

KUN Andrea - SZABÓ Zsófia



A VIRTUÁLIS COACHING GYAKORLATA

HOGYAN KEZDJÜNK VIRTUÁLIS COACHING
FOLYAMATOT ÉS MIRE SZÁMÍTHATUNK AZ ÜLÉSEKNÉL?

TIPPEK, TAPASZTALATOK GYAKORLÓ VIRTUÁLIS COACHOKTÓL

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

2014 nyarán – készülve a Coaching Campre – felmértük a magyar coaching társadalom virtuális coaching kultúráját és gyakorlatát. E kutatás keretében a kérdőíves felmérést egyéni interjúkkal egészítettük ki. 2015. június 1-jén megjelent a **Virtuális coaching-gyakorlat Magyarországon** című cikkünk, mely a magyar virtuális coaching gyakorlatunkat elemezte.

Jelen cikkünkben sokkal inkább a praktikusságra, gyakorlatra helyezzük a hangsúlyt. Bemutatjuk, hogy melyek azok a területek, melyek virtuálisan felerősödnek a coachingban és **gyakorlati tippeket** is adunk kezdő és haladó virtuális coachoknak. Külön köszönetet mondunk azon kollégáknak, akik gyakorlati tapasztalatukkal gazdagították kutatásunkat.¹

Az alábbiakban 6 olyan kiemelt területet mutatunk be, melyeknek a virtuális coachingban kiemelt szerepük van.



Rapportépítés

Meglehetősen eltérő vélemények fogalmazódnak meg a virtuális bizalomépítés gyakorlatában a coachok részéről.

Csak virtuálisan vs. keverten? A bizalomépítést sokan a személyes találkozóhoz kötik. Ezért van, aki mindenképpen egy személyes találkozóval indít, van, aki tudatosan 2-3 virtuális ülés után beiktat egy személyeset. Megint mások egyáltalán nem igénylik a személyes indítást. A bizalomépítés, - csakúgy, mint a személyes találkozók esetén - nagyon különböző lefutású lehet. Van, hogy gyors, van, hogy több ülés után érezzük



MAGYAR
COACHSZEMLE

Női-férfi dinamika
2015/4.

IRÁNYOK

csak annak a bizalmi szintnek a kialakulását, amin a személyes munkához szükséges.

Mire figyelünk erőteljesebben a rapport építésben? Elsősorban a **hangunkra**. Milyen hangszínnel, milyen tempóban beszélünk, mit üzenünk vele.

„Ha nincs kép, akkor tudatosan jobban figyelek a hangomra, hogy az mit közvetít, mit üzen.”

„Csak hanggal is sokat lehet dolgozni: ilyenkor kihúzom magam, hogy több levegő menjen a tüdőmbe. Ezzel mélyebb lesz a hangom, ami megnyugtatóbb, bizalomkeltőbb. Figyelek a tartásomra is.”

Fontos – akár az egészségesség megélése miatt – a **terünk bemutatása**. Nálunk minden virtuális coaching úgy indul, hogy elmeséljük egymásnak, hogy ki merre van, mi van a szobában, változott-e a helyszín az előző ülés helyszínéhez képest. Ha van video, akkor a szobát is bemutatjuk. Meggyőződünk arról kölcsönösen, hogy zárt szobában ülünk, nincs be- és átjárás. Egy kicsit több a **bevezető, könnyed beszélgetés** is, gyakran van egy visszaköszönő téma, ami mentén a beszélgetésbe bejelentkezünk: ez lehet időjárás (mikor agrár szektorban dolgozó ügyfelünk van, akkor ez kiemelten fontos), lehet gyereknevelési, kivel mi a helyzet, stb.

A **bizalom kialakulása sok kliens esetében sokkal gyorsabb**, mint személyes (F2F) ülések esetén. Mintha ügyfeleink azt gondolnák: „Azzal, hogy nem látom a coachot, vagy nem egy térben ülök vele, könnyebb elmondani neki elakadásaimat, könnyebben megmutatható az esendőségem.” Benne van sokszor az is eme gyorsulásban, hogy „úgysem fogunk soha személyesen találkozni”.



Energiaszint

Energiákkal F2F coachingjaink során sokat dolgozunk. Virtuális munkánk során az energia kezelésének vetületei kiélesednek: hogyan érzékeljük, hogyan dolgozunk vele, mitől tudjuk fenntartani, erősíteni, lelassítani?

Az energiaszint ellenőrzése, validálása többféleképpen történhet:

„Coachingjaimban elsősorban az energiára figyelek: milyen az energiaszint, sok vagy kevés, szivárogo-e valamerre, ha ezt érzem, akkor keresek adatokat hozzá, hogy ezt validáljam. Ilyen pl. a hang, testtartás, levegővétel, szünetek”

Egyöntetű tapasztalása a gyakorlott virtuális coachoknak, hogy **max. 60 perces üléseket érdemes virtuálisan tervezni**. Míg a F2F találkozók sokszor 90 percesek, virtuális térben hamarabb érkezik meg az elfáradás. Különösen fontos ez azon coachok és kliensek esetén, akik napjuk nagy részében monitorhoz, vagy telefonhoz kötötten dolgoznak. Ha csak hangot használunk, akkor érdemes a monitort is elsötétíteni, minél kevesebb inger, fény zavarja a figyelmünket és energiáinkat.

Energiaszint kapcsán sokan a **beszédtempót**, video esetén a **mozdulatok sebességét**, a



MAGYAR
COACHSZEMLÉ

Női-férfi dinamika
2015/4.

IRÁNYOK

szemmozgást követik és dolgoznak vele adatszinten. Telefon esetén a beszédtempó és a **légzés üteme**, változása jelentős információ a coachingban.

Érdeemes virtuálisan a klienset többet reflektáltatni saját energiaszintjére és annak változására is. Fontos többször rákérdezni, ellenőrizni intuíciónkat, megválaszolni felmerült kérdéseinket.

A virtuális coachingnak van egy energizáló aspektusa is. Kimondottan sok coach említette, hogy energiájukat megemeli, hogy a virtuális coachingokra nem kell kiöltözni, „nem szorít a nadrág és még a cipőt sem akarom ledobni magamról”, lehet kényelmesen ülni, „feltehetem a lábam az asztalra, míg dolgozunk”. Van, aki fizikailag pedig azzal energizálja magát, hogy sétál a coaching közben.



Az ügyfél hangja

A coaching munkában az egyik izgalmas adatforrásunk az ügyfelünk hangja, pontosabban a hangjában beálló változások. Ilyen **változás lehet, ha felgyorsul, vagy épp belassul a beszéde, megváltozik az intonációja, hangereje.** Ezzel dolgozunk személyes találkozások alkalmával is, de ennek szerepe felerősödik, amikor virtuálisan dolgozunk. A kérdőívet kitöltők szerint videókapcsolat nélküli munkában az elhangzott tartalom után **ez a második legfontosabb elem**, amelyre kiemelten figyelnek. Az erre irányuló figyelmünket érdemes fejleszteni, ahogy ezt egy interjúalanyunk is kiemelte:

„Amikor virtuálisan kezdtem dolgozni, akkor tudatosan fejlesztettem magam, hogy a hangra és annak jellemzőire jól tudjak figyelni.”

A hangban beálló változás gyakran hűen tükrözi azt a helyzetet, amelyről az ügyfél éppen mesél. Egy török ügyfelünkkel folytatott coaching munkában pont a beszéd ritmusának megváltozása hozott felismerést. Az egyébként egyenletes ritmusban beszélő ügyfél elkezdett feszesebben, „pattogósan” beszélni. Nyilvánvaló volt, hogy ez nem az ő tempója, nem az ő stílusa. Ezen elindulva tudtuk feltárni, hogy az adott helyzetben mennyire idegenül érzi magát, hogy úgy érzi, belekényszerítették valamibe, amivel ő nem tud azonosulni.



Figyelek arra, ami elhangzik

Egyértelmű vélemény, hogy **virtuálisan sok esetben könnyebb fókuszálni.**

„Ha telefonon dolgozunk, nem látom a testbeszédét a kliensnek, ezért jobban tudok a folyamatra és befelé fókuszálni.”

Többen vagyunk úgy, hogy még ha lenne is video, mi a telefont választjuk. Ilyenkor, minthogy nem látjuk a klienst, **felerősödnek a szavak**, több teret adunk a



verbalizálásnak. Jobban észrevevessük a kliens esetleg érdekes **szóhasználatát, mondat-szerkesztéseit**, figyeljük mondatainak tartalmát.

„Bizonyos szempontból sokkal inkább azzal dolgozom, amit az ügyfél behoz. Nincsen lehetőségem arra, hogy más felé menjünk. Nem tudom – akár gesztikulációkkal – megszakítani az ügyfelet, tehát sokkal jobban a kliens igénye határozza meg a coachingot.”

Coachingjaink közben kimondottan tud segíteni, ha **behunyjuk a szemünket**. Ilyenkor az ügyfél felé csak a hallásunkra hagyatkozunk, de a befelé figyelés is megerősödik.

Úgy tűnik, hogy virtuálisan **többször nyúlunk a reflektáltatáshoz, összefoglaláshoz** is. Lehet ennek oka, hogy virtuálisan érdemes ellenőrizni, hogy megértettük-e egymást, de oka abban is keresendő, hogy virtuális coachingjaink nagy része nem magyarul történik és ilyenkor az átfogalmazás, összefoglalás az egyértelműsítés, vagy kiemelés jó eszköze a megértésnek.

Gyakori, hogy telefonos coaching esetén szabadabban jegyzetelünk, vagy rajzolunk. Jó gyakorlat ezt is becsatornázni:

„Ha nincs kép a skype-on, sokkal lazábbnak érzem magam. Kényelmesen ülök, rajzolok, jegyzetek. Gyakran van, hogy rá is kérdezek a kliensemnél, hogy ő mit csinál közben. Ha esetleg ő is rajzol, akkor azt is behozom a coachingba: beszéljünk arról, amit épp rajzolunk.”



Csend és szünetek

A virtuális munka egyik izgalmas témája a csend és a szünetek érzékelése, használata. A beszélgetéseinkben beálló csendeket és szüneteket személyes találkozásaink során a lehető legtermészetesebben kezeljük, virtuális térben azonban ez nem ilyen egyszerű.

A tapasztalt virtuális coachok arról számolnak be, hogy a **virtuális térben a csend feszítőbb**, hisz **nem tudhatom biztosan, hogy ez a csend az elhangzottaknak szólt**, vagy esetleg megszakadt a vonal, elment a hang, vagy nem hallotta a kérdésemet? Ennek kiküszöbölésére mi a virtuális coachingjaink során gyakran használunk olyan kérdéseket, mint pl. *„Miről szól ez a csend?”* vagy *„Mi történik most ebben a csendben?”*, hogy támpontokat kapjunk az ügyfelünktől. Ugyanígy, ha mi maradunk hosszabb ideig csendben, akkor is jelezzük, hogy most éppen mi történik: pl. *„Itt vagyok, csak gondolkodom.”*

Virtuális munkában a **csend feszültsége erősebb**. Gyakran azon kaphatjuk magunkat, hogy előbb megszakítjuk a csendet, belépünk egy újabb kérdéssel. A csendek és szünetek így lerövidülhetnek a virtuális térben, amivel maga a reflektív tér is szűkül. Ahogy



egy interjúalanyunk említette: „Az a tapasztalatom, hogy feleződik az elbírható csend hossza virtuálisan, szemben a személyes üléssel. Nem tartható olyan hosszú csend.” Tehát tudatosan kell arra figyelni, hogy hogyan szabályozzuk a csendek és szünetek hosszát, hagyunk-e elegendő időt a reflektálásra, a végiggondolásra (különösen introvertált ügyfeleknél).

Ugyanakkor a **csendek és a szünetek fel is nagyítódnak**, sokkal érzékelhetőbbé válnak a virtuális térben, amely több lehetőséget kínál az azzal való munkára is. Eredményes technika azzal dolgozni, amit a csend alatt coachként magunk is megélünk, átélünk! A bennünk keletkező érzések, tapasztalataink szerint, gyakran tükröződései az ügyfeleink érzéseinek.



Introspekció

Egyes coachok szerint **az ülés mélysége, intimitása növekszik**, ha a videót egyáltalán nem használjuk, vagy kifejezetten telefonon dolgozunk. A kérdőívben feltett kérdéseinkre a válaszadók több mint fele egyetértett azzal az állítással, hogy coachként sokkal lazábban és intuitívabban dolgoznak, ha nincsen kép és csak hanggal dolgoznak. Személyes tapasztalataink is azt mutatják, hogy video nélkül könnyebb magunkra figyelni, erősebb az introspekció, nemcsak a coach, de a coacholt oldaláról is.

„Coachként telefonon sokkal reflektívabb vagyok: jobban érzékelem mi történik bennem, jobban tudok az intuíciómra figyelni.”

„Video nélkül nagyobb az intimitás, mert „önmagukkal könnyebben találkozunk” ilyenkor. Mindketten.”

Videó nélkül bizonyos szempontból lazábban ugyanakkor sokkal fókuszáltabban tudunk jelen lenni. Az ellazulást segíti, hogy nem kell a külsőségekkel törődnünk, nem kell figyelni arra, hogy hogyan nézünk ki, kényelmesen el tudunk helyezkedni.

Virtuálisan dolgozni nem jobb vagy rosszabb, mint személyesen, egyszerűen csak más. Ezt a másságot kívántuk cikkünkben érzékeltetni. A másságot, ahogy a példák is mutatják, előnnyé lehet és kell is kovácsolnunk. Számos, sikeres virtuális coaching folyamat tapasztalatával azt is gondoljuk, hogy virtuálisan coacholni jó. Ennek jegyében kívánunk mindenkinek sikeres elmélyülést a virtuális coaching gyakorlatában!



Jótanácsok virtuális coachingra

„Nem nehéz, kezdj bele!” – hangzik el a bátorítás sok, tapasztalt, virtuálisan dolgozó coach szájából mindazon coachok felé, akik még csak most kezdik a virtuális coacholást. Ha pedig a bátorság és az elhatározás megvan, íme még néhány praktikus jótanács kezdő virtuális coachoknak:





- **Szerezz saját élményt!** – próbáld ki saját élményű folyamatban, hogy mit jelent virtuálisan coacholtnak lenni. Ha biztonságosnak fogod találni, akkor az ügyfél is biztonságban fogja érezni magát.
- **Figyeljete oda az időzóna különbségekre!** –félreértéseknek gyakori oka az eltérő időzónákban való működés, különösen, ha bármelyik fél utazik és a megszokott időzónájától is eltér.
- **Egy 60 perce coachingra szánj legalább 80 percet** – fontos, hogy minden ülés előtt és után hagyj magadnak „zsilipelési időt”, csakúgy, mint a F2F coachingoknál. Viszont fontos, hogy kliensed figyelmét is felhívd erre a gyakorlatra. Figyeljen arra, hogy ne beessen egy találkozóról, vagy meetingről a coachingba, hanem hagyjon időt magának a megérkezésre és a zárásra is egyaránt.
- **Körültekintő figyelemmel válasszatok helyszínt** – legyen egy olyan helye a kliensnek, ahol jól érzi magát, ahol fesztelenül tud beszélgetni. Erre nem alkalmas egy open office, de még egy kávézó sem. Sokszor jó tanács a coaching folyamat elején, hogy előre érdemes lefoglalni a coaching ülésekre egy tárgyalót.
- **Virtuális csatornák** – érdemes megegyezni a coaching elején, hogy milyen kommunikációs csatornákat preferáltok a coachingra. Van, aki video nélkül elképzelhetetlennek tartja a coachingot, mások a telefonra esküsznek. Érdemes kipróbálni a különböző lehetőségeket és megállapodni a klienssel, hogy milyen csatornák bevonásával akartok dolgozni.
- **Biztonsági szám** – tisztázzátok előre, hogy milyen platformon fogjátok a coachingot vinni, ki-kit hív és mi történik akkor, ha megszakad a vonal. Legyen egy biztonsági elérésetek a másik felé, ha az elsődleges csatornával valami gondotok lenne.

Jegyzet

¹ Von Bartheldné Ábri Judit PCC; Horváth Tünde, MCC; Németh Zita; Jókay Rita; Kozák Olivér; Makai András; Szabó Andrea

- A hang változása mindig jel arra, hogy „itt valami van”.
- Figyelhetjük a hangszín, a hang sebesség, a hang ritmusának, a hang erejének változását. Reflektálhatunk a mondatok szaggatottságra, mondatok összefűzésére.

HANG

- Személyes találkozó a folyamat előtt/elején.
- Hangunkra való tudatos figyelem.
- Verbális bólintás gyakoribb használata.
- Több reflexió.
- Több néven szólítás

KAPCSOLATÉPÍTÉS

- A virtuális ülések a korlátozott érzékelési források miatt felerősíthetik az elhangzottak jelentőségét.
- Felerősödhetnek egyes kifejezések, szavak, mondatszerkezetek.
- Többet foglalnunk össze abból, amit megértettünk.

ELHANGZOTTAK

Fókuszok virtuális coaching esetén

CSEND

- A virtuális térben a reflektív tér kisebb lehet, mert hajlamosabbak vagyunk kevesebb szünetet hagyni
- Feszítőbb a csend

SAJÁT MAGAM

- Video nélkül könnyebb coachként magunkra figyelni, erősebb az introspekció, intuíció jobban működhet.
- Nem kell a külsőségekkel törődni.
- Az ügyfél is jobban közelebb tud kerülni az érzéseihez.

ENERGIA

- Az energiaszint figyelése ugyanolyan, mint személyesen, a virtuális tér mégis felerősítheti az erre való fókuszunkat.
- Ránézhetünk az energia sebességére (gyors-lassú), mennyiségére, energia erejére, mélységére, energia irányára (kifelé-befelé), az energia terére (mekkora térben mozog az energia?)