

## Amikor a csoda segít

---

Az ügyfelem egy magyarországi cégnél volt menedzser. Problémamegoldó, „trouble shooter” szerepkörben hívták a csapatba a következő céllal: garantálja a szolgáltatás folyamatos voltát. Olyan cégnél dolgozott, ahol a szolgáltatási szint pillanatnyi zavara azonnal milliós nagyságrendben mérhető károkat okoz. Ő a területén jól ismert szaktekintély volt, ezáltal azonban a kihívás így szólt: nem neki kell megoldania a jelentkező problémákat. Azért hívták, hogy építsen fel egy csapatot, nevelje ki az utódját, aki ugyanolyan jól végzi a dolgát, mint ő.

Amikor leültünk beszélgetni, kétségbe volt esve.

- Akárhányszor baj van, és el kell döntenem, mi a jobb: csináljam én, mivel percrel percre milliókkal nő a kár, vagy hagyjam, hogy valaki más próbálja megoldani – én azt választom, hogy inkább megcsinálom magam. Túl drága minden perc. Egy évre hívtak ide, hat hónap eltelt – és semmit sem haladtam azzal, amire szerződtem. Minden egyes alkalommal ugyanaz történik: fogom és megcsinálom. De hát nem ezért hívtak: csapatot kell felépítenem, akik megcsinálják. Reménytelen a helyzet. Ebből az életben nem mászok ki.

Feltettem a szokásos kérdéseket: mit próbált eddig csinálni? Mi az, ami a legjobban működött? Mi az, amivel ha kicsit is, de haladt előre? Ő csak rázta a fejét: semmi haladás. Amit próbált – nem működött. Próbáltam vele beszélni arról, milyen lehetőségeket lát. Csak ingatta a fejét: ezt a kettős feladványt - takarítsa meg a pénzt és közben építse fel a csapatot, egyszerűen nem látta megoldhatónak.

Eltelt húsz-huszonöt perc. Úgy érezte, csapdába került. Ezt mondtam ekkor neki:

- Képzeld el - nem tudom, hogyan, de valahogy - mégis túljutott ezen a helyzeten.

Kimászott a kelepcéből. Tegyük fel, hogy valahogy mégis kiképezte az embereket, felépítette a csapatot. Hogyan, miként működnek másképp a dolgok?

Feltettem hát a megoldásközpontú coaching „csodakérdését”.

- Büszke vagyok magamra – válaszolta. – Arról ismernek a szakmámban, hogy mindig megcsináltam, amire hívtak, és most is ez történt.

- Mi van másképp még?

- Új feladatot kaptam – most, hogy megoldottam ezt a megoldhatatlan feladatot.

- Mi lett más most, hogy sikerült?

- Nem járok többé a „bajelhárítási” értekezletekre.

- És még?

- A hétvégeken, éjszaka kikapcsolom a telefonom. Már nem kell a nap 24 órájában riadókészültségben lennem.

- Mi még?

- Amikor a vezérigazgató felhív, hogy baj van, azt mondom neki: már nem engem kell hívnia. Más a felelős a probléma elhárításáért. Ne engem hívjon.

Ekkor hirtelen változás látszott rajta: magabiztosabbá vált, vidámabban csengett a hangja. Visszatért belé az élet, most, hogy arról beszélt, milyen lehetséges változásokra számít – majd azután.

Ezután megkérdeztem, mi az, amit már most elkezdhet mindebből megvalósítani. És ekkor következett be a fordulat:

- Beszélnem kell a főnökömmel – mondta. - Meg kell értetnem vele, hogy a betanított utódomat hívja és ne engem, ha baj van.

Egy alkalommal beszélgettünk. Három-négy hónap múlva egy új projekten dolgozott. Kikapcsolta a telefont a hétvégén. Nem járt a bajelhárító értekezletekre. Új ember állt a helyén, éppoly jó, mint ő. És büszke volt magára.

Kedvelem ezt a történetet, mert soha ennyire csüggedt, reménytelen embert nem láttam felsővezetői szinten. Eddigi gyakorlatomban a legdrámaibb fordulat volt, amikor rátalált a megoldásra: hat hónapnyi reménytelenség után, pontosan az egy éves megbízatása közepén.

*Peter Szabó*

*Solutionsurfers International*

*A megoldásközpontú „brief coach” tréningek egyik kidolgozója, és igazgatója a svájci SolutionSurfers International szervezetben. ICF mestercoach. Több mint 1000 coachot képzett ki 1997 óta, számos európai egyetem posztgraduális képzésén tanít coachingot. Coachként üzleti és magánügyfelekkel egyaránt dolgozik. Az ICF Tanúsító Bizottságának tagja 2002 óta.*

Megjelent: 77tanulságos történet vezetőkről, coachoktól és tanácsadóktól Szerk. Komócsin Laura, Manager Könyvkiadó  
2010 A szerkesztő szíves beleegyezésével.