



## COACHING WIELOPOZIOMOWY (MULTI-LEVEL COACHING - MLC) - PROFESJONALNE WSPARCIE WSPÓŁCZESNEGO KLIENTA

Podjęcie wielopoziomowe (Multi-Level Coaching - MLC) jest autorską metodą pracy w ramach szerszego podejścia do usług na rzecz rozwoju organizacji i ludzi (Multi-Level Concept - MLC). Metoda powstała w wyniku połączenia doświadczeń **dr hab. Mirosławy Huflejt-Łukasik** z wieloletniej praktyki doradczo-szkoleniowej na rzecz firm oraz w roli superwizora psychoterapii i coachingu z psychologiczną naukową wiedzą i wynikami autorskich badań. Dr hab. Mirosława Huflejt-Łukasik specjalizuje się w przenoszeniu wiedzy naukowej z obszaru psychologii do praktyki wspomagania rozwoju osób, kompetencji liderów i zarządzania organizacjami.



### Multi-Level Coaching - kreatywny coaching w oparciu o proces

Podstawą coachingu MLC jest **kreatywna praca coacha w oparciu o rozumienie i kierowanie procesem zmian**. Coach MLC jest twórcą (a nie odtwórcą) w coachingowej pracy, którego poczynaniami kieruje bardzo dobre rozumienie rzeczywistości klienta oraz **szeroki wybór skutecznych technik pracy**.

#### **Podstawy rozumienia procesu w MLC - wielopoziomowość i podejście systemowe**

- Jest kilka wytycznych rozumienia procesu. Jedną z nich jest świadomość, że **zmiana zachodzi równolegle na wielu poziomach działania, myślenia i bycia**. Zwracamy uwagę na to, na jakim poziomie potrzebne jest wsparcie, by klient osiągnął planowane cele w sposób najbardziej optymalny. Posługujemy się modelem R. Diltsa porządkującym funkcjonowanie osoby i organizacji na poziomach (środowisko, zachowanie, umiejętności, przekonania, wartości, tożsamość, misja) oraz wiedzą z psychologii poznawczej, społecznej, klinicznej, osobowości, różnic indywidualnych. Posługując się MLC pracujemy nie tylko z zachowaniami czy umiejętnościami klienta, ale również z jego osobowością. Pojedynczy problem może posiadać wiele różnych źródeł, i żeby umożliwić jego rozwiązanie, konieczne jest odpowiednie jego **zdiagnozowanie, analiza**. Dzięki temu można właściwie dopasować sposób pracy do danej sytuacji i potrzeb konkretnej **osoby, zespołu czy organizacji**. Taką umiejętność posiadają Coachowie MLC.
- Idea wielopoziomowości inspirowana jest także **podejściem systemowym**, które uwzględnia wpływ otoczenia, relacji i ich złożoności na zachowanie jednostek i zespołów. To wiedza niezbędna dla osób pracujących z organizacjami i zespołami, ale i w coachingu indywidualnym. Pozwala zrozumieć mechanizmy, które wpływają na codzienne funkcjonowanie w relacjach z innymi w różnych kontekstach, ale zwłaszcza w biznesie.
- Rozumienie, że każde działanie coacha (doradcy, trenera) jest elementem procesu. Dlatego uczymy planowania, komunikowania i kierowania **projektami coachingowymi w organizacjach**,

pokazując, że kontrakt i zasady etyczne są elementami procesu ważniejszymi dla efektywności coachingu niż techniki.

### **Kompleksowe, holistyczne myślenie a proces wewnętrzny w MLC**

- **Wielopoziomowe, holistyczne myślenie** oznacza, że Coach MLC pracuje na wielu poziomach - emocjonalnym, poznawczym, fizjologicznym, behawioralnym. Dostrzega ich wzajemny wpływ i powiązania. Posiada wiedzę i umiejętności, by dobrać najbardziej adekwatne i dopasowane techniki interwencji. Wynika to m.in. ze świadomości, że umysł i ciało na siebie wzajemnie wpływają. Zmiana jednego elementu całości pociąga za sobą zmianę innego. **Procesy wewnętrzne** w postaci myśli, obrazów, dźwięków wpływają na stany wewnętrzne - emocje, poziom stresu czy eustresu oraz na konkretne zachowanie klienta. Wiedza ta pomaga m.in. w świadomej pracy z ograniczającymi przekonaniem, niewspierającymi myślami, które wpływają na reakcję ciała i zachowanie osoby w różnych sytuacjach. Jest także pomocna w znalezieniu mechanizmów, które blokują pożądaną zmianę. Nieskuteczne nawyki, błędne schematy myślenia, nieadekwatne reakcje emocjonalne są często odpowiedzialne za nieefektywne działanie klienta.
- W coachingu wielopoziomowym używa się trzech **modeli pracy z celem: dobrze sformułowanego celu, SCORE, doświadczeniowej reprezentacji celu** (modelu SMART uczy się w kontekście zarządzania, a nie coachingu). Każdy model pracy z celem ma swoją specyfikę, która uwzględnia potrzeby danego klienta.
- **Szeroka perspektywa korzyści i kosztów uwzględnia refleksję, co jest prawdziwym celem i źródłem motywacji.** Jednym z elementów jest określenie tzw. metacelu, czyli uświadomienie, co klient zyska, jakie są dalekosiężne cele i korzyści, co wzmacnia wewnętrzną motywację. Możliwe jest odkrycie powiązania celu klienta z jego wartościami, tożsamością czy misją. Wówczas cel staje się dla niego jeszcze bardziej motywujący. W MLC używamy również pojęcia pozytywnej intencji, która pozwala szukać nowych rozwiązań, zmian, zauważając i dbając o nawet nieuświadomione korzyści. A jednocześnie szeroka perspektywa korzyści i kosztów, w połączeniu z systemowym myśleniem, pozwala rezygnować z celów, które tylko pozornie były celami klienta.
- **Skuteczny, szeroki narzędziownik** czerpiący z integracji podejść praktycznej psychologii, psychoterapii i zarządzania jest kreatywnie wykorzystywany w procesie coachingu przez Coacha MLC, który pracuje w ramach **spójnego modelu pracy, z jasnymi wytycznymi, odpowiadającego na potrzeby klientów**, a zatem efektywnego.

### **Coaching MLC - profesjonalne przygotowanie do pracy z grupami, zespołami i w organizacji**

- Coach MLC uwzględnia **dynamikę relacji** między osobami, a także większymi systemami, jak zespoły, departamenty, wydziały. Wymaga to od niego zaawansowanego poziomu rozumienia procesów zachodzących w grupach, umiejętności rozpoznania związków pomiędzy celami jednostek, zespołów czy całych organizacji.
- Praca coacha z klientem, zwłaszcza biznesowym, nie ogranicza się jedynie do samego klienta. Poszerzana jest o cały zawodowy kontekst. Coach posługujący się metodą MLC pomaga odkrywać **rozwiązania, które są korzystne** na wielu poziomach funkcjonowania osoby i firmy. I tu przydatne jest **myślenie systemowe**, rozumienie złożoności, w jakiej działa klient.

- Coach MLC dobrze porusza się w tzw. **przestrzeni przywództwa** - wie, jakich obszarach mieszczą się kompetencje coachingowe. Dzięki temu świadomie pracuje z biznesem.
- **Coach Grup MLC jest jednocześnie Trenerem MLC**, potrafi przygotować i zrealizować program coachingu grupowego, w ramach którego uczestnicy osiągają indywidualne coachingowe cele.
- **Coach Zespołów MLC jest jednocześnie ekspertem, doradcą**, który potrafi diagnozować sytuację w zespołach i organizacjach, proponując kreatywne, dopasowane do potrzeb klienta programy coachingu zespołu, zależnie z jakim celem ma do czynienia np.: budowania zespołu i efektywnej współpracy, rozwiązywania konfliktu, wsparcia we wprowadzaniu zmian w organizacjach.

### **Eksperska wiedza i kompetencje coacha w podejściu wielopoziomowym - Coach MLC i Mentor-Coach MLC**

**Coach MLC jest przede wszystkim ekspertem, który w swojej pracy korzysta z metody jaką jest coaching.** Praca w podejściu MLC umożliwia stworzenie własnego eksperckiego profilu zależnie od wykształcenia i doświadczenia, które posiada dany Coach MLC. Podstawowym elementem profesjonalizmu każdego coacha jest **znajomość metody**, którą pracuje - jej charakterystyki, ograniczeń, a także punktów wspólnych z innymi sposobami wsparcia jak szkolenia, doradztwo, konsultacje biznesowe czy psychoterapia (por. Huflejt-Łukasik, Turkowski, 2011.).

#### **Coach MLC:**

- Dokładnie wie, czym jest, a czym nie jest coaching. Wie kiedy i w jaki sposób korzystać w ramach coachingu z innych metod rozwoju osób i organizacji. Świadomie i umiejętnie włącza je w ramy i proces coachingu lub rozdziela budując odpowiedni kontrakt z klientem-
- Dobrze rozumie proces. Obserwuje w jaki sposób przebiega i odpowiednio reaguje, by klient generował rozwiązania zbliżającego go do osiągnięcia celu. Właściwe rozumienie struktury w coachingu oraz tego, czym jest proces i w jaki sposób przebiega to podstawy dobrze zaplanowanego i przeprowadzonego coachingu.
- Wie jakie mechanizmy działają, co wywołuje określone emocje i jaki ma to wpływ na klienta. Jest jego świadomym i odpowiedzialnym partnerem.

Kolejnym etapem eksperckich kompetencji doświadczonego coacha jest rozwój w roli **Superwizora MLC**. Szkoła Coachingu MLC jako pierwsza na polskim rynku i od pierwszych swoich programów szkoleniowych wprowadziła w 2006 roku superwizję do kształcenia coachów. Specyfika metody – oparcie na aktualnej wiedzy naukowej oraz procesie w coachingu – pozwala doświadczonym coachom efektywnie wchodzić w rolę superwizora coachingu.

**Programy Szkoły Coachingu i Pracy z Grupami MLC są realizowane przez firmę CC Innovation, członka Izby Coachingu.** A ukończone szkolenia umożliwiają indywidualne akredytacje Izby Coachingu (IC), International Coaching Federation (ICF) oraz European Mentoring and Coaching Council (EMCC).

