünet, tartsunk akkor mi is most szünetet és álljunk meg egy pillanat-

ra. Utólag gondolkoztam el azon, hogy mennyire szokatlan tőlem ez a viselkedés, s milyen jó és egyszerű, emberi dolog a szünet, de mégis mennyire hatásos és látványos esz-közzé vált: az ülés más minőségű pillanatokkal és munkával folytatódott. Mind-ezt végiggondolva megtanultam, hogy volt bátorságom és meg mertem tenni ezt a szokatlan lépést ott és akkor.

Nos, hát így működik az én tanulásom: az agyamat folytonosan foglalkoztatja, hogy mit tettem a coachingban, annak mi volt a hatása, milyen jó dolog jött ki belőle. A következő lépés, hogy egy-egy ilyen véletlenül felfedezett eszközt tudatosan beépíték az eszköztáramba. Ezt nevezem én tanulásnak.

Van egy másik történetem is, ahol egy csapat kommunikációjának fejlesztésén dolgoztunk. Amíg arról folyt a szó, hogy az ügyfeleknek joguk van kifejezni saját döntéseiket, véleményüket stb., végig egy történet motoszkált a fejemben. Talán öt-hat percen át is tudatosan félre akartam tenni, de mindig előtérbe hozkodott a gondolat, mely egy egyszerű tárgyról, egy kávéscsészéről szóló, kifejezetten nem-coachingos magántörténet volt. Úgy döntöttem, hogy elmesélem az ülésben a történetet, jelezve, hogy nem szoktam ilyet tenni, de most szükségesnek látom... Utólag már tudom, hogy mennyire egyszerű, normális és emberi ötlet volt behozni a történetemet, mert a csoport utána beépítette a munkájába, a kommunikációjába az én kávéscsészémet, azaz használták a képet. Ebből



a történetből azt tanultam, hogy időnként bele tudok és bele kell mennem kockázatos helyzetekbe.

MC: Milyen kérdések foglalkoztatnak egy-egy ülés után?

HK: Általában azon gondolkodom, hogy melyik cselekedetem honnan, az ügyfél mely megnyilvánulásából jött, kellett-e vagy milyen hasznot váltott ki? Azt is fontosnak tartom, hogy megtanuljak és tudjak az eredményeknek örülni. Nálam ez is az önreflexió részévé vált.

MC: Magyarországon a Te neved fémjelzi a SolutionSurfers coach-képzéseit. Mondanál néhány szót arról, hogy miben különbözik ez a képzés a többitől?

HK: Ehhez ismét érdekes történet fűződik. A Coach Konferencia képzési kerekasztal-beszélgetésére készülve azt emeltem ki, hogy mi a gyakorlatból tanulunk. Azaz a résztvevők coacholtatják önmagukat és coacholnak is. A többi képző intézmény képviselőjét hallgatva rá kellett jönnöm, hogy – szerencsére – mindenki ezt csinálja.

Ez a felismerés inkább arra indít, hogy ne a többiektől való különbözőségről beszéljek, hanem arról, amire hangsúlyt fektetünk. A képzés és oktatás kifejezések eleve előrevetítik azt az elvárást: aki tanít, tudja, mit és

hogyan kell csinálni. Itt ellentmondás van, hiszen mi a brief coaching folyamatban úgy veszünk részt coachként, hogy nem tudjuk, mit kell tennie az ügyfélnek. Ezt az ellentmondást fel is vállaljuk a képzés során.

A képzés középpontjában az áll, hogy a tanulni akarásra nézzenek rá a résztvevők. Az észlelés, a helyzetérzékelés alapján tanuljanak, s kevésbé a tudás megszerzésére koncentráljanak. A kérdés mindig: „Mit figyeltél meg? Hogyan hatott?” Olyan ez, mint egy játék, amelyben az észlelés és a jelenlét erősítése, a készségek fejlesztése a cél.

Másodjára kiemelném, hogy hosszú önreflexiós időt töltünk azzal, hogy koncentrálunk a hasznos, előrevivő dolgokra. Azt nézzük meg, ami sikerült. Az elégedettség és a siker erejét használjuk ki. Ha egy hasonlattal kell élnem, akkor olyan ez, mint a kertészkedés. A felfedezett kis csírat, növényt locsolgatom, nem pedig a meddő és üres földet.

Harmadik szempontként pedig kiemelném, amit Gallwey állít, hogy coacholva és önmagunkat coacholtatva lehet sokat tanulni. A képzés résztvevői ezt gyorsan észlelik, az aktivitásuk erősen coaching-szerű, és a képzés vezetőiként magunk is coach minőségben vagyunk jelen. Az alapképzés tizenkét napos, melyet négy blokkra osztottunk. Az egyes blokkok után szükség van érlelési időre, míg a tanultakat használhatják.

MC: Ezek szerint ez nem egyfajta tréning?



HK: Is-is, de inkább coachingnak mondanám. Nagyon tisztellem a trénereket, mert annyira tudnak bízni abban, hogy a tréning résztvevőinek termen kívüli magatartását és lehetőségeit meg tudják változtatni. Ez az óriási bizalom és önbizalom nagyon becsülendő. Épp ezért nagy tisztelettel vagyok a team-coachok felé is, hiszen óriási az elvárás, ami előttünk tornyosul. Mindenki azt várja, hogy történjen ott a csoportban valami, majd utána másként működjenek a dolgok, történjen változás. Esély akkor van arra a „csodálatos változásra”, ha az ügyfelekre „rá tudjuk bizonyítani”, hogy már csinálják azt, amit el akarnak érni. A cél, hogy megerősítsük: amit jól csinálnak, azt folytassák, tegyék így továbbra is.

MC: Értékes gondolatokat fejtettél ki arról, hogy miként tanulsz az ügyfeleddől. De egy képzés során miit tanulsz a csoporttól? Miben más ez a tanulás?

HK: Egyértelműen azt mondom, hogy más ez

a tanulás, mint a coaching-ülések utáni ön-reflexió. Talán úgy fejezhetném ki magam, hogy megoszlik a tanulás fókuszja. A felfedezés, az új dolgokra való rácsodálkozás a tréning-részre koncentrálódik, így a figyelem egy része itt időzik. Milyen gyakorlat vált be, milyen felvezetés a figyelem mely hasznos fókuszát tette lehetővé, hol nőtt a résztvevők önbizalma... Persze a brief coachingról is tanulok: szeretem megbecsülni az „újoncok” látásmódját, mert ebből is nagyon sokat tudok magammal vinni.

MC: Melyiket teszed szívesebben? Melyik tanulás áll közelebb hozzád?

HK: Ó, ami épp történik, amin épp dolgozom! Abban lelem legnagyobb örömeimet, hogy van választásom. Szerencsés vagyok, eldönthetem, hogy melyik munkát végzem el, s amit nem szeretek, nem teszem.

MC: Köszönjük szépen a válaszokat!