

MARTIN WEHRLE

**A 100 LEGJOBB
COACHING
GYAKORLAT**

COACHOK GYAKORLATI KÉZIKÖNYVE

Z-Press

Tartalomjegyzék

Gyakorlás mindennekfelett	9
---------------------------	---

ELSŐ SZAKASZ

Kezdő gyakorlatok **15**

1. A felelősség reflektora	16
2. Módszerek üvegsebe	21
3. Kezdő kérdés	26
4. Jelzésértékű problémameghatározás	29
5. Pozitív start	33
6. Hóvirágkeresés	37
7. A kevesebb több	41
8. Életvonal	45
9. Újságíró gyakorlat	50
10. Követelőzőshow	54

Kommunikációs gyakorlatok **57**

11. A színpad	58
12. Aktív hallgatás	62
13. Kiegészítendő kérdések	66
14. Bátorító gesztusok	70
15. Hallgatásgyakorlat	73
16. Visszajelzés	76
17. Kérdező pingpong	80
18. Beszélő tükör	84
19. Mondatismétlés	87
20. Külső megerősítés	90

Nyelvgyakorlatok	93
21. Nyelvi megközelítés	94
22. Az absztrakciós létra I. – Lefelé	98
23. Az absztrakciós létra II. – Felfelé	103
24. Szóképfestészet	106
25. A megfelelő észlelési csatorna	110
26. Lehetőségnyelv	113
27. Mondatméregtelenítő kúra	116
28. Megszólalnak a testrészek	119

MÁSODIK SZAKASZ

Érzésgyakorlatok	125
29. Tűzhelymodell	126
30. Impakt-gyakorlatok a hatékonyságért	131
31. Érzés- és gondolatháló	136
32. Belső galéria	140
33. Helyzethőmérő	144
34. Metaérzések	147
35. Lassított felvétel	150
36. Elidegenített film	153
37. Védőbeszéd	157

Célgyakorlatok	161
38. PASS-DM	162
39. Az Igen varázsigé	166
40. Utazás téren és időn át	169
41. Kétfilmes technika	172
42. Döntésmérleg	175
43. Megoldástolmács	179
44. Cselekvésminiszter	182
45. Csodakérdés	186
46. Interjú az ideális énnel	190
47. Jobbra fordulnak a dolgok	193
48. Paradox kérdések	196
49. Az ökológia mágija	199

Érték- és észlelési gyakorlatok	203
50. Az időkorlát	204
51. Értelmezési teszt	207
52. Újrakeretezés	211
53. A felelősség visszajátzása	215
54. Gondolatrealitás-teszt	219
55. Határátlépés	222
56. A belső ellenség megszelídítése	225
57. Értéknégyzet	229
58. Szerephatárok	234
59. Élő kapcsolat	238

HARMADIK SZAKASZ

Erőforrás-gyakorlatok	245
60. Kompetenciák aranybányája	246
61. Az ideál	249
62. Mókusok télen	252
63. A kapcsolati háló	256
64. A szövetség	259
65. Forma-1-es csapat	263
66. Dicséretalbum	266
67. Kompetenciák határok nélkül	269

Fantáziagyakorlatok	273
68. Az ügyfél mint coach	274
69. Határór-stratégia	277
70. Építkezés	281
71. Életfolyam	284
72. Reklámügynökség	289
73. Hólégballon	293
74. Zsákutca	297
75. Álomesküvő	301
76. Focipálya	305

NEGYEDIK SZAKASZ

Gyakorlati megvalósítás és záró gyakorlatok	311
77. Hétköznapi kísérletek	312
78. Levél önmagunkhoz	315
79. A jövő hídjá	318
80. A visszajelzés nyitott ajtaja	321
81. A jegyzőkönyv előnyei	324
82. A kivitelezés piramisa	327
83. Kilátótorony	331
84. A célvizsgáló látogatása	335
Esetgyakorlatok	339
85. Ügyfél a sötétkamrában	340
86. Egy coach naplója	343
87. „Kérem, oldja meg a problémás esetet!”	346
88. A főnök büntetése	348
89. A dühös autóiipari szakember	350
90. A túlterhelt informatikus	353
91. Akinek a fején táncolnak	356
92. „Mint a mérgezett egér”	359
93. „Pechem volt” – elbocsátás harminc év után	362
94. Háború az USA ellen	364
95. Gyöngyöt a disznók elé	367
96. A fúzió árnyoldala	370
97. A grafikus választása	372
98. Nyomozás a nyelvben	374
99. A rossz anya	377
100. A védekezés leleplezése	383
Irodalomjegyzék	389
Gyorskereső	391

Kommunikációs gyakorlatok

*A szó félig ahhoz tartozik, aki mondja,
és félig ahhoz, aki hallgatja.
– Michel de Montaigne*

A klienséhez vezető egyetlen híd a kommunikáció. Minden szó, minden gesztus, minden bólintás és pillantás alakítja e kapcsolat teherbíróképességét. Milyen apró, ám kifinomult eszközökre van szüksége ahhoz, hogy a coaching stabil pilléreken álljon? Ebben a fejezetben felkészülhet a hídépítésre.

11. A színpad: hogyan figyelhet egy időben háromfelé – kliensére, önmagára és a metaszintre.
12. Aktív hallgatás: hogyan tud hallgatóként több szót és tartalmat, azaz érzést kihallani a beszédből.
13. Kiegészítendő kérdések: miként nyithatja meg a zárt kérdéseket egy apró fogással.
14. Bátorító gesztusok: hogyan jelezheti kliensének rövid szavakkal, hangokkal és gesztusokkal, hogy figyel rá.
15. Hallgatásgyakorlat: miért fantasztikus eszköz a hallgatás, és hogyan tudja hozzáértőn használni.
16. Visszajelzés: hogyan fűzőn a beszélgetésbe kliense elbeszéléseiből származó adatokat mint a figyelem apró gyöngyszemeit.
17. Kérdező pingpong: miként játssza vissza elegánsan a kérdéseket kliensének, és erősítse ezzel az erejét.
18. Beszélő tükör: hogyan vegye rá kliensét, hogy megszólaltassa az öklét (szavakkal, nem ütésekkel).
19. Mondatisméltés: miként kölcsönözzön egy fontos mondatnak megfelelő jelentőséget, amit kliense mellékesen említ.
20. Külső megerősítés: hogyan tudja kliense céljával összekapcsolni a coaching kellemetlen megzavarását, például egy hangosbemondót.



Nyelvgyakorlatok

A különbség a helyes szó és a majdnem helyes között ugyanakkora, mint egy villám és egy szentjánosbogár között.

– Mark Twain

Ha a kommunikáció a klienséhez vezető híd, akkor a szavak az építőkövek benne. A megfogalmazás *formába* önti az emberek gondolatait, problémáit, céljait, egész szubjektív világát. Hogyan valósítja meg azt, hogy egy nyelvet beszéljen kliensével? Hogyan hozza lendületbe a szavaival úgy, hogy *magától* nekiinduljon?

21. Nyelvi megközelítés: miként találja el ügyfele beszédmódját, hogy az ő nyelvén szólhasson hozzá?
22. Az absztrakciós létra I. – Lefelé: megismerheti, hogyan kérdezzen rá úgy üres fogalmakra és általános példákra, hogy ügyfelét konkrétabb fogalmazásra készítse.
23. Az absztrakciós létra II. – Felfelé: megtudhatja, hogyan irányítsa kliense figyelmét a részletek káoszáról a nagyobb összefüggésekre.
24. Szóképfestészet: miként tudja kliense nyelvi képeit továbbfesteni és új horizontot nyitni.
25. A megfelelő észlelési csatorna: hogyan léphet kérdéseivel ugyanabba az észlelési csatornába, amit kliense kijelentéseivel megnyitott.
26. Lehetőségnyelv: miként mondhat ellent vagy provokálhat a rapport veszélyeztetése nélkül.
27. Mondatméregtelenítő kúra: melynek során hozzásegítheti ügyfelét, hogy egy káros meggyőződését pozitívrá változtassa.
28. Megszólalnak a testrészek: hogyan fogalmazza meg kliense testbeszédét, és segítse őt jobb kapcsolatot kialakítani saját magával.



Célgyakorlatok

*Az ember célratörő lény, de leginkább túl sokra törekszik,
és túl keveset céloz.*

– Günter Radtke, újságíró

Mitől lesz a gyep futballpálya? Két kaputól. Mitől lesz a beszélgetés coaching? Egyeztetett céloktól. Minél pontosabban definiálja kliense, hová akar eljutni, annál valószínűbben elér oda. Ám néha belső és külső akadályok állnak az útjában. Most gyakorolhatja, hogyan támogassa ügyfelét a cél felé haladtában.

38. PASS-DM: milyen kritériumok döntőek a siker tekintetében, ha a coachingutazásnak már megvan a célja.
39. Az Igen varázsige: hogyan fordíthatja pozitív irányba kliense gondolatait a problémagyűjtés helyett.
40. Utazás téren és időn át: miképp indíthatja útnak kliensét egy távoli fantáziautazásra, hogy közelebb kerüljön kívánságai megoldásához.
41. Kétfilmes technika: hogyan rendezzen meg két különböző filmet kliensével a főszerepben.
42. Döntésmérleg: a gyakorlattal segíthet kliensének magabiztosan dönteni, amikor két lehetőség között ingadozik.
43. Megoldástolmács: miként tudatosítsa kliensében a problémája mögött rejlő kívánságait.
44. Cselekvésminiszter: miképp kérdezze úgy kliensét a céljairól, hogy nekilásson a megvalósításuknak.
45. Csodakérdés: hogyan tud rábeszélni egy tündért, hogy támogassa munkája során, és elképzelhetővé tegye az elképzelhetlent.
46. Interjú az ideális énnel: egy gyakorlat mellyel kliense rengeteget tanulhat saját magáról.
47. Jobbra fordulnak a dolgok: hogyan lesznek a homályos fókuszokból kézzelfogható célok.
48. Paradox kérdések: miként nyerheti meg a szellemet, ami állandóan ellenkezik, barátnak és segítőtársnak a változáshoz.
49. Az ökológia mágiája: ily módon tudatosíthatja kliensében, hogy a változásnak ára is van, nemcsak haszna.



Erőforrás-gyakorlatok

Aki a forráshoz akar eljutni, annak árral szemben kell úsznia.

– Hermann Hesse

Az emberek a forráshoz hasonlóak: készleteik a mélyben lapulnak. Hogyan lehet felszínre hozni az erőforrásokat? Miként használhatja új célokhoz kliense korábbi sikereit, hasznos kapcsolatait, sokoldalú képességeit és kompetenciáit? Ezzel a fejezettel edzheti magát az erőforrások felderítésére.

60. Kompetenciák aranybányája: mellyel tudatosíthatja kliensében, mennyit tett bele ő maga a sikereibe és balsikereibe.
61. Az ideál: hogyan fejlődhet kliense az ideálja által.
62. Mókusok télen: így segítheti felszínre kliense rejtett érzelmi tartalékait egy képzeletgazdag gyakorlattal.
63. Kapcsolati háló: hogyan tehet rá a térképre mindenkit, aki kliense céljához fontos lehet.
64. A szövetség: a gyakorlattal ösztönözheti kliensét arra, hogy szövetséget kössön saját magával.
65. Forma-1-es csapat: miként alakíthat ki kliense egy csapatot, ami támogatja a célhoz vezető kanyargós útján.
66. Dicséretalbum: hogyan fedezheti fel kliense rejtett képességeit és beszélhet róluk elfogulatlanul.
67. Kompetenciák határok nélkül: milyen módon válhatnak a más életterületről – például egy hobbi révén – ismert kompetenciák húzóerővé egy cél előtt.



Gyakorlati megvalósítás és záró gyakorlatok

A dohányzásról pofonegyszerű leszokni.

Én magam is legalább százszor megtettem.

– Mark Twain

A coaching módszerei olyanok, mint a cselezés a fociban. Mit sem ér a gyönyörű kivitelezés, ha nincs gól, ha a cél nem teljesül. Az előzetes próbával szemben valódi értéke csupán a gyakorlati kivitelezésnek van. Mit tehetne azért, hogy ügyfele mindennapi életére is kiterjessze az új magatartásformát? Az alábbi fejezet a gyakorlati megvalósításra és a lezárásra készíti fel.

77. Hétköznapi kísérletek: hogyan csalogathatja le ügyfelét apró kihívásokkal a hétköznapi szokások ösvényéről.
78. Levél önmagunkhoz: mellyel befoghatja ügyfele a változási energiát egyetlen papírlap segítségével, és átirányíthatja a hétköznapiakra.
79. A jövő hídja: miképp indíthatja útnak ügyfele gondolatait, mielőtt a tettek mezejére lépne.
80. A visszajelzés nyitott ajtaja: hogyan cselekedjen, ha észrevesz valamit, amiről visszajelzést kíván adni.
81. A jegyzőkönyv előnye: a gyakorlattal ráveheti ügyfelét a jegyzőkönyvírásra, és meggyőzheti milyen előnyökkel járhat mindez.
82. A kivitelezés piramisa: miként szemléltetheti egy piramis segítségével, hogy minden célt akadályok kísérnek – és milyen megoldás található mindezekre.
83. Kilátótorony: hogyan tárhatja ügyfele szeme elé a coaching végeztével, mi mindent ért már el, és mi mindent érhet még el a jövőben.
84. A célvizsgáló látogatása: ily módon előreküldheti az időben ügyfelét, hogy megvizsgálja saját céljait.



	A gyakorlat célja = ● A szerző preferenciája = ■	A rapport megerősítése	Egy helyzet tisztázása	Strukturálás	Az életrajz alakítása	Rendszerszerű gondolkodás	Munkálkodás a célon	Értékek és célok tisztázása	Munka az érzésekkel	Eroforrások	Gyakorlatba való átültetés	Oldalszámok
1	A felelősség reflektora		■	●		●		●				16
2	Módszerek üvegzebe	●	■	●		●						21
3	Kezdő kérdés		■				●	●				26
4	Jelzésértékű problémameghatározás		■	●				●				29
5	Pozitív start	●	●				■	●		●		33
6	Hóvirágkeresés		●				●			■	●	37
7	A kevesebb több		●	■		●	●	●				41
8	Életrajz		●	■	●		●	●	●	●		45
9	Újságíró gyakorlat		●	●		■	●	●	●			50
10	Követelőshow	●		●	■	●	●	●	●			54
11	A színpad		●	●		■		●				58
12	Aktív hallgatás	■	●	●				●		●		62
13	Kiegészítendő kérdések	●	■				●	●	●			66
14	Bátorító gesztusok	■	●						●	●		70
15	Hallgatásgyakorlat		●			●		■	●			73
16	Visszajelzés	■	●	●	●							76
17	Kérdező pingpong		●	●	●	●	●	■		●		80
18	Beszélő tükör	●	●					■	●	●		84
19	Mondatisméltás	●	■	●		●		●				87
20	Külső megerősítés	■				●			●	●		90
21	Nyelvi megközelítés	■			●			●	●			94
22	Az absztrakciós létra I. – Lefelé		●	●			●	●	■			98
23	Az absztrakciós létra II. – Felfelé		●	●		■	●	●	●			103
24	Szóképfestészet	●	●			●	●	●	■	●		106
25	A megfelelő észlelési csatorna	■	●			●		●	●	●		110
26	Lehetőségnyelv		●			●		■		●		113
27	Mondatméregtelenítő kúra		●				●	■	●			116
28	Megszólalnak a testrészek	●						●	■			119
29	Tűzhelymodell	●		●		●	●		■	●		126
30	Impakt-gyakorlatok a hatékonyságért		●		●	●		●	■	●	●	131
31	Érzés- és gondolatáló		●			●		■	●		●	136
32	Belső galéria		●		●			●		■	●	140
33	Helyzethőmérő		●	●			●		●	■		144

	A gyakorlat célja = ● A szerző preferenciája = ■	A rapport megerősítése	Egy helyzet tisztázása	Struktúrálás	Az életrajz alakítása	Rendszerező gondolkodás	Munkálkodás a célon	Értékek és célok tisztázása	Munka az érzésekkel	Erforrások	Gyakorlatba való átültetés	Oldalszámok
34	Metaérzések	●	●			●	●		■			147
35	Lassított felvétel	●	●	●		●			■			150
36	Elidegenített film		●		●			●	■	●	●	153
37	Védőbeszéd		●	●			●	■	●	●		157
38	PASS-DM			●		●	■	●		●	●	162
39	Az Igen varázsige	●	●				■	●	●	●		166
40	Utazás téren és időn át				●	●	■	●	●		●	169
41	Kétfilmes technika					●	■	●	●	●	●	172
42	Döntésmérleg			●		●	●	■		●	●	175
43	Megoldástolmács		●				●	●		■	●	179
44	Cselekvésminiszter						■			●	●	182
45	Csodakérdés		●			●	■	●	●	●	●	186
46	Interjú az ideális énnel		●				●	●	●	■		190
47	Jobbra fordulnak a dolgok		●				■	●				193
48	Paradox kérdések						■	●	●			196
49	Az ökológia mágiája		●			■	●	●			●	199
50	Az időkorlát	●					●	●		■		204
51	Értelmezési teszt		●			●		■	●			207
52	Újrakeretezés	●				●	●	■	●	●	●	211
53	A felelősség visszajátzása					●	■	●		●		215
54	Gondolatrealitás-teszt		●			●	●	■	●	●		219
55	Határátlépés		●			●	●	●		■		222
56	A belső ellenség megszelídítése					●		■	●	●		225
57	Értéknégyzet		●	●	●	●	●	■		●		229
58	Szerephatárok		●	●	●	■	●	●				234
59	Élő kapcsolat		■			●		●		●		238
60	Kompetenciák aranybányája		●	●	●		●	●		■		246
61	Az ideál				●		●	●	●	■	●	249
62	Mókusok télen			●	●	●	●		●	■	●	252
63	A kapcsolati háló			●	●	■	●	●		●		256
64	A szövetség					●	●	●	●	■	●	259
65	Forma-1-es csapat			●		●	●			■		263
66	Dicséretalbum				●	●		●	●	■		266
67	Kompetenciák határok nélkül			●	●	●		●		■		269

	A gyakorlat célja = ● A szerző preferenciája = ■	A rapport megerősítése	Egy helyzet tisztázása	Strukturálás	Az életrajz alakítása	Rendszerű gondolkodás	Munkálkodás a célon	Értékek és célok tisztázása	Munka az érzésekkel	Eroforrasok	Gyakorlatba való átültetés	Oldalszámok
68	Az ügyfél mint coach	●	●		●	●	■	●		●		274
69	Határőr-stratégia					■	●	●		●		277
70	Építkezés		●	■		●	●	●				281
71	Életfolyam			●	■	●	●	●		●		284
72	Reklámügynökség				●	●	●	●		■		289
73	Hólégballon					●	●	■		●		293
74	Zsákutca			●		●	●	■	●	●		297
75	Álomesküvő					●	●	●	●	■	●	301
76	Focipálya		●	●		■	●	●		●		305
77	Hétköznapi kísérletek					●	●	●	●	●	■	312
78	Levél önmagunkhoz						●			●	■	315
79	A jövő hidja						●			●	■	318
80	A visszajelzés nyitott ajtaja			●		●		■	●	●	●	321
81	A jegyzőkönyv előnyei			●			●			●	■	324
82	A kivitelezés piramisa			●		●	●			●	■	327
83	Kilátótorony			●	●	●	●	●	●	●	■	331
84	A célvizsgáló látogatása		●				●	●			■	335
85	Ügyfél a sötétkamrában						●	■	●	●		340
86	Egy coach naplója	●				■			●			343
87	„Kérem, oldja meg a problémás esetet!”		■			●		●		●		346
88	A főnök büntetése	●	■			●		●	●			348
89	A dühös autóipari szakember	●	●	●		■	●	●	●	●		350
90	A túlterhelt informatikus		●	■		●	●	●	●			353
91	Akinek a fején táncolnak	●				●	●	■		●	●	356
92	„Mint a mérgezett egér”		●	●		■		●	●			359
93	„Pechem volt” – elbocsátás harminc év után					●	●	●	■			362
94	Háború az USA ellen	■	●			●		●	●			364
95	Gyöngyöt a disznók elé		●	●		●	■	●	●	●	●	367
96	A fúzió árnyoldala	●	●					●	■			370
97	A grafikus választása				●	●	●	●		■	●	372
98	Nyomozás a nyelvben		■	●				●	●			374
99	A rossz anya	●	■	●	●	●	●	●	●	●	●	377
100	A védekezés leleplezése		●		●	■		●	●			383