

الفصل التاسع



الكوتشنج

النماذج - الاستراتيجيات

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

أولاً: نموذج أسئلة لماذا ✍

ثانياً: نموذج الأهداف ✍

ثالثاً: نموذج عظام السمكة ✍

رابعاً: نموذج الشجرة ✍

خامساً: نموذج عجلة الحياة ✍

سادساً: نموذج GROW ✍

سابعاً: نموذج TOTE ✍

ثامناً: نموذج الحياة ✍

تاسعاً: نموذج SWOT ✍

الفصل التاسع

الكوتشنج

النماذج - الاستراتيجيات

يعرف أحمد ابراهيم خضر (2017) النموذج Model : بأنه أداة تحليلية ونسقاً كامناً، يدرك الناس من خلاله واقعهم، ويتعاملون معه ويصوغونه، فالنموذج بنية فكرية تصورية، يُجرِّدها العقل الإنساني من كمِّ هائل من العلاقات والتفاصيل، فيختار بعضها ثم يُرتبها ترتيباً خاصاً، أو يُنسقها تنسيقاً خاصاً؛ بحيث تصبح مترابطة بعضها ببعض، ترابطاً يميِّز بالاعتماد المتبادل وتشكل وحدة متماسكة يُقال لها أحياناً عضوية.

ويري ماهر أبو المعاطي (2012) أن النموذج هو: مجموعة من العناصر المتكاملة أو الخطوات المترابطة التي تتعلق بالممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الممارسة المهنية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

كذلك يري طلعت السروجي (2010) أن الهدف من النموذج: هو ربط المفاهيم العديدة والمتفرقة المتباينة والتي غالباً ما تكون غير مكتملة وواضحة وشاملة، وذلك في

صورة مكتملة، ونعني بذلك أن الهدف من النموذج هو محاولة الفهم الكلي وإدراك الكل وليس الأجزاء المنفصلة، كما أن النموذج علميا تصنيفات أكثر عمومية وأقل من النظرية Theory، ويتحول إلى نظرية علمية إذا ما كان أكثر عمومية في اختباره إمبريقيا، ولذا فيجب اختبار ميدانيا من خلال العديد من البحوث والدراسات.

وفي ضوء ما سبق... يمكن القول بأن النماذج هي أنماط من العلاقات التي وضعت لتوضيح جزء محدود من الواقع، والتي وجد أنها مفيدة وترشدنا في دراسة وفهم هذا الواقع، والهدف الرئيسي من توفير هذه النماذج هو تقديم بعض الأدوات أو الوسائل التي يمكن أن تسهل عملية الفهم لدى الكوتش للظواهر والمشكلات التي يتعامل معها، وتسهل له عملية المساعدة التي يتولي قيادتها بهدف مساعدة العملاء، أيضا النماذج تعتبر أداة أو وسيلة في عملية تحسين الأداء المهني للكوتش.

هذا وهناك نماذج عديدة في مهن أخرى مثل: مهنة الإدارة ومهنة التدريب ومهنة الخدمة الاجتماعية، يمكن لمهنة الكوتش الاستفادة منها في تحقيق أهدافها، وفي نجاح الكوتش في القيام بمهامه وأدواره المهنية، عندما يعمل مع العملاء، والفصل الحالي يلقي الضوء بإيجاز على بعض هذه النماذج.

أولا: نموذج أسئلة لماذا؟ The 5 Why

السؤال هو أصل المعرفة، ووسيلة للتعلم وللتعليم وللتدريب، وإثارة الانتباه، ووسيلة للتخاطب وتبادل للأفكار والتعبير عن الرأي وتقديم المقترحات، وأيضا وسيلة لتحفيز وتشغيل العقول للبحث عن الإجابة.

وللأسئلة أنواع عديدة، فالكوتش لا يستخدم الأسئلة المغلقة والايحائية والناقدة والتي تتسم بالسخرية، بينما يستفيد ويوظف الأسئلة المفتوحة والحوارية دون نقد أو سخرية أو توجيه لإجابات معينة.

منهجية أسئلة لماذا الخمسة The 5 Why

ترجع بداية ظهور هذا النموذج إلى الثلاثينيات من القرن الماضي، عندما ابتكرها أحد عمالقة الصناعة اليابانية ساكيشي تويودا وهو والد كيشيرو تويودا مؤسس شركة تويوتا، حيث أخذت طريقها إلى الانتشار والشهرة عام 1970، كاستراتيجية أساسية للإنتاج داخل شركة تويوتا، وهي استراتيجية تساعدك في معرفة الأسباب الجذرية للمشكلة التي يعاني منها العميل، وفي هذه المنهجية يتم طرح خمسة أسئلة كلها تبدأ بـ (لماذا؟) مثل:

1- لماذا حدثت المشكلة؟

2- لماذا حدثت الآن؟

3- لماذا حدثت بهذا الشكل؟

4- لماذا لم تتمكن من الوقاية منها؟

5- لماذا لم يتمكن الموظفين من حلها، فتم تصعيدها إلي أعلى حلها؟

هذا ويمكن تعريف أسلوب الأسئلة الخمسة (لماذا)، بأنه عملية تساؤل للوصول إلى العلاقة بين العوامل المسببة للمشكلة والنتائج المترتبة عليها، مما يتيح لنا الفصل والتفرقة بين "أعراض وأسباب المشكلة"، لنصل إلى الأسباب الفعلية للمشكلة أو حالة عدم المطابقة داخل منشأتك، ومن ثم وضع الإجراءات التصحيحية المناسبة لها (أحمد خليفة: 2014).

وتتسم هذه الاستراتيجية بالعديد من السمات التي تميزها عن غيرها، مثل:

1- البساطة: يسهل استخدامها وتطبيقها دون الاستعانة بالأساليب الإحصائية.

2- الفاعلية: تساعد على الفصل والتفرقة بين أعراض المشكلة وأسبابها.

3- الشمولية: تساعد في تحديد "العلاقات" بين جميع أسباب المشكلة.

4- المرونة: يمكن استخدامها بمفردها أو مع غيرها من استراتيجيات تحسين

الجودة ومعالجة المشكلات.

- 5- محفزة للمشاركة: فهي تحفز الجميع - من داخل وخارج المنشأة - للمشاركة وتكوين فريق عمل.
- 6- انخفاض التكلفة: تتركز هذه الاستراتيجية بصفة خاصة على فريق العمل ولا تتطلب توفير أي متطلبات أخرى. (أحمد خليفة: 2014)

ثانياً: نموذج الأهداف SMARTER

الهدف Aim هو بيان بالنتيجة المطلوب تحقيقها في تاريخ معين، وهو النهاية المطلوب الوصول إليها، أو الغاية المراد تحقيقها، أخيراً الهدف أداة تحدد الاتجاه وتجعلنا نركز لتحقيقه.

وبدون أهداف محددة، من السهل جداً الخروج عن الطريق المناسب والسليم، فتحديد الأهداف يساعدنا على توضيح النتائج التي نسعى لتحقيقها سواء لأنفسنا أو للغير، ويُعد تحديد الأهداف عنصراً مهماً في التحفيز، حيث أن التحديد الواضح لما يجب أن نحققه، يؤدي إلى أن الاندفاع نحو تحقيق الأهداف الحقيقية، ويبعدنا عن الانشغال في الأنشطة التي لا حاجة لنا بها، أخيراً فإن تحديد الأهداف يساعدنا في الحصول على المعلومات عن مدى تقدمنا نحو تحقيق الأهداف.

(S): (Specific): محدد وواضح.. لا بد من اختيار ووضع الأهداف بشكل محدد وواضح، والابتعاد عن الأهداف العامة المصاغة بشكل أدبي أو بشكل هلامي أو بشكل مبالغ فيه.

(M): (Measurable): قابل للقياس.. لا بد من وضع الأهداف بحيث تكون قابلة للقياس بشكل كمي بالأرقام والنسب والتوقيتات الزمنية، مثل: زيادة الإنتاج بنسبة 10% عن المعدل الحالي السنة القادمة، وبالتالي يمكن قياس مدى التقدم أو التأخر أو النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف وبأي درجة أو نسبة أو معدل.

(A): (Achievable): قابل للتحقيق.. لا بد من اختيار ووضع الأهداف القابلة

للتحقيق في ضوء الموارد والإمكانات والظروف والبيئة المحيطة والمخاطر، والابتعاد عن الأهداف الحاملة والمبالغ فيها وغير الواقعية.

(R): (Relevant): مرتبطة.. بمعنى أن تكون الأهداف مرتبطة معاً، ومرتبطة بمجال حياتك أو نطاق عمل المنظمة، وتتجه مباشرة تجاه تطوير السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة.

(T): (Time bounded): محدد التوقيتات الزمنية.. أي وجود جدول زمني محدد وواضح لتحقيق الأهداف التي تم وضعها.

(E): (Effective): كفاءة الهدف.. بمعنى هل الهدف يراعي ترشيد استخدام الموارد، أم يسبب إسراف أو تبديد في الموارد.

(R): (Reliable): هل الهدف جدير بالثقة؟.. وهل الآخرون شاركوا في اختياره ووضعها، وبالتالي يتقبلونه ويثقون فيه.

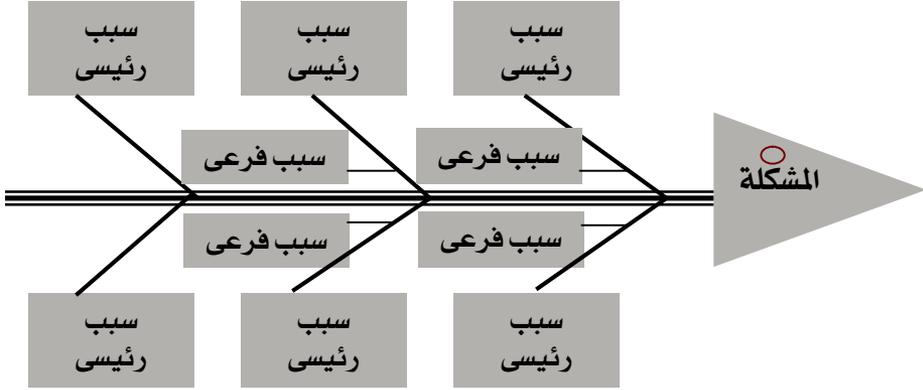
بمعنى أن.. نموذج الأهداف SMARTER قائم على أهمية تحديد مقومات أو خصائص الأهداف الجيدة، وهو يتميز بأنه:

- محدد بدقة، ومقبول ومفهوم ومرن.
- طموح وواقعي، ويمكن قياسه وتحقيقه.
- تم وضعه بشكل جماعي وبطريقة ديمقراطية، ويراعي ثقافة المجتمع.
- يتحدث عن النتائج وليس الأنشطة، ومرتبطة بنطاق زمني محدد.
- متفقة مع رؤية ورسالة المنظمة والأهداف الأخرى.

ثالثاً: نموذج عظام السمكة

نموذج عظام السمكة Fish Bone Digram، ويطلق عليه أحياناً اسم مخطط السبب والتأثير Cause & Effect أو مخطط إشكاوا Ishikawa Diagram نسبة إلى إشكاوا الأستاذ في جامعة طوكيو باليابان، وهذا النموذج هو عبارة عن تعبير مرئي

للعلاقة بين الأسباب ومشكلة معينة، ويساعد على تعرف الأسباب المؤدية للانحراف عن الأداء المطلوب والمتوقع.



وهذا النموذج عبارة عن رسم على هيئة عظام السمكة، يتم كتابة المشكلة داخل المثلث على الجانب الأيمن، والذي يمثل رأس السمكة، يلي ذلك تحديد أسباب المشكلة، وتدوينها في المربعات المرسومة على عظام السمكة.

وعند تحقيق عملية تحليل المشكلة بشكل جيد يجب مراعاة الآتي:

- أن المسؤولين عن عملية تحليل المشكلة متفهمون بشكل كبير للمشكلة.
- أن الجميع يوافق على أسباب المشكلة التي تم تحديدها.
- ضرورة التمييز بين الأسباب الحقيقية والأسباب السطحية للمشكلة.
- ضرورة عدم الخلط بين أسباب المشكلة ونتائجها.
- أهمية تحديد الأسباب الرئيسة، وتمييزها عن الأسباب الفرعية.
- يقوم الكوتش بملاً الرسم بمفرده.
- أطلب من العميل / العملاء ملاً الرسم بمفرده أو بمفردهم.
- أطلب من أسرة العميل ملاً الرسم بمفردهم.

- أعرض هذه الرسوم على العميل أو العملاء للتوصل إلى اتفاق على رسم واحد يعبر بصدق وموضوعية عن المشكلة وأسبابها الرئيسة والفرعية.

رابعاً: نموذج الشجرة Tree Model

حدد المشكلة المراد تحليلها (مثال: زيادة السلوك العدواني، أو زيادة العصبية، ...)

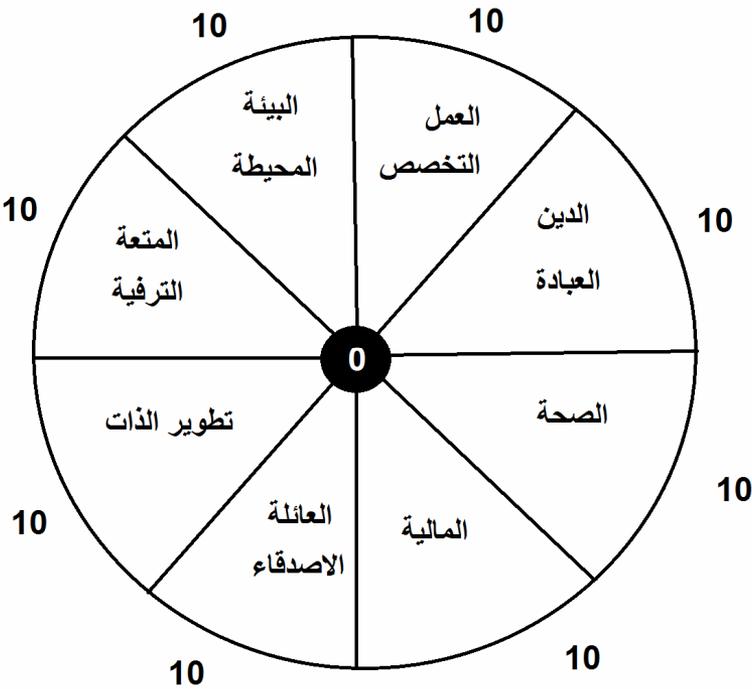
- ارسم شجرة.
- أكتب الأسباب الرئيسة للمشكلة على الجذور الرئيسة (الكبيرة) للشجرة.
- أكتب الأسباب الثانوية للمشكلة على الجذور (الصغيرة) للشجرة.
- أكتب النتائج الرئيسة للمشكلة على الفروع الرئيسة (الكبيرة) للشجرة.
- أكتب النتائج الثانوية للمشكلة على الفروع الفرعية (الصغيرة) للشجرة.
- اجعل العميل/ العملاء يرسمون الشجرة من وجهة نظرهم.
- قم بعقد مناقشة جماعية مع العميل/ العملاء حول رسم الشجرة الخاص بك ورسم الشجرة الذي قدمه العميل/ العملاء.

خامساً: نموذج عجلة الحياة Life Wheel

عجلة الحياة أو دائرة الحياة، عبارة عن دائرة مقسمة إلى عدة أقسام بأقطار متساوية (8-10 أو أكثر أو أقل) وبداخلها 10 دوائر بشكل أصغر، لتكون مقياس من (10:1) حيث أن الأقرب إلى مركز الدائرة هو 1 والأبعد 10 من القطاع الصغير إلى القطاع الكبير، وحيث أن المركز نفسه قيمته صفر، وهي أحد الأدوات المستخدمة في تدريبات البرمجة اللغوية العصبية، من أجل حساب اتزانك الشخصي من جميع الجوانب، ويعتبر كميزان - مقياس - لأنشطتك المختلفة للحياة في الوضع الراهن، لإعطائك قراءة دقيقة للأشياء التي تحيط بك في الوقت الحاضر (أثير القحطاني وهاني باحويرث: 2016).

كيف نرسم عجلة الحياة؟

- بداية حدد الجوانب المهمة من حياتك: الجانب الديني، والصحي، والاجتماعي، والعمل... تستطيع إضافة كل ما هو مهم لك من جوانب.
- انظر إلى كل جانب من هذه الجوانب، ومدى رضاك عن نفسك في هذا الجانب وجوانب التقصير فيه، بدءاً بالجانب الأكثر أهمية، ثم المهم، ثم الأقل أهمية.
- ظلل المثلث بحسب نسبة رضاك، وهكذا في كل الجوانب.



وفي عجلة الحياة يمكنك معرفة القصور في أي المجالات لتقوم بزيادة الفعالية فيه؛ لكي تزيد من تقييمك؛ حتى تقوم بتعبئة كامل الدائرة، وكذلك تعطيك مدى اتزانك، أو إطفاء أي من الأنشطة على الأخرى، مثل: التضحية بالعائلة، والأصدقاء والأنشطة الاجتماعية لسبب العمل... قد عرفت أين تقف في حياتك وقريبا ستحدد إتجاهك أيضا،

ما تحتاجه الآن هو بعض التأمل في كل جانب من الجوانب، أسأل نفسك بعض الأسئلة:

- 1- هل أنا راض بحياتي بهذا الشكل؟
- 2- ما أكثر الجوانب التي يمكن إهمالها، حيث تعود بالضرر علي؟
- 3- ما الذي أوصلني إلى هنا؟
- 4- ما الذي سبب عدم توازن العجلة؟
- 5- ما الذي ممكن أن أفعله لتحسين كل جانب؟

اكتب كل ما يخطر ببالك بكل صراحة ووضوح، ولا تخف من الأفكار الكبيرة، أنها مجرد مقترحات ستعمل على تنقيتها لاحقاً، لكن يجب أن تغوص في أعماق نفسك؛ لتعرف كيف وصلت إلى هنا ... لا تدخل في حلقة لوم النفس والآخرين، انك الآن تقوم بخطوة كبيرة نحو التغيير المطلوب... تذكر أن ليس ما حدث لك، بل كيفية تأثرك بما حدث هي التي تحدد كيفية شعورك، ولا يوجد شيء يحدث إضطراب لك سوى أفكارك أنت، وأنت لديك القوة على تغيير كل الأفكار التي داخلك (أثير القحطاني وهاني باحويرث: 2016).

يمكنك تطبيق نموذج العجلة أو الدائرة في كل شيء تحتاجه تقريبا، فليس من الضروري أن يكون للحياة فقط، بل يمكنك مثلا تطبيقه على مشروع تقوم به وتقوم بتقسيمه إلى عدة أقسام.

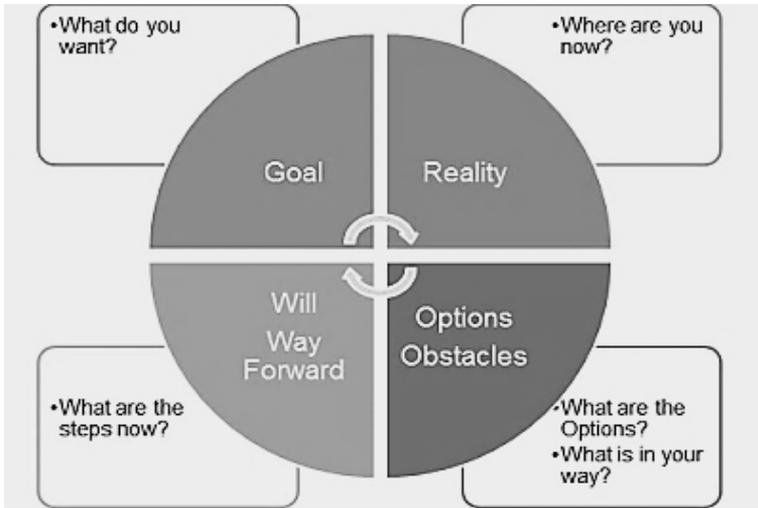
سادسا: نموذج GROW

هو نموذج متخصص في أمرين، هما: وضع الهدف، وحل المشكلات، وتم تطويره في بريطانيا في فترة الثمانيات والتسعينيات من القرن الماضي، ولا يمكن تحديد المبتكر الحقيقي لهذا النموذج، إلا أن ثلاثة أشخاص ينسب إليهم الفضل في تطوير



هذا النموذج، هم: جراهام أليكسندر وألان فين وجون وايتمور، وتم تسمية النموذج بهذا المصطلح GROW لأنه مكون من المكونات الرئيسة التالية:

- الهدف **G**oal
- الواضع الحالي **R**eality
- المعوقات والحلول **O**PTIONS & **O**bstacles
- الخطة **W**ay Forward



يعمل هذا النموذج في مراحل متتابعة، فهو عبارة عن أربعة مراحل أساسية، هي:

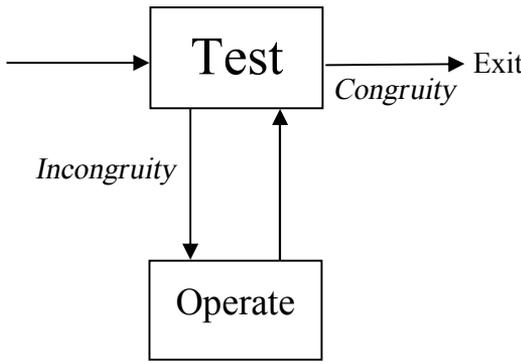
- 1- تحديد الهدف المأمول الوصول إليه.
- 2- تحديد الوضع الحالي: نقاط القوة والضعف- الموارد الحالية - بُعد المسافة عن الهدف
- 3- تحديد الصعوبات والعوائق والمشكلات التي تمنع الوصول للهدف.
- 4- إيجاد طرق حل الصعوبات والعوائق والمشكلات، ووضع الخطط اللازمة للوصول للهدف ومواجهة هذه المعوقات(أثير القحطاني وهاني باحويرث: 2016).

سابعاً: نموذج TOTE

أحد النماذج المهمة في التخطيط الاستراتيجي نموذج TOTE ويستخدم عندما نرغب في الوصول إلى هدف معين (الخصيلة) يحقق أو يشبع رغباتنا (الحالة المرغوبة)، حيث نبدأ بتحديد الخصيلة وشروط الوصول إليها، ثم نجمع المصادر المعينة على ذلك (داخلية أو خارجية)، وفرزها وتصنيفها، ثم اختبارها وعرضها على شروط الخصيلة، فإذا توافقت، نتخذ قرارنا المناسب، أو نعيد التقييم بناء على ما يستجد من معلومات أو تغيير في الشروط

كلمة TOTE هي اختصار لعناصر هذا النموذج وتفصيلها كالتالي:

(T) المحفز TRIGGER: هو مجموعة المعايير التي نضعها للوصول إلى الحالة المرغوبة.



(O) التشغيل OPERATE: أي جمع البيانات اللازمة أو إنشائها (أفكار، أحاسيس أو تصورات أو حتى أرقام بيانية) سواء من العالم الخارجي أو من داخل أنفسنا.

(T) الاختبار TEST : عرض

ومقارنة البيانات مع المعايير التي وضعناها في الخطوة الأولى، واستبعاد ما لا تنطبق عليه الشروط أو لا يحقق الحالة المرغوبة.

(E) الخروج EXIT: لحظة الخروج هي نقطة اتخاذ القرار بناء على نتيجة الاختبار، وهذا يحدث عند تطابق المعايير مع البيانات.

إذا لم يكن هناك تطابق فإن هذه الاستراتيجية يعاد تدويرها من جديد، وقد يكون ذلك لأحد الأسباب التالية: تغيير الحصيلة، أو تعديل المعايير المحددة للحصيلة، أو التوصل إلى معلومات جديدة لمقارنتها (أثير القحطاني وهاني باحويرث: 2016).

ثامنا: نموذج الحياة: The Life Model

هو أحد نماذج الممارسة في مهنة الخدمة الاجتماعي، حيث تم تقديمه في 1980 بواسطة جيرمان وجترمان Germain & Gitterman، ويركز على التفاعل المتبادل بين الإنسان والبيئة، ويهتم بحياة الإنسان، ومراحل نموه، والحاجات المطلوب إشباعها في كل مرحلة، والمشكلات التي قد تواجهه عندما ينتقل من مرحلة إلى أخرى.

وبصفة عامة فإنه يمكن تعريف مفهوم النمو Growth بأنه سلسلة متلاحقة ومتتابعة ومتراكمة من التغيرات التي تسير نحو اكتمال النضج، وذلك في جميع جوانب الشخصية الانسانية، وهي الجوانب العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية التي تطرأ على الإنسان، وكما هو واضح من هذا التعريف أن هناك أنواع من النمو، منها: (النمو الجسمي، أو البيولوجي، أو العقلي، أو الفكري، أو النفسي أو العاطفي أو الوجداني، أو الاجتماعي، أو اللغوي، أو الديني أو الأخلاقي أو القيمي...).

ولعل تحديد هذه الأنواع يرجع إلي أن الإنسان مكون أصلا من جسم، وعقل، ونفس، وهو كائن اجتماعي يحتاج أن يتفاعل مع الآخرين، ويحتاج إلي تعلم اللغة للتواصل مع الآخرين، ويحتاج إلي تعلم الدين لرسم الطريق القويم له؛ وليعرف الحلال من الحرام.

ومن خصائص النمو أنه: مستمر، ومطرد، ومتتابع، ومنتظم، ومتدرج، ولا يحدث فجأة، ولا يحدث بشكل عشوائي، ويحدث إلي الأمام خطوة بخطوة، ويسير في مراحل، ولا تحدث فيه قفزات، ويكون كمي وكيفي، ويكون عضوي ووظيفي، وله غاية واحدة هو اكتمال النضج.

مراحل نمو الإنسان:

الإنسان ككائن حي يمر في حياته بمحطات في حياته من بداية ووسط ونهاية، وبمراحل نمو، هي كالتالي: مرحلة ما قبل الولادة - مرحلة الولادة - مرحلة الطفولة - مرحلة المراهقة - مرحلة الشباب - مرحلة النضج أو الكبر - مرحلة الشيخوخة - مرحلة الوفاة.

وكل مرحلة من هذه المراحل تظهر للإنسان حاجات معينة فيها مشكلات معينة، ومن المحاولات التي يمكن الاستفادة منها في هذا الشأن بشكل واضح، نظرية إريكسون Erikson عن المراحل الثمانية للإنسان محدداً لكل مرحلة من مراحل النمو نوع الحاجات اللازمة، والمهام، والغاية، ومجال العلاقات الخاصة بكل مرحلة (انظر جدول رقم 2)، ومحاولات كل من كارول مير Carol Meyer وجوزيف أندرسون Joseph Anderson في تحديد مراحل الحياة لدى الإنسان واحتياجاته الأساسية، والمشكلات المصاحبة، وبرامج الرعاية الاجتماعية المناسبة لكل مرحلة.

كذلك يحاول نموذج الحياة أن يوضح البرامج والخدمات التي يحتاجها الإنسان في كل مرحلة، لإشباع حاجاته، وتجنب وقوعه في المشكلات الخاصة بكل مرحلة من مراحل النمو، ومن ضمن أبعاد نموذج الحياة أيضاً المؤسسات التي يحتاج إليها الإنسان في كل مرحلة من مراحل النمو، (انظر الجدول رقم 8-1).

والمهن الإنسانية - فيما يتعلق بهذا المحور - تنطلق من مسلمة هي إذا كنا نعرف مراحل النمو أو الحياة لدى الإنسان والمشكلات، أو الأزمات التي يمكن أن يتعرض لها في كل

مرحلة، فإن هذه المعرفة تساعدنا في عملية التنبؤ بهذه الأمور لأي شخص، وبالتالي يمكن وضع برامج وقائية لكل مرحلة نمو، هدفها إشباع حاجات الشخص في كل مرحلة، وأن يمر نموه في هذه المراحل بسلام دون مشكلات أو بأقل قدر ممكن منها.

جدول رقم (8-1): مراحل النمو النفسي والاجتماعي طبقا
لنظرية إريك إريكسون

م	المرحلة	نوع الحاجات	الأزمة	المهام	الغاية	العلاقة
1	الرضاعة (الميلاد/ سنة)	الأمومة - استطلاع الذات والعالم المحيط به	الثقة الأساسية وضدها الإرتياب	الثقة بالنفس وبالآخرين	الإحساس بالأمل	الأم
2	طفولة مبكرة 1: 3 سنوات	التعلم - التخييل - اللعب - الأمان - إدراك العالم حوله والذات.	الاستقلال وضده الحجج والتشكك	اتكالية تبادلية - استقلالية الذات عن الآخرين	الإحساس بالضبط	الوالدان
3	قبل المدرسة 3: 6 سنوات	النشئة الاجتماعية - اللعب - تأكيد ذاته داخل عالمه.	المبادرة وضدها الشعور بالذنب	الارتباط بالآخرين لتحقيق غاية في الحياة	الإحساس بالتوجيه الذاتي	الأسرة
4	الابتدائية (6-13 سنة).	مطالب فكرية اجتماعية - الانتماء الأسرى والنجاح	والمثابرة وضدها الشعور بالدونية	التعاون المهادف مع الآخرين	الإحساس بالكفاية	الجيران والمدرسة
5	الإعدادية والثانوية المراهقة (13- 18 سنة)	الانجاز - انفصال جزئي عن الآباء - الانتماء إلى الأقران	التمسك بالهوية وضدها الهوية المشتتة	التزام الذات إزاء الآخرين	الإحساس بالولاء	الأصدقاء

م	المرحلة	نوع الحاجات	الأزمة	المهام	الغاية	العلاقة
6	شباب بالغ (18: سنة)	تحقيق الذات والتقدير في القيام بأدوار البالغ	الألفة وضدها العزلة	حب الذات والآخرين	الإحساس بالحب	الأصدقاء والزوج والزوجة
7	بالغ ناضج (21:6 سنة)	تحقيق الذات في القيام بأدوار الحياة.	الإنجاز وضده الخمول	العناية بالذات وبالآخرين	الإحساس بالاهتمام	التفاعلات الأسرية وأصدقاء العمل.
8	بالغ مسن 65 سنة فأكثر	الاستمرار في تنمية الذات والمحافظة على الطاقة	التكامل وضده الإحساس باليأس	يصبح هو ذاته في وجود الآخرين	الإحساس بالحكمة	كل الأفراد والجماعات

جدول رقم (8-2): مراحل الحياة والحاجات التي تظهر خلالها والمشكلات التي تعترضها ونوع وبرامج الرعاية الاجتماعية المناسبة لها

مراحل الحياة واحتياجاتها	المشكلات المصاحبة للمرحلة	برامج الرعاية الاجتماعية المطلوبة
1- مرحلة الطفولة المبكرة الميلاد حتى 3 سنوات (اللعب - الرعاية الوالدية)	عدم توفير الأبوة أو الأمومة إهمال الأسرة للأطفال. العاهات والأمراض والضعف العقلي.	الرعاية الأسرية. الرعاية الطبية. برامج تأمين الدخل الاقتصادي. التوجيه الأسري.
2- مرحلة ما قبل سن المدرسة من 3-6 سنوات (المعرفة - التنشئة الاجتماعية - اللعب.	عدم توافر أو تناسب التنشئة الاجتماعية. عدم توفير الإشراف الأسري الملائم.	رعاية الطفولة. خدمات الإيواء. خدمات الرعاية في دور الحضانة.
3- رحلة التعليم من سن 6-18 سنة. (التعليم - التشجيع - التربية).	مشكلات الانحرافات السلوكية لدى الطفل. عدم القدرة على التكيف مع المدرسة.	الرعاية الملائمة حسب نوع المشكلات كاليوواء. الخدمات الترفيهية لشغل أوقات الفراغ.
4- مرحلة النضج والرشد (الثبات) من سن 18-21 سنة. (إيجاد الفرصة في ممارسة أدوار الراشدين والناضجين	الاعتماد المتزايد على الأسرة. عدم القدرة على الاستقلال. الانحراف والجريمة.	التوجيه المهني والتأهيل أو التدريب للعمل. التوجيه والإرشاد الأسري. المساعدة عن طريق الاستشارة.
5- اكتمال النضج من 21-60 سنة في الأسرة المبتدئة - وفي الأسرة المتوسط العمر (زيادة فرص الاعتماد والاستقلالية الذاتية في ممارسة أدوار الحياة). والمهام تكون في الإبداع والابتكار في مقابل الركود والجمود والخمول.	انهيار الأسرة. الطلاق والسوء إدارة الحياة الأسرية. سوء تدبير الحياة المنزلية. مشكلات الأسرة مع الأطفال. الفشل في العمل.	مكاتب التوجه الأسري. المحاكم الشخصية ومختلف أنواع المحاكم. مستشفيات الأمراض النفسية والعقلية. المساعدات ضد الكوارث والنكبات. التأمينات الاجتماعية.

برامج الرعاية الاجتماعية المطلوبة	المشكلات المصاحبة للمرحلة	مراحل الحياة واحتياجاتها
المستشفيات والرعاية الطبية. مؤسسات رعاية المسنين. الضمان الاجتماعي.	عدم الاهتمام. المشكلات الأسرية. المرض. الحاجة للرعاية.	6- مرحلة ما بعد سن 60 سنة تمثل مرحلة الشيخوخة (التكيف مع المجتمع)

وعندما يستخدم الكوتش هذا النموذج فتكون أهدافه:

- مساعدة الإنسان أن ينتقل من مرحلة نمو إلى مرحلة النمو التالية بسلام بدون مشكلات أو أزمات أو بأقل قدر ممكن منها.
- تهيئة الإنسان اجتماعيا عندما يدخل في أي مرحلة من مراحل النمو.
- تعزيز التحولات في الحياة بما تحويه من تغيرات في الأدوار والمكانات..
- تدعيم النمو الاجتماعي لدى الإنسان في جميع مراحل النمو.
- إطلاق قدرات الإنسان لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي لديه مع المحيطين به والبيئة.
- تقليل الضغوط البيئية.

تاسعا: نموذج SWOT

نموذج سوات أو التحليل الرباعي SWOT يتكون من أربعة مكونات هي:

- تحديد مناطق القوة Strengths
- تحديد مناطق الضعف Weaknesses
- تحديد الفرص Opportunities
- تحديد التهديدات Threat

ويقوم الكوتش بالتشاور مع العميل في تحديد:

- 1- مناطق القوة لدي العميل، والتي يجب زيادتها وتدعيمها وتعزيزها.
 - 2- مناطق الضعف لدي العميل، والتي يجب التقليل منها أو تخفيف تأثيراتها السلبية أو القضاء عليها.
 - 3- الفرص المتاحة والممكنة في بيئة العميل، والتي يجب علي العميل الاستفادة منها.
 - 4- التهديدات الموجودة في بيئة العميل والتي تقيد حركة العميل وقدرته علي تحقيق النجاح الشخصي والمهني، وهذه التهديدات قد تكون مشكلات ومعوقات وتحديات وضغوط سواء في الحياة أو الدراسة أو العمل، والمطلوب هنا رصد هذه التهديدات وتجنبها، والاستعداد لها والتعامل معها بشكل مناسب وسليم.
- وفي ضوء المعلومات التي تم جمعها عن هذه العناصر يمكن تحديد أدوار الكوتش في الآتي:

- 1- تدريب وتشجيع العميل على كيفية تدعيم مناطق القوة.
- 2- تدريب وتشجيع العميل على كيفية تقليل أو إلغاء مناطق الضعف.
- 3- تدريب وتوجيه العميل على كيفية الاستفادة من الفرص المتاحة والممكنة في بيئته.
- 4- تدريب وتوجيه العميل على كيفية التعامل مع التهديدات الحالية التي تواجهه، وكيفية تجنبها في المستقبل.