

Conceptes de *coaching*

Maria Mañé i Basagaña
Núria Renom i Bernaus

PID_00189929

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. Conceptes de <i>coaching</i>	7
1.1. L'escolta	7
1.1.1. Escolta a nivell I	7
1.1.2. Escolta a nivell II	11
1.1.3. Escolta a nivell III	12
1.2. Preguntes obertes	14
1.3. L'aliança i la relació <i>coach</i> -client	15
1.3.1. Esquema aliança en punts	15
1.3.2. Exemple d'aliança en esquema	16
Resum	18

Introducció

L'objectiu d'aquest mòdul és fer un breu repàs dels conceptes previs o estudiats al seminari *Introducció al coaching*. Refrescarem conceptes com l'escolta a nivell I, estar present en el moment (evitar el diàleg intern mentre escoltem què diu l'altra persona) i no emetre judicis.

També recordarem que cada client és únic, i que és per naturalesa una persona creativa, completa i plena de recursos i amb totes les capacitats per a trobar les seves pròpies solucions.

Objectius

Els objectius d'aquest mòdul són:

- 1.** Revisar el concepte d'*escolta*.
- 2.** Destacar la importància de les preguntes obertes.
- 3.** Conèixer el disseny de l'aliança i la relació entre el *coach* i el client.

1. Conceptes de *coaching*

"Una cosa només és impossible fins que algú la posa en dubte i acaba provant el contrari."

Albert Einstein

Com vam analitzar durant el seminari d'*Introducció al coaching*, hi ha una sèrie de premisses bàsiques en la pràctica de *coaching* que són comunes a les diferents especialitats i que formen part de la professió. Aquests conceptes són els pilars de la pràctica. El que farem en aquest mòdul és, partint dels conceptes estudiats, aprofundir per a explicar què implica l'ús o el no-ús de cada un d'ells, introduir nous conceptes essencials en la pràctica del *coaching* i també en el nostre dia a dia, i donar algunes claus de com anar canviant aquests temes.

1.1. L'escolta

"Així com hi ha un art de benparlar, existeix un art de benescoltar."

Epictet de Frígia

1.1.1. Escolta a nivell I

L'escolta a nivell I es produeix quan hi ha un diàleg entre dues persones, i mentre el client ens està explicant alguna cosa, nosaltres mantenim un diàleg intern, i opinem (no cal verbalitzar-ho, pot ser només pel que fa al pensament) sobre el que ens explica, comparant-ho amb una experiència viscuda nostra, pensant que nosaltres ho haguéssim resolt d'alguna altra manera.

Per tant, no **només** escoltem, sinó que mentrestant parlem amb nosaltres mateixos.

Diem que és un nivell d'escolta habitual perquè és el que mantenim al llarg del dia quan prestem una atenció "limitada" al que passa al nostre voltant:

- Podem rebre una trucada de telèfon d'un client i mentre escoltem les seves preocupacions respecte si una comanda li arribarà a temps o no, podem estar pensant en què tenim per a dinar i amb la gana que comencem a tenir.
- Podem escoltar una amiga que està trista perquè el seu fill adolescent no li fa petons i alhora estar pensant que hi ha temes més importants de què preocupar-se i que aquesta persona seria més feliç si es pogués centrar en altres coses i no sentir-se afectada per tonteries.
- Podem parlar amb els nostres pares, que ens expliquen que han anat de vacances a les Canàries, i estar pensant en quan hi vam anar nosaltres, el que ens va agradar, com de boniques eren les platges, aquella nit que vam sopar a prop del mar...

En tots aquests exemples hi ha uns trets que es repeteixen:

1) No estem en el moment present

No estem realment en el que està passant **ara**, sinó que quan entrem en els nostres pensaments anem a un temps passat (quan vam estar a les Canàries) o futur (el dinar que ens espera).

D'això, se'n diu **no estar presents**. És un dels termes que en el mòdul d'"Introducció al *coaching*" vam estudiar com a *dansar amb el client*, i que es tracta des de moltes filosofies, entre d'altres, l'oriental. Es considera que l'únic moment real és el que estem vivint, i que la resta és fugir de l'única realitat que existeix.

Si estem pensant en com ens va afectar la conversa d'ahir amb el germà mentre fem un cafè, no gaudim del tot del gust del cafè, no estarem escoltant els sons del nostre voltant (la gent parlant, el soroll de la cullereta dins del cafè) ni sabrem si la tassa que agafem està més aviat freda o calenta, i si la cadira en què estem asseguts és còmoda.

El mateix passa amb els plans de futur. La mateixa sensació.

Si estem pensant en tot el que ens queda per a fer avui quan anem a buscar el fill a la guarderia, no estarem realment presents en el moment i, per tant, amb prou feines escoltarem el nostre fill mentre ens explica com li ha anat el dia. És possible que li preguntem i que després no escoltem la resposta.

D'estar presents en parlen mestres com Deepak Chopra, Eckhart Tolle, Robert Dilts, Stephen Gilligan i una llarga llista. Ells coincideixen amb el següent:

- Si no estem presents, no estem vivint realment, sinó que només tenim experiències mentals (recordar un fet del passat o projectar-nos en un futur). Per tant, ens estem perdent l'única cosa real, que és el que està passant **aquí i ara**.
- Per a estar presents, només cal que **posem la nostra atenció al que estem fent**. Per tant, quan ens adonem que estem fent voltes als nostres pensaments, decidim centrar l'atenció en el moment. Una manera senzilla per a poder centrar l'atenció en el moment present és repassar tots els sentits:

Què veig al meu voltant? On sóc? Què em rodeja? Què sento al meu voltant? Hi ha veus? Sons? Quins n'identifico? Quines sensacions físiques tinc? Quines parts del meu cos estan en contacte amb algun objecte, persona... Com tinc el cos? Hi ha alguna part que està tensa? Puc relaxar-la?

Aquestes simples preguntes ens retornen en el moment present. Segur que alguns de vosaltres les haureu relacionades també amb els passos previs d'una relaxació. I centrar els sentits en el moment present també ens proporciona a la vegada una altra característica que necessitarem com a *coaches*, que és el fet de **suspendre el judici**, com veurem en el punt següent.

Reflexió

Quantes vegades estàvem tan absorts en els nostres pensaments que de cop ens hem adonat que no estàvem asseguts en una postura còmoda i que se'ns ha adormit la cama?

Reflexió

Quantes vegades ens ha passat que formulem una pregunta i després no recordem què ens han contestat?

2) Estem emetent judicis / opinions personals

En els exemples anteriors d'escolta a nivell I també hi ha judici. Creiem que la mare que està preocupada pel seu fill en fa un gra massa i s'hauria de preocupar per altres coses. Pensem que si un client ens truca preocupat per una comanda no cal fer-li gaire cas perquè això passa sempre i podem pensar mentrestant en el que dinarem. El diàleg intern fa que es tinguin opinions i judicis respecte al que ens està explicant l'altra persona. I encara que el *coach* no ho digui directament al client, es transmet.

Per exemple, un client ens explica que no s'organitza bé a la feina i que acaba sempre molt tard de treballar perquè no hi ha manera que tanqui un tema sense obrir-ne tres més. Si mentre ens ho explica, el *coach* està pensant: "ja veus quin problema més greu. Mira que n'hi ha de solucions...", un cronograma aniria la mar de bé. O una llista abans de començar a fer feina del que li toca avui i no passar a la feina següent fins que acabi l'anterior".

Què estem fent aquí? Estem imposant les nostres opinions (el que creiem que ha de ser) al client. Estem fent un judici de la situació que està vivint i de com ho solucionaríem nosaltres, segons els nostres valors i creences.

I oblidem tal com apreníem en les premisses del *coaching* que cada client és **únic, i és per naturalesa una persona creativa, completa i plena de recursos.**

Aquesta afirmació no només comporta que el client és qui ha de trobar la solució al seu tema, sinó que el més probable és que el client tingui **uns valors i unes creences diferents de les nostres com a coaches**, i que, per tant, el que per a mi és una solució òbvia, per al client pot ser una solució que no li serveix.

Quan mentalment estem a nivell d'escolta I, pensant què faríem nosaltres si fóssim ell, ho podem transmetre al client de diverses maneres:

- Si no hem fet cap curs de *coaching* abans, simplement li diem:

"Home, no és pas tan difícil organitzar-se, només cal que et preparis una llista cada matí del que has de fer durant el dia i que et comprometis amb tu mateix a no passar a la feina següent de la llista fins que no hagis acabat l'anterior, jo ho faig així i em va més que bé."

- Si ja hem fet el curs d'*Introducció al coaching* i sabem que el *coach* no aconsella, ho transmetrem també però de manera més subtil:

"has pensat com a opció fer una llista amb les feines diàries?"

- O si, fins i tot, sabem que és millor no fer preguntes tancades de resposta *sí/no*, li direm:

"I com et faria sentir si et preparassis una llista amb les feines que has de fer cada dia?"

Som més subtils, però és exactament el mateix: estem transmetent la nostra solució al client, el que segons els nostres valors, les nostres creences i la nostra experiència ens funciona.

Qualsevol d'aquests diàlegs amb el client ens mostren que estem mantenint un diàleg intern i emetent judicis i opinions mentre exercim de *coaches*, i que, per tant, no tenim en compte que és el client el que ha de trobar la seva manera d'organitzar-se.

I com és que ens passa això de manera tan natural? La programació neurolingüística (PNL) té un bon terme per a explicar-ho. La PNL ens diu que **el mapa no és el territori**. I el que vol dir aquesta frase és que no hi ha una única realitat, la **meva** realitat, sinó que hi ha un territori, i cadascú té un mapa diferent per a llegir-lo. I què és aquest mapa?

- Les **experiències**¹ que hem anat vivint des de petits, el que ens han ensenyat que és important i que no ho és des de la nostra educació.
- Les **creences**² que ens hem anat formant segons l'educació i les experiències viscudes.
- I els **valors**³ que tenim dels quals parteixen les nostres creences i vénen també de la nostra educació i experiències.

⁽¹⁾Els pares, la família, l'escola, l'entorn sociocultural, el país, les tradicions...

⁽²⁾Si tenir cinc cotxes marca BMW és essencial per a ser feliç o la felicitat la porten els amics, si tenir una parella és per a tota la vida o creiem que durant la vida se'n tindran unes quantes...

⁽³⁾Si és de vital importància ser independent econòmicament o és més important formar una gran família i quedar-se a casa cuidant els nens durant uns anys mentre la parella treballa, si la llibertat pròpia és el més important o valorem més l'harmonia amb els altres i això fa que a vegades cedim part de la nostra llibertat...

Tot això forma el nostra mapa. És la lupa amb què ens mirarem la realitat. El territori. I aquesta lupa, aquest mapa és diferent del de les altres persones que ens envolten. Per a posar un exemple de com influeixen les experiències passades en el nostre present:

Si som en una sala i entra una persona que físicament ens recorda moltíssim a algú que en un passat ens ha fet molt mal, és possible que la primera impressió que tinguem d'aquesta persona no sigui positiva, i que hàgim de fer un esforç perquè no ens caigui malament des d'un inici. Si aquesta persona, a més a més, fa servir alguna frase, expressió o gest que és igual del de la persona que ens ha fet mal, immediatament la relacionarem i ens afectarà d'alguna manera, ens farà saltar el record. Aquest mapa que tenim nosaltres per a analitzar el territori no tindrà res a veure amb el que tindrà algú que tinguem al nostre costat, pel qual aquella persona pot ser neutre, o bé li pot recordar una persona a qui va estimar molt i, per tant, ja tenir-ne un concepte positiu encara que no la conegui de res.

Quan fem de *coaches*, és d'ajuda tenir present que el mapa no és el territori, i que, per tant, el que per a nosaltres sembla una solució d'allò més òbvia pot no ser-ho per a la persona que tenim davant. Per això:

En una sessió de *coaching* escoltem **suspenent els judicis**, i amb molta **curiositat**, per a descobrir, per mitjà de les paraules del client, quin és el seu mapa, com llegeix el territori i, per tant, quins valors i creences té.

En el primer seminari vam aprendre com fer un *coaching* de **valors**, que ens ajudarà després a poder guiar el client segons les seves prioritats, i en aquest seminari veurem també a fons el tema de les **creences**, per a poder potenciar les que l'ajuden i també poder-lo ajudar a canviar les que, segons el client, el limiten i no el deixen avançar.

Nota

Només un apunt addicional: normalment parlem de no jutjar, i sabem que és difícil. Proposeu-vos, com a pràctica aquests dies, passar una hora seguida sense jutjar res. Sortiu al carrer, i no jutgeu res del que veieu, del que passa al vostre voltant, del que sentiu, etc. Recordeu que un judici ja és veure un cotxe com n'avança un altre sense posar l'intermitent i pensar que l'hauria d'haver posat i que és un perill. Estem constantment emetent judicis. I no és fàcil no fer-ho. Per això, alguns autors parlen de suspendre el judici, que vol dir que entenem que el judici apareix, i que decidim no seguir-lo, no desenvolupar-lo, sinó apartar-lo de la ment. És el que es fa servir també en meditació. La meditació no consisteix a aconseguir no tenir cap pensament, sinó suspendre els pensaments: reconeixem que ve un pensament, acceptem que hagi vingut, no hi entrem i el deixem passar.

1.1.2. Escolta a nivell II

Així doncs, ja hem definit indirectament el que és l'escolta a nivell II.

És l'escolta quan estem presents, suspenem els judicis i escoltem obertament el que ens està explicant el client.

Ho fem de manera que no ho comparem amb les nostres experiències, o amb què fariem nosaltres en el seu cas, o en tot allò que encara hem de fer durant el dia d'avui.

Aquest nivell d'escolta necessita **pràctica** i no és cosa d'un sol dia. Ho podem anar provant a estones diferents, proposar-nos durant una conversa amb un amic o familiar una escolta a nivell II durant deu minuts, i després anar augmentant aquest període de temps.

I fins i tot amb la pràctica com a *coaches* professionals ens serà difícil mantenir-ho de manera constant. Per tant, hem de ser sincers i coherents amb nosaltres mateixos: quan ens adonem que estem amb diàleg intern, ho hem d'acceptar, reconèixer (a nosaltres mateixos) i decidir que posposem els nostres pensaments per a després, de manera que puguem tornar a centrar l'atenció en el client.

Quan parlem d'acceptar-ho, ho fem partint de la base que lluitar-hi és augmentar encara més el que sigui que estiguem pensant. El nostre cervell funciona de manera que allà on centrem l'atenció, encara que **no** la hi vulguem centrar, és allò que més força pren. Això passa en tots els àmbits de la vida, i ho podem comprovar amb exemples quotidians:

- Quan ens volem comprar un cotxe de color vermell de cop ens sembla que a tot arreu hi ha cotxes de color vermell.
- Quan esperem un fill només veiem dones embarassades i cotxets i nens.

Això passa perquè rebem moltíssima informació per mitjà dels nostres sentits a la vegada, i el nostre cervell només és capaç d'assimilar-ne una part petita. Per tant, en allò que posem l'atenció serà el que el cervell passarà del nivell inconscient de recepció d'informació al nivell conscient i, per tant, es multiplicarà.

A la vegada, el nostre cervell no entén les frases negatives. Un exemple d'això perquè s'entengui fàcilment podria ser:

Si us demanem: "no penseu en un elefant de color blau", què us ve a la ment?

Un elefant de color blau.

Per tant, si quan estem en nivell d'escolta II ens adonem que estem pensant en què compraré al supermercat quan surti de la sessió de *coaching*, i per a parar el pensament em dic "no hauria d'estar pensant en el supermercat, no està bé. Si penso en el supermercat no estic en nivell d'escolta II", encara estem més en nivell d'escolta I. Quan tenim un pensament indesitjat el més adequat és acceptar-lo, dir-nos "està bé que apareguin pensaments de tant en tant", i deixar que se'n vagi. I podem posar en pràctica aquí el que comentàvem de l'exercici senzill per a tornar al present: què estic escoltant (del client), què veig (quins gestos fa, el seu llenguatge no verbal) i què sento (si estic còmodament assegut, si puc estar atent, etc.). D'aquesta manera, fem un exercici de sortir dels nostres pensaments i posar l'atenció a l'exterior i, per tant, de continuar escoltant el client.

1.1.3. Escolta a nivell III

A vegades, confonem la diferència entre l'escolta de nivell II i III entre l'escolta de nivell de paraules i l'escolta també del llenguatge no verbal. Comencem aclarint aquest tema:

L'escolta a nivell II ja és una escolta que engloba el llenguatge verbal i el no verbal.

De fet, en una comunicació es considera que el llenguatge verbal (les paraules en si) només són un 7% de la comunicació. El 93% restant és l'entonació (com diem aquestes paraules, com modulem les frases...) i el no verbal (els gestos, les faccions, etc). És molt difícil en una comunicació només transmetre el llenguatge verbal pròpiament dit. De fet, quan el llenguatge verbal i el no verbal no coincideixen, acostumem a notar que alguna cosa no encaixa, fins i tot en persones que tenen molta pràctica a fer-ho i a demostrar-ho com menys millor, com és el cas dels polítics o oradors.

L'escolta a nivell III és la que té en compte també l'entorn.

I per entorn no entenem només l'entorn físic (si hi ha més o menys soroll ambiental, si hi ha més persones que poden distreure la sessió de *coaching* que estem fent) sinó també la relació entre el *coach* i el client.

Segons la teoria sistèmica tots som part d'un sistema, i en una relació de *coaching* el sistema seria la relació entre els dos individus. Per tant, hi hauria el *coach*, el client, i la relació entre tots dos. En una escolta a nivell III tindriem també en compte com s'està desenvolupant aquesta relació: el client està còmode amb la sessió de *coaching*? Sentim que té prou confiança per a explicar els temes? Se'l nota relaxat i confia en mi com a *coach*?

És important, també, mantenir aquest nivell d'escolta: saber què està passant a l'entorn (si hi ha algun soroll ambiental que podria desviar l'atenció, si fa massa calor o massa fred...) i què està passant en la nostra relació. Per això, es diu que en una sessió de *coaching* hi ha d'haver els dos tipus d'escolta, nivell II i nivell III.

Per a practicar aquest nivell d'escolta, és bo centrar-se a practicar el nivell II. Perquè, de fet, quan ens entrenem per a escoltar sense judicis, estant presents i amb la ment oberta, i dansem amb el client, de manera natural també anem captant els senyals de l'escolta de nivell III, i els podem integrar. I en un moment determinat del *coaching* podem, si ens sembla que hi ha algun tema que està interferint (per exemple, comença a fer molta calor a la sala), "interrompre" (recordeu que haureu demanat permís en el disseny de "l'aliança") i comentar-ho al client, en forma de pregunta, per a veure si podeu millorar alguna cosa, i que l'entorn interfereixi així com menys millor en la sessió.

1.2. Preguntes obertes

"En veritat no pots créixer i desenvolupar-te si saps les respostes abans que les preguntes."

Wayne W. Dyer

Un dels temes que ens agradaria destacar, per la seva importància en aquest segon nivell, és el de les preguntes obertes.

Durant el primer nivell, vau aprendre eines de *coaching* diferents per a poder-les utilitzar durant les sessions:

- Reenquadrar
- Preguntes poderoses
- Pregunta de reflexió
- Demanar responsabilitat
- Àncora
- Reconeixement
- Suport
- Canvi de perspectiva
- Metàfora
- Articular el que està passant
- Interrompre
- Intuïció
- Reptes
- Fer peticions

Totes són eines que, com vau poder practicar, es poden utilitzar i combinar durant les sessions de *coaching*. En una sessió, hi haurà algun moment en què reconeixereu el client, en què li demanareu que utilitzi una metàfora per a explicar un sentiment o sensació, en què articulareu el que està passant, etc., i possiblement al final de la sessió li proposareu un repte i li demanareu responsabilitat.

Però durant la sessió, el fil conductor seran les preguntes obertes. Com a *coaches*, un cop el client us hagi explicat la situació, i tingueu la curiositat de saber com la viu ell segons els seus valors i les seves creences, utilitzareu la pregunta per a anar-ho descobrint, i perquè el client trobi el camí propi. No estem parlant d'una pregunta poderosa, sinó de **conduir la sessió**⁴ per mitjà de les vostres preguntes. Introduïm també el terme **curiositat**, perquè és una actitud bàsica del *coach*. Un exemple perquè aneu notant la curiositat que es pot sentir durant una sessió:

Tenim una clienta que ens explica que té un problema a casa seva. Que el seu marit es queixa que no li dedica prou temps, i que es passa massa hores treballant. Si el *coach* està en escolta nivell I, pot pensar

"Doncs segur que el marit té raó, aquesta noia hauria d'aprendre a compaginar millor les dues coses, i segur que estarien tots més contents."

⁽⁴⁾El *coach* és el xofer que condueix el cotxe seguint les instruccions del client.

Aquí no hi ha curiositat. Hi ha simplement una opinió segons els nostres valors, i segons les experiències que hem viscut en les nostres relacions o que hem vist de les relacions dels altres. En canvi, si hem escoltat sense diàleg intern nostre, el que sentim són ganes de saber més coses. El **pensament del coach** podria ser una cosa més semblant a aquesta:

"Em sembla entendre que és un tema que la preocupa, però m'agradaria saber per què. Poden ser tantes coses, m'agradaria molt saber-ho! Li pregunto, doncs, 'com et fa sentir aquesta situació?'"

o bé

"Si haguessis de definir la teva situació ideal en aquest tema, quina seria?"

I segurament que el client ens sorprendrà amb la resposta, perquè jo hagués pensat que ha de treballar menys hores, però per a ella potser la situació ideal és treballar el mateix temps però tenir un marit que no li demani tant de temps a casa perquè ella no hi vol estar. I està bé descobrir-ho! Perquè després podem sentir curiositat per quina és la seva escala de valors, que de ben segur serà diferent de la de tots nosaltres! I potser descobrir que el valor més important per a ella és l'autorealització laboral. I és la seva escala de valors que és vàlida, no la meua en què la parella passa per davant! I així doncs, encara podem sentir més curiositat. I el seu marit, quina escala de valors tindrà? Ui, sabrem si les escales de valors coincideixen o no! I amb tota aquesta informació, el client comprendrà per què s'ha generat tensió a casa seva, entindrà i podrà emfatitzar molt més amb el seu marit, que llegeix el territori amb un altre mapa, i s'adonarà també del que és més important per a ella, i podrà buscar maneres de parlar-ne amb ell i buscar solucions diferents perquè tots dos respectin els seus valors.

Heu notat la **curiositat** i la **sorpresa** que intenta transmetre aquest exemple?

Amb les preguntes obertes, doncs, evitem els judicis i el fet de transmetre els nostres valors, i a la vegada les fem des de l'escolta de nivell II, amb la curiositat d'un nen que pregunta i que no espera una resposta o una altra, sinó simplement saber.

1.3. L'aliança i la relació *coach*-client

"En la relació amb qualsevol persona, hi perds molt si no et prens el temps necessari per a comprendre-la."

Rob Goldston

Com a últim punt, tractarem el disseny de l'aliança i la relació entre el *coach* i el client.

Del disseny de l'aliança en vam parlar durant el primer seminari. Només s'ha de remarcar que es tracta d'un punt important en la relació *coach*-client, i que és important fer-la en la primera sessió. Hi ha d'haver tant els aspectes que el *coach* vol que quedin clars com els que vol el client. Si voleu fer sessions de *coaching* estaria bé que tinguéssiu una plantilla preestablerta que féssiu servir amb els vostres clients. Així, tindríeu els temes que considereu bàsics i podríeu anar emplenant la plantilla. Pot ser en forma de text o en forma de dibuix. Us en donem dos exemples perquè hi pugueu treballar i fer-vos la vostra versió:

1.3.1. Esquema aliança en punts

1) Confidencialitat

Expliquem al client que la relació de *coaching* és confidencial. El que parlem durant la sessió no sortirà d'allà tret que sigui el client que ho vulgui explicar.

2) Temps

Indiqueu quant durarà la sessió, temes de puntualitat, finalització, etc. També cada quan fareu les sessions, periodicitat.

3) Honoraris

Pacteu el preu per sessió.

4) Entre sessions

Com podrà contactar el client amb vosaltres entre les sessions, quin tipus de relació establireu.

5) Responsabilitat i deures

Expliqueu al client que li demanareu responsabilitat amb les feines que proposeu entre les sessions, com us informarà del seu desenvolupament, etc.

6) Permisos

Demaneu al client permís per a interrompre, per a preguntar, per al que considereu important. Per a alguns de vosaltres pot ser interessant indicar quin estil utilitzareu. També demanar al client què espereu que faci: si se sent pressionat que ho digui, si en algun moment està incòmode també, si prefereix que tracteu un tema d'una manera o d'una altra..., és important que el client sigui lliure per a expressar el que necessiti a cada moment.

1.3.2. Exemple d'aliança en esquema

Quadrant 1: donar informació al client	Quadrant 2: acords per a les sessions
Què és el <i>coaching</i> Relació <i>coach</i> -client Confidencialitat ...	Fer peticions Deures Preguntes de reflexió Interrompre ...
Quadrant 3: logística	Quadrant 4: sessió de descobriment
Duració i periodicitat sessions Tarifa Acords i contractes ...	(Si volem, podem afegir un quadrant que expliqui al client què farem a la primera sessió). Valors Roda de la vida Objectius ...

Aquesta aliança també determina la relació entre el *coach* i el client.

S'ha de remarcar només que es tracta d'una relació entre iguals.

No hi ha un terapeuta que té el coneixement i un pacient que va a buscar respostes. Hi ha només una persona que ha estudiat i sap com acompanyar la persona que té davant, i un client que es deixa acompanyar. Recordem que l'expert és el client, perquè és qui viu la vida segons els seus valors i les seves creences i qui sap què vol. El *coach* és allà per a **acompanyar-lo**. A vegades, ens passa que l'objectiu que perseguíem ja no ens interessa. Que volem alguna cosa diferent i no sabem què. O bé que tenim un objectiu clar però en canvi sembla que no arriba mai. I aquí és quan s'ha de recórrer a una persona que ens ajudarà a tornar a saber què volem, a reconèixer les nostres qualitats i valors, a veure quines creences ens estan impeding aconsegir l'objectiu. I el *coach* farà això, que el client pugui entendre el que li passa des d'una perspectiva diferent. Que el client torni a entendre què el motiva segons les creences i la situació actuals.

Per això, és tan important també estar en el present, i entendre que no sempre volem el mateix segons en quin moment ens trobem. Pot ser que quan vam conèixer el client volgués un canvi de feina, fos la seva prioritat, i l'acompanyéssim en aquest camí. Però que en un moment determinat decideixi formar una família i la prioritat passi a ser la seguretat de la feina actual, com a mínim mentre el fill o filla és petit. Aquí el *coach* ha de saber "deixar anar". És a dir, entendre que el client té altres prioritats i, si és el que vol, acompanyar-lo en el nou canvi. Tenim prou eines perquè ho pugui saber gràcies a la bona formulació d'objectius i a la comprovació de l'impacte que aquests tindran. Recordeu que ho va estudiar en el primer seminari i que ho continuarem aprofundint en el segon.

Tots dos, *coach* i client, som persones creatives, completes i plenes de recursos.

Resum

En aquest mòdul, hem revisat conceptes de *coaching* com l'escolta activa i els diferents nivells en els quals ens podem trobar:

- **Nivell I:** l'escolta a nivell I es produeix quan hi ha un diàleg entre dues persones, i no **només** escoltem, sinó que mentrestant parlem amb nosaltres mateixos.
- **Nivell II:** és l'escolta quan estem presents, suspenem els judicis i escoltem obertament el que ens està explicant el client.
- **Nivell III:** l'escolta que té en compte també l'entorn. I per entorn no entenem només l'entorn físic sinó també la relació entre el *coach* i el client.

Hem recordat les preguntes obertes i el potencial que tenen per a ajudar el client a aconseguir els seus objectius. Preguntes que permeten al client expressar-se lliurement.

I, finalment, hem recordat el concepte d'*aliança* com a punt important per a iniciar el primer contacte entre *coach* i client per a establir les bases de la relació.