

## Ścieżka rozwoju Coacha - część IV

### Techniki i narzędzia coachingowe - pierwsze wtajemniczenie: słuchanie coachingowe

Na zakończenie naszego poprzedniego spotkania obiecałam, że tym razem powędrujemy w świat technik stosowanych w coachingu.

Prawdę mówiąc, większość z nich powinniśmy uczyć się już szkołach, w ramach przystosowania do życia i poprawnego funkcjonowania w społeczeństwie. Nie jest to absolutnie żart z mojej strony. Za chwilę przekonacie się, że wbrew pozorom podstawowe techniki coachingowe nawiązują między innymi do podstaw skutecznej komunikacji interpersonalnej - jakże ważnej w codziennym życiu każdego człowieka.

Tak jak wcześniej rozważaliśmy, coaching nie polega na kreowaniu pomysłów i rozwiązań dla osoby korzystającej z tej metody rozwoju osobistego. Jest to specyficzny dialog, który powinien bazować na naszym coachingowym kodeksie zasad, omówionym w trakcie poprzedniego spotkania, a którego celem jest skierowanie uwagi do wnętrza osoby poddawanej coachingowi. Dzięki udziałowi w tej szczególnej rozmowie podopieczny zyskuje zwiększenie poziomu samoświadomości, pewność siebie, poczucie odpowiedzialności za podejmowane decyzje i rozwiązania oraz motywację do podejmowania działania (przy założeniu, że sprawuje pełną kontrolę nad procesem).

Coaching jest formą komunikacji językowej, a więc (w uproszczeniu) procesem polegającym na wymianie informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Rola nadawcy w tej komunikacji przypada osobie poddawanej coachingowi. Natomiast rolą coacha jest bycie odbiorcą komunikatu, czyli słuchacza. Podążając tym tokiem myślenia, coach powinien być dobrym słuchaczem. Opanowanie tej umiejętności, poparte wieloma technikami, jest możliwe dla większości osób. Niezbędna jest do tego wiedza merytoryczna i ćwiczenia, a w kolejnym etapie doświadczenie zawodowe. Uczymy się przecież przez całe życie.

### Mów do mnie - usłysz siebie

Dla lepszego zdefiniowania, jak rozumiemy słuchanie w kategoriach coachingowych, spróbujmy zastanowić się, jakie formy może ono przybierać, będąc częścią procesu komunikacji międzyludzkiej.

Najczęściej w codziennej komunikacji rozmówcy chcieliby zrealizować jeden z trzech celów:

1. powiedzieć o tym, co ich nurtuje lub też interesuje. W związku z powyższym, bardziej lub mniej cierpliwie czekają każdy na swoją kolej, najczęściej koncentrując się wyłącznie na tym, co sami chcieliby powiedzieć;

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

2. podzielić się własnymi doświadczeniami;
3. doradzić, podpowiedzieć, dać rozwiązanie dla sytuacji nurtującej rozmówcę.

Analogicznie do powyższych celów komunikacji możemy odnieść formy i poziomy słuchania występujące powszechnie w życiu codziennym. Moglibyśmy zatem wyróżnić trzy poziomy zwykłego słuchania:

- biernie wyczekiwanie na swój czas i możliwość wypowiedzi;
- słuchanie nastawione na wymianę doświadczeń;
- słuchanie nastawione na doradztwo.

Większość z nas zdaje sobie sprawę z faktu, że powyższe poziomy słuchania są najmniej pożądanymi z punktu widzenia coachingu. Ponadto nie można ich zaliczyć do poziomu słuchania aktywnego, gdyż w każdej z powyższych form odbiorca jest skoncentrowany głównie na tym, co sam ma do powiedzenia, natomiast osoba rozmówcy, jej odczucia, autonomiczność, indywidualność, czy przede wszystkim specyfika sytuacji, w jakiej się znajduje, schodzą na dalszy plan lub są nieistotne.

Abstrahując na chwilę od coachingu, należy stwierdzić, że każdy z nas chciałby zostać wysłuchany, kiedy ma potrzebę mówienia. W trakcie rozmowy wszyscy chcielibyśmy być w centrum uwagi, czuć zrozumienie, wsparcie psychiczne, mieć świadomość, że słuchający jest zainteresowany rozmową i odbiera nasze uczucia. Powszechnie, szczególnie ostatnio, zaczynamy zdawać sobie sprawę z niedoskonałości naszych umiejętności komunikacji i konsekwencji tego stanu. Dlatego też dużą popularnością cieszą się treningi komunikacji interpersonalnej, które ujawniają arkana skutecznego porozumiewania się.

Prowadząc takie treningi, patrzę z zachwytem, i czasem z niedowierzaniem, na ludzi, którzy dopiero w trakcie sesji i ćwiczeń zaczynają analizować własny styl komunikacji i bardzo często dochodzą do zaskakujących wniosków, iż nigdy w życiu nikogo nie wysłuchali, bo albo mają ogromną potrzebę mówienia albo biernie udają, że słuchają dla świętego spokoju. Mało tego, odkrywają, że sami najczęściej też nie są słuchani.

Na podstawie powyższego znakomicie widać, jak istotne są techniki aktywnego słuchania w życiu codziennym oraz jakie znaczenie ma technika słuchania w coachingu. Zwróćcie, proszę, uwagę na fakt, że istotą coachingu jest specyficzny dialog, w którym coach, przez umiejętne słuchanie i zadawanie pytań, wchodzi w rolę kompana podróży wędrującego po wewnętrznym świecie swojego podopiecznego, pomagając mu odkrywać nowe drogowskazy. Dla osoby poddawanej coachingowi najważniejsze jest odkrywanie swojego wnętrza, a co za tym idzie - potrzebuje ona słuchacza, który skoncentruje się wyłącznie na jej wewnętrznym świecie, a niekoniecznie zacznie pokazywać mu własny.

Dlatego też, drodzy koledzy, stoi przed nami wyzwanie opanowania słuchania na wyższych

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

poziomach niż trzy wymienione powyżej. Musimy wejść na poziom aktywnego słuchania coachingowego, zawierającego się w przestrzeni i świecie podopiecznego. Słuchanie zaczyna się od poziomu, na którym coach zachęca do przekazywania większej ilości informacji, by z różnych perspektyw ukazać coraz to pełniejszy obraz wnętrza nadawcy.

Najwyższy poziom słuchania coachingowego osiągamy, gdy coach potrafi czytać między wierszami i poprzez umiejętny dialog pomaga zajrzeć do tych zakamarków wewnętrznego świata nadawcy, które dotychczas były pomijane, a które mogą stanowić barierę do rozwiązania problemów. Ten najwyższy poziom nazywany jest często słuchaniem intuicyjnym. Taki sposób słuchania sprawia, że nasz podopieczny jest w stanie usłyszeć siebie, a tym samym odnaleźć rozwiązanie, którego szuka. Należy jednak pamiętać, że dogłębne poznanie samej techniki słuchania (jak i pozostałych metod czy narzędzi wspierających prowadzenie coachingu, o których będziemy mówić w trakcie kolejnych spotkań) jest jedynie pewną częścią sukcesu.

Jak wspomniałam na wstępie - dla opanowania coachingowych poziomów słuchania konieczna jest nie tylko wiedza, którą zajmujemy się w trakcie naszych spotkań, ale przede wszystkim trening.

Słuchanie coachingowe to szalenie trudna technika dla osób, które będąc fantastycznymi trenerami, doradcami, managerami, są jednocześnie dobrymi mówcami lub tak zwanymi showmanami i duszami towarzystwa. Gdy przystąpicie do ćwiczeń, może okazać się (jak w przypadku moich kursantów), że wielu z Was uświadomi sobie, iż dotąd do końca nikogo nie wysłuchało. Nie zniechęcajcie się. To tylko technika, której można się nauczyć. Oczywiście, predyspozycje osobowościowe mają tu duże znaczenie i wpływają na łatwość adoptowania się do nowej roli coacha-słuchacza. Jeśli nadal naszym celem i marzeniem jest pracować w roli coacha, to wierzę, że uda się to osiągnąć poprzez ćwiczenia z grupą przyjaciół lub kolegów zainteresowanych tym tematem.

Prostym i bardzo sympatycznym ćwiczeniem, które doskonale pamiętam z moich doświadczeń i treningu coachingowego, może być rozmowa z partnerem, zaczynająca się od jednego z bardzo kreatywnych, nieco prowokujących pytań: „Opowiedz mi, proszę, co chciałbyś osiągnąć?”, „Powiedz mi, proszę, co byś zmienił w swoim życiu?”, „Opowiedz mi, co jest Twoim marzeniem zawodowym?”... Pozwól partnerowi opowiadać. Możesz brać udział w tej rozmowie wyłącznie w formie zadawania jednego, tego samego pytania np. „Co chciałbyś, aby się stało/wydarzyło?” lub „Co musiałyby się wydarzyć?”. Pytanie możesz zadać maksymalnie cztery razy w ciągu 4-5 minut, ale tylko wtedy, gdy Twój partner przestanie mówić lub zacznie wyszukiwać przeszkody i usprawiedliwienia, dlaczego osiągnięcie celu - urzeczywistnienie marzenia - zrealizowanie tego, co chciałby zmienić, jest trudne lub niemożliwe.

Powyższe ćwiczenie stanowi nie tylko doskonały trening i zabawę, ale jakże dużo mówi nam o nas samych. Jeśli zdecydujesz się wykonać to ćwiczenie, sugeruję, byś zwrócił uwagę na swoje odczucia, przecucia i podszepty podrzucane Ci przez Twoje wewnętrzne ”ja” w trakcie

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

wypowiedzi Twojego rozmówcy. Jeśli pojawią się, przemyśl je, proszę, po zakończonym ćwiczeniu lub kiedy znajdziesz chwilę czasu. Czyż nie tworzy się w naszych umysłach pewna wizja, pomysł, przebłysk, na podstawie którego tworzymy w wyobraźni własny obraz opisywanej przez partnera sytuacji? Czyż nie próbujemy odgadnąć, czym kieruje się w swoim sposobie myślenia? Czyż nie powstają w naszych kreatywnych mózgach wręcz idealne rady, gotowe rozwiązania? Czy łatwo nad tym zapanować? Czy potrafimy zapanować nad pokusą podzielenia się własnymi doświadczeniami lub też po prostu wtrącenia swoich trzech groszy do rozmowy? Czy naprawdę łatwo skoncentrować się nam wyłącznie na świecie partnera i wyczytać między wierszami to, co potencjalnie nie zostało powiedziane lub jest skrywane, wstydlive, stanowi realną barierę, o której rozmówca boi się powiedzieć wprost? Czy potrafimy wyczuć, co może być tą barierą i co wydobyte na światło dzienne przedstawi problem z zupełnie innej perspektywy?

Tak, te kilkanaście pytań, które powstają w nas, podczas szukania odpowiedzi na pytanie, czy już jesteśmy gotowi do prowadzenia coachingowego dialogu, powinniśmy sobie zadać i przemyśleć w trakcie treningów, zanim przystąpimy do operacji na żywym organizmie, stosując na kimś wyuczone techniki. Powinniśmy sami być przekonani, że opanowaliśmy słuchanie coachingowe.

Tym, których przeraziła perspektywa opanowania słuchania na poziomie coachingowym, czyli poziomie wymagającym wyłącznie zachęcania do udzielania kolejnych porcji informacji oraz do słuchania intuicyjnego, proponuję potraktować ten dialog jako grę strategiczną, w której fascynująca jest próba przewidywania kolejnych kroków podopiecznych. Musimy pamiętać o tym, że tylko na tym poziomie słuchania coaching ma szansę powodzenia.

W trakcie kolejnych spotkań omówimy dodatkowe techniki i narzędzia wspierające proces aktywnego słuchania coachingowego.

Natomiast przy okazji najbliższego - drugiego wtajemniczenia - porozmawiamy o umiejętności, zdolności, czy też predyspozycji, do której wielokrotnie odnosiłam się w trakcie tegoż spotkania. Porozmawiamy o intuicji emocjonalnej.

Zapraszam!

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.