الفصل الخامس

الكوتشنج

الأخلاقيات والمبادئ

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- القيم
- الأخلاقيات
- الأساس القيمي لمهنة الكوتشنج
- مواثيق الشرف / الدساتير الأخلاقية لمهنة الكوتشنج
- مبادئ مهنة الكوتشنج

الفصل الخامس

الكوتشنج
الأخلاقيات والمبادئ

القيم والأخلاقيات والمبادئ أشياء مهمة في حياة أي فرد وجماعة ومنظمة ومجتمع، من منطلق، لأنها عنصر موجة للسلوك الإنساني، ولها دور في اختيار الوسائل والغايات، بل وتساهم في عملية التنبؤ بهذا السلوك، ولا شك في أن القيم والأخلاقيات والمبادئ في كل مجتمع هى نتائج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين واستقرار المجتمع، والمحافظة على حياته الاجتماعية.

فالقيم والأخلاقيات والمبادئ لأي مهنة شيء مهم وضروري جدا، فهي تضع المعايير ومستويات السلوك للشخص الذي يمارس المهنة، بما يساعده على معرفة الصواب والخطأ، والتمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، والفصل الحالي يلقي الضوء على بعض قيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الكوتشنج.

القيم Values:

القيم هى المبادئ والمقاييس، أو هى صياغات للسلوك المفضل أو المرغوب، لها صفة البقاء أو الدوام النسبي، وهى توقعات سلوكية إيجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع، ومن أمثلتها: الصدق، الأمانة، العدالة، العفة، العطاء، ونحن نبني قيمنا من خبراتنا وتجاربنا الحياتية، ومن إنتمائنا للوطن الذي نعيش فيه، الثقافة التي تسود حياتنا، كما نستمدها من الأسرة، والأبوين، والأقارب، والأصدقاء، والمعلمين، والمربين، ووسائل الإعلام، حيث تستقر في العقل الباطن.

والقيم تعكس أهدافنا واهتماماتنا، وحاجاتنا، والنظام الاجتماعي، والثقافة التي تنشأ فيها بما تتضمنه من نواحي دينية واقتصادية وعلمية وغيرها، ويرى علماء النفس أن القيم شئ مهم في حياة أي إنسان، حيث أنها توجه وترشد السلوك الإنساني، فالقيمة مبدأ مجرد وعام للسلوك يشعر الإنسان نحوه بالإرتباط الإنفعالي القوي، كما أنها توفر مستوي للحكم على الأفعال والأهداف الخاصة بالإنسان، كذلك يري علماء النفس التحليلي، مثل سومرز Sommorsوفلوجل Flugel بأن القيم ترتبط بالأنا الأعلىSuper Ego (الضمير)، بينما يري علماء الاجتماع بأن القيم تعتبر حقائق أساسية مهمة في البناء الاجتماعي Social Structure، وهي لذلك تعالج من وجهة النظر السوسيولوجية علي أنها عناصر بنائية تشتق من التفاعل الاجتماعي Social Interaction (مدحت أبو النصر: 2008).

الأخلاقيات Ethics:

يرجع أصل كلمة الأخلاق إلى اللفظ اللاتيني Morals، والكلمة اليونانية Ethos التي تعني أشكال التقاليد أو العادات الخاصة بالتصرفات، كذلك يشير المصطلح إلى فلسفة الصواب والخطأ في السلوك، والتمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، أيضا هناك من يعرف الأخلاقيات بأنها معيار، أو مستوي، أو قاعدة للسلوك، بهدف

إرشاده وتوجيهه الوجهة الصحيحة، وعلم الأخلاق هو دراسة لتصرفات الإنسان فيما يتعلق بالصواب والخطأ، بمعني أن علم الأخلاق هو علم يهدف إلى وضع قواعد للسلوك الإنساني وتقييمه في ضوء ما هو صواب أو خطأ، وما هو جيد أو سيئ، وما هو خير أو شر، وذلك بهدف أن يحيا الإنسان حياة فاضلة، ويمكن تحديد موضوعات علم الأخلاق في: الأخلاقيات – القيم – الفضائل – معايير السلوك.

ويمكننا القول بأن علم الأخلاق أحد العلوم المعيارية الذي يهتم بدراسة أخلاق وقيم الإنسان والفضائل الإنسانية التي يجب أن يتحلي بها، ويشار للأخلاقيات المهنية بأنها معايير للسلوك تطبق علي هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينة، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاقيات المهنة، لأن المجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة، ولا يمكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينة، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في الإلتزام بالتزاماتهم الأخلاقية ينتهكون هذه الثقة (مدحت أبو النصر: 2008).

ونظرا لأهمية الجوانب القيمية والأخلاقية لكل المهن وفي ممارسة وظائفها ووضع الضوابط لممارسيها، فإن الغالبية العظمي للمهن وضعت لنفسها ميثاق شرف أو دستور أخلاقي أو مدونة أخلاقية Code Of Ethics، ومن هذه المهن علي سبيل المثال: مهنة الإدارة، ومهنة التدريب، ومهنة الخدمة الاجتماعية، ومهنة الطب.

الأساس القيمي لمهنة الكوتشنج:

يقصد بالأساس القيمي Value Baseمجموعة المعتقدات والأخلاقيات والمعايير والتي توجه اتجاهات وسلوكيات الممارسين لمهنة الكوتشنج، وتساعدهم في اتخاذ القرارات المهنية عند التعامل مع العملاء، هذا ويمكن تحديد عدد من القيم الأخلاقيات التي يجب أن يسترشد ويلتزم بها ويمارسها الكوتش، منها:

- التقبل، والصدق، والصراحة، والمساواة

- الديموقراطية (الشوري – المشاركة)
- عدم التمييز السلبي بين العملاء
- مراعاة الفروق الفردية
- حق تقرير المصير للعملاء بقدر الإمكان.
- احترام سرية معلومات العملاء
- احترام سرية العلاقات مع العملاء.

مواثيق الشرف (الدساتير الأخلاقية) لمهنة الكوتشنج:

منذ منتصف التسعينيات في القرن العشرين، تحاول الجمعيات والهيئات المهنية العاملة في مهنة الكوتشنج وضع مجموعة من القيم Values والأخلاقيات Ethics والمعايير Norms لهذه المهنة الجديدة، منهم من وضع ميثاق شرف لمهنة الكوتشنج، ومنهم من وضع مجموعة من المستويات والمعايير لممارسة هذه المهنة، ومن هذه الجمعيات والهيئات المهنية:

- The Association for Coaching (AC)
- The European Mentoring and Coaching Council (EMCC)
- The The International Association of Coaching (IAC)
- The International Coach Federation (ICF)
- The Board Certified Coach (BCC)
- The International Association of Coaching (IAC)

وأشار عالم النفس جوناثان باسمور Jonathan Passmore في عام 2016 إلى أنه لايوجد أي معايير معترف بها على نطاق واسع. وقد واصلت الجمعيات والهيئات المهنية تطوير معايير لمهنة الكوتشنج، ونظرا لعدم وجود هذه المعايير والمتطلبات جعل كثير من الأشخاص يطلقون على أنفسهم لقب (كوتش)، ويدعون أنهم يمارسون مهنة الكوتشنج، وهذا يتطلب بشكل رئيسي وحتمي ضرورة تنظيم هذه المهنة بوضع مجموعة من القيم والأخلاقيات والمعايير لها.

فأهمية التمسك بالقيم والأخلاقيات والمعايير والمستويات المهنية هى واحدة من التحديات التي تواجه مهنة الكوتشنج، وتحقيقا لهذه الغاية، فإن كل من: جمعية الكوتشنج ببريطانيا، والمجلس الأوروبي للتوجيه والكوتشنج the Association for Coaching (AC), the European Mentoring and Coaching Council (EMCC), علN سبيل المثال وضعا في يناير 2016، ميثاق أخلاقي دولي أو دستور أخلاقي دولي أو مدونة دولية للسلوك الأخلاقي لمهنة الكوتشنج Global Code of Ethics for Coaching، يجب علي كل من: الجمعيات والهيئات والمراكز العاملة في مهنة الكوتشنج ومراكز التدريب التي تقدم برامج تدريبية في الكوتشنج التوقيع على هذا الميثاق والالتزام به وتطبيقه وشرحه، ومتابعته عند التطبيق، أيضا علي جميع الممارسين لمهنة الكوتشنج والتوجيه الالتزام بهذا الميثاق ومراعاة وتطبيق ما به من قيم وأخلاقيات ومعايير ومبادئ.

الميثاق الأخلاقي الدولي لمهنة الكوتشنج (الكوتش والموجه) :

يتكون الميثاق من أربعة بنود، كالتالي:

- أولا : المصطلحات Terminology
- ثانيا: العمل مع العملاء Working with
- ثالثا: الأداء أو السلوك المهني Clients Professional Conduct
- رابعا: الممارسة الممتازة Excellent Practice

أولا: المصطلحات

1- يقصد بالجمعيات والهيئات في هذا الميثاق، كل اتحاد ومجلس وجمعية وهيئة ومركز يعمل في مهنة الكوتشنج والتوجيه، والأعضاء المنتمين لها، والذين يجب عليهم الالتزام بهذا الميثاق بما فيه من قيم وأخلاقيات ومبادئ ومعايير ومستويات، وتطبيق وممارسة كل هذه المكونات.

2- على جميع الممارسين لمهنة الكوتشنج والتوجيه أن يكون لديهم الفهم الكامل

والصحيح لمفهوم الكوتشنج والمهارات اللازمة لممارسة هذه المهنة بالشكل المهني السليم.

ثانيا: العمل مع العملاء:

1- ضرورة احترام العملاء واحترام كرامتهم وتطلعاتهم وأهدافهم.
2- أهمية التعاقد مع العميل بشكل شفهي أو مكتوب أو الاثنين معا؛ لتحديد دور كل من الكوتش والعميل والرسوم المطلوب دفعها وعدد الجلسات ومدتها وفتراتها.
3- ضرورة المحافظة على سرية معلومات العميل أثناء تقديم خدمات الكوتشنج، وحتى بعد الانتهاء من جلسات الكوتشنج.
4- التحذير من استغلال العميل بواسطة الكوتش بأي شكل من الأشكال، سواء كان هذا الاستغلال مالي أو مادي أو نفسي أو جسدي أو جنسي.
5- عند تحقيق أهداف جلسات الكوتشنج فلابد من الوصول إلى مرحلة الإنهاء بشكل تدريجي ومهني سليم.
6- في حالة حاجة العميل بعد إنهاء جلسات الكوتشنج إلى المتابعة، فيجب على الكوتش توفير مثل هذه الخدمة.
7- من حق العميل أن يختار الكوتش.
8- من حق العميل تغيير الكوتش في أي وقت مناسب.

ثالثا: الأداء أو السلوك المهني

1- يجب أن يكون أداء أو سلوك الكوتش مهنيا.
2- على الكوتش احترام مهنة الكوتشنج.
3- على الكوتش أن يمثل مهنة الكوتشنج والتوجيه بشكل مشرف ومهني.
4- على الكوتش إحترام التخصصات المهنية الأخرى بأشخاصها.
5- على الكوتش مراعاة وإحترام القوانين.

6- على الكوتش أن مراعاة المساوة وعدم التمييز والعنصرية بين العملاء.
7- على الكوتش إحترام التنوع والاختلاف بين العملاء.

رابعا: الممارسة الممتازة:

1- على الكوتش أن يكون قادرا علي تطبيق مبادئ وأدوات ووسائل وتوجيهات الكوتشنج.
2- على الكوتش أن يقدم ممارسة مهنية سليمة للكوتشنج والتوجيه.
3- على الكوتش أن يحرص علي تحقيق التنمية المهنية المستمرة لنفسه بكافة الوسائل، من قراءة وحضور الندوات والمؤتمرات، والمشاركة في البرامج التدريبية، واستكمال الدراسات العليا، والانضمام إلى الجمعيات والهيئات العاملة في مهنة الكوتشنج والتوجيه.

مبادئ الكوتشنج:

مصطلح المبدأ وجمعه مبادئ Principles يشير إلي قاعدة علمية لها صفة العمومية، تم التوصل إليها بواسطة البحث العلمي، أو نتيجة الخبرات الميدانية المتراكمة أو الاثنين معا، ولابد من الاسترشاد بها عند العمل أو التطبيق أو الممارسة.

والمبادئ هي مستويات للسلوك والأداء يجب الإلتزام بها، وهي مجموعة من الأسس والقواعد يجب تطبيقها، ويمكن تعريف المبادئ في مهنة الكوتشنج بأنها مجموعة من قواعد ومستويات السلوك والأداء المهني، والتي يجب الالتزام بها ومراعتها وتطبيقها بواسطة الكوتش عند ممارسة مهنة الكوتشنج.

فمبادئ مهنة الكوتشنج هي مجموعة من المصابيح الاجتماعية التي تنير الطريق أمام الكوتش عند ممارسته لهذه المهنة، فتجنبه الشطط أو الخروج عن قيمها وأخلاقياتها، وتشعره بالأمان وعدم الخوف.

وعدم التزام الكوتش بواحد أو أكثر من مبادئ مهنة الكوتشنج يعرضه للمخاطر وللمسائلة والمحاسبة من (العملاء، والمؤسسة، والنقابة المهنية، والجهات المعنية، والمجتمع ككل)، وهذا بدوره يضعف مصداقيته ومهنيته، وبالتالي يضعف مصداقية ومهنية مهنة الكوتشنج.

فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بمبادئ هذه المهنة، لأن المجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم خدمات ذات قيمة، ولا يمكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينة، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في الإلتزام بالمبادئ المهنية ينتهكون هذه الثقة.

ولمهنة الكوتشنج مبادئ عديدة، منها: مبدأ التقبل، ومبدأ العلاقة المهنية، ومبدأ البداية، ومبدأ السيطرة، ومبدأ القرارات، ومبدأ الوقت، ومبدأ الأسئلة، ومبدأ الأخطاء، ومبدأ الغضب، ومبدأ الموضوعية، ومبدأ التعميم، ومبدأ الأمور البسيطة، ومبدأ الخوف، ومبدأ قوانين النمذجة، ومبدأ الحياة...

والتالي شرح مبسط لبعض هذه المبادئ:

مبدأ التقبل:

التقبل Acceptance هو تقدير وقبول للعميل ولظروفه ولمشكلته كواقع قائم، وهنا يقوم الكوتش بتقبل العميل بمميزاته وعيوبه، بمناطق القوة والضعف لديه، بمشاعره الإيجابية والسلبية، باتجاهاته البناءة والهدامة، فهو قبول له كإنسان له قيمته وله كرامته، ولا يعني قبولنا لكل ذلك موافقتنا وقبولنا لأي مشاعر سلبية أو اتجاهات غير مناسبة أو سلوكيات لا أخلاقية، وإنما يعني قبولاً للواقع كما هو بحلوه ومره، وذلك كنقطة إنطلاق لتحسين هذا الواقع، أيضا لو لم يتم تقبل العميل، فإنه لن يستجيب لأي تحرك أو مجهود مهني من قبل الكوتش تجاه تحسين الواقع وتعديل أي شيء به.

ومن تعريفات التقبل، بأنه إظهار الكوتش لمشاعر الود والارتياح عند ملاقاة العميل في موقع العمل المهني، وغالباً ما يستجيب العميل للكوتش ويرد عليه بنفس المشاعر ويكون القبول متبادلاً، ويقضي هذا المبدأ من الكوتش أن يتقبل العميل فرداً أو جماعة أو منظمة، كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها، بغض النظر عن خصائصه البيولوجية، أو السيكولوجية، أو الاجتماعية، أو البيئية، أو المادية، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية (غير الموضوعية) للكوتش في الحكم على العميل.

ويكون تقبل الكوتش للعميل من خلال مواقف معينة ومظاهر سلوكية عديدة، نذكر منها: الابتسامة والبشاشة، والإقبال بالوجه والود والإحترام والإهتمام، والإنصات، وعدم التسرع في إصدار الأحكام على شخصية وسلوك العميل؛ حتى يُمنح فرصة كافية للتعبير عن نفسه، ومبدأ التقبل يحقق أهدافاً علاجية مهمة أهمها:

- تخلص العميل من مشاعر الخجل والخوف.
- تخفيف حدة التوترات بدرجاتها المختلفة الناجمة عن مشاعر القلق أو الغضب أو الحساسية.
- يؤدي التقبل إلى بداية طيبة لنمو العلاقة المهنية بين الكوتش والعميل.
- تساعد على قبول العميل لنفسه وثقته بها.

مبدأ العلاقة المهنية:

(تم تناوله من قبل في هذا الكتاب).

مبدأ البداية:

لا يهم من أين تبدأ ولكن المهم متى تبدأ.

مبدأ السيطرة:

أنت لا تستطيع السيطرة على أي شخص، قال الله تعالى: ﴿ فَذَكِّرْ إِنَّمَآ أَنتَ مُذَكِّرٌ ﴿٢١﴾ لَّسْتَ عَلَيْهِم بِمُصَيْطِرٍ ﴿٢٢﴾ ﴾ [الغاشية 21- 22].

مبدأ القرارات:

إذا اتخذت قرارا قم بتنفيذه بشكل فوري.

مبدأ الوقت:

لا تهدر الوقت بأي حال من الأحوال.

مبدأ الأسئلة:

الإكثار من الأسئلة لتتعرف العميل أكثر (السؤال أصل المعرفة).

مبدأ الأخطاء:

كل شخص يرتكب الأخطاء، فلا تحزن ولكن تعلم من الخطاء، فمن الأقوال المأثورة: "الذكي هو الشخص الذي يتعلم من أخطاءه، والحكيم هو الشخص الذي يتعلم من أخطاء الآخرين".

مبدأ الغضب:

لا تتصرف فوراً إذا شعرت بالغضب، ولا تتخذ قرارا وأنت غاضب، والرسول ﷺ دائما ينصحنا بالكلمات التالية: لاتغضب، لا تغضب، لا تغضب.

مبدأ الموضوعية:

على الكوتش أن يكون موضوعيا ومحايدا وغير منحازا، ويري الأمور بدون تحيز.

مبدأ التعميم:

على الكوتش أن يكون محدداً ولا يعمم.

مبدأ الأمور البسيطة:

على الكوتش أن لا يضخم الأمور البسيطة ولا ينشغل بها.

مبدأ الخوف:

على الكوتش مواجهة الخوف، ويساعد العميل على التغلب عليه.

مبدأ قوانين النمذجة:

درب بالمثال النموذجي الواضح.

مبدأ الحياة:

عش حياتك الخاصة واستمتع بها، واستمتع بكل دقيقة، واستمتع بأسرتك، وبعملك وبعبادتك؛ حتي تعيش سعيدا وناجحا، فصناعة السعادة والنجاح بيدك أنت (أحمد البدري: 2018).