

Kap. 8

Demo

### Uddrag af en coachsession – DUKA strukturmodel

**Opgave til coachstuderende:** Der er indlagt nogle refleksionsopgaver i uddraget, som I bedes tage en snak om i grupper på 3.

#### Forhistorie.

Jeg, Birgitte, er tilknyttet som ekstern coach i en virksomhed, hvor jeg i nærværende eksempel coacher Tammi, som er ansat som afdelingsleder i en afdeling med 14 sagsbehandlere.

Tammi er en proaktiv pige med masser af initiativ, visioner og gode ideer, og som trives bedst med at sætte gang i mange ting. Hun bliver let utålmodig, når udvikling og handling ikke sker i hendes tempo, hvilket hun arbejdede med i den første coachsession, vi havde. Hun har i den mellemliggende tid fra første session til anden haft det mål, at hun vil udfordre sin tålmodighed, og give sig tid til at lytte til medarbejderne i stedet for at sætte nye projekter i gang.

**C:** Hej Tammi - godt at se jer igen. Du lyder noget forpustet

**F:** Ja, jeg var travlt optaget og selv om jeg indkodet tiden for coaching på min mobil – så overhørte jeg den alligevel eller rettere jeg hørte den, men skulle bare lige færdiggøre noget inden...og ja, så løb tiden og havde Lise ikke mindet mig om det ...jamen, så er jeg bange for, at jeg havde misset vores aftale – og det ville jeg have været frygtelig ked af.

**C:** Ja, det ville jeg bestemt også, så godt du er her. Lad os sætte os og starte med lidt at drikke - vi har jo hele 30 minutter til samtalen. Lige som sidste gang har du muligheden for her sammen med mig at vende ting, som du har brug for og jeg byder dig forskellige spørgsmål og udfordringer, hvor du måske kommer ud på gulvet, kommer til at skrive på fliparket og til at arbejde med forskellige remedier for at få endnu flere perspektiver på dit fokus, som du kan bruge. Du ved, at det er en fortroligt rum, vi er i og at du altid har mulighed for en time out, hvor vi kan drøfte noget af det, vi taler om.

Hvad har du tænkt over, du ønsker at få ud af coachingen?

#### Refleksionsopgaver:

1. Hvad lægger I mærke til, at coachen gør her i starten?
2. Hvorfor tror I, at coachen har denne indledning?
3. Hvor i DUKA – modellen er vi?

**F:** Det er meget enkelt. Jeg vil gerne være endnu bedre til at være tålmodig og lyttende i hverdagen, for jeg tager mig selv konstant i at tonse derudaf uden at tjekke om, medarbejderne er med på vognen.

**C:** Ja, lyder spændende – hvordan er det gået siden sidst?

**F:** Det er gået fint, vil jeg mene, men det er hundesvært.

**C:** Hvordan er det gået fint?

**F:** Jeg har skruet tempoet ned og jeg har lyttet til de medarbejdere, der har opsøgt mig på kontoret, og det er det, det er gået fint.

**C:** Hvis de pågældende medarbejdere var tilstede og jeg spurgte dem, hvad ville de så svare?

**F:** De vil sige nogenlunde det samme.

**C:** Du siger nogenlunde – hvad betyder det?

**F:** Det betyder, at jeg startede med at være lyttende, men overtog så samtalen efter nogle minutter. Så de vil nok sige, at jeg skal blive endnu bedre.

**C:** Hvad vil du selv sige, hvis du skal være meget specifik?

**F:** Hvad vil jeg selv sige, hvis jeg skal være specifik... jeg vil sige, at jeg skal lytte til det de siger og ikke til det, jeg selv hellere vil sige.

**C:** Hm... hvordan gør du det?

**F:** Det er jo lige det, jeg ikke ved og som jeg gerne vil kunne.

**C:** Hvis du kunne, hvad vil effekten være?

**F:** Jeg ville få meget mere ansvarlige og motiverede medarbejdere og jeg ville selv kunne slappe mere af – og det ville bare være så dejligt, for det er for meget for mig ...og jeg kan blive ved med at holde til det.

**C:** Hvad mener du med ”ikke holde til”?

**F:** Jeg sover ikke for godt om natten og har alt for ofte ondt i hovedet og er træt om aftenen, hvor jeg bare falder i søvn på sofaen.

**C:** Hvad er grunden til, at du så ikke gør mere ve det end som så?

**F:** Det er fordi, jeg ikke kan finde ud af, hvad jeg skal gøre.

**C:** Hvad gør du nu, når det går på den måde, som du ikke bryder dig om?

**F:** Ja, hvad gør jeg.....Jeg ved det ikke, for pludselig er det mig, der taler i stedet for medarbejderen.

**C:** Hvis du lige nu skruer tiden tilbage til i går eller dagen før i går, hvor du talte med en medarbejder – hvordan kom du ind i samtalen og blev der?

**F:** Hvordan jeg kom ind i samtalen og blev der...hvordan jeg....jo, jeg bryder ind, når jeg synes, det går for langsomt eller bliver for kedeligt.

**C:** For kedeligt for hvem?

**F:** Øh,...for mig.

**C:** Ja, hvis jeg nu siger til dig, at du har mere fokus på dig selv end på din medarbejder, hvad siger du så?

**F:** Det har du ret i og jeg tror ærlig talt ikke, at jeg lytter til min medarbejder, for jeg har så travl med at forberede det, jeg gerne vil sige og fortælle.

**C:** Så skulle du gøre noget andet her, hvad skulle det så være helt specifikt?

**F:** Det skulle være at lukke ned for min egen indre stemme ...ja, det er jo lige netop det...det er min indre stemme, der styrer det hele, og som får mig til at afbryde og overtage samtalen. Det er altså uhyggeligt og jeg er faktisk rigtig flov over det lige nu, for det går op for mig, hvor fjern og lidt nærværende, jeg har været.

**C:** Hvordan ved du i samtalen, at du har skruet ned for din egen indre stemme?

**F:** Hvordan jeg ved det. Det kan jeg jo høre.

**C:** Ja, og hvad er det du hører, når du gør det?

**F:** Øh...hvad jeg høre...jeg hører medarbejderens stemme...og jeg høre min.

**C:** Hvad er forskellen på det, du gør nu i forhold til det, du gjorde tidligere, når du lytter rigtig godt efter, lige i det øjeblik, hvor medarbejderen har talt og du siger noget?

**F:** Hvad jeg gør...( lang pause) Jo, for Søren...nu har jeg det...jeg stiller spørgsmål...gud, jamen, det er jo bare det...jeg skal stille dem et spørgsmål. Og det gør jeg jo aldrig, jeg taler jo bare videre. Jamen, det er jo genialt og enkelt.

Fremover stiller jeg spørgsmål, nej hvor er det fedt.

**C:** Super, så dit mål er?

**F:** Det er et blive bedre til at stille spørgsmål, når jeg lytter til mine medarbejdere. Birgitte, jeg er så glad lige nu, for jeg har virkelig fundet ud af, hvad jeg kan gøre anderledes.

**C:** Hvordan vil du vide, at du stiller spørgsmål?

**F:** Det er enkelt – når min respons er spørgende i stedet for talende.

**C:** Hvor vigtigt er det for dig på en skala fra 1 til 10, hvor 10 er meget vigtigt?

**F:** Den er 10 – helt klart.

**C:** Hvor realistisk – på samme skala?

**F:** Også 10 – for nu har jeg fundet en metode og jeg ved, at jeg skal træne og ikke er ekspert fra første færd.

**C:**Hvornår går du i gang?

**F:** I dag, når jeg går herfra og jeg kan næsten ikke vente.

#### Refleksionsopgaver:

3. Hvor I DUKA'en befinder vi os?
4. Hvad gør coachen for at få fokuspersonen til at finde et specifikt mål?
5. Hvilken passage mener I er bedst og hvorfor?

**C:** Hvor meget vil du prioritere dette mål i forhold til andre mål du har, hvis du forstiller dig, at du har en top 5 liste?

**F:** Den vil jeg placere øverst, for den hjælper mig med at opnå mine andre mål.

**C:** Hvordan vil dine medarbejdere reagere på din nye stil med at stille spørgsmål?

**F:** De vil skulle vænne sig til det og jeg er overbevist om, at de også vil nyde det.

**C:** Hvad med dig selv, hvilke gevinster får du?

**F:** Jeg er sikker på, at jeg får det bedre og at min stress vil forsvinde. Når jeg i stedet stiller spørgsmål, så vil al initiativet ikke ligge hos mig længere og det betyder, at jeg kan slappe mere af.

Jeg tror også, at medarbejderne vil komme meget mere på banen og faktisk også at det vil styrke fællesskabet.

**C:** Hvis vi forestiller os, at du er medarbejder og jeg er dig, der i en samtale, stiller flere spørgsmål, hvad vil du som medarbejder tænke om lederen?

**F:** Jeg tror faktisk, at jeg vil tænke, at lederen er interesseret i mig, i det jeg laver og i mine erfaringer – hvor er det bare fantastisk og også uhyggeligt, for har medarbejderen så tænkt det modsatte tidligere?

**C:** Hvad vil du selv svare til det?

**F:** Jamen, det har medarbejderen nok i nogle tilfælde og i andre har hun tænkt, at jeg er inspirerende og aktiv.

**C:** Det lyder som en god cocktail – hvordan tænker du, at du fastholder den?

**F:** Hvis du mener, at jeg både stiller spørgsmål og kommer med inspiration – ja, så er det lige sådan, det skal være.

**C:** Hvordan er det forskelligt fra tidligere?

**F:** Tidligere vil jeg have fokus på at inspirere og fortælle. Jamen, hvor er det bare godt. Nu har jeg en strategi og ved, hvordan jeg bærer mig af og jeg bare en ubændig lyst til at komme i gang.

**C:** Lyder spændende – hvilken situation starter du i?

**F:** Jeg starter i den MUS samtale, jeg skal have i eftermiddag, og i morgen har jeg personalemøde, hvor jeg også vil stille spørgsmål og så inspirerer efterfølgende, hvis det er nødvendigt.

**C:** Du lyder meget overbevisende og motiveret – det er godt at se.

**F:** Sådan føler jeg det også og det er en virkelig god fornemmelse.

**C:** Vi nærmer os en afslutning, så jeg er interesseret i at høre, hvad du nåede frem til?

**F:** Jeg nåede frem til en metode, jeg kan bruge i flere sammenhænge og fik undervejs en aha, som handlede om min måde at agere på, som jeg kan lave om og også laver om på. Jeg ved, det kræver noget træning, men det vil også være det værd.

**C:** Hvis vi forestiller os, at du lige nu er i færd med at holde personalemødet, hvad gør du så, som er nyt for dig.

**F:** Jeg indleder med en kort gennemgang af dagsordenen og vil så stille spørgsmål til medarbejderne de steder, hvor det er naturligt og jeg vil inspirere og fremlægge, hvor dette er naturligt. Det har jeg styr på, kan jeg mærke.

**C:** Det tror jeg på. Jeg kan se, hvor overbevist du er, så jeg glæder mig til at høre om det igen. Hvornår passer det dig, at vi mødes igen?

**F:** Meget gerne samme tid og sted og 14 dage.

**C:** Perfekt – det er en aftale – jeg glæder mig.

#### Refleksionsopgaver:

9. Gå coachens spørgsmål igennem episoden og marker i teksten, hvor der skiftes fra den ene fase til den anden i DUKA'en.
10. Hvilke teknikker bruger coachen i denne episode for at fastholde fokuspersonens mål?
11. Hvad er grunden til, at coachen ikke udfordre fokuspersonen til at blive endnu mere konkret og hvad opnår coachen herved?