

## Ścieżka rozwoju Coacha - część VIII

### **Piąte wtajemniczenie - formy przekazu, pozwolenia i informacje zwrotne w dialogu coachingowym**

Dzisiejsze spotkanie poświęcimy jeszcze komunikacji coachingowej i powiemy o istotnych technikach, jakimi są wspomniane w tytule: informacje zwrotne, formy przekazu i pozwolenia.

Proces coachingu, jak już podkreśliliśmy w trakcie poprzednich spotkań, ma bardzo wiele wspólnego z codzienną komunikacją interpersonalną. Dlatego też ważnymi elementami w naszym dialogu coachingowym, na które powinniśmy zwrócić uwagę, będą formy przekazu, wyrażające się zarówno jako komunikaty werbalne w postaci wypowiedzianych słów, zdań i myśli oraz przekazy niewerbalne.

#### **Przekaz werbalny i niewerbalny**

Przekazy werbalne niosą za sobą przekaz emocjonalny, ujawniający się w tonie głosu, jego modulacji oraz tempie mówienia. Ważne jest, abyśmy zapamiętali i kontrolowali fakt, że to my - jako Coachowie - w większości przypadków powinniśmy dostosować powyższe elementy do naszego podopiecznego. Pozwoli nam to na zbudowanie pozytywnych relacji z coachowanym, ale przede wszystkim da naszemu podopiecznemu poczucie, iż to właśnie on kontroluje proces coachingu.

Zdarzają się jednak sytuacje, z reguły spontaniczne i intuicyjne, a tym samym praktycznie niekontrolowane, w których to Coach przejmuje inicjatywę operowania dialogiem.

Jest to jak najbardziej trafne i wskazane, jeśli znajdujemy się w tzw. „ślepych zaułku myślowym” i potrzebny jest zastrzyk energetyczny dla naszego podopiecznego, by mógł pójść o krok dalej i zobaczyć inną perspektywę problemu.

W tym momencie może się zrodzić pytanie, jak to ćwiczyć i kontrolować, skoro ma być „spontaniczne i intuicyjne, a tym samym praktycznie niekontrolowane”. Nie martwcie się tym tak bardzo. Tu właśnie działa intuicja (o której mówiliśmy w jednym z pierwszych wtajemniczeń), doświadczenie i nasze relacje z ludźmi.

Jestem przekonana, że większość osób, których celem staje się bycie Coachem, to jednostki posiadające umiejętność tworzenia znakomitych relacji międzyludzkich, a tym samym mające odpowiednie predyspozycje. Zdajcie się na siebie, na swój instynkt, intuicję i doświadczenie, wsparte wiedzą i treningiem coachingowym. To również jest test i inspiracja do dalszego samorozwoju.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

Bardzo mocnym nośnikiem przekazu informacji pomiędzy Coachem i coachowanym będzie również komunikacja niewerbalna, wyrażana jako mowa ciała (gesty, mimika, ułożenie ciała w trakcie sesji). Wszystkich zainteresowanych mową niewerbalną i doskonaleniem własnych umiejętności w odczytywaniu i używaniu tego fascynującego narzędzia, zachęcam do studiowania specjalistycznych publikacji, a w szczególności oglądania materiałów filmowych, ćwiczenia przed lustrem lub udziału w sesjach treningowych, poświęconych tym umiejętnościom.

W tym miejscu chciałabym wspomnieć o jeszcze jednym elemencie, wpływającym na jakość formy werbalnej przekazu, który prawdopodobnie dla nas wszystkich jest oczywisty, czyli o poprawności językowej. Poprawność językowa, podobnie jak ubiór stosowny do sytuacji, jest niezbędną nie tylko ze względu na walory estetyczne przekazu, ale jest generalnie wizytówką ludzi wykształconych, budzących zaufanie społeczne, dbających o własny wizerunek i predestynujących do budowania silnych autorytetów. A przecież w praktyce, proces coachingu w dużej mierze bazuje właśnie na wykreowanym pierwszym wrażeniu i autorytecie Coacha.

Trudno sobie wyobrazić, że osoba, która ma się niemalże stać naszym duchowym przewodnikiem i miałaby dotknąć naszego wewnętrznego świata, skrywanego przed otoczeniem, nie emanowałaby siłą autorytetu, a tym samym nie budziłaby zaufania. Dlatego moi drodzy starajmy się zachować poprawność językową i traktować język naszej komunikacji jako wizytówkę. Proszę tu o poprawne zrozumienie moich intencji. Nie chodzi mi o używanie w dialogu coachingowym języka naukowego, specjalistycznego, czy też potocznie mówiąc „górnolotnego”. Chodzi o to, abyśmy posługiwali się poprawną polszczyzną (lub innym językiem), w sposób dostosowany do predyspozycji i możliwości komunikacyjnych naszego podopiecznego. Jest to jedyna szansa na wzajemne zrozumienie i nawiązanie dialogu.

W tym miejscu warto również zwrócić uwagę na precyzję i zwięzłość wypowiedzi. Pamiętajcie proszę, że dla nas, Coachów, najlepsza jest zasada: „im mniej słów użytych w przekazie, tym lepsze jego przyswojenie i zrozumienie przez coachowanego”.

Zanim więc coś powiemy, zastanówmy się, jak wyrazić to najkrócej i najbardziej precyzyjnie, a do tego poprawnym językiem. Damy w ten sposób szansę naszemu podopiecznemu na klarowne zobaczenie konkretnej kwestii, być może z zupełnie innej perspektywy.

## **Pozwolenia**

Bardzo sympatycznym i eleganckim narzędziem wśród omawianych przez nas technik są pozwolenia.

Pozwolenia polegają na uzyskaniu przyzwolenia naszego podopiecznego na zadanie kolejnego pytania lub zagłębienie się w jakąś konkretną kwestię. Daje to niezwykle przyjemne wrażenia coachowanemu, który czuje się bezpiecznie, ale również jak „król sytuacji”, w pełni kontrolujący przebieg procesu.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

Zaistnienie takich odczuć u naszego podopiecznego zaskutkuje kolejnymi pozytywnymi odczuciami, w formie większego rozluźnienia, wzrostu zaufania i otwarcia na dialog.

Dla Coacha jest to odpowiednie narzędzie, przyciągające uwagę rozmówcy, który najprawdopodobniej będzie niecierpliwie nasłuchiwał, co jeszcze mamy do dodania. Pozwolenia przejawiają się w sformułowaniach typu: „Czy mógłbym coś jeszcze dodać?”; „Czy moglibyśmy to jeszcze omówić?”; „Czy moglibyśmy podyskutować o tym jeszcze przez chwilę?”.

Najistotniejszym pozwoleniem jest uzyskanie zgody coachowanego na uczestnictwo w procesie coachingu. Pytając na początku sesji o pozwolenie na prowadzenie przez nas coachingu, dajemy naszemu podopiecznemu pierwszy wyraźny sygnał, że to on jest decydentem i osobiście kontroluje sytuację. Pamiętajcie tylko, aby nie skończyło się na tym jednym pozwoleniu w trakcie całego procesu.

Pozwolenia mają jeszcze jedną zaletę, a mianowicie, dają szansę na uszanowanie granic zarówno kulturowych, jak i osobistych naszych rozmówców, których istnienia możemy być zupełnie nieświadomi. To właśnie za sprawą tego szacunku do praw, odrębności i indywidualności innych, buduje się zaufanie i dobre, partnerskie relacje, a eliminuje obawy przed inwazyjnością, nachalnością i nieproszoną lub nieoczekiwaną ingerencją.

### **Informacja zwrotna**

Natura ludzka najczęściej skłania nas do niesienia pomocy innym w formie wyrażania dobrych rad, ocen i opinii. Ale czy każda taka wypowiedź może być traktowana jako informacja zwrotna? Otóż nie. Najogólniej mówiąc, dopiero informacja nawiązująca do konkretnej sytuacji lub konkretnych zachowań, przekazywana bezpośrednio osobie zainteresowanej, jest informacją zwrotną. Jej intencją i podstawową cechą powinno być służenie dobrem, czyli potencjalnemu rozwojowi i ulepszaniu. Nie oznacza to, że musi być zawsze pozytywna. Negatywna informacja zwrotna, przekazana w odpowiedni sposób, potrafi być niezwykle inspirująca dla jej odbiorcy.

Najważniejsze jest, aby każda informacja zwrotna była udzielona w skuteczny sposób, to znaczy, aby:

- Była konkretna i odnosiła się do określonych elementów, zdarzeń, faktów.
- Była wyrażona we własnym imieniu.
- Była wyrażana w odpowiedni sposób - najlepiej bezpośrednio do osoby, której dotyczy. Jeśli mamy do przekazania coś negatywnego, to najlepiej byłoby przekazywać taką informację na osobności i wyłącznie osobie, dla której jest przeznaczona.

Dla odmiany, pozytywnej informacji zwrotnej można używać swobodnie i tak często, jak to jest możliwe, rozszerzając znacznie grono odbiorców o przełożonych i współpracowników osoby, której informacja dotyczy. Warunkiem jej skuteczności jest to, aby była ona zasłużona i udzielona

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

maksymalnie najszybciej po zaistnieniu faktu, sytuacji, zachowania.

- Podkreśla pozytywne strony, nawet jeśli kluczowa informacja jest negatywna.
- Była oczekiwana przez osobę zainteresowaną.

W coachingu informacja zwrotna powinna „wyjść” od naszego coachowanego. Chodzi o to, aby z jednej strony coachowany udzielił tej informacji niejako sam sobie, odpowiadając na zadane przez Coacha pytania, lub też ustosunkowując się do parafrazy czy też odzwierciedlenia. Przykładowo: „Czy znajdujesz jakieś pozytywy w tym co powiedziałeś/zrobiłeś?”; „Jak się czujesz w tej sytuacji?”; „Czy zrobiłbyś to jeszcze raz tak samo?”; „Mówisz, że to było twoim największym sukcesem...”. Z drugiej zaś strony, coachowany sam zapyta o informację zwrotną, jeśli tylko będzie na nią gotowy i będzie jej oczekiwał. Pamiętaj jednak, aby skoncentrować się na faktach i korzyściach dla swojego podopiecznego, a nie na własnych emocjach czy odczuciach i nie na własnej ocenie sytuacji czy opinii.

Jedną z najbardziej motywujących rzeczy jest mówienie innym, jakie pozytywne zmiany zadziały się przy ich udziale lub za ich sprawą. Jak powiedział K. Blanchard - „Przyłapuj innych na robieniu czegoś dobrze!”. Lepszej motywacji nie potrzeba.

Mam nadzieję, moi drodzy, że w czasie, który minie do naszego kolejnego spotkania, uda nam się ćwiczyć i doskonalić narzędzia, o których rozmawialiśmy. Za chwilę przejdziemy na wyższy poziom wtajemniczenia w coachingowym świecie i omówione narzędzia będą niezwykle przydatne.

Wierzę gorąco, że nie zniechęcacie się, a wręcz przeciwnie, że wasz apetyt na bycie wspianym Coachem jest jeszcze większy. Niezależnie od wszystkich kolejnych technik, modeli i zagadnień, o których będziemy za chwilę dyskutować, pamiętajcie, że proces coachingu to w gruncie rzeczy proces komunikacyjny i od jakości narzędzi, które zastosujemy w naszym dialogu z coachowanym, w dużej mierze będzie zależało powodzenie naszego procesu i spełnienie zasad naszego coachingowego kodeksu.

Dziękuję wam za wspólny czas w trakcie dzisiejszego spotkania i mam nadzieję, że już dziś pozwolicie zaprosić się na kolejne. Dziękuję i zapraszam.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.