

Gyengéd módszer

GERARD O'DONOVAN | Senki nem hal bele, ha kipróbálja a coachingot – ajánlja a fejlesztési formát a világ egyik legnagyobb és legelismertebb coachképző intézménye, a Noble Manhattan vezetője.

A coachok nyilván azt mondják, hogy nagyon hasznos és hatékony a coaching. Lehet ezt azért objektíven is mérni?

– Vannak kézzelfogható, pontosan mérhető eredmények, például az, hogy mennyire hoznak később jónak, kifizetődőnek bizonyuló döntéseket az igazgatótanács tagjai. Azt is össze lehet vetni, hogy mennyi ideig maradnak a cégnél a felső vezetők. Mi több, még a munkaerő munkahelyi elégedettségét is meg lehet mérni, például olyan mutatókkal, hogy mennyi betegszabadságot vesznek ki. Ezek mellett léteznek kevésbé pontosan mérhető mutatók is, mint például a munkatársak közérzete. Utóbbit csak érzékeny, pszichológusok által összeállított kérdőívekkel lehet kimutatni.

– Honnan tudja, hogy minden pozitív változás a coachingnak tudható be? Nem lehet, hogy sokszor már az szárnyakat ad a kollégáknak, ha valaki odafigyel rájuk, meghallgatja őket, és ha úgy érzik, a főnök törődik velük?

– Igaza van, sosem lehetünk teljesen biztosak abban, hogy a profizmusunk a döntő. Az elmúlt években sokan sokat beszéltek arról, hogy a coachingban már az is hihetetlenül megerősítő, hogy a coach szeretettel és

odafigyeléssel fordul a klienséhez. Már ez önmagában sokat jelent. Úgy gondolom, ha csak arról van szó, hogy egy ember megértéssel közelít az embertársához, és így átsegíti nehéz helyzeteken, már akkor megérte. Ha kiderülne, hogy „csupán” ennyi ment át egy-két coaching során, én ezzel a gondolattal is együtt tudok élni. Azért annyit még megjegyeznék, hogy ma már több ezer lektorált tudományos publikáció támasztja alá, hogy van értelme a Fortune top 500 cégének évi kétmilliárd dollárt költeni coachingra. Egyes területeken több mint 500 százalékos a ROI, azaz a befektetett összeg megtérülése.

– Ez nagyon jól hangzik, de vajon mindeki coacholható? Van olyan életvezetési

vagy vállalati probléma, ami coachinggal nem orvosolható?

– Ami engem illet, én például képtelen vagyok coacholni a feleségemet. A gyerekeimmel működik, de a feleségemmel nem. Időnként előfordul, hogy a kliens pszichés problémákat akar coachinggal helyrehozni, ám ilyen esetekben terápiára van szükség. A coaching sem tud mindent megoldani. Ha például valaki klinikai depresszióban szenved, akkor a coaching nem gyógyítja meg. Nyilván a skizofréniát sem lehet ezzel kikúrálni.

– Egyre több pszichológus kezd el coacholni. Előny vagy hátrány, ha valaki korábban profi terapeuta volt?

GERARD O'DONOVAN

- A korát titkoló brit szakember végzett pszichológus és coach, fiatalemberként a királyi tengerészgyalogsoknál szolgált.
- Első millióját 31 éves korában kereste meg.
- Az International Institute of Coaching elnök-vezérigazgatója, a szakmai szövetség 90 országban aktív.
- Alapító-tulajdonosa a Westminster Indemnity Ltd.-nek, amely a világ legnagyobb online, coachoknak szolgáltató biztosítótársasága.
- Az általa létrehozott szervezetekben összesen 4000 embert irányít.
- Nős, családapja, hobbija a motorozás egy BMW nagymotorral.



– Szerintem ez jó dolog, és ezt nemcsak azért mondom, mert végzettségem szerint én is pszichológus vagyok. Mégis, úgy vélem, hogy a coaching többre képes, mint a pszichológia. Hatékonyabb, hosszantartóbb az eredménye – és gyorsabb is, pár alkalom alatt nagyon sok mindent el lehet érni. Ez azt jelenti, hogy mindent összevetve olcsóbban jön ki a kliens. Arról már nem is szólva, hogy harmad-, negyedannyi idő alatt ki lehet képezni egy jó coachot, mint egy pszichológust.

– Előfordult önnel, hogy elutasított egy potenciális klienst?

– Ha jól emlékszem, csak kétszer történt ilyen. Tudja, coachként én is jól akarom érezni magam a folyamatban. Megtörtént, hogy nem találtuk meg a közös hangot, nem éreztem jól magam a jelenlétében – egyikük ráadásul nagyon agresszív fellépésű is volt. Jó hír, hogy a coachoknak nem kötelező egyetlen ügyféllel sem együtt dolgozni, „kirúghatják” őket.

– Húsz évvel ezelőtt milyen problémákkal fordultak a kliensek önökhöz, és ma milyen gondokra remélnék gyógyírt találni az emberek, munkavállalók?

NOBLE MANHATTAN COACHING

■ 1995-től foglalkozik coachinggal, ezzel Európa első ilyen intézménye.

■ Jelenleg 27 országban tevékenykedik, eddig már 10 ezer coachot képzett ki.

■ A cég jelmondata: „A felkészült elmének kedvez a szerencse.”

– Akkoriban főleg az átlagembereket érdekelte az élet általános kérdéseivel kapcsolatos coaching, ma inkább a vállalatok érdeklődnek az iránt, hogy a munkatársaik a céges tevékenységeikkel kapcsolatban kapjanak coachingot, ráadásul csapatban, nem is egyesével. Egy másik trend az, hogy sok vállalatvezető szeretné elsajátítani a coaching szemléletű menedzsmentet, tehát saját maguk mennek el ilyen képzésekre, hogy ezáltal jobb főnökök legyenek, és több kreativitást hozzanak ki a csapatukból.

– Magyarországon még mindig sok vezető szkeptikus a coachinggal kapcsolatban. Hogyan tervezi cége itteni terjeszkedésével megváltoztatni a véleményüket?

– Teljesen normális, hogy sokan ódzkodnak a coachingtól. Először minden új elgondolást kinevetnek, aztán durván kritizálják, hiszen sokan fenyegetve érzik magukat, majd pedig beépül a köztudatba, és elfogadottá válik. A világ különböző részein más és más fázisban van a coaching, ám a multis környezet miatt egyre inkább terjed a jó híre. A helyi HR-vezetők gyakran járnak a főhadiszállásra tréningekre vagy megbeszélésekre, és ott szembeesülnek külföldi kollégáik jó coachingtapasztalataival. Amikor aztán visszatérnek a munkahelyükre, elkezdnek ők is kísérletezni a coachinggal. Kis túlzással, a multik miatt lesz egyre népszerűbb a coaching. Egyébként pedig, ha a főnök szkeptikus, mi nem akarjuk feltétlenül győzködni. Csak annyit mondunk, hogy próbálja ki, ártani biztosan nem fog neki. A coaching egyszerű, gyengéd módszer, senki nem hal bele, ha kipróbálja.

– Egyszer azt nyilatkozta, hogy a coaching a világ második leggyorsabban fejlődő üzletága. Ez komoly?

– Ez másfél éve valóban így volt Nagy-Britanniában egy HR-kutatással foglalkozó, államilag elismert szervezet felmérése szerint. A pálmát természetesen az informáciotechnológia vitte el. Azért a második hely sem rossz!

– Milyen szakmai tudásra van szüksége a jó coachnak? Nem illúzió azt gondolni, hogy egy coach ugyanolyan jó munkát tud végezni egy informatikai cégnél, mint mondjuk a bank- vagy az energiaszektorban?

– Einstein szerint ahhoz, hogy megoldjuk a problémáinkat, magasabb intelligenciaszinten kell megközelíteni azokat, mint amilyenre létrehoztuk őket. Mi okoztuk a problémáinkat, és csak mi vagyunk képesek megoldani azokat. A külső világ sokszor csupán a belső világunk leképeződése. Ebből az következik, hogy a külső körülmények módosításához az első lépés az, hogy megváltoztassuk a belső világunkat, mert így a külső realitás is módosul. Szóval, mindnyájan tudjuk a választ a kérdéseinkre, csak az a baj, hogy ennek nem vagyunk a tudatában – nem is igazán hisszük el. Ennek az lehet az oka, hogy olyan világban élünk, amelyben átadjuk másoknak a felelősséget magunk felett: az orvosnak, a főnökünknek és így tovább. A coaching éppen arról szól, hogy a felelősség visszakérül a kezünkbe. A coachnak nincsenek kész válaszai, ő csupán segít abban, hogy magunkba nézzünk és megtaláljuk a saját válaszainkat.

– Van még hely további coachoknak? Még nem telítődött a piac?

– Á, dehogya! Angliában nagyjából 20-25 ezer működik, viszont 400 ezer pszichológus praktizál. Ebből az következik, hogy Angliában a piac még bőven elbírl legalább 100 ezer coachot, és nincs okom azt feltételezni, hogy Kelet-Európában ez másként lenne.

– Most, hogy Magyarországon is megkezdte a Noble Manhattan a működését, milyen eredményekkel lenne elégedett? Már csak azért is, mert több coachképző intézmény már évek óta működik.

– Talán meglepő, de nincsenek konkrét céljaim. Úgy vélem, elég az, ha azzal foglalkozom, ami igazán örömmel tölt el, és segíti az embereket, a többi meg majd megtörténik magától. Tudom, ez nem hangzik valami professzionálisan, de tényleg nincsenek elvárásaim. Hiszek abban, hogy ha becsülettel teszem azt, amiben hiszek, akkor nem kell kényszeresen kitérni üzleti célokat.

ISZÁK NORBERT

