



Bezpłatny fragment abstraktu

Twarzą w twarz

Gerard Egan



Opis

Książka przedstawia teoretyczne i praktyczne aspekty relacyjnego prowadzenia grup treningowych. Abstrakt natomiast przekłada tę wiedzę na obszar prowadzenia coachingu i relacyjnej pracy z klientem. Dowiesz się z niego, jak budować autentyczne i trwałe relacje z klientami; jak zapewnić podczas coachingu klimat wzajemnego szacunku, zrozumienia, otwartości, wsparcia i współpracy.

Zawartość abstraktu

1. Mowa prowadząca do relacji

Niektórym budowanie relacji przychodzi bardzo łatwo. Takim osobom wszyscy ufają i polegają na nich niemal od pierwszego wejrzenia. Jak to się dzieje? Głównie dzięki sposobowi mówienia i bycia tych osób. W tej części opisujemy, jak mówić i o czym mówić.

2. Jak zapewnić zaufanie i otwartość w relacji coach–klient?

Sposób mówienia to pierwszy element. Kolejnym jest zachowanie prowadzące do zaufania i otwartości. Tutaj opisujemy sposoby zachowania się pomagające budować nić porozumienia z klientem.

3. Jak doprowadzić do autentycznej partnerskiej współpracy na linii coach–klient?

Zaufanie i otwartość są – na dobrą sprawę – wprowadzeniem do relacyjnego coachingu. Sednem jest autentyczna i partnerska współpraca pomiędzy klientem i coachem. W trzeciej części abstraktu właśnie o niej piszemy.



1. Mowa prowadząca do relacji

Niektórym budowanie relacji przychodzi bardzo łatwo. Takim osobom wszyscy ufają i polegają na nich niemal od pierwszego wejrzenia. Jak to się dzieje? Głównie dzięki sposobowi mówienia i bycia tych osób.

Sposoby mówienia

Możemy wyróżnić następujące sposoby mówienia:

1. **Mówienie Tu i Teraz** – prowadzi do kontaktu, relacji
2. **Mowa biznesowa (handlowa)** – suche fakty, konkrety, liczby.
3. **Pustosłowie** – mówienie dla mówienia, zazwyczaj o niczym ważnym, np. o pogodzie, spadającym z drzewa liściu itp.
4. **Mowa jako broń** – agresja słowna, atak słowny.

W rzeczywistości wszystkie cztery rodzaje mówienia są potrzebne. NIE można zawsze posługiwać się tylko jednym z nich. Podczas coachingu w różnych sytuacjach odwołujemy się do różnych rodzajów mówienia.

Prowadząc relacyjny coaching powinno się mówić Tu i Teraz, lecz czasem trzeba podać też parę suchych faktów, konkretnych danych. Podobnie trzeba umieć porozmawiać o spadającym z drzewa liściu, a czasem również umieć okazać słowami wrogość. Z mówieniem Tu i Teraz silnie wiąże się zagadnienie opowieści i opowiadania.

Opowieść a opowiadanie

(...)

Pamiętaj, że w coachingu relacyjnym i klient i coach powinni posługiwać się opowiadaniem oraz łączyć wszystkie zdarzenia z terażniejszością.

2. Jak zapewnić zaufanie i otwartość w relacji coach–klient?

Sposób mówienia to pierwszy element. Kolejnym jest zachowanie prowadzące do zaufania i otwartości. Tutaj opisujemy sposoby zachowania pozwalające na nawiązanie nici porozumienia z klientem.

(...)

Otwartość w coachingu

Otwartość to oprowadzanie kogoś po swoim domu i bycie oprowadzanym po czyimś domu. Oprowadzając gościa po domu, pokazujesz mu różne miejsca. Jednak wielu z nich NIE pokazujesz.

Otwartość polega na pokazaniu wszystkich miejsc, ale NIE od razu! Zanim pokażesz skrywane miejsce, przygotuj je na pokaz. Posprzątaj, zmień coś bądź przygotuj widza na to, co zobaczy. Dopiero wówczas pokazuj.

Jeśli pokażesz wszystko od razu, możesz doświadczyć wstydu i strachu. Możesz nawet doznać traumy. Pracując z ludźmi, zapomnij o ścianach ze szkła, mówieniu o wszystkim od razu, bo to może ich tylko przestraszyć i jeszcze bardziej zamknąć w sobie. **Zamiast budować**



przezroczyste ściany, naucz ludzi dobrowolnie pokazywać to, co mają w swoich „domach”. Naucz ich przygotowywać skrywane pokoje i naucz ich przygotowywać widzów na to, co zobaczą. To właśnie jest otwartość, która prowadzi do autentycznej relacji!

Kiedy powiesz klientowi: „Możesz mi powiedzieć wszystko. Mów”, oczekujesz od niego, żeby nagle stał się przezroczysty. Ani on, ani Ty nie jesteście na to gotowi. Przygotuj klienta i siebie na tę otwartość.

Żeby otwartość mogła zaistnieć, coach powinien uprzednio zapewnić klientowi: miłość (braterską, przyjaźń), równość, szacunek, zrozumienie.

Zatem droga do otwartości w coachingu wygląda następująco:

Miłość (braterska, przyjaźń) – Równość – Szacunek – Zrozumienie – Otwartość

Wpierw zapewnij atmosferę miłości, równości, szacunku, zrozumienia i dopiero otwartości.

Miłość (braterska, przyjaźń)

(...)

Równość

(...)

Szacunek

(...)

Zrozumienie

(...)

3. Jak doprowadzić do autentycznej, partnerskiej współpracy na linii coach–klient?

Zaufanie i otwartość są – na dobrą sprawę – wprowadzeniem do relacyjnego coachingu. Sednem jest autentyczna i partnerska współpraca pomiędzy klientem a coachem. W trzeciej części abstraktu właśnie o niej piszemy.

Droga do współpracy

Jeśli w relacji z klientem zapewnisz sobie i jemu:

**Miłość – Równość – Szacunek – Zrozumienie – Otwartość –
– Emocje – Klimat wsparcia – Współpracę**

dopiero wtedy powstanie autentyczna relacja i coaching relacyjny!

Emocje

Doświadczenie, odczuwanie i świadomość budzących się emocji jest bardzo ważna zarówno dla coacha, jak i dla klienta, nie tylko w life-coachingu, ale również w business-coachingu. Ludzie często mają trudności w osiągnięciu celów zawodowych, a przyczyną tych trudności są emocje. Stres, strach, konflikty, agresja, presja czasu, realizacja planów sprzedażowych, mobbing – to wszystko wpływa na sferę emocjonalną oraz na skuteczność osiągnięcia celów zawodowych.



Znajdując się w sytuacji dostarczającej emocji, człowiek powinien poczynić dwa kroki:

1. **Uświadomić sobie emocję i poruszenie nią (co czuję?).**
2. **Zareagować na powstające emocje i wyrazić tę reakcję słowami (czego potrzebuję?).**

W praktyce jednak wiele osób postępuje zupełnie inaczej: tłumii swoje reakcje na pierwszym bądź drugim etapie.

Ad. 1. Uświadomienie sobie emocji i poruszenie nią - jeśli człowiek jest zbyt skupiony na sobie, odcina się od tego etapu, od emocji. Następuje tłumienie emocjonalne.

Mamy 3 rodzaje tłumienia emocji:

- **NIEzauważanie emocji** – osoba nie musi się odcinać od emocji, bo w ogóle ich nie dostrzega, nie odczuwa. Wydaje się bardzo racjonalna, opanowana i chłodna. Kiedy inni płaczą lub śmieją się, ona zachowuje kamienną twarz.
- **Odcięcie, izolacja od emocji** – osoba zaczyna odczuwać emocje i odcina się od nich. Nie traktuje ich emocjonalnie, lecz logicznie, gdyż z emocjami zaczyna się źle czuć. Np. chciałbym kogoś pocieszyć i przytulić go, ale odcinam się od emocji i tylko logicznie mówię „To żaden problem, będzie dobrze”.
- **Zniekształcenie i wyparcie emocji** – osoba odczuwa emocje innych ludzi, przy „łatwych” emocjach współ-odczuwa je i współ-doświadcza, lecz przy trudnych emocjach (np. złość) zniekształca je i zamienia na coś innego. Np. widząc, że Piotr złości się na mnie, pytam go czy dobrze się czuje. Proponuję mu pomoc, bo nie chcę rozmawiać o złości i nie chcę jej przeżywać emocjonalnie.

Ad. 2. Reakcja emocjonalna i ekspresja emocji – to autentyczna reakcja na emocje i wyrażenie słowami swoich odczuć związanych z tymi emocjami. Kiedy człowiek rezygnuje z reakcji emocjonalnej lub z ekspresji odczuć, ulega blokadzie.

Mamy 3 rodzaje blokad:

- **NIEprzełożenie odczuć/emocji na słowa** – człowiek nie opisuje słowami innym ludziom tego, co odczuwa. Nie chce bądź nie umie mówić o swoich odczuciach. Naucz go otwartości, a zacznie porozumiewać się na tym poziomie z Tobą i z innymi
- **Powierzchowne przełożenie emocji na słowa** – bardzo ogólne opisanie odczuć i przeżywanych emocji, które niewiele mówi innym osobom. Np. „Dobrze się czuję”, „Jest OK.” – z tych słów nic nie wynika dla słuchaczy, bo co to znaczy, że dobrze się czuję? Co to oznacza dla mówiącego? Jak dobrze się czuję?
Zapewnij swojemu rozmówcy więcej otwartości, a zacznie więcej mówić.
- **Zniekształcenie opisywanych emocji** – człowiek przekłada emocje na słowa, lecz opisuje coś innego niż odczuwa. Ukrywa to, o czym nie chce bądź nie potrafi powiedzieć. Np.



opisując konfrontację z Marią, obracam całą sytuację w dowcip, zabawną scenę. Zamiast mówić o negatywnych emocjach, o tym, że nie lubię Marii, zaczynam opowiadać dowcipy, próbuję bawić towarzystwo.

Zapewnij takiej osobie więcej otwartości, a zacznie mówić o wszystkim, co czuje do Marii.

Prowadząc coaching pamiętaj, żeby uświadamiać sobie powstające w Tobie emocje i budzące się poruszenie. Następnie odczuj swoją reakcję i wyraż ją słowami. Jeśli tego nie uczynisz, będziesz tłumić emocje i prawdopodobnie unikał spotkań z danym klientem, albo prędzej czy później „wybuchniesz” i skrytykujesz klienta, krzycząc na niego.

Pamiętaj też, że emocje działają w dwie strony! Klient też może na Ciebie nakrzyczeć. Żeby tego nie zrobił, powinieneś mu pomóc uświadamiać sobie powstające w nim emocje i budzące się poruszenie, a następnie pomóc mu wyrazić słowami powstającą w nim reakcję.

Przykład z praktyki

(...)

Wsparcie

(...)

Rodzaje wsparcia

(...)

Współpraca

(...)

Kiedy współpraca zanika?

(...)

Rodzaje ucieczek:

(...)

Reakcja na ucieczkę

(...)

Co daje otwartość?

(...)

Przyczyny powstawania oporu przed otwartością:

(...)

Niniejsza publikacja jest **bezpłatnym fragmentem abstraktu**.

Pełną wersję abstraktu można kupić w **Sklepie ACW** pod adresem:

www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/



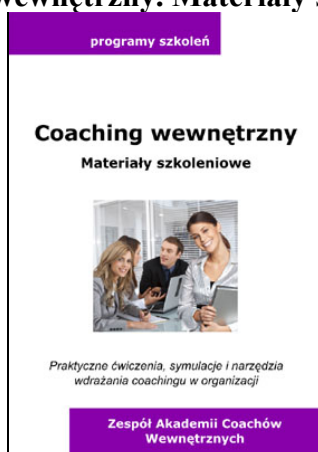
Wybrane publikacje ACW

Książki



Programy szkoleń

Coaching wewnętrzny. Materiały szkoleniowe



Abstrakty książek

Książka: **Gandhi dla menedżerów**
Autor książki: J. Zittlau

Książka: **Mistrzowski coaching**
Autor książki: R. Hargrove

Książka: **Sztuka rozmawiania**
Autor książki: F. Shultz von Thun

i wiele innych

Więcej informacji o publikacjach na www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/