

KUN Andrea – SZABÓ Zsófia



VIRTUÁLIS COACHING GYAKORLAT MAGYARORSZÁGON

Az elmúlt években a nemzetközi megbízások következtében szakmailag kinyíltak a határok és mi, az Ascon Consulting coachai egyre többet dolgozunk virtuálisan. Megtapasztaltuk, hogy a virtuális munkának meg vannak a maga szabályai és törvényszerűségei, így az előnyei és a nehézségei is.

Arra voltunk kíváncsiak, hogy vajon coach társaink milyen tapasztalatokra tettek szert a virtuális coaching terén, és hogy vannak-e olyan jól működő gyakorlatok, melyek feltárása, megosztása segít bennünket a szakma e formájának elsajátításában.

2014 nyarán – készülve a Coaching Campre – úgy döntöttünk, hogy megvizsgáljuk a magyar coaching társadalom virtuális coaching kultúráját és gyakorlatát.

A virtuális coaching gyakorlatot elsőként virtuálisan mértük fel, a kérdőív elektronikusán elérhető volt bárki számára. Coaching szövetségek és levelezőlisták segítettek bennünket, hogy minél több coach-hoz eljusson a kérdőív. Köszönet az ICF, a Magyar Coachszemle, a Coaching Camp, a Gestalt Akadémia, az SZMT, a CHN, és a MAG levelezőlista tanácsadóinak, akik segítették munkánkat.

A kérdőívek mellett 7 db mélyinterjút folytattunk olyan coachokkal, akiknek több éves gyakorlata van virtuális coachingban.

Kérdőívünket 72 coach töltötte ki. A mintánkban a női válaszadók jelentősen felülreprezentáltak voltak: 74% nő, 26% férfi. Az arány valószínűsíthetően a magyarországi coachok nemi arányát is megfelelően tükrözi.

A válaszadók 48,6%-a (35 coach) dolgozik virtuálisan. Virtuális coachingnak nevezzük a telefonos, emailés, instant messaging, VoIP-os (Sykpe, Lync, Adobe Connect, Fuze meeting stb.), Facebookos formákat. A kitöltők legtöbbször, amikor virtuális munkáról beszél, akkor a VoIP-os (27 %) és a telefonos coaching (21,6%) formát részesíti előnyben.



MAGYAR
COACHSZEMLE

Szakmai kiválóság,
professzionizáció
2015/2.

Kutatás



A kitöltők átlag életkora 43,3 év. A legfiatalabb kitöltő 27 éves, a legidősebb 62 éves. Elemzéseink szerint nincs összefüggés a virtuális munka és az életkor között: a virtuálisan dolgozók átlagéletkora 44,7 év, a virtuálisan nem dolgozók átlagéletkora 43,2 év. A válaszadók gyakorlatában több coaching irányzat is megtalálható, többen jelölték, hogy dolgoznak: Solution-Focused brief coachinggal (21%), Gestalttal (30%), Tranzakció analízissel (13,4%), NLP-vel (7,5), AI (elismerően alapuló) coachinggal (10,4%), pszichodráma alapú coachinggal (7,5%).



Miért dolgozunk virtuálisan?

A válaszadók többsége az alábbi helyzetekben dolgozik virtuálisan (zárójelben a virtuális coachingban aktív válaszadók kérdésre adott százalékos aránya, több válasz megjelölésére volt lehetőség):

- Ügyfele más városban/országban él (86%)
- Az ügyfélnek fontos az időtényező, hatékonyabbnak találja a virtuális találkozókat (37%)
- Az ügyfélnek kényelmesebb a virtuális coaching (31%)
- Az ügyfél átmenetileg külföldre/vidékre utazik, így a személyes folyamatot virtuálisan folytatják (26%)
- A coach szereti a virtuális coachingot, így javasolja ezt a formát (20%)

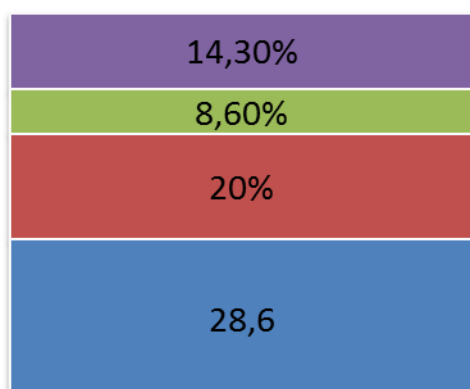
Ebből jól látszik, hogy a virtuális coaching munka elsődleges oka a fizikai távolság (86%), majd ezt jelentősen lemaradva követi a hatékonyság (37%), mint szempont.

A virtuális coaching az elmúlt években vált gyakorlattá Magyarországon. A megkérdezett coachok 20%-ának van 10-nél több lezárt virtuális coaching folyamata, 71,4%-uknak azonban 1-5 között van ez a szám. Az elmúlt évben a válaszadók több mint fele

1-5 ügyféllel dolgozott virtuálisan. Az adatokból az is kitűnik, hogy a coachok a virtuális coachingot nem mint önálló szolgáltatást nyújtják, hanem mint a coaching szolgáltatásuk egy formáját: egy-két kivételtől eltekintve minden válaszadó dol-

Milyen arányt képvisel jelenleg praxisában a virtuális coaching?

■ 0-25% ■ 26-50% ■ 51-75% ■ 76-100%



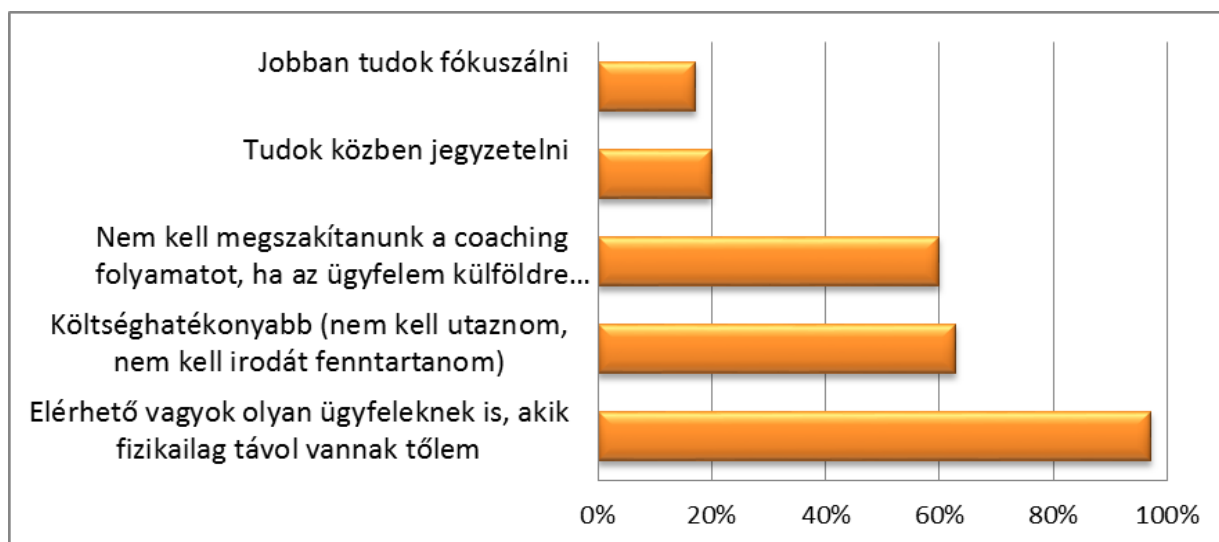
gozik személyes coachingban is.

2011-2012 volt az az időszak, amikor a válaszadók közel 40%-a elkezdte virtuális coaching üléseit. 2013-ban csatlakozott még közel 30%-a a praktizálóknak. 1-1 coach gyakorolta már a virtuális coachingot 2000 előtt, vagy a 2000-es évek legelején.

A virtuális coaching – mint új szolgáltatás – a válaszadó gyakorló coachok 35,7%-ának megváltoztatta üzleti modelljét. Ez alatt, mint az alábbi idézetekből kiderül, igen sokféle lehetőséget értettek a válaszadók. Van, akinek az üzleti modell a pozicionálásról, másnak az piacról, megint másnak az árazásról szól.

- „Szélesebb lett az elérhető partnerek köre, ugyanakkor épp emiatt sokkal pontosabban kell pozicionálnom magamat.”
- „Utazási idő kiküszöbölésével több coachingot tudok vállalni.”
- „A virtuális coaching alkalmak általában gyakoribbak, de egyénenként rövidebbek, mint a személyes coaching.”
- „Minden folyamatban ajánlok valami virtuális szolgáltatást.”
- „Az ügyfélköröm sokkal nemzetközibb lett, így az óradíjam is a nemzetközi piachoz igazodik, ami magasabb, mint a magyar piaci óradíj.”
- „Rövid, célratörő, egy-egy problémára fókuszáltabb lett a coachingom”.

Milyen előnyét látjuk coachként a virtuális coachingnak?



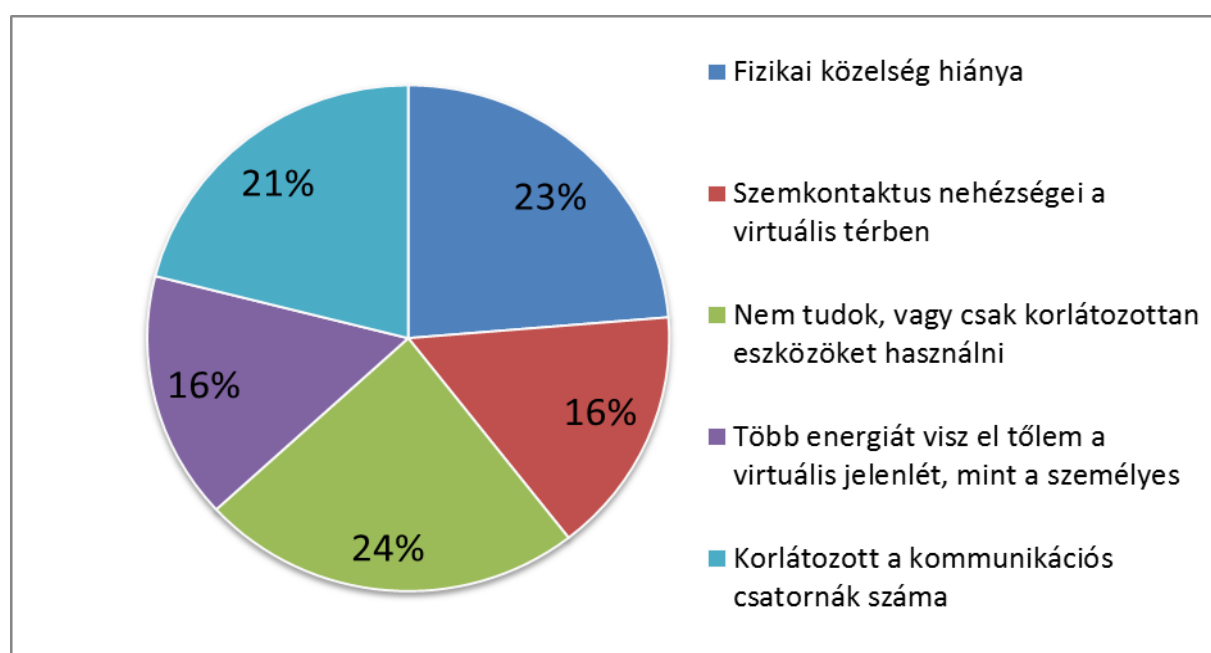
ÁBRA: MILYEN ELŐNYÉT LÁTJUK COACHKÉNT A VIRTUÁLIS COACHINGNAK

A virtuális coaching legnagyobb előnyét a fizikai távolságok legyőzése jelenti. Nem számít, hogy a coachee, vagy a coach hol tartózkodik, a folyamatot a távolság nem szakítja meg.

Másik előnye a költséghatékonyság pénzben és időben egyaránt.

Milyen előnyét látjuk ügyféloldalon a virtuális coachingnak?

Az ügyféloldali nyereség sok átfedést mutat a coachok virtualitásból fakadó előnyeivel. Legtöbbször úgy gondoljuk (37,5%), hogy az ügyfélnek a virtuális coaching azért jó, mert sokkal könnyebben beillesztheti mindennapjaiba az üléseket, mert időben jobban tervezhetőek (nem kell odautazni és esti ülések is szóba jöhetnek). Ügyfeleink is értékelik a virtuális munka költséghatékonyságát (a válaszadó coachok 30%-a jelölte meg ezt ügyféloldali előnynek): nem kell utazniuk és kevesebb kiesést jelent a munkából a coaching. Új előnyként jelenik meg (23,8%), hogy a virtuális tér megnöveli a coach kínálatot is, az-



ÁBRA VIRTUÁLIS COACHING HÁTRÁNYAI COACH SZEMMEL

az könnyebb ügyfélként megtalálni a számunkra legjobb coachot, hiszen földrajzi köztötségektől mentesen dolgozhatunk azzal, akivel csak akarunk.

Mik a virtuális coaching hátrányai?

A fenti előnyök mellett megvizsgáltuk a virtuális coaching hátrányait is. Érdekes, hogy míg az előnyök definiálásában a gyakorló virtuális coachok jellemzően 3 tényező mentén egyöntetű válaszokat adtak, addig a hátrányok meghatározásában jobban megoszlik



MAGYAR
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,
professzionizáció
2015/2.

Kutatás

a szakmai közönség tapasztalata. Az alábbi hátrányokat a virtuális coachként működő szakemberek fele-harmada jelölte meg.



Milyen ügyfelek választják a virtuális coachingot?

Kutatásunkban próbáltuk megérteni, hogy milyen jellegzetességgel bírnak azon ügyfelek, akik szívesen választják a virtuális teret egyéni coachingjaikhoz. Az eredmények alapján elmondható, hogy nincs egyértelmű kritériumrendszer arra nézve, hogy ki vesz részt inkább virtuális coaching folyamatban.

A megkérdezett gyakorló coachok fele jelezte, hogy több a férfi kliense, a másik fele női ügyfelekkel dolgozik többet. A válaszokban megjelennek percepciók („Férfiak szívesebben vállalják a virtuális kapcsolatot, nőknek fontosabb a személyesség”, vagy „A férfiak szeretik a praktikus megoldásokat, így nálam ők preferálják”), ugyanakkor kutatásunk szerint – bár ez nem reprezentatív adat – nem látunk különbséget női-férfi részvételi arányban.

Úgy tűnik, hogy annak, aki a virtuális térben komfortos (dolgozott, dolgozik remote kapcsolatokkal), nem okoz nehézséget virtuális coaching folyamatban részt venni.



Van-olyan téma, vagy ügyfélhelyzet, amit nem vállalnak a coachok virtuális folyamatban?

Tekintve, hogy a coach társadalom megosztott a virtuális coachinggal szemben, így kíváncsiak voltunk arra, hogy melyek azok a témák, vagy helyzetek, amiket a gyakorlott coachok semmiképpen sem vállalnak virtuális folyamatban.

A válaszok alapján kijelenthető, hogy nincs olyan téma, vagy helyzet, ami egyértelműen kizárja a virtuális munka lehetőségét. A megkérdezett gyakorló virtuális coachok 71%-a azt mondja, hogy nem volt még ilyen helyzete és nem is tud elképzelni ilyen helyzetet, vagy témát.

Néhányan megjegyezték, hogy számukra az első találkozás személyessége rendkívül fontos, így virtuális folyamatuk egy F2F találkozóval indul.

Úgy tűnik tehát, hogy azok, akik gyakorolják a virtuális coachingot, teljes „csereszabatos” formának tudják be a személyes coachinggal.



MAGYAR
COACHSZEMLE

Szakmai kiválóság,
professzionizáció
2015/2.

KUTATÁS



Ha coachként visszatekint az első virtuális ülésére, mitől tartott leginkább?

A virtuális coaching munka elkezdésének legfőbb nehézségeit a következőkben fogalmazták meg a válaszadók:

- **A technika, amit használok mennyire megbízható?** Sokan jelezték, hogy a legtöbb feszültséget az okozta, hogy a technika miatt kiszolgáltatottnak érezték magukat. Mi történik, ha megszakad a vonal vagy az internet kapcsolat? Vagyok-e annyira felkészült, hogy a technikai problémákat elhárítsam? Egy másik vetülete ennek a kérdésnek, hogy egy ilyen technikai hiba milyen hatással van arra a folyamatra, amiben épp benne vagyunk? Nyilvánvalóan megakasztja, akár meg is szakítja a folyamatot, eltereli a figyelmet. Hogyan tudok ezzel dolgozni?
- **Non-verbális jelek észlelésének korlátossága.** A legtöbb coachban, aki még csak tervezi a virtuális munkát, a legnagyobb bizonytalanságot az okozza, hogy amíg a személyes találkozóknál aktívan „használja” a coachee non-verbális jeleit, addig egy virtuális munkánál ezek nem, vagy csak nagyon korlátozottan állnak a rendelkezésünkre. Olyan kérdések merülnek fel, hogy coachként hogyan tudom majd áthidalni ennek hiányát? Milyen adatokkal tudok dolgozni?
- **A személyesség, bizalom kérdése.** Akik még nem dolgoznak virtuálisan, ott az egyik vezető ellenérv (s kezdőként ezen a területen az egyik erős féltel), hogy telefonon illetve interneten keresztül szerintük elvesz a személyesség a kapcsolatból. Kérdéses, hogy virtuálisan hogyan tudnak hatni, hogyan tudnak a klasszikus ülésekkel egyenértékű bizalmi légkört kialakítani, személyes teret teremteni.

Ezen tényezőkön túl megemlítsre került még nehézségként, hogy

- virtuálisan nehezebb a figyelmet fenntartani (mindkét félnek),
- nehéz érzelmi helyzetben hogyan tudok megfelelő támaszt nyújtani, jelen lenni, hogyan tudom az együttérzésemet kifejezni,
- egyáltalán mennyire hatékony, eredményes a coaching virtuálisan.

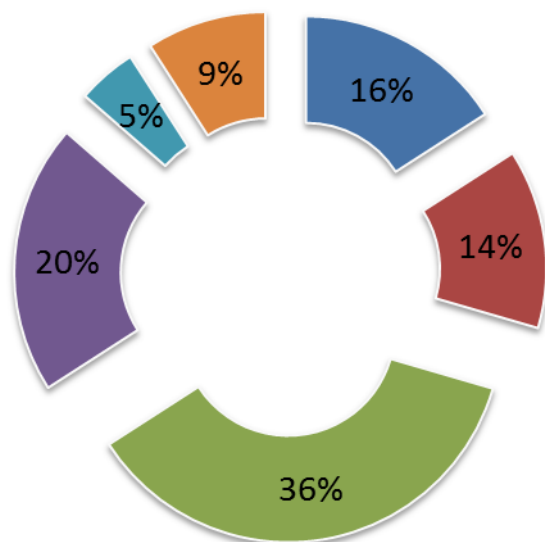
Az online munkában gyakorlott coachok a fentiek kapcsán kiemelték, hogy valóban nagyon fontos az alkalmazás kiválasztása, amivel dolgozunk és a megfelelő technikai felkészültség. Ma már az applikációk széles tárháza áll a coachok rendelkezésére, ezért érde-



mes túllépni a Skype adta bizonytalanságon, s kiválasztani a nekünk is komfortos alkalmazást.

Ami a non-verbális jelek hiányának kérdését és a megfelelő bizalmi légkört kialakítását illeti a virtuális térben, ezekről a következő cikkünkben fogunk részletesen írni. Most

Mi kell ahhoz, hogy elkezdjek virtuálisan coacholni?



- saját élmény ügyfélként egy virtuális folyamatban
- Képzés a virtuális coaching sajátosságairól
- Ügyfél, aki virtuálisan szeretne dolgozni
- Semmi, csak bátorság és elhatározás
- Szupervízió a támogatásomra
- Közösség, fórum, ahol megoszthatom kérdéseim, dilemmáim

ÁBRA MI KELL AHHOZ, HOGY ELKEZDJEK VIRTUÁLISAN COACHOLNI?

elöljáróban annyit érdemes leszögezünk, hogy a virtuálisan dolgozó coach-ok együttes véleménye, hogy megteremthető a megfelelő bizalmi légkör, sőt az ülések intimitása például telefonon gyakran sokkal erősebb, mint a személyes találkozóknál. Ehhez viszont tudatosan kell kezelni a virtuális tér sajátosságait, kiaknázni a benne rejlő erőseket és kezelni annak korlátait.

Arra a kérdésünkre, hogy az ICF kulcs coaching kompetenciái közül melyek azok, amelyek a virtuális munkában nagyobb körültekintést igényelnek, a következő három kompetencia emelkedett ki:

- Bizalom és közelség kialakítása az ügyféllel (27,8%)
- Aktív hallgatás (19,6%)
- Coach jelenléte (17,5%)

Tapasztalt coachokkal való interjúink és személyes tapasztalataink megerősítik e fenti kompetenciák fontosságát a virtuális coachingban. (Későbbi cikkünkben részletesen fogunk írni arról, hogy miben más e kompetenciák használata F2F coachingokhoz képest.)



Akik még nem coacholnak virtuálisan

Azon coachok, akik nem coacholnak virtuálisan, 46%-a nem is tervezi, hogy így dolgozzon.

Az említett okok nagyon hasonlóak: úgy gondolják, hogy a virtuális térben elvesznek olyan dolgok, információk, amelyek a coaching szempontjából rendkívül fontosak.

- „Az apró rezgések, test jelek nem érzékelhetőek csak ugyanazon térben”
- „Számomra a ráhangolódáshoz szükséges a közös tér, a fizikai jelenlét.”
- „Nagyon fontosnak tartom a partner non-verbális jeleit, amit a virtuális coaching során nem tudnék figyelembe venni”
- „Még kezdeti lépéseknél tartok a coachingban, magabiztosabbnak érzem magam, ha személyesen találkozunk a klienssel”

Akik tervezik (56%), hogy virtuálisan is fognak dolgozni, az alábbi szükségleteket jelzik az elinduláshoz:

Az eredmények alapján tehát várható, hogy a piac edukálásával, a klienseknek a virtuális opció bemutatásával mind több és több coach fogja a virtuális módját is választani a coachingoknak.

A szerzők következő cikkükben (Magyar Coachszemle 2015/3. június) a virtuális térben jól használható technikákról írnak.