

دورة تطبيقية في كتاب

الدليل الإرشادي لممارس

الكوتشينج

المتقدم

Advanced

Coaching

Practitioner Guide

إعداد

ماستر كوتش

د . سيد إبراهيم

مستشار تحسين الحياة الشخصية والمهنية

مؤسسة يسطرون للطباعة والنشر والتوزيع



رئيس مجلس الإدارة

عماد سالم

المدير العام

أحمد فؤاد الهادي

مدير الإنتاج

أحمد عبد الحليم

الطبعة الأولى

الكتاب : الدليل الإرشادي لممارس الكوتشينج

المؤلف : د. سيد إبراهيم

تصميم وإخراج : أحمد عبد الحليم

المقاس ٢٠ × ١٤

رقم الإيداع : ٢٠١٨ / ١٧٣٠١

الترقيم الدولي : 5 - 738 - 776 - 977 - 978

العنوان : المكتبة والمطبعة : ٣ ش صفوت - محطة المطبعة شارع الملك فيصل - الجيزة

التليفون : ٠١٢٢٩٣٠٠٠٢٩ - ٠١١٥٧٧٦٠٠٥٢

Email : yastoron@gmail.com

موقعنا على الفيس بوك : مؤسسة يسطرون لطباعة وتوزيع الكتب

جميع الحقوق محفوظة للمؤلف

المحاور والموضوعات التدريبية

المحور الأول: - مقدمة عن الكوتشينج (١٩ - ٣٢)

موضوعات المحور الأول: -

١-١- مفهوم وتعريفات الكوتشينج

١-٢- نظرة تحليلية لمدارس الكوتشينج

١-٣- الأركان الثلاثة الرئيسية لعملية الكوتشينج

١-٤- لماذا الكوتشينج ضرورة الآن في حياتنا المعاصرة؟

١-٥- مجالات وأنواع الكوتشينج

المحور الثاني: - القواعد والمبادئ الأساسية لعملية الكوتشينج (٣٣ - ٤٤)

موضوعات المحور الثاني: -

٢-١- متى نحتاج إلى جلسة كوتشينج؟

٢-٢- القواعد الأساسية في الكوتشينج

٢-٣- مقارنات لمعرفة الفروق بين الكوتشينج والعلاج النفسي وباقي منهجيات التطوير الذاتي

٢-٤- حقوق وواجبات المستفيد من عملية الكوتشينج

٢-٥- المبادئ الأساسية في الكوتشينج

المحور الثالث : - المهارات الأساسية للكوتش (٧٨ - ٤٥)

موضوعات المحور الثالث :

٣-١- مهارة الإنصات

٣-٢- مهارة طرح الأسئلة

٣-٣- مهارة الحوار

٣-٤- مهارة إدارة عملية التغيير عند المستفيد من عملية الكوتشينج

٣-٥- مهارة التحفيز الإيجابي للمستفيد من عملية الكوتشينج

المحور الرابع: - مراحل إعداد الكوتش المحترف (٧٩ - ٨٨)

موضوعات المحور الرابع : -

٤-١- التأهيل المعرفي والمهاري للكوتش المحترف

٤-٢- أخلاقيات الكوتش

٤-٣- الشخصية الكاريزمية للكوتش

٤-٤- نصائح هامة للكوتش عند ممارسة الكوتشينج

المحور الخامس: - الدليل الإرشادي لتوثيق مراحل عملية الكوتشينج

وإدارة جلسة الكوتشينج الاحترافية (٨٩ - ١١٨)

موضوعات المحور الخامس: -

٥-١- تعريف جلسة الكوتشينج

- ٥-٢- طرق إدارة جلسة الكوتشينج
- ٥-٣- طرق توثيق عملية الكوتشينج
- ٥-٤- نقاط مهمة لإدارة جلسة الكوتشينج
- ٥-٥- نموذج عملي مقترح لإدارة جلسة الكوتشينج
- ٥-٦- نموذج مقترح لصيغة عقد الاتفاق مع المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٥-٧- طرق الحصول على التغذية الراجعة Feedback من المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٥-٨- مراحل عملية الكوتشينج الاحترافي
- ٥-٨-١- أولا: مرحلة الألفة والانسجام
- ٥-٨-٢- ثانيا: مرحلة تحديد الأهداف
- ٥-٩- ثالثا: وضع الخطة
- ٥-١٠- رابعا: الاستمتاع برحلة الكوتشينج
- ٥-١١- خامسا: الاحتفال بلحظة تحقيق الهدف

المحور السادس: -أهم الأدوات Coach Tools والاختبارات الشخصية المستخدمة في عملية الكوتشينج (١١٩ - ١٦٢)

موضوعات المحور السادس:

- ٦-١- نموذج GROW لتوجيه وتحسين أداء المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٢- نموذج عجلة الحياة Life Wheel لإحداث التوازن في حياة المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٣- تحليل PSWOT لاستكشاف واقع المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٤- تطبيق نموذج DCI لتحقيق الأهداف الخاصة بالمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٥- بعض مهارات من برنامج الكورت لتعليم التفكير المساعد للمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٦- كيفية استخدام العصف الذهني لتوليد الأفكار التي تساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٧- نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها على المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٨- استكشاف الأنماط التمثيلية للمعلومات Representational system عند المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٩- تطبيق نموذج هيرمان

(HBDI) Hermann Brain Dominance Instrument)

لاستكشاف النمط التفكيري للمستفيد من جلسة الكوتشينج

شكر وتقدير

الحمد لله وحده

ثم

إليك أنتِ يا من عوضني الله بكِ عن حنان أمي.. فكنت لي نبع
حنانٍ جديدٍ... يا من أنكرتِ ذاتكِ من أجلي.. يا من قمتِ بكثيرٍ
من أدواري رغم تعبكِ..

ساعدتني كثيراً

ولا أقدر إلا أن أقول لكِ:

جزاك الله كل خير

يا زوجتي الغالية الحبيبة

نبع الحنان

مقدمة

ما أود قوله في بداية رحلتنا العملية في عالم الكوتشينج من خلال الكتاب الذي بين يديك الآن..... أن هذا ليس مجرد كتاب عن الكوتشينج COCHING يعرفك باستراتيجيات التمكين الشخصي، ويقدم لك التوجيه الفعال وفق آلية تساعدك كشخص ترغب في التغيير والتطوير من خلال حوار إيجابي وتعاوني مرتكز على الحل، وتستكشف فيه نقاط قوتك وضعفك ورسالتك ورؤيتك ومشروع عمرك، ويمكنك من وضع خطة متوازنة لحياتك تسعد بها نفسك وترفع بها وعيك الذاتي، وتحسن مستوى أدائك الشخصي والمهني لك ولمن حولك، وحتى لمؤسستك ومجتمعك.

ويعتبر ما ذكرته الآن هو التعريف المعتمد للكوتشينج من خلال الاتحاد العربي للكوتشينج، وبالطبع هناك عدة تعريفات للكوتشينج سنأتي على ذكرها بالتفصيل داخل محتويات الكتاب. وقد اخترت ألا أقدم لكم الكتاب بصورة المؤلف البحثي النظري،

وإنما أردته يكون بمثابة حضورك لدورة تدريبية عملية في قاعة التدريب ولو افتراضيا من خلال مطالعتكم الدقيقة للكتاب ومحتوياته،

وبذلك اعتبرته ليس مجرد كتاب وإنما هو :

دورة تطبيقية مفصلة تغنيك عن ستة أيام كاملة قد لا تستطيع توفيرها من وقتك للحضور الفعلي في قاعات التدريب لتؤهلك علميا وعمليا لتكون ممارس متقدم للكوتشينج – **Advanced Practitioner**، ويسهل اتباعها بشكل تطبيقي متدرج تحصل من خلاله على دليل إرشادي سهل الاستخدام يتناول في المقام الأول نقلا أميننا لخبرات المؤلف في مجال الكوتشينج لتحسين الحياة الشخصية والمهنية، بعد أن قام بتنفيذ هذا البرنامج التدريبي للكثيرين داخل مصر وبالوطن العربي لاعتمادهم كمدرسين شخصيين لتحسين الحياة **Life Coach**. وأيضا بعد أن قدمت العديد من جلسات الكوتشينج للأشخاص سواء كان كوتشينج تطويري لمهاراتهم للحفاظ على مستوى نجاحهم بالحياة والحصول على جودة أكبر وسعادة أكثر وتقدما لقمة أخرى من قمم النجاح.

أو كوتشينج وقائي للشخصيات المقبلة على مرحلة جديدة من حياتهم ويريدون تأهيل أنفسهم بمتطلبات النجاح والتقدم خلال هذه المرحلة من حياتهم الشخصية أو الاجتماعية أو المهنية

أو كوتشينج علاجي لشخصيات تعاني من أزمة ومشكلة فعلياً
تم الوقوع بها فأصاحبهم خطوة خطوة في إدارة الأزمة وحل المشكلة
وعدم جعلها تؤثر على جودة حياتهم وباقي جوانب الحياة
ويسد هذا الكتاب فراغاً في المكتبة العربية وبخاصة في مجال
مهارات التدريب الشخصي لتحسين الحياة والذي نحتاجه الآن
كأفراد وحتى كمؤسسات إدارية لإحداث التطوير والتحسين
المستمر للوصول لجودة الحياة.

بالإضافة إلى أنني حرصت على الاهتمام بالجانب العملي
التطبيقي لتؤهلك من خلال ستة محاور تمثل محتوى تدريبي
متكامل، أقدم لك فيه شرحاً وافياً عن الكوتشينج وتعريفاته
ومفاهيمه، ثم قواعده ومبادئه الأساسية وأعرفك بالمهارات
الأساسية لممارس الكوتشينج ومراحل إعدادك كممارس متقدم
محترف، وأمدك بدليل عملي مشروح بنماذج تطبيقية جاهزة
لتستخدمها فوراً في توثيق مراحل عملية الكوتشينج وإدارة
جلسات الكوتشينج الاحترافية مع التعرف على أهم الأدوات
Coaching Tools، وبعض المقاييس والاختبارات الشخصية
المستخدمة في عملية الكوتشينج الاحترافية والتدريب عملياً على
كيفية تطبيقها، مع تقديم الدعم الفني عبر التواصل الذي
أنظره من كل مستخدم للكتاب وللبرنامج التطبيقي وذلك بشكل
دائم ومن خلال الصفحة الخاصة بالكتاب على وسائل التواصل

الاجتماعي Social Media.

كما أنتظر أيضا ملاحظاتكم وتقييماتكم ومناقشاتكم حول استخدام الكوتشينج بتطبيقاته وآلياته الفعالة في إسعاد أنفسنا ومساعدة من حولنا، وإصلاح مجتمعاتنا العربية سواء على المستوى الشخصي أو الأسري أو الاجتماعي أو المهني والمؤسسي... وأخيراً... فإن كان من عون قدمناه لكم من خلال الكتاب فهو من توفيق ربي الرحمن المنان ... وما قد تجدوه من خطأ أو قصور أو قلة جودة في الطرح فإنه مني ومن نفسي الساعية للأفضل وإن لم أكن جيد السعي والاجتهاد... ولكن بتواصلنا سويا نحقق معا جودة الحياة ...

د . سيد إبراهيم صلاح

استشاري تحسين الحياة الشخصية والمهنية

Life & Business Coach

القاهرة - أكتوبر - ٢٠١٨

لماذا هذه الدورة ؟

مما وجدته في أثناء مسيرتي خلال التدريب للوصول للتطوير الشخصي والمؤسسي، أنه بالرغم من تحقيق نتائج وأثر جيد بعد حضور الدورات التدريبية المعدة جيداً، والمنفذة بإتقان، ومتوافقة مع معايير جودة التدريب.

ألا أنني وجدتني مضطراً لمتابعة متدربي دوماً بعد انتهاء التدريب، لمساعدتهم في تطبيق ما تدربنا عليه من آليات وتطبيقات ووسائل لتغيير الواقع الفعلي وممارسة السلوكيات الجديدة وتطبيق المهارات التي اكتسبوها ؛ لتتجسد في واقعهم الشخصي والاجتماعي والمهني.

فرايتني شيئاً فشيئاً أفضل طريقة التدريب باستخدام مفاهيم الكوتشينج، من مصاحبة ومن اعتناء بالمتدرب كعلاقة 121(واحد مع واحد) (one to one)؛ لما فيها من تحقيق إنجازات بشكل مركز على كل جوانب حياة المتدربين، فلمست أثراً أكثر قوة،

وأكبر فائدة في التغيير للأفضل بشكل يتناسب فعلياً الآن مع تعقيدات الحياة في عصرنا الحاضر ومستقبلاً حيث نقلت كثير من الدراسات أن مهنة ممارس الكوتشينج ستكون من المهن العشرة المستقبلية الأكثر احتياجاً خلال السنوات القادمة.

وهنا بين يديك الآن أنقل لكم خبرتي العملية في ممارسة الكوتشينج لتأهيلكم لتقديمه بشكل احترافي وعملي لأنفسكم أولاً ثم لمن حولكم ولؤوساتكم، سواء كنت مديراً للموارد البشرية أو قائداً لفريق عمل أو حتى كـرب أسرة تريد لها النجاح المتوازن في كل جوانب الحياة.

وفي نهاية قراءتك وتطبيقك لما في هذا الكتاب ستحصل على :

١. المعرفة الواضحة لمفهوم وتعريفات الكوتشينج وأركانه الثلاثة، ومدى ضرورته الآن في حياتنا المعاصرة والمستقبلية وتعرف ماهي مجالاته وأنواعه المختلفة.
٢. معرفة القواعد والمبادئ الأساسية الواجب اتباعها أثناء تنفيذك لجلسات الكوتشينج الاحترافية، وكيفية تقديمها بشكل ناجح.
٣. إتقان المهارات الأساسية للكوتش المحترف والمتقدم، سواء مهارة الإنصات وكيفية طرح الأسئلة وإجراء الحوار الناجح ومراحل غدارة التغيير مع المستفيد من جلسات الكوتشينج وكيفية التحفيز الإيجابي الدائم له.

٤. الإلمام بمراحل إعدادك ككوتش محترف من الناحية المعرفية والأخلاقية وكيفية اكتسابك لشخصية كاريزمية مؤثرة، مع نصائح عملية من خلاصة الخبرة في التطبيق العملي للكوتشينج.

٥. ستحصل على دليل إرشادي نموذجي لتوثيق مراحل عملية الكوتشينج من البداية إلى نهاية رحلة النجاح مع المستفيد، وبشكل وثائق مرتبة ومجدولة وجاهزة للتطبيق الفعلي.

٦. ستحصل على العديد من الأدوات المهمة والاختبارات الشخصية المستخدمة أثناء رحلتك في ممارسة الكوتشينج المتقدم، وكل أداة ستقدم بشرح وافي لها، ثم نموذج عملي يتم تطبيقه عليك فعليا ومناقشة نتائجه مع المؤلف عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتكتسب القدرة الفعلية على إعادة التطبيق مع المستفيد.

كيف تستخدم هذا الكتاب ؟

قبل الشروع في القراءة جهز وقتك لمدة ثلاثة ساعات لكل محور من محاور البرنامج التدريبي، ستجد شرحا وافيا لمحتويات المحور خطوة بخطوة وستجد الكتاب كدورة تدريبية مقسمة على ستة أيام، ولكي تتحقق الاستفادة القصوى لك ننصح بأن تقرأ كل أسبوع محتوى يوم تدريبي وذلك في أول الأسبوع، ثم تقوم بتنفيذ الواجبات والتطبيقات الواردة بمحتوى اليوم التدريبي، حتى تتدرب عمليا على تطبيق محتوى المحور وتحقيق أهدافه في واقعك أولا بأول.

ثم في نهاية الأسبوع تتابع تطور فهمك والاستفادة العملية ككوتش من اليوم التدريبي فإن كان تحسنك بنسبة أكثر من ٧٥٪ مما كنت عليه فتستطيع الانتقال في أول الأسبوع الذي يليه إلى محتوى اليوم التدريبي الثاني.

وتقوم بما سبق تنفيذه مع اليوم الأول، وإذا كانت نسبة التحسن أقل من ٧٥٪ فننصحك بإعادة المطالعة والتطبيق لمدة أسبوع آخر ، ولا تنتقل إلى محتوى اليوم الذي يليه حتى تتحقق النسبة المطلوبة، وبذلك تحصل على العلم والعمل معاً بإذن الله تعالى.

المحور التدريبي الأول

١- مقدمة عن الكوتشينج

موضوعات المحور:

- ١-١- مفهوم وتعريفات الكوتشينج
- ١-١-١- مسميات أخرى للكوتشينج
- ٢-١- نظرة تحليلية لمدارس الكوتشينج
- ١-٢-١- المدرسة الأميركية
- ٢-٢-١- المدرسة البريطانية
- ٣-١- الأركان الثلاثة الرئيسية لعملية الكوتشينج
- ١-٣-١- الكوتش
- ٢-٣-١- المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٣-٣-١- أدوات الكوتش
- ٤-١- لماذا الكوتشينج ضرورة الآن في حياتنا المعاصرة؟
- ٥-١- مجالات وأنواع الكوتشينج
- ٥-١-١- أولاً: الهدف من عملية الكوتشينج
- ٥-١-١-١- كوتشينج وقائي:
- ٥-١-١-٢- كوتشينج علاجي
- ٥-١-١-٣- كوتشينج تطويري

- ١-٥-٢- ثانيا : مجال الكوتشينج
- ١-٥-٢-١ الكوتش الروحي
- ١-٥-٢-٢ كوتش العلاقات
- ١-٥-٢-٣ كوتش الوالدين
- ١-٥-٢-٤ كوتش المهنة
- ١-٥-٢-٥ كوتش الأعمال
- ١-٥-٢-٦ كوتش الحياة
- ١-٥-٢-٧ كوتش المراهقين
- ١-٥-٢-٨ كوتش المهارات
- ١-٥-٢-٩ كوتش الفريق
- ١-٥-٢-١٠ كوتش القيادة
- ١-٥-٣- ثالثا : حالة الكوتشينج
- ١-٥-٣-١ حسب عدد المستفيدين
- ١-٥-٣-١-١ فردي
- ١-٥-٣-١-٢ جماعي
- ١-٥-٣-٢ حسب وجود المستفيدين
- ١-٥-٣-٢-١ مباشر
- ١-٥-٣-٢-٢ غير مباشر
- ١-٥-٣-٣ حسب مكان جلسة الكوتشينج
- ١-٥-٣-٣-١ رسمي
- ١-٥-٣-٣-٢ غير رسمي

مجالات وأنواع الكوتشينج

١-١ - مفهوم وتعريفات الكوتشينج

يُعتبر الكوتشينج من أحدث أدوات تطوير الذات، وبما أن للكوتشينج أنواعاً مختلفة سوف نتطرق إليها في الصفحات القليلة القادمة؛ لذلك فإن مفهوم الكوتشينج يعتمد على نوعه في كل مجال، وعلى أساس ذلك لا يوجد مفهوم واحد للكوتشينج بل عدة مفاهيم، يمكن صياغة بعضها كالآتي:

- عمل تشاركي منهجي بين (الكوتش- المستفيد من جلسة الكوتشينج) موجّه نحو الحلول والنتائج.
- تمكين الأفراد من اكتشاف الأفضل من مهاراتهم وتنميتها.
- تحويل ما هو كامن إلى مهارة أو إنجاز.
- عملية تطويرية للفرد لمساعدته على تحقيق أهدافه على المستوى الشخصي أو المهني.

١-١-١ - مُسميات أخرى للكوتشينج:



١-٢ - نظرة تحليلية لمدارس الكوتشينج

١-٢-١ - المدرسة الأميركية

هذه المدرسة ترى أن المستفيد من جلسة الكوتشينج لديه كل الإجابات، - ولعل هذا بسبب تأثرهم بفرضيات البرمجة اللغوية العصبية NLP - ولكن يحتاج إلى مساعدة على ذلك،

وهنا يأتي دور الكوتش، وتسمى هذه المدرسة أيضاً (مدرسة الكوتش الميسر).

١-٢-٢- المدرسة البريطانية

أما هذه المدرسة فتري أن الكوتش لابد من أن يشارك المستفيد من جلسة الكوتشينج بخبراته وتجاربه في الوصول إلى هدفه (مدرسه الكوتش الشريك) للوصول إلى هدفه.

١-٣- الأركان الثلاثة الرئيسية لعملية الكوتشينج



يعتمد نجاح عملية الكوتشينج على:

١-٣-١ الكوتش: هو الشخص المؤهل علمياً ومهنياً لتمكين المستفيد من جلسة الكوتشينج من تحقيق هدفه من خلال عملية الكوتشينج.

١-٣-٢ المستفيد: هو الشخص المستفيد من عملية الكوتشينج.

١-٣-٣ أدوات الكوتش: المقصود بها المهارات والأدوات والاختبارات التي يستخدمها ويطبقها الكوتش خلال عملية الكوتشينج، والتي من شأنها إعطاء الكوتش صورة شاملة وعميقة عن المستفيد من جلسة الكوتشينج، لمساعدته في الوصول إلى هدفه الذي يسعى لتحقيقه.

١-٤ لماذا الكوتشينج ضرورة الآن في حياتنا المعاصرة؟

إن اتباع أسلوب الكوتشينج يعطى مساحة للمستفيد من خلال:

- التفكير بصوت عال.
- تحديد الأهداف.
- اتخاذ القرارات بوعي.
- اختيار بدائل الحلول بعناية.
- تحسين مهارة الاتصال مع الذات.

— رفع الأداء الشخصي.

— أنواع الكوتشينج

١-٥- أنواع الكوتشينج: -

يمكن تقسيم أنواع الكوتشينج على أساس التالي:

١-٥-١- أولاً: الهدف من عملية الكوتشينج

١-٥-١-١- كوتشينج وقائي:

هي عملية قبلية يقوم بها الكوتش لمساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج في أن يكون مستعداً لمواجهة أي تحديات أو عقبات يمكن أن تواجهه.

١-٥-١-٢- كوتشينج علاجي

هي عملية تصحيح للوضع الحالي يقوم بها المستفيد من جلسة الكوتشينج، وذلك بمصاحبة ومساعدة الكوتش.

١-٥-١-٣- كوتشينج تطويري

هي عملية تحسين وتطوير في الأداء، يستخدم المستفيد من جلسة الكوتشينج من خلالها أفضل إمكانياته ومهاراته للوصول إلى هدفه.

١-٥-٢- ثانيا: مجال الكوتشينج

١-٥-٢-١ الكوتش الروحي

يعمل الكوتش الروحي على مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج في التخلص من بعضه الاتجاهات والمعتقدات السلبية، والتي من شأنها أن تقلل الوعي بالذات.

١-٥-٢-٢ كوتش العلاقات

يلجأ المستفيد من جلسة الكوتشينج للكوتش من أجل تنمية مهارة التعامل مع الآخرين، وتحسين العلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى تحسين العلاقة بين الزوجين وزيادة التفاهم بينهما.

١-٥-٢-٣ كوتش الوالدين

مساعدة الوالدين على أداء دورهما بفعالية، ومساعدتهما على إيجاد الأساليب الصحيحة والحديثة، لممارس دورهما برضا تام، وتوفير النظرة المتوازنة بين الحياة الشخصية للوالدين والحياة الأسرية.

١-٥-٢-٤ - كوتش المهنة

الكوتش المهني يساعد الأفراد في تحديد مسارهم الوظيفي، كما يشجع من يريد أن يغير مساره الوظيفي من قطاع إلى قطاع آخر ويساعده على اختيار الأفضل.

هنا لا بد من الكوتش المهني أن لديه مهارات عالية في اكتشاف مهارات المستفيد من جلسة الكوتشينج وتحديد نقاط قوته لتعزيزها من أجل النجاح بالمسيرة المهنية.

١-٥-٢-٥ - كوتش الأعمال

في هذا النوع يقوم الكوتش بتقديم خدمة الكوتشينج للمؤسسات والشركات والموظفين في مهارات معينة، لإنجاز العمل على نحو أفضل.

بالإضافة إلى تشكيل فريق ما لمهمة معينة، أو لرفع أداء موظف، حيث أصبح الكوتشينج في السنوات الأخيرة أحد الأساليب الأكثر أهمية ونجاحاً في مجال الإدارة.

١-٥-٢-٦- كوتش الحياة

يهتم كوتش الحياة بمساعدة العملاء في جميع جوانب الحياة على المستوى الشخصي للفرد، ويدعم الأشخاص الراغبين في تغيير وتطوير حياتهم، ويساعدهم على التحرك في الاتجاه الصحيح نحو أهدافهم، وهنا يُقدم كوتش الحياة مهارات حياتية للعميل تُساعده في تحسين ظروف حياته.

١-٥-٢-٧- كوتش المراهقين

يساعد الكوتش المراهق في إيجاد الاستراتيجيات الصحيحة للحد من التوتر والقلق، وفهم متطلبات هذه المرحلة، التي تتميز بضغوطات متنوعة سواء من البيت أو المدرسة أو الأصدقاء، أو حتى الضغوطات الداخلية نتيجة النمو النفسي والجسمي للمراهق.

١-٥-٢-٨- كوتش المهارات

هذا النوع من الكوتشينج يهتم بالتدريب الفردي، حيث يركز الكوتش على المهارات الأساسية التي يحتاجها الفرد في العمل لأداء أفضل وإنتاجية أعلى.

١-٥-٢-٩- كوتش الفريق

دور الكوتش هنا هو تحفيز وتشجيع الفريق على تحسين الأداء، واستمرار العمل بروح الفريق الواحد، ومساعدتهم على العمل بشكل مرن وفعال.

١-٥-٢-١٠- كوتش القيادة

هذا النوع موجه لاكتشاف القادة في المؤسسات والشركات وتعزيز قدراتهم القيادية ليصبحوا أكثر فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة.

١-٥-٣- ثالثاً: حالة الكوتشينج

١-٥-٣-١- حسب عدد المستفيدين

١-٥-٣-١-١- فردي:

تكون جلسة الكوتشينج شخصية لفرد واحد فقط.

١-٥-٣-١-٢- جماعي:

جلسة الكوتشينج تكون لمجموعة من الأفراد لديهم المشكلة نفسها والهدف نفسه.

١-٥-٣ - ٢- حسب وجود المستفيدين

١-٥-٣ - ١-٢ - مباشر:

عن طريق اللقاء المباشر بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج دون وسيط.

١-٥-٣ - ٢-٢ - غير مباشر:

عن طريق الهاتف أو الإنترنت (أون لاين- الإزميل)، أو عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

١-٥-٣ - ٣- حسب مكان جلسة الكوتشينج

١-٥-٣ - ١-٣ - رسمي:

تكون جلسة الكوتشينج في المكتب الرسمي الخاص بالكوتش.

١-٥-٣ - ٢-٣ - غير رسمي:

في بعض الأحيان يتطلب الأمر أن تكون جلسة الكوتشينج في مكان خارج المكتب (كافيه - مكان هادئ- البحر)

بطاقة التصنيف لنوع ومجال الكوتشينج للمستفيد

الهدف من الكوتشينج		
وقائى	علاجى	تطويرى

مجال الكوتشينج				
الروحي	العلاقات	الوالدين	المهنة	الأعمال
الحياة	المراهقين	المهارات	الفريق	القيادة

حالة الكوتشينج					
عدد المستفيدين		وجود المستفيدين		نوع جلسة الكوتشينج	
فردى	جماعى	مباشر	غير مباشر	رسمى	غير رسمى

المحور التدريبي الثاني

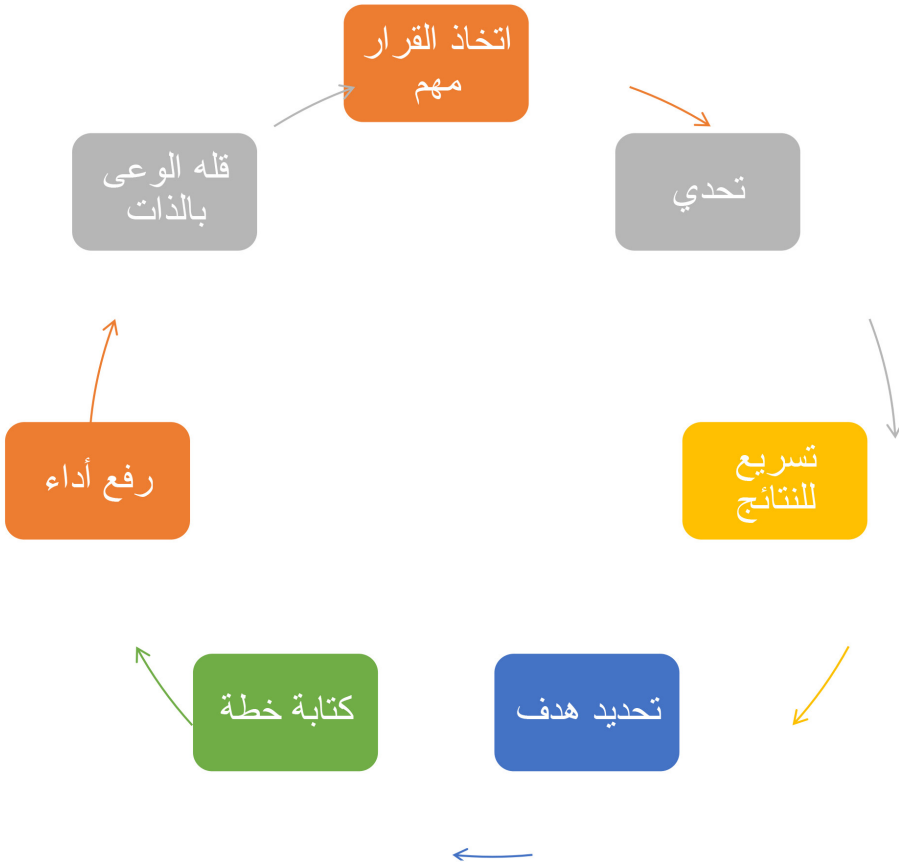
٢- القواعد والمبادئ الأساسية لعملية الكوتشينج

موضوعات المحور:

- ٢-١- متى نحتاج إلى جلسة كوتشينج؟
- ٢-٢- القواعد الأساسية في الكوتشينج
- ٢-٣- مقارنات لمعرفة الفروق بين الكوتشينج والعلاج النفسي وباقي منهجيات التطوير الذاتي
- ٢-٤- حقوق وواجبات المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٢-٤-١- حقوق المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٢-٤-٢- واجبات المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٢-٥- المبادئ الأساسية في الكوتشينج

٢-١ - متى نحتاج الكوتشينج؟!؟

سؤال يُطرح من قبل الكثيرين ممن سمعوا عن الكوتشينج ويريدون تطبيقه، فيمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموضح أدناه:



٢-٢. القواعد الأساسية في الكوتشينج

لعملية الكوتشينج مبادئ وقواعد في غاية الأهمية. لابد من ممارسة الكوتشينج أن يضعها بعين الاعتبار، لضمان المسار الصحيح لعملية الكوتشينج، وهذه القواعد هي:

حيث أن المستفيد من جلسة الكوتشينج هو شخص يمتلك كل الموارد التي يحتاج إليها، فالحلول موجودة لديه، ولكن هذه الحلول محتاجة إلى التفعيل ولابد أن نراعي أثناء الكوتشينج أن تتوفر هذه القواعد: -

١. أن تكون للعميل رغبة قوية للتغيير.
٢. نحاول الوصول لإيجاد - ولو بعد عدة جلسات - اتفاقية مكتوبة (عقد) بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج، توضح حقوق وواجبات الطرفين.
٣. نؤكد على أن دور الكوتش في تفعيل موارد وطاقات المستفيد من جلسة الكوتشينج، عبر أدواته ومهاراته التي يمتلكها.
٤. يجب أن يتعامل الكوتش مع المستفيد من جلسة الكوتشينج ككل من خلال مراجعة وتقييم وتخطيط كل (جوانب الحياة).
٥. مراعاة أن العلاقة بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج علاقة شراكة يسودها الاحترام المتبادل.

٦. لابد من الوصول للمشاركة مع المستفيد من جلسة الكوتشينج لإنتاج خطة عمل واضحة ومرنة تساهم في الوصول إلى النتائج المطلوبة.

٧. نراعي دومًا أن يكون المستفيد من جلسة الكوتشينج هو الذي يحدد برنامج الكوتشينج الخاص به، وذلك بالاتفاق مع الكوتش.

٨. لا ننسى دائمًا أن عملية الكوتشينج تدور حول التغيير الإيجابي.

٢-٣- مقارنات لمعرفة الفروق بين الكوتشينج والعلاج النفسي وباقي منهجيات التطوير الذاتي

وجه المقارنة	المعلم	المدرّب	معالج نفسي	مقدم الاستشارات	الكوتش
الهدف	إيصال معلومة أو معرفة	إيصال مهارة	مساعدة نفسية طبية	إيصال نصيحة	مساعدة شخص على التفكير
الطريقة	عادة مجموعة	عادة مجموعة	شخصي	عادة شخصي	عادة شخصي

الدعم	إجابات	إجابات وتجارب	بالأدوية خط الزمن	نصائح/ حلول	بالأسئلة والبحث عن الحلول
من....	أستاذ/ عالم	خبير تدريب	طبيب مختص	موجه خبير	شخص ماهر في التيسير
المنهجية	متسلسل	تعليمات	تعليمات إجبارية	منهج الأخ الكبير	مشاركة اختيارية
التركيز	مفاهيم	مهارات محددة	مشاكل محددة	الأهداف الكبرى للحياة	الأهداف الكبرى واليومية
العلاقة	محددة	محددة	محددة	طويلة	علاقة شبه محددة

٢-٤- حقوق وواجبات المستفيد من جلسة الكوتشينج

إن معرفة الحقوق والواجبات مطلب أساسي للحفاظ على ماهية العلاقات الإنسانية، وإذا لم تكن هناك معايير دقيقة واضحة يتعامل الناس على أساسها، فإن العلاقة بينهم سيسودها الصراع

والظلم والاضطراب ، وبما أن الحقوق والواجبات متلازمة لكل عمل ولكل نشاط يقوم به الفرد ؛ لذا يتوجب علينا هنا ذكر حقوق وواجبات المستفيد من جلسة الكوتشينج في عملية الكوتشينج.

٢-٤-١ - حقوق المستفيد من جلسة الكوتشينج

- الحصول على شرح وافٍ لعملية الكوتشينج.
- من حق المستفيد من جلسة الكوتشينج الاطلاع على السيرة الذاتية للكوتش وشهادات اعتماده كوتش.
- توفير بيئة إيجابية منفتحة تعزز طموحات المستفيد من جلسة الكوتشينج في النمو والنجاح.
- الاحترام المتبادل بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج.
- الالتزام من قبل الكوتش بكل ما يتم الاتفاق عليه.
- من حق المستفيد من جلسة الكوتشينج تنسيق جلسات الكوتشينج حسب ما يراه مناسباً له.

٢-٤-٢ - واجبات المستفيد من جلسة الكوتشينج

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة عند تعبئة نموذج البيانات الشخصية.
- الالتزام بمواعيد جلسات الكوتشينج.
- عدم الإخلال بشروط العقد.

— الاحترام المتبادل بين المستفيد من جلسة الكوتشينج والكوتش.

٢-٥- المبادئ الأساسية لعملية كوتشينج صحيحة

يحرص الكوتش قبل البدء بعملية الكوتشينج على تطبيق مبادئ أساسية من شأنها أن تجعل عملية الكوتشينج عملية ناجحة وفعّالة وهذه المبادئ هي:

٢-٥-١- مبدأ البداية (كن مرناً)

لا توجد بداية محددة يبدأ بها الكوتش عملية الكوتشينج، حيث إن المستفيد من جلسة الكوتشينج هو الذي يحدد البداية عندما يكون مستعداً وعنده رغبة في ذلك.

٢-٥-٢- مبدأ السيطرة (كن ديموقراطياً)

المستفيد من جلسة الكوتشينج هو المعني الأول في عملية الكوتشينج، فلا يجب على الكوتش أن يسيطر على أفكار المستفيد من جلسة الكوتشينج، أو أن يفكر بدلاً عنه.

٢-٥-٣- مبدأ الوقت (كن محدداً)

إن عملية الكوتشينج محكومة بوقت زمني مُحدد من قبل الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج، فلا يجب هدره، بل لابد من الاستفادة من كل دقيقة لصالح المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٢-٥-٤- مبدأ القرارات (كن داعماً للمستفيد)

المستفيد من جلسة الكوتشينج هو صاحب القرار ودور الكوتش يكمن في مساعدته في اتخاذ القرارات الصحيحة، وليس على الكوتش أن يتخذ القرارات بدلاً عنه.

٢-٥-٥- مبدأ الأخطاء (كن رقيقاً)

كل شخص معرض لأن يخطئ ومن هؤلاء الأشخاص أنت أيها الكوتش، فلا تعاقب المستفيد من جلسة الكوتشينج إذا أخطأ، بل قف بجانبه وجهه من أجل تصحيح هذا الخطأ.

٢-٥-٦- مبدأ الموضوعية (كن متزناً)

الموضوعية في أمر ما هي : طرح الموضوع من غير تهويل أو مبالغة، وتبسيط تفاصيله مهما كثرت، وعدم الخروج عن الموضوع والمطروح والتعدي لما هو أبعد.

٢-٥-٧- مبدأ الشفافية (كن واضحاً)

يقصد به هنا التوضيح التام والمباشر لكل خطوة تقوم بها مع المستفيد من جلسة الكوتشينج، والهدف منها ذكر الحقائق كما هي وعدم التسويف والبعد عن الألفاظ.

٢-٥-٨- مبدأ البساطة (كن سهلاً)

أخذ الأمور ببساطة تامة ؛ لأن الكوتش قد يواجه أموراً كثيرة وأسئلة يطرحها عليه المستفيد من جلسة الكوتشينج ، قد تكون شغله الشاغل ، وهنا يأتي دور الكوتش بتبسيط هذه الأمور للمستفيد دون تضخيمها ودون إضاعة الوقت فيها.

٢-٥-٩- مبدأ التعميم (لا تتعجل بالتشخيص)

سيواجه الكوتش حالات مشابه لأشخاص مختلفين ، وهنا لا تضع قالباً واحداً لجميع الحالات ، فكل واحد منهم مهارة وأسلوب وتفكير يختلف عن الآخر ، فلا بد من الابتعاد عن التعميم في مثل هذه الحالات.

٢-٥-١٠- مبدأ الأسئلة (استوضح جيداً)

من المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها الكوتش لأهميتها في إنجاح عملية الكوتشينج مهارة طرح الأسئلة سيأتي شرحها تفصيلاً بالمحور التدريبي الثالث ، فلا بد أن يكون الكوتش خبيراً في نوعية الأسئلة التي يطرحها على المستفيد من جلسة الكوتشينج وعلى شخصيته ، مع التركيز على كيفية طرح الأسئلة والوقت المناسب لطرحها.

٢-٥-١١ - مبدأ الخوف (كن شجاعاً)

كثيراً ما يتعرض الكوتش للخوف من ردة فعل المستفيد من جلسة الكوتشينج عند طرح الأسئلة عليه، أو خوفه من الإحباط الذي يصاب به بعض العملاء، وذلك بسبب خبرات ومواقف سابقة تعرض لها الكوتش من قبل العملاء. من هنا على الكوتش ألا يتردد في مواجهة المستفيد من جلسة الكوتشينج بمخاوفه ليكون على بينة بما يجرى، ولتكن هذه المواجهة بمثابة التحدي من أجل الوصول إلى هدف المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٢-٥-١٢ - مبدأ الغضب (كن هادئاً)

التصرف وقت الغضب كالإبحار وقت الإعصار تصرف بحكمة في انفعالاتك مهما كانت درجة الانفعال حيث قال الرسول عليه الصلاة والسلام: «ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب»

٢-٥-١٣ - مبدأ النمذجة (قدم المثل والقذوة)

يمكن للكوتش أن يعكس أهداف وطموحات المستفيد من جلسة الكوتشينج، ويسقطها على نموذج ناجح يريد المستفيد من جلسة الكوتشينج أن يكون مثله، ويحاول الكوتش أن يضع المستفيد من جلسة الكوتشينج في هذا النموذج الناجح حيث يأخذ كل ما يريده منه. يحتذي به وبتفكيره وأسلوبه ومهاراته، وهذه ما

يُسمى (النمذجة) والتي بدورها سوف تساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج على بلوغ الهدف.

٢-٥-١ - مبدأ الحياة المتوازنة بإيجابية (كن شمولياً)

وهنا يساعد الكوتش المستفيد من جلسة الكوتشينج على أن ينظر للحياة من الناحية الإيجابية وأن ينظر إلى من حوله ويرى أن كل شيء في الحياة له أهميته وللحياة جوانب كثيرة فلا تهتم بجانب على حساب الجانب الآخر. ببساطة يجب إعطاء كل جانب حقه من الاهتمام ويجب ألا نخلط الأوراق مع بعضها البعض.

المحور التدريبي الثالث

٣- المهارات الأساسية للكويتش

موضوعات المحور:

٣-١- مهارة الإنصات

٣-١-١- أهمية الإنصات

٣-١-٢- طرق إتقان مهارة الإنصات

٣-١-٣- جدول يوضح دلالات الإنصات

٣-١-٤- أنواع الإنصات

٣-١-٥- أخطاء لابد من تجنبها أثناء الإنصات

٣-١-٦- إتيكيت الإنصات الجيد

٣-١-٧- شروط تعليقات الكويتش

٣-٢- مهارة طرح الأسئلة

٣-٢-١- أهمية طرح الأسئلة

٣-٢-٢- خصائص مهارة طرح الأسئلة

٣-٢-٣- أنواع الأسئلة

٣-٢-٣-١ - الأسئلة المفتوحة

٣-٢-٣-٢ - الأسئلة المغلقة

٣-٢-٣-٣ - جدول يوضح أمثلة على الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة

٣-٢-٣-٥ - الأخطاء الشائعة عند طرح الأسئلة

٣-٢-٣-٦ - قواعد يجب أن يراعيها الكوتش ويحرص على اتباعها

٣-٣ - مهارة الحوار

٣-٣-١ - صفات الحوار الإيجابي

٣-٣-٢ - بعض العبارات الإيجابية التي يمكن أن نفتتح بها جلسة الحوار

٣-٣-٣ - استخدام اللغة الدقيقة لعلاج عيوب اللغة الخادعة أثناء الحوار مع المستفيد من جلسة الكوتشينج

٣-٣-٣-١ - عيوب اللغة الخادعة وكيفية علاجها باستخدام اللغة الدقيقة

٣-٣-٣-١-١ - أنواع الإلغاء وطريقة علاجه باستخدام اللغة الدقيقة

٣-٣-٣-١-٢ - أنواع التعميم وطريقة علاجه باستخدام اللغة الدقيقة

٣-٣-٣-١-٣ - أنواع التحريف وطريقة علاجه باستخدام اللغة الدقيقة

٣-٣-٤ - جدول استخدام اللغة الدقيقة لعلاج عيوب اللغة الخادعة

٣-٤ - مهارة إدارة عملية التغيير عند المستفيد من جلسة الكوتشينج

٣-٤-١ - أهمية التغيير

٣-٤-٢ - أنواع التغيير

٣-٤-٢-١ - درجة التخطيط

٣-٤-٢-٢ - درجة الشمولية

٣-٤-٢- القوى المحركة للتغيير

٣-٤-٣- مراحل عملية التغيير

٣-٤-٤- متى يكون التغيير ضرورياً؟

٣-٤-٥- يكون اتخاذ قرار التغيير ناجحاً وفعالاً إذا أُخذ بعين الاعتبار التالي :

٣-٤-٦- مقاومة التغيير

٣-٤-٧- أسباب مقاومة التغيير

٣-٤-٨- كيفية التعامل مع مقاومة التغيير

٣-٤-٩- مؤشرات مقاومة التغيير

٣-٥-٥- مهارة التحفيز الإيجابي للمستفيد

٣-٥-١- أهمية التحفيز

٣-٥-٢- دواعي التحفيز

٣-٥-٣- أنواع التحفيز

٣-٥-٤- العوامل التي تُساعد على تحفيز المستفيد من جلسة الكوتشينج

٣-٥-٥- قصة عن التحفيز

٣-٥-٦- إرشادات وتوصيات مهمة للعميل

المهارات الأساسية الواجب توافرها لدى الكوتش

لا بد للكوتش الناجح والتميز أن يمتلك العديد من الفنون بعضها يتطلب موهبة، وبعضها الآخر يتطلب تعلم وتدريب، في حين أن هناك فنوناً تتطلب مهارة وممارسة. والكوتش الناجح يتصف بأنه يملك مهارات تؤهله لممارسة الكوتشينج بطريقة فعّالة وناجحة وفيما يلي أهم المهارات الأساسية المطلوب توافرها في الكوتش وهي :-

٣-١- مهارة الإنصات

٣-١-١- أهمية الإنصات

الإنصات هو الاستماع المركز والعميق لما يقوله المتحدث وإخضاع كل الجوارح بلا تكلف أو تصنع.

«أريدك أن تسمعني» جملة نسمعها من الكثير والمقصود بها فهم ما وراء الكلمات، وليس فقط سماع الكلمات، وفهم المضمون ووجهة نظر الطرف الآخر والإحساس به وملاحظة لغة جسده ونبرة صوته.

إن مهارة الإنصات تُساعد الكوتش في بناء علاقة ألفة مع المستفيد من جلسة الكوتشينج من أجل مساعدته فيما يتطلع إليه.

إن إتقان مهارة الإنصات تساعدنا على :

- التقرب من الطرف الآخر وفهمه بشكل أعمق.
- التخلص لوقت بسيط من التمرکز حول أنفسنا.
- كسب احترام ومحبة الآخرين.
- معرفة ما يدور حولنا.
- تبادل الخبرات والمعلومات بين الأطراف.
- تشجيع الطرف الآخر على الاستمرار بالحديث.
- التحلي بالصبر والتأني والثبات.
- لتحقيق عملية إنصات ناجحة وفعّالة لابد من الكوتش أن يتقن:
- التلخيص.
- عكس المشاعر.
- توجيه الحديث.

٣-١-٢- طرق إتقان مهارة الإنصات

التركيز مع المستفيد من جلسة الكوتشينج من غير مقاطعته،
والحذر من الانشغال عنه بالموانع الخارجية كالرد على الهاتف
مثلاً، أو الانشغال بالرسم واللعب بالقلم، ومن جهة أخرى
السيطرة على الموانع الداخلية، مثل : الشعور بالملل وانشغال
البال بأمور أخرى.

الاهتمام بالمستفيد من جلسة الكوتشينج بالتواصل البصري معه، وأيضا بالإيماءات التي تشعره بالارتياح كالاتسامة مثلا من آن إلى أخرى.

تشجيع المستفيد من جلسة الكوتشينج ببعض الكلمات التي تشعره باهتمامك مثل : (أنا أنصت إليك). (أنا معك). (أقدر ذلك منك).

التحكم العاطفي وعدم الانفعال بسبب ألفاظ أو حركات تخرج من المستفيد من جلسة الكوتشينج، وحاول بقدر الإمكان تجاهل الكلمات السلبية والتركيز على الهدف من الحوار.

التفاعل مع المستفيد من جلسة الكوتشينج بطرح الأسئلة المفتوحة للتعرف على المزيد من المعلومات.

٣-١-٣- جدول يوضح دلالات الإنصات:

إظهار دلالات الإنصات للعميل والتي تشعره بأنك منصت له بطريقة جيدة

م	دلائل الإنصات	استخداماتها
١	إعادة نص ما قاله المتحدث	التأكد من معنى الرسالة/ تشجيع المتحدث/ الاسترسال في الموضوع
٢	توجيه الأسئلة	معرفة المزيد عن الموضوع
٣	تقديم ردود تتصف بالصبغة العاطفية	عند الموافقة والتأييد/ إقامة جسور ألفه وانسجام

٤	إعادة صياغة النص بكلمات أخرى تحمل نفس المعنى	التأكد من فهمك لأفكار ومشاعر المتحدث/مساعدة المتحدث على الاستمرار في الحديث
٥	التلخيص العام	إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية/التأكد من فهم وجهه نظر المتحدث/ الانتقال إلى نقطة أخرى في الموضوع

٣-١-٤- أنواع الإنصات

- الإنصات المُصطنع: هو تصنع الإنصات ومتابعة الحديث لمجرد متابعته فقط.
- الإنصات السلبي: هو تجاهل كلام المتحدث كلياً.
- الإنصات الاختياري: هو سماع ما تريد سماعه وتجاهل الكلام الآخر.
- الإنصات الصادق: هو الإنصات الجاد لفهم ومعرفة الطرف الآخر.

٣-١-٥- أخطاء لابد من تجنبها أثناء الإنصات

في بعض الأحيان وأثناء إنصاتك للطرف الآخر تظهر من (الكوتش) بعض التصرفات سواء كانت متعمدة أم غير متعمدة هي كفيلة بإعاقة أن تعيق عملية الإنصات مثل:

- المزاح وقت الجد.
- العناد والتمسك بالرأي.
- إصدار أحكام أثناء الإنصات.
- الإهانات غير اللفظية.
- فقدان الصبر.
- التعليقات السلبية.

٣-١-٦ - إتيكيت الإنصات الجيد

- أشعر المتحدث برغبتك في الإنصات.
- توقف عن الكلام فأنت لا تستطيع أن تنصت وأنت تتكلم.
- ضع نفسك مكانه.
- شجع المتحدث على الكلام وأعطه فرصة للحديث.
- لا تشوش على عملية الإنصات.
- تقبل النقد وسياسة الرأي الآخر.
- تدبر في معاني الكلمات.
- انتبه إلى الإيماءات غير اللفظية التي تصدر منك.
- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث.
- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تنصت إلى المتحدث.

- اختيار الوقت والمكان مهم جداً لعملية إنصات ناجحة.
- اطرح بعض الأسئلة.
- لا تتوقف عند النقاط التي تثير الجدل والنقاش.
- كن صبوراً.

٣-١-٧- شروط تعليقات الكوتش

- إن الكوتش الناجح يمتلك مهارات كثيرة ومهارة التعليق من المهارات المهمة والمؤثرة في عملية الكوتشينج. ويقصد بمهارة التعليق: أي التعليق على كلام المستفيد من جلسة الكوتشينج، وهناك العديد من الشروط التي يجب اتباعها أثناء التعليق على كلام المستفيد من جلسة الكوتشينج:
- يجب أن يكون التعليق قصيراً وواضحاً.
 - عدم استخدام التعليقات غير المدروسة أو العشوائية فهي تربك العمل.
 - أن يتضمن التعليق توضيحاً أو تلميحاً بفكرة يريد الكوتش من المستفيد من جلسة الكوتشينج أن يتبناها.
 - عدم استخدام التعليقات إلا بعد الإلمام التام والكامل بمشكلة المستفيد من جلسة الكوتشينج.
 - الابتعاد عن استخدام التعليقات السلبية أو اللاذعة التي تُخرج المستفيد من جلسة الكوتشينج.

- التعليق في الوقت المناسب يساعد على تبسيط العلاقة بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج.
- استخدام اللغة والكلمات التي تناسب المستوى الثقافي للعميل.
- درّب نفسك على الإنصات

تعلمنا كثيراً كيف نتحدث وكيف نواجه الطرف الآخر بحديث مُضاد، ولكن لم نتعلم كيف ننصت، ومن جهة أخرى نحن ننصت للكلام الذي نرغب في سماعه أو يقع داخل دائرة اهتمامنا، ولكننا لم نتعلم أن ننصت إلى ما لا نرغب في سماعه، فنحن نحتاج إلى أن ندرب أنفسنا على الإنصات وخصوصاً للكلام الذي لا يدخل ضمن دائرة اهتمامتنا.

٣-٢- مهارة طرح الأسئلة

هي ثاني مهارة يجب على الكوتش إتقانها لضمان نجاح عملية الكوتشينج، وبما أن عملية الكوتشينج هي مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج على إظهار قدراته ومهاراته الكامنة.

فتعتبر مهاره طرح الأسئلة في غاية الأهمية في تنمية التفكير وفهم ما يدور حولنا، وتنمية قدراتنا على التخطيط الناجح وخلق وإيجاد الحلول واتخاذ القرارات.

٣-٢-١- أهمية طرح الأسئلة

يلجأ عادة الكوتش إلى طرح الأسئلة للتعرف على الحقائق والمعلومات التي تتعلق بالمستفيد من جلسة الكوتشينج، ومن ثمّ مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج وتفهم مشاعر وأفكار واتجاهات المستفيد من جلسة الكوتشينج، كما أن طرح بداية اللقاء، ليحل محلة الألفة والانسجام، ومن جهة أخرى تساعد مهارة طرح الأسئلة على إقامة حوار فعال بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج، ومن ثمّ استقصاء واكتشاف حالة المستفيد من جلسة الكوتشينج.

فن توجيه الأسئلة يحتاج إلى المهارات الآتية:

- إعداد السؤال بشكل صحيح.
- اختيار الكلمات المناسبة.
- اختيار التوقيت المناسب لطرح السؤال.
- اختيار نوعية السؤال.
- الإنصات الجيد للعميل.

٣-٢-٢- خصائص مهارة طرح الأسئلة

لمهارة طرح الأسئلة خصائص لا بد من الالتفات إليها منها:

- البدء بها للترحيب بالمستفيد من جلسة الكوتشينج، فتستخدم هنا كأسلوب استهلاكي.

- التعرف على تفاصيل وجوانب المشكلة أو الموقف.
- التفكير بأبعاد أخرى للموقف أو المشكلة.
- التعرف على معلومات وأحداث دقيقة.
- التعرف على معلومات مرتبطة بالشعور الداخلي وتقدير الذات.

٣-٢-٣- أنواع الأسئلة:

يعتمد الكوتش على نوعين من الأسئلة هما:

٣-٢-٣-١- الأسئلة المفتوحة:

هي الأسئلة التي تتطلب تفسيراً وشرحاً عند الإجابة:

حيث إن الأسئلة المفتوحة تميل إلى البدء بـ (ماذا)؟ لماذا؟
ما؟ كيف؟

ماذا؟ ————— بيانات وتفاصيل.

لماذا؟ ————— أسباب وافتراضات.

ما؟ ————— آراء ووجهات نظر

كيف؟ ————— طرق وأساليب.

إن الأسئلة المفتوحة تكون مناسبة لـ:

- إجراء حديث مطول.
- تؤدي إلى حوار ناجح وفعال.
- إيجاد تفاصيل أكثر عن الموضوع.
- اكتشاف وجهه نظر الطرف الآخر.
- قيادة الطرف الآخر (المستفيد من جلسة الكوتشينج) إلى الاستنتاج.

٣-٢-٢ - الأسئلة المغلقة:

هي الأسئلة التي تكون إجابتها محصورة بين كلمة نعم أو لا ،
أو عدد قليل ومحدود جداً من المعلومات ولا يمكن الإضافة إليه.
بعض الأسئلة يمكن اعتبارها أسئلة مغلقة :

- أين تسكن؟
- متى ستغادر المدينة؟
- كم عدد أفراد أسرتك؟
- الأسئلة المغلقة مناسبة لـ: —
- الحصول على إجابة محددة تريدها.
- اختبار مدى فهمك للعميل.

— إنهاء المناقشة والانتقال إلى موضوع آخر.

— إنهاء موضوع سطحي.

— تأكيد النتائج التي تم التوصل إليها.

— توفير الوقت بالحصول على إجابة مختصرة.

عيوب الأسئلة المغلقة

— لا تهتم بآراء الآخرين ووجهات نظرهم.

— لا تعطى معلومات وافية.

— تؤدي إلى انهيار الحوار.

— تحد من الاستقصاء والاكتشاف.

٣-٢-٣- جدول يوضح أمثلة على الأسئلة المفتوحة

والأسئلة المغلقة :

أمثلة على الأسئلة المغلقة	أمثلة على الأسئلة المفتوحة
هل أنت مهتم برياضة الجولف؟	كيف ترى مستقبلك المهني؟
هل أنت بخير؟	لماذا تفكر في تغير نشاط مشروعك؟
الجو رائع اليوم؟ أليس كذلك؟	حدثني عن رياضة المفضلة
ما اسمك؟	لماذا تحب قراءة الكتب الرومانسية؟
ما لونك المفضل؟	أخبرني عن علاقتك بأولادك
هل زرت متحف اللوفر	متى تنوى البدء بدراسة الماجستير
أرغب بالحصول على وظيفة جديدة	كيف كان اجتماع اليوم؟

٣-٣- مهارة الحوار

الحوار لغة العصر بل روحه وأداته البليغة من أجل تواصل ناجح فعال وفن الحوار لا يتطلب الكثير؛ لأن الله سبحانه وتعالى مَنَّ علينا بنعمة الإسلام، حيث تحدثنا تعاليم ديننا على هذا الفن.

فقد أنزل الله تعالى في كتابة العزيز

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَرُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ (سورة النحل) (١٢٥)

٣-٣-١- صفات الحوار الإيجابي

- موضوعي: يهتم بالموضوع وليس الشخص ويبتعد عن التهويل والمبالغة.
- واقعي: يبحث في الوقائع قبل أن يقفز إلى تأويلها.
- متفائل: لا يفترض سوء الظن ويتلمس الأفضل.
- صادق: لا يخادع ولا يكذب
- متكافئ الطرفين: يحترم فيه كل طرف الطرف الآخر ولا يستعلي عليه.
- يفتح باب المحبة: ويقلل من مساحة الخلاف.
- ليكون الحوار هادف: البحث عن الحق لاتباعه.

- المرجعية: أن يكون للحوار مرجع صحيح يستند عليه وإلا تحول الحوار إلى جدال مدموم.
- المساحة المشتركة: ابدأ في كل حوار بالمساحة المشتركة بينك وبين الطرف الآخر، ولا تقفز إلى المختلف فيه أولاً.

٣-٣-٢- بعض العبارات الإيجابية التي يمكن أن نفتح بها جلسة الحوار:

- إنه لمن دواعي سروري أن ألتقى بك.
- إني أشعر بالامتنان لالتزامك.
- إني أقدر هدوءك وسعة صدرك.
- لا يسعني إلا الإشادة بالعمل الذي قمت به.
- أعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك دون قصد.
- يُحبذ البعد عن العبارات التالية أثناء الحوار:
- إن عمرك لا يعطيك القدرة الكافية للقيام بذلك.
- إنك لا تفهم ولا ترتقي إلى مستوى هذه الأفكار.
- لا يمكن الاعتماد عليك.
- اقترحك تافه وسخيف.
- أنت شخص مغرور ومتكبر.
- أفكارك قديمة.

٣-٣-٣- استخدام اللغة الدقيقة لعلاج عيوب اللغة الخادعة أثناء الحوار مع المستفيد من جلسة الكوتشينج

هو عبارة عن نموذج يستخدمه الكوتش كأحد أدواته أثناء حوارهم مع المستفيد من جلسة الكوتشينج.

إن الهدف من تطبيق هذا النموذج هو جمع المعلومات عن طريق إعادة ربط الناس بتجاربها، ويُرجع الفضل في تطوير هذا النموذج إلى (ريتشارد باندلر) و (جون جريندر)؟

فأغلب الناس يقولون شيئاً ويقصدون شيئاً آخر، وفي عملية الكوتشينج لا بد من دقة المعلومات، لذلك يستوجب على الكوتش تطبيق هذا النموذج للتأكد من صحة ودقة المعلومات التي يحصل عليها من المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٣-٣-٣-١- عيوب اللغة الخادعة وكيفية علاجها باستخدام اللغة الدقيقة

٣-٣-٣-١-١- أنواع الإلغاء وطريقة علاجه باستخدام اللغة الدقيقة

يجب التمييز بين أربعة مستويات في عملية الإلغاء

١- الإلغاء البسيط: يستخدم هذا النوع عندما تكون الجملة ناقصة ومبهمة المعلومات.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: أما مستاء جداً.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): مستاء: ما الذي يسيئك؟

٢- الإلغاء بالمقارنة: من المعروف أن المقارنة تستخدم للتشبيه بين شيئين واضح الملامح، ولكن هنا يستخدم المستفيد من جلسة الكوتشينج طرفاً واحداً فقط من المقارنة ويلغي الطرف الآخر.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: أنا أكثر إبداعاً.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): مقارنة بمن؟

٣- الأفعال غير المحددة: تشير الأفعال غير المحددة عادة إلى انفعالات سلبية، وهذا النوع يساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج على أن يكون أكثر دقة في كلامه.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: استهزأ بي.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): كيف على وجه التخصيص استهزأ بك؟

٤- غياب المؤشر المرجعي: في هذا النوع يقوم المستفيد من جلسة الكوتشينج بتعميم تجربته على كل من يتعامل معهم.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: لا أحد يقدرني.
إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): من على وجه التخصيص
لا يقدرك؟

٣-٣-١-٢- أنواع التعميم وطريقة علاجه باستخدام اللغة الدقيقة للتعميم مستويان

١- المقاييس العامة: هي الأكثر شيوعاً ومن أمثلتها «أبداً»،
«دائماً»، «كل»، «لا أحد» حيث يميل الناس إلى المغالاة فيما
يشعرون به. من أمثلة المغالاة في التعميم
مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: لا يفهمني أحد.
إجابة التدقيق (الكوتش): لا أحد لا أحد؟
أسئلة تشمل «في أي وقت مضى؟»:

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: لا أكمل أبداً عملاً بدأت به.
إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): هل سبق وأن أكملت عملاً
في أي وقت مضى ولو مرة واحدة؟

٢- العوامل الشكلية: هي كلمات تدل على التحديد العوامل الشكلية للضرورة «لا أقدر، يتوجب ذلك ضروري».

العوامل الشكلية للإمكانيات والاستحالات «ذلك ممكن، ذلك مستحيل».

ويستخدم الكوتش السؤال «ما الذي يوقفك؟» و «ما الذي قد يحدث لو فعلت؟».

حيث يرجع السؤال الأول المستفيد من جلسة الكوتشينج إلى الماضي، كي يتعرف على التجربة التي على أساسها أقام هذا التعميم، أما السؤال الثاني فهو ينقل المستفيد من جلسة الكوتشينج إلى المستقبل لكي يتخيل النتائج المحتملة.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: من المستحيل إنهاء دراستي الجامعية.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): ما الذي يوقفك؟ أو ماذا يحدث لو لم تفعل ذلك؟

٣-٣-١-٣- أنوع التحريف وطريقة علاجه

باستخدام اللغة الدقيقة

هو المعني المحرف أو المشوه للكلمة

يتضمن التحريف أربعة مستويات:

١- قراءة الأفكار بمقدور الشخص معرفة ما يفكر ويشعر به الطرف الآخر دون الاتصال المباشر به.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: إني متأكد أنك قادر على معرفة ما أشعر به.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): كيف على وجه التخصيص يمكنك معرفة أنني أعرف ما تشعر به؟

٢- الأداء لضائع أحكام يستعملها الناس لمصلحتهم الخاصة.

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: لا قيمة لهذا العمل.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): وفقاً لمن؟ لا قيمة لهذا العمل.

٣- المساواة المركبة هي تفسير تجارب حقيقية على أساس معناها الظاهري المباشر ويتولى الكوتش التعامل مع ذلك بطرح أسئلة تحتوي على «كيف».

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: هو ينظر إليَّ بطريقة مستفزة، هو يحتقرني.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): كيف عرفت أن نظرته لك بهذه الطريقة دليل على احتقاره لك؟

٤- السبب والنتيجة وهذا يعني أن (س) يسبب (ص)

مثال:

المستفيد من جلسة الكوتشينج: إني سعيد، لأنك موجود.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): كيف يجعلك وجودي سعيداً؟

إن استخدامك لنموذج التدقيق يجعلك تدرك تماماً ما يعنيه المستفيد من جلسة الكوتشينج، ومن ثمّ تستطيع أن تتواصل معه بالأسلوب المناسب.

٣-٣-٤- جدول استخدام اللغة الدقيقة لعلاج عيوب اللغة الخادعة

حالات مرشح اللغة	م	نوع الخطأ الذي يحدث بسبب استخدام مرشح اللغة	التعبير الخطأ المستخدم في هذا النوع	هذا الخطأ أفع أنا فيه بنسبة %...؟	هذا الخطأ يقع فيه من يتعاملون معي بنسبة %...؟	الرد الصحيح لمعالجة هذا الخطأ
الحذف Deletion	1	الحذف البسيط	أنا لا أفهم؟			لا تفهم ماذا؟
	2	حذف المقارنة	هو أفضل مني			أفضل منك بماذا ؟
	3	حذف عدم تحديد الفعل	هو تجاهلني			كيف بالضبط تجاهلك؟
	4	حذف الفاعل	لا أحد يحبني			من الذي لا يحبك؟
التعميم Generalization	1	التعميم بشكل عام	كل الناس سيؤوون			كل الناس؟
	2	تعميم الضرورة والإمكان	مستحيل أن أقوم بذلك.			ماذا يحدث لو قمت به؟
التشويه Distortion	1	التشويه باستخدام قراءة الأفكار	أنت تعرف ما أريد			كيف تتأكد من أنني أعرف.
	2	التشويه باستخدام السبب والنتيجة	هو لم يرد على اتصالي، إنه يكرهني			كيف أنه إذا لم يرد فهو يكرهك؟

٣-٤- مهارة إدارة عملية التغيير عند المستفيد من جلسة الكوتشينج

التغيير الفعّال هو عملية تتضمن إحداث تحولات من الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، ويكون هذا التحول في جانب أو عدة جوانب من حياة المستفيد من جلسة الكوتشينج.

التغيير الفعّال والإيجابي تقع مسؤوليته على المستفيد من جلسة الكوتشينج بالدرجة الأولى، ومن ثم الكوتش الذي سوف يساعده في عملية التغيير.

قال تعالى في كتابه العزيز:

﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾.

(سورة الرعد ١١).

التغيير هو عملية تحول من الوضع الحالي إلى وضع منشود.

٣-٤-١- أهمية التغيير

- تحقيق الأهداف والغايات المنشودة.
- اكتشاف القدرات الشخصية الكامنة.

- تصحيح الأخطاء.
- كسر الروتين.
- تغيير الأفكار.
- يزيد من روح المشاركة.
- زيادة الخبرات الشخصية.

٣-٤-٢- أنواع التغيير

للتغيير أنواع مختلفة بحسب الهدف منه وسوف نتناول أهمها من حيث:

٣-٤-٢-١- درجة التخطيط

- تغيير عشوائي
- تغيير مخطط
- وقت التنفيذ
- التغيير السريع.
- التغيير البطيء.

٣-٤-٢- درجة الشمولية:

- التغيير الجزئي.
- التغيير الشامل.

٣-٤-٣- القوى المحركة للتغيير:

- قوى داخلية.
- قوى خارجية.

٣-٤-٣- مراحل عملية التغيير

- تشخيص الوضع الحالي.
- تحديد (المشاكل – العقبات – التحديات) الحقيقية.
- وضع برامج للتغيير.
- اختيار الوسائل الملائمة للتغيير.
- تنفيذ التغيير.
- التعامل مع مقاومة التغيير بحكمة.
- المتابعة والتقييم.

٣-٤-٤ - متى يكون التغيير ضرورياً؟

- وجود تحديات.
- كثرة المشاكل.
- الإحباط.
- تكرار الفشل.
- الروتين الممل.
- تفوق الآخرين.
- تدني مستوى الأداء.
- ضعف في الإنتاج.
- اتخاذ قرار التغيير

٣-٤-٥ - يكون اتخاذ قرار التغيير ناجحاً وفعالاً إذا أخذ بعين الاعتبار التالي:

- سلامة قرار التغيير من جميع النواحي.
- درجة قبول القرار.

٣-٤-٦ - مقاومة التغيير

يقصد بمقاومة التغيير ذلك السلوك المعتمد الذي يسلكه الفرد لحماية نفسه من آثار التغيير. أو رد الفعل الذي يبديه الأفراد تجاه عملية التغيير.

كثير من الأشخاص يتحولون من مقاومين إلى مؤيدين للتغيير، إذا أحسن التفاوض معهم بالدليل والحجة والمنطق

٣-٤-٧ - أسباب مقاومة التغيير

- الخوف من المجهول.
- الرضا عن الوضع الحالي.
- الكسل.
- الوقت.
- تقدم العمر.
- تعارض التغيير مع المصالح.
- قلة الوعي بالذات.
- الخوف من الانتقاد.
- الرسائل السلبية.
- القناعات الخاطئة.
- التمسك بالعادات والتقاليد.

على الكوتش معرفة أسباب مقاومة التغيير، ليساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج على إزالة هذه الأسباب أو التقليل منها، ومن ثم مساعدته في وضع الحلول المناسبة للتعامل معها.

٣-٤-٨- كيفية التعامل مع مقاومة التغيير

- لتقليل من مقاومة التغيير والتعامل معه بطريقة صحيحة لابد من التركيز على النقاط التالية.
- الآخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانيات المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- التشاور والتحاور مع المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- وضع خطة واضحة للتغيير.
- شرح خطة واضحة للتغيير.
- شرح فوائد التغيير.
- توضيح الأمور وإزالة الغموض.
- رصد مؤشرات مقاومة التغيير.
- توقع المقاومة والاعتراضات المحتملة.
- مفاوضة المستفيد من جلسة الكوتشينج ومحاولة إقناعه بالتغيير.
- تقديم الحافز لاستمالة المستفيد من جلسة الكوتشينج باتجاه التغيير.
- متابعة المستفيد من جلسة الكوتشينج أثناء رحلة التغيير.

٣-٤-٩- مؤشرات مقاومة التغيير

الكوتش الخبير يستطيع رصد مؤشرات مقاومة التغيير عند المستفيد من جلسة الكوتشينج وملاحظتها بسهولة، ومن ثم يقوم بمناقشتها مع المستفيد من جلسة الكوتشينج بكل شفافية، ومن هذه المؤشرات:

- الرفض لمجرد الرفض شرح الأسباب.
- فقدان المبادرة.
- فقدان الحماس.
- كثرة الأخطاء.
- التذمر والغضب.
- بطء تنفيذ الإجراءات.

٣-٥- مهارة التحفيز الإيجابي للمستفيد

شعور داخلي لدى الفرد يولد فيه الرغبة لاتخاذ سلوك أو نشاط معين يساعده في الوصول إلى تحقيق أهداف معينة وهي مرحلة مهمة يحتاجها المستفيد من جلسة الكوتشينج من آن إلى آخر لمواصلة مشواره نحو تحقيق هدفه، والكوتش هو المسؤول عن عملية تحفيز المستفيد من جلسة الكوتشينج (التحفيز الخارجي) مع ضرورة تنبيه المستفيد من جلسة الكوتشينج لأهمية تحفيزه لذاته (التحفيز الداخلي).

٣-٥-١ - أهمية التحفيز

- رفع الروح المعنوية للعميل.
- تنمية عادات وسلوكيات جديدة لدى المستفيد من جلسة الكويتشينج.
- تنمية الطاقات الإبداعية.
- تعزيز قدرات وميول المستفيد من جلسة الكويتشينج.
- مكافأة المستفيد من جلسة الكويتشينج على أدائه المتميز.
- ارتفاع مستوى الرضا عن المهام والأعمال.
- إشباع احتياجات المستفيد من جلسة الكويتشينج فيما يخص التقدير والاحترام.

٣-٥-٢ - دواعي التحفيز

- انخفاض مستوى الأداء أو النشاط.
- تشجيع المستفيد من جلسة الكويتشينج لمضاعف الجهد.
- الشعور بالاكتمال وخيبة الأمل.
- شعور المستفيد من جلسة الكويتشينج بالتوتر والقلق.
- الرغبة بالتوقف عن مواصلة العمل.

٣-٥-٣- أنواع التحفيز

- الحافز المادي: يشمل الحوافز المادية والمكافأة والترقيات وغيرها.
- الحافز المعنوي: يشمل الثناء والمدح وشهادات التميز والتقدير وغيرها.

٣-٥-٤- العوامل التي تساعد على تحفيز المستفيد من جلسة الكوتشينج

- تقييم إنجازات المستفيد من جلسة الكوتشينج وتوضيح القيم التي يمكن إضافتها له من وراء هذه الإنجازات.
- التحلي بالصبر والاهتمام بالمستفيد من جلسة الكوتشينج.
- طرح بعض النماذج الحقيقية للنجاح.
- تذكير المستفيد من جلسة الكوتشينج بأهمية تحديد الأهداف وتحقيقها في بناء ذاته.
- التواصل والتفاعل المستمر مع المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- نزع الخوف والتوتر من المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- إفساح المجال أمام المستفيد من جلسة الكوتشينج ليتحمل مسؤوليته لتحسين وتطوير ذاته.
- مشاركة المستفيد من جلسة الكوتشينج في تصوراتهِ وتطلعاتهِ.

- تذكير المستفيد من جلسة الكويتشينج بقيمة العمل الذي يقوم به.
- تشجيع المبادرات الجانبية التي يبادر بها المستفيد من جلسة الكويتشينج.

٣-٥-٦- إرشادات وتوصيات مهمة للعميل

- حدد أهدافك واعرف ما تريد.
- تعرف على أولوياتك ورتبها من الأهم فالمهم.
- ركز على ما تريد إنجازه.
- كن صادقاً مع نفسك أولاً، ومع الكويتش ثانياً ؛ لتتعرف أكثر على ذاتك.
- حاول إنجاز المهمات التي يطلبها منك الكويتش خلال الفترة المتفق عليها.
- اجعل الحوار بينك وبين الكويتش إيجابياً وفعالاً.
- اكتب كل أفكارك وما تريد إنجازه في أجندة، وناقش ذلك مع الكويتش أثناء الجلسة.
- استثمر وقت فراغك في كل ما هو مفيد.
- احرص على تطوير ذاتك.

المحور التدريبي الرابع

٤- مراحل إعداد الكوتش المحترف

موضوعات المحور:

٤-١- التأهيل المعرفي والمهارى للكوتش المحترف

٤-١-١- التأهيل المعرفي

٤-١-٢- التأهيل المهني والأدائي

٤-٢- أخلاقيات الكوتش

٤-٢-١- الأمانة

٤-٢-٢- الإخلاص

٤-٢-٣- المرونة

٤-٢-٤- الصبر

٤-٢-٥- التسامح

٤-٢-٦- تحمل المسؤولية

٤-٣- الشخصية الكاريزمية للكوتش

٤-٣-١- صفات الشخصية الكاريزمية

٤-٣-٢- كيف تمتلك شخصية كاريزمية

٤-٤- نصائح مهمة للكوتش عند ممارسة الكوتشينج

٤-١ - التأهيل المعرفي والمهاري للكوتش المحترف

الكفاية هي مجمل المعارف والمهارات التي يجب أن يكتسبها الكوتش، كما أنها تعنى بقدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه في مواقف حياتية فعلية، ولذلك فإن كل كوتش لا بد وأن يمتلك قَدراً من المعلومات، لكي يكون مؤهلاً لممارسة الكوتشينج، والتي تظهر في سلوكه وتصرفاته المهنية.

٤-١-١ - التأهيل المعرفي

المقصود بها الاهتمام بجوانب النمو الداخلي والمهاري إلى جانب النمو العقلي المعرفية، وهذه الجوانب تتمثل بالتالي:
الإعداد العلمي: عن طريق الحصول على شهادات معتمدة في مجال الكوتشينج.

التدريب أثناء الخدمة: وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والمشاركة في ورش العمل المختصة في هذا المجال.

الإنماء المهني الذاتي: عن طريق الاطلاع بشكل مستمر على المستجدات في مجال الدراسات والبحوث والتجارب العلمية

٤-١-٢ - التأهيل المهني والأدائي

نقصد بها المهارات التي يستخدمها الكوتش لممارسة الكوتشينج، ويشمل ذلك المهارات الخاصة بالتخطيط لعملية الكوتشينج وتنفيذها. ويمكن استيفاء هذا الجانب من خلال:

- الإلمام بأساليب التخطيط.
- الإلمام بأساليب جمع المعلومات.
- الإلمام بكافة الاختبارات والنماذج والمقاييس المستخدمة في عملية الكوتشينج.
- إجراء الدراسات والأبحاث وتوظيفها في مجال العمل.
- التوثيق في السجلات.
- التهيئة والإثارة.
- فن طرح الأسئلة.
- عرض فيلم قصير كنوع من التحفيز.
- عرض نماذج لشخصيات ناجحة.

٤-٢ - أخلاقيات الكوتش

الكوتش الناجح يتحلى ببعض السمات الأخلاقية نوجزها فيما يلي:

٤-٢-١ - الأمانة

الأمانة سمة أخلاقية مُهمّة، وهي تقتضي من الكوتش أن يحافظ على أسرار المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٤-٢-٢ - الإخلاص

أن يمارس الكوتش عمله بكل إخلاص بحيث يُقبل على عمله برغبة ورضا.

٤-٢-٣ - المرونة

الكوتش المرن هو الذي لا يكون الجمود من صفاته فهو يتعامل مع أشخاص مختلفين وهذا يقتضي ألا يقتصر عمل الكوتش على أسلوب واحد أو طريقة واحدة يطبقها على جميع العملاء، ولكن لابد من البحث عن طرق جديدة ومُبتكرة تتناسب مع العملاء ومشكلاتهم مع مراعاة كل حالة على حدة.

٤-٢-٤ - الصبر

القدرة على تحمل ومقاومة المواقف الصعبة والغامضة.

٤-٢-٥- التسامح

هذا يعنى تقبل الأخطاء العفوية من المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٤-٢-٦- تحمل المسؤولية

ونقصد هنا أن يعرف الكوتش ماله وما عليه من حقوق وواجبات ومسؤوليات تجاه المستفيد من جلسة الكوتشينج، ويتحمل المسؤولية عما وُكِّلَ إليه من مهام.

٤-٣- الشخصية الكاريزمية للكوتش

هل رأيت شخصاً يخطف أنظار الجميع أثناء دخوله إلى مكان معين؟

ما سر التفات الناس إليه؟

من المؤكد أنك عرفت أن ذلك الشخص له كاريزما خاصة به.

ما هي الكاريزما:

الشخصية الكاريزمية (سحر الشخصية) هي الشخصية التي لها القدرة على جذب الانتباه والتأثير إيجابياً في الآخرين.

وعلى الكوتش أن يكون شخصاً كاريزماً وذلك للتأثير وإقناع المستفيد من جلسة الكوتشينج على التغيير.

لماذا يجب أن تمتلك شخصية كاريزمية؟

إن الأشخاص الذين يتمتعون بشخصية (كاريزما) لهم القدرة على التأثير في الآخرين وتوجيههم بسهولة، وتكون آراؤهم مؤيدة من الجميع وقراراتهم مسموعة. كما أن اكتسابك للشخصية الكاريزمية يساعدك على النجاح والتقدم في جميع مجالات الحياة.

عندما تصبح ذا شخصية كاريزمية يحبك الناس وينجذبون إليك، ويستمتعون بقضاء وقت أكثر برفقتك ويراقبون ما تفعل ويتعلمون منك.

٤-٣-١ - صفات الشخصية الكاريزمية:

- الشخصية القوية: لتكون لديك أفكارك وآراءك وطريقتك الخاصة في النظر للأمور.
- التواضع: تواضعك واهتمامك بالآخرين يجذب محبة الآخرين إليك.
- الإنصات: الشخص الذي يتقن فن الإنصات يكون محبوباً من الآخرين.
- الاحترام: إظهار الاحترام للطرف الآخر يجعله يبادل ذلك الاحترام.
- التقبل: تقبل آراء وانتقاد الآخرين بصدر رحب.

- الوقار: الوقار والهدوء يعبر عن شخصية متماسكة وقوية.
- لغة الجسد: طريقة حديثك واستخدامك للغة جسدك تعبر عن قوة التواصل بينك وبين الطرف الآخر.
- الثقة بالنفس: ثقتك بنفسك سر قوتك.
- إيجابي: الشخص الإيجابي يحب الناس التحدث إليه ويتأثرون به.
- حب العطاء: حب العطاء ومساعدة الآخرين من غير مقابل.
- الابتسامة: الابتسامة جسر يعبر بك إلى قلوب الآخرين.
- المجاملة: كل شخص يحب أن يسمع كلمات المدح والإعجاب الصادقة، ولكن ليس لدرجة النفاق.

٤-٣-٢- كيف تمتلك شخصية كاريزمية

- الأمر يتطلب الغوص بأعماقك لاستخراج قدراتك الطبيعية على إحداث تأثير فعال في الآخرين :
- اعرف نفسك: تعرف على نفسك وعلى شخصيتك واكتشف قدراتك ومهاراتك قبل أن تتعرف وتؤثر في الآخرين.
 - أشعرهم بأهميتهم: استمع إليهم وافهمهم واشعر بهم.
 - ارفع معنوياتك: الشخص الإيجابي وذو الحالة المعنوية المرتفعة سوف يؤثر إيجابياً على من حوله.

- طوّر من نفسك: المعرفة والثقافة تزيد من سحر الشخصية، ومن ثم انجذاب الآخرين لها.
- تعاطف معهم: تمتع بصبغة عاطفية وأنت تتعامل مع الآخرين.
- اهتم بأسمائهم: إذا تحدثت مع شخص احرص على تذكر اسمه، فكل شخص يحب أن يسمع اسمه.
- تمتع بروح مرحّة: حاول أن تضيف جواً من البهجة والمرح أثناء حديثك مع الآخرين.
- كن راضياً قنوعاً: الناس ينجذبون للشخص السعيد الراضي القنوع.
- اهتم بمظهرك: مظهرك وهندامك أول رسالة ترسلها للآخرين عن نفسك.
- اجعل الآخرين يتذكرون كلامك: استخدم بعض الرسائل الإيجابية أثناء حديثك.

٤-٤ - نصائح مهمة للكوتش عند ممارسة الكوتشينج

- تبني فكر الكوتشينج بهدف الكوتشينج إلى تمكين الفرد من استخدام قدراته وتحرير طاقاته ومساعدته في الوصول إلى هدفه.
- حدد الأهداف المطلوبة من عملية الكوتشينج فهذا يساعد على سرعة بلوغ الهدف.

- التواصل: حافظ على أن تكون بينك وبين المستفيد من جلسة الكوتشينج جسور من التواصل الفعال.
- تقبل الفردية: لكل شخص ذات فريدة، عليك التعامل على هذا الأساس مع المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- ادعم التحفيز الذاتي: شجع المستفيد من جلسة الكوتشينج على التحفيز الذاتي لقدراته، ليكون دعماً له في رحلته لتحقيق أهدافه.
- فوض المسؤوليات: ضع المستفيد من جلسة الكوتشينج في دائرة الحدث، واجعله مسؤولاً عن النتائج التي سوف يصل إليها.
- التركيز على الحلول: اجعل الحلول الإيجابية محور اهتمامك، واعر العقبات.
- الالتزام: التزامك الدائم والمستمر مع المستفيد من جلسة الكوتشينج يسهل رحلة تحقيق الهدف.
- طور نفسك: بالتجديد الدائم والمستمر نحو كل ما هو جديد.
- انشر الإيجابية: انقل التفكير الإيجابي للعميل واجعله عادة لنمط حياته.

المحور التدريبي الخامس

٥- الدليل الإرشادي لتوثيق مراحل عملية الكوتشينج وإدارة جلسة الكوتشينج الاحترافية

موضوعات المحور

- ٥-١- تعريف جلسة الكوتشينج
- ٥-٢- طرق إدارة جلسة الكوتشينج
 - ٥-٢-١- الطريقة الأولى
 - ٥-٢-٢- الطريقة الثانية
- ٥-٣- توثيق عملية الكوتشينج
 - ٥-٣-١- طرق توثيق عملية الكوتشينج
 - ٥-٣-٢- وسائل جمع المعلومات
 - ٥-٣-٣- البيانات الأساسية للعميل ، وتوضع في بداية الملف.
 - ٥-٣-٤- نموذج بيانات المستفيد من جلسة الكوتشينج
 - ٥-٣-٤- نموذج جلسة كوتشينج
 - ٥-٣-٥- نموذج توزيع جلسات الكوتشينج

- ٥-٤- نقاط مهمة لإدارة جلسة الكوتشينج
- ٥-٥- نموذج مقترح لإدارة جلسة الكوتشينج
- ٥-٦- نموذج مقترح لصيغة عقد الاتفاق مع المستفيد من جلسة الكوتشينج
- ٥-٧- طرق الحصول على التغذية الراجعة Feedback من المستفيد من جلسة الكوتشينج
 - ٥-٧-١- أهمية التغذية الراجعة Feedback
 - ٥-٧-٢- نموذج توثيق التغذية الراجعة Feedback
 - ٥-٨- مراحل الكوتشينج
 - ٥-٨-١- أولا : مرحلة الألفة والانسجام
 - ٥-٨-١-٢- أهمية استخدام لغة الجسد في إحداث الألفة مع المستفيد من جلسة الكوتشينج
 - ٥-٨-١-٣- الأخطاء في لغة الجسد
 - ٥-٨-٢- ثانيا : مرحلة تحديد الأهداف
 - ٥-٨-٢-١- أنواع الأهداف
 - ٥-٨-٢-٢- عوامل تساعدك في تحقيق أهدافك
 - ٥-٨-٢-٣- حدد أولويات
 - ٥-٨-٢-٤- نقاط مهمة في التخطيط

٥-٩- ثالثا: وضع الخطة

٥-٩-١- أهمية التخطيط

٥-٩-٢- العوامل الواجب مراعاتها عند وضع أي خطة

٥-٩-٣- مراحل إعداد الخطة

٥-٩-٤- معوقات التخطيط

٥-١٠- رابعا: الاستمتاع برحلة الكوتشينج

٥-١١- خامسا: الاحتفال بلحظة تحقيق الهدف

٥-١- تعريف جلسة الكوتشينج

جلسة الكوتشينج: لقاء تحاوري إيجابي فعال (ثنائي الاتجاه) يجمع بين

- الطرف الأول (الكوتش)

- الطرف الثاني (المستفيد من جلسة الكوتشينج)

حيث يقوم الكوتش خلال جلسة الكوتشينج والتي تعتمد على منهجية علمية متطورة بتمكين المستفيد من جلسة الكوتشينج بكل ما يراه مناسباً من أجل بلوغ هدفه. وذلك باستخدام أدوات متعددة من أجل عملية ومساعدة كوتشينج ناجحة.

٥-٢- طرق إدارة جلسة الكوتشينج

هناك عدة طرق يمكن للكوتش أن يبدأ بها عملية الكوتشينج وللكوتش حرية اختيار الطريقة الأنسب له مع مراعاة البنود الأساسية لعملية الكوتشينج.

خطوات عملية الكوتشينج (من خبرة فريدريك هاديسون)

٥-٢-١- الطريقة الأولى

- أسس العلاقة بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج.
- قم بصياغة اتفاقية عملية الكوتشينج.
- حدد سيناريو عملية التغيير.
- قاوم مقاومة التغيير (مقاومة المستفيد من جلسة الكوتشينج للتغيير).
- حفز - شجع - تحد.
- ابدأ بمتابعة النتائج.

٥-٢-٢- الطريقة الثانية

- احصل على الموافقة بأن المشكلة موجودة.
- قم بعرض آلية عملية الكوتشينج.
- وضح أكثر إن كان ضرورياً.
- دع المستفيد من جلسة الكوتشينج ينفذ الخطوة.
- راقب الأداء.
- حفز وشجع المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- قُم بالتغذية الراجعة.

- ساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج في معرفة كيف يمكن له أن يتحسن.
- اجعل المستفيد من جلسة الكوتشينج يقوم بالعمل مرة أخرى.
- عزز الإنجاز لكل خطوة تحققت.
- راقب وتابع الأداء مرة أخرى.
- اسأل المستفيد من جلسة الكوتشينج لاختبار مدى فهمه للخطوة.
- احتفل بالنتائج مع المستفيد من جلسة الكوتشينج.

٥-٣- توثيق عملية الكوتشينج

التوثيق :

- هو حفظ المعلومات وتنسيقها وتبويبها لجعلها مادة أولية للبحث والدراسة.
- من الضروري توثيق عملية الكوتشينج للأسباب التالية:
 ١. يُعتبر التوثيق الركيزة الحقيقية للبحث والدراسة.
 ٢. حفظ حقوق كل من الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج.
 ٣. من خلال التوثيق يمكن متابعة وملاحظة التطوير والتغيير الحاصل.
 ٤. سهولة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها.

٥-٣-١ - طرق توثيق عملية الكوتشينج

- التوثيق الكتابي : عن طريق البيانات والتقارير والسجلات.
- التوثيق السمعي : عن طريق التسجيلات الصوتية.
- التوثيق المرئي : عن طريق تصوير جلسة الكوتشينج.

٥-٣-٢ - وسائل جمع المعلومات

- المقابلة (المقننة-الحرّة)
 - الملاحظة (المباشرة - غير المباشرة - الدورية - المقيدة).
 - بيانات المستفيد من جلسة الكوتشينج.
 - ملف المستفيد من جلسة الكوتشينج
- يضع الكوتش لكل مستفيد ملفاً خاصاً به ، حيث يعطى لهذا الملف رقم خاص به ، ويتعامل مع ملف المستفيد من جلسة الكوتشينج بسرعة تامة ، ويتم تبويبه وأرشفته. يحتوي ملف المستفيد من جلسة الكوتشينج على :

٥-٣-٣- البينات الأساسية للعميل، وتوضع في بداية الملف.

- نموذج مهام كل جلسة.
- أدوات الكوتش التي يطبقها الكوتش على المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- المهام والتكليفات التي يطلبها الكوتش من المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- الاختبارات التي يؤديها المستفيد من جلسة الكوتشينج خلال عملية الكوتشينج.
- إرفاق الصور الفوتوغرافية إن وجدت.
- التوصيات والمقترحات لكل جلسة.
- نموذج التغذية الراجعة لكل جلسة.

٥-٣-٤ - نموذج بيانات المستفيد من جلسة الكوتشينج

نموذج بيانات المستفيد من جلسة الكوتشينج	
_____	اسم المستفيد من جلسة الكوتشينج
_____	تاريخ الميلاد
_____	الجنسية
_____	المهنة
_____	المستوى التعليمي
_____	الحالة الاجتماعية
_____	عدد الأولاد
_____	ترتيبك في العائلة
_____	عدد الإخوة
_____	الهوايات
_____	العنوان
_____	رقم الهاتف
_____	معلومات أخرى

٥-٣-٤ - نموذج جلسة كوتشينج

نموذج جلسة كوتشينج	
_____	اليوم
_____	التاريخ
_____	رقم الجلسة
_____	الوقت
_____	المكان
_____	الهدف من الجلسة
_____	ما استجد
_____	الأسئلة
_____	الأدوات المستخدمة
_____	ملاحظات الكوتش
_____	توصيات ومقترحات
_____	توقيع الكوتش

٥-٣-٥ - نموذج توزيع جلسات الكوتشينج

إن جلسة الكوتشينج عبارة عن لقاء تحاوي إيجابي فعال بين الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج الهدف منه مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج على اكتشاف قدراته ومهاراته الكامنة ليتمكن من الوصول إلى هدفه.

لذلك يحتاج المستفيد من جلسة الكوتشينج إلى عدة جلسات مع الكوتش لتحقيق ذلك، وعلى سبيل المثال يمكن توزيع هذه الجلسات كالتالي:

رقم الجلسة	المدة الزمنية	البرنامج
الجلسة الأولى	ساعة	التعرف على المستفيد من جلسة الكوتشينج. معرفة الوضع الحالي. تحليل مبدئي لشخصية المستفيد من جلسة الكوتشينج.
الجلسة الثانية	٣-٢ ساعة	تحديد الأهداف.
الجلسة الثالثة	٣-٢ ساعة	وضع خطة قابلة للتنفيذ.
الجلسة الرابعة	أربع ساعات	متابعة المستفيد من جلسة الكوتشينج (يمكن توزيعها).

٥-٤- نقاط مهمة لإدارة جلسة الكوتشينج

المستفيد من جلسة الكوتشينج هو الذي يحدد جدول الجلسات حسب ظروفه.

عدد الجلسات يعتمد على نوع المشكلة أو الهدف ، ومدى تفاعل المستفيد من جلسة الكوتشينج مع الكوتش.

يمكن توزيع عدد الساعات على الأيام (يمكن توزيع عدد ساعات الجلسة الرابعة على يومين بواقع ساعتين في اليوم بدلاً من أربع ساعات في اليوم الواحد).

يمكن تطبيق الأدوات والنماذج خلال جلسات الكوتشينج بواقع أداة أو اثنتين بحد أقصى لكل جلسة.

٥-٥- نموذج مقترح لإدارة جلسة الكوتشينج

رقم الجلسة	البند	المهام
التمهيد	ترحيب وكسر حاجز.	كيف كان يومك؟ هل كان أسبوعك مريحاً في العمل؟
	سبب اللقاء.	ما سبب الزيادة؟ ماذا تحب أن نناقش في لقائنا هذا؟

تحديد المشكلة أو الموقف.	حدثني أكثر عن المشكلة / الموقف. برأيك ما العوائق التي تواجهك؟	التحليل
تأكيد الفهم.	(أعد صياغة مشكلة المستفيد من جلسة الكوتشينج بكلماته). وذلك لتأكيد فهمك للموضوع.	
المنافشة.	ما الحل الأنسب برأيك؟ ماذا تفعل لو؟	
الأسئلة.	هل واجهت تجربة مشابهة سابقا؟ كيف تعاملت مع ذلك؟	
أنت تستطيع.	حدثني عن إنجازاتك. (عزز ثقة المستفيد من جلسة الكوتشينج بنفسه).	التشجيع
اقتراحات الكوتش.	قدم للعميل اقتراحات وبدائل ليقوم هو بالاختيار.	
وضع خطة عمل.	حدثني عن خطتك. ساعدته في وضع الخطة والخطة البديلة. متى ستبدأ؟ متى ستنتهي؟	الفعل
التلخيص.	لقاؤنا القادم سوف يكون سوف أتواصل معك للتأكد من	

٦-٥- نموذج مقترح لصيغة عقد الاتفاق مع المستفيد من جلسة الكوتشينج

عقد اتفاقية

اليوم/.....

التاريخ/.....

عقد اتفقيه لعملية كوتشينج بين كل من :

الطرف الأول/..... الكوتش.....

الطرف الثاني/..... المستفيد من جلسة الكوتشينج.....

على أن تكون عملية الكوتشينج موزعة كالتالي :

تبدأ من تاريخ ٠٠/٠٠/٠٠ وتنتهي بتاريخ ٠٠/٠٠/٠٠٠٠

بواقع عدد.....٢.....جلسة كل أسبوع لمدة ٤ أشهر.....

نوع الكوتشينج.....(مهني).....

حيث إن المستفيد من جلسة الكوتشينج (من خلال جلسات

الكوتشينج) يريد أن يحصل على :..... تحديد مساره المهني.....

..... تطوير مهارة التعامل مع الآخرين.....

.....رفع مستوى الوعي بالذات.....

توقيع المستفيد من جلسة الكوتشينج توقيع الكوتش

.....

.....

٥-٧- طرق الحصول على التغذية الراجعة Feedback من المستفيد من جلسة الكوتشينج

هي عملية تزويد المستفيد من جلسة الكوتشينج بمعلومات حول مستوى أدائه بشكل منظم ومستمر، من أجل مساعدته على تعديل أي انحراف عن المسار الصحيح، وتعزيز الإنجازات التي تم تحقيقها.

٥-٧-١ - أهمية التغذية الراجعة Feedback

الإخبار	إخبار المستفيد من جلسة الكوتشينج بمستوى أدائه من حيث الصحة والخطأ.
التعزيز	تعزيز إنجازات المستفيد من جلسة الكوتشينج وبذلك تعزز ثقته بنفسه.
الدافعية	إن استخدام التغذية الراجعة من شأنها أن ترفع مستوى أداء المستفيد من جلسة الكوتشينج ، ومن ثم رفع مستوى الدافعية لديه لتحقيق أهدافه.
التقييم	إعطاء المستفيد من جلسة الكوتشينج النتائج النهائية والتي توصل إليها ليقيم أدائه.

٥-٧-٢- نموذج توثيق التغذية الراجعة Feedback

.....	الاسم
.....	تاريخ الزيارة
.....	رقم الجلسة
.....	الهدف من الزيارة
التغذية الراجعة	
★	
.....	

٥-٨-١- مراحل الكوتشينج

٥-٨-١- أولاً: مرحلة الألفة والانسجام

هي المرحلة الأولى والأكثر أهمية لما لها من أثر عميق على المستفيد من جلسة الكوتشينج، ومهم جداً في هذه المرحلة أن يعي الكوتش متطلبات هذه المرحلة وأهميتها.

الألفة هي القدرة على تقليل الاختلاف بين الطرفين وتشير هنا أنه ليس بالضرورة أن يحبك الشخص ولكن يكفي أن يشعر بالراحة معك وتهدف هذه المرحلة إلى إشاعة جو من الألفة والانسجام بين كل من الكوتش والمستفيد من جلسة الكوتشينج.

علاقة الكوتشينج بالبرمجة اللغوية العصبية

لتطبيق الألفة والانسجام لابد من تطبيق ما يسمى بسلسلة الألفة، وهي مبدأ أساسي من مبادئ NLP

(البرمجة اللغوية العصبية) والتي تتكون من العناصر التالية:

- المجارة: أن تقابل بعض سلوكيات الطرف الآخر (المستفيد من جلسة الكوتشينج) بسلوك مشابه حتى يشعر بالراحة واستمرار حالة الألفة والانسجام.
- المطابقة (التوافق): بواسطة التوافق على مستوى اللغة (اللفظية - غير اللفظية).
- القيادة: إذا استطعت مجارة الطرف الآخر (المستفيد من جلسة الكوتشينج) فإن قيادته تكون سهلة، ولكن إذا لم تستطع أو وجدت صعوبة في ذلك فإنك لم تقم بالمجارة على الطريقة الصحيحة.

٥-٨-١-٢- أهمية استخدام لغة الجسد في إحداث الآلفة مع المستفيد من جلسة الكوتشينج

٥-٨-١-٣- الأخطاء في لغة الجسد

- غياب التواصل البصري: حين لا تنظر مباشرة إلى الشخص الذي تتحدث معه، فإنك توحى له بأنك تكذب أو تقلل من احترامك له.
- انحناء الظهر: وضعية الجسد الخاطئة تدل على عدم الثقة بالنفس وقله النشاط.
- المصافحة الخاطئة: مصافحة الآخرين دون مبالاة تدل على عدم الاكتراث لذلك الشخص، كما أن الضغط الزائد على يد من تصافحه توحى له بالعدوانية.
- عقد الذراعين: هذه الحركة توحى بأنك منغلق على نفسك، وقد تجعل الآخرين يعتقدون أنك غير مهتم بهم أو بما يقولون.
- النظر للأسفل: قد يدل على الضعف في الشخصية، أما النظر للأسفل أثناء تفاعلاتك اليومية مع الآخرين فقد يدل على انزعاجك أو عدم ثقتك بنفسك.

- ترك مسافة بينك وبين الآخرين: يدل على عدم الارتياح أو أنك لا تثق بالآخرين ولا تهتم بموضوع الحديث.
- التململ والعبث: أن تبعث بشعرك أو بملابسك أو بأي شيء آخر أثناء الحديث يؤكد على عدم الارتياح أو القلق.

٥-٨-٢- ثانيا: مرحلة تحديد الأهداف

إن عملية تحديد الأهداف خطوة من عملية أكبر تسمى التخطيط، وهنا يساعد الكوتش المستفيد من جلسة الكوتشينج على تحديد أهدافه ومن الضروري هنا مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج أولاً على معرفة طرق تحديد الأهداف، وسوف نختار أبسطها.

S محدد

M قابل للقياس

A قابل للتطبيق والإنجاز

R واقعي



T محدد بإطار زمني

محدد

مثال:

أنت قررت أن تصبح طبيباً هنا لابد أن تحدد المجال الذي تريده هل هو في مجال طب الأطفال أو في مجال الجراحة؟

قابل للقياس

مثال:

إذا قررت أن تصبح طبيباً جراحاً متى ستقول إنك حققت هدفك؟ هل عندما تتخرج من الجامعة؟ أم عندما تجري عملية جراحية نادرة وصعبه؟

قابل للإنجاز والتطبيق

مثال:

إذا اخترعت دواءً جديداً وتوصلت إلى علاج مرض معين هل هذا الدواء يصلح لمعالجة كل الأمراض؟ إذا لا بد هنا أن يكون هدفك قابلاً للإنجاز والتطبيق.

واقعي

مثال:

لماذا فضلت هذا المشروع بالذات على كل المشاريع المطروحة عليك لا بد أن يكون لك سبب واقعي اخترت من أجله هذا الهدف أو المشروع.

لابد أن تضع لهدفك وقتاً معيناً عند انتهائه يكون قد وصلت إلى هدفك فمثلاً عند حلول عام.... سأكون قد حققت هدفي بامتلاك شركة عقارات دولية.

٥-٨-٢-١-أنواع الأهداف

لمعرفة كيفية تحديد الأهداف لابد من معرفة أنواع الأهداف، والتي تم تصنيفها على أساس:

١. الإطار الزمني

قصيرة المدى (سنة واحدة)

متوسطة المدى (١-٥ سنوات)

بعيدة المدى (٥-٢٥ سنة)

٢. حجم الهدف

أهداف صغيرة. أهداف متوسطة أهداف كبيرة.

٣. مجال الهدف:

شخصي

مثال: (العلاقات-الأسرة-الصدقات-الزواج. الخ)

مهني

مثال: (الوظيفة-الترقية-الأداء- تعلم مهارات جديدة- تغيير المسار الوظيفي...الخ).

مادي

مثال: (الاستثمارات- شراء شركة- خطط التقاعد. الخ)

صحي: مثال: (أسلوب الحياة-الصحة بشكل عام-الأنشطة الرياضية-النظام الغذائي. الخ).

التحكم بالذات: عندما يكون لديك برنامج منظم لتحديد الأهداف ستشعر أنك أكثر تحكماً في حياتك.

الثقة بالنفس: عندما يزداد تحكمك وسيطرتك على نفسه فإن ثقتك بنفسك ستزداد.

إدارة الوقت: سوف تكون أكثر دقة وتركيزاً في سعيك لتحقيق أهدافك إذا ما وضعت إطاراً زمنياً لها.

حياة أفضل: بعد تحقق كل النقاط التي سبق ذكرها بالتأكيد سوف تصبح أكثر تحفيزاً وأكثر طاقة وتحظى بحياة أفضل.

مؤشرات واضحة: إن تحديدك لأهداف يعطيك مؤشرات واضحة لما حققت من نتائج.

الاستعداد: إذا كانت مؤشراتك إيجابية، فهذا بحد ذاته حافز داخلي قوى للاستمرار وللإستعداد لخطواتك القادمة.

٥-٨-٢-٢-عوامل تساعدك في تحقيق أهدافك

- الرغبة: توفر الرغبة الحقيقية الصادقة تساعد في سرعة تحقيق الهدف.
- اعرف ماذا تريد: وهي تعتبر الخطوة الأولى نحو تحقيق هدفك.
- التصور والتخيل: احرص على أن تتخيل هدفك كأنك تراه أمامك حقيقة واضحة.
- اكتب أهدافك: كتابتك لأهدافك دليل على رغبتك القوية وقدرك على تحقيقها.
- اعرف التحديات والعقبات التي قد تقف في طريقك توقع العقبات واحرص على إيجاد حلول لها.
- الخطة: وجود خطة عمل واضحة ومرنة.
- التطبيق: إذا كان لديك خطة عمل مدروسة فقم بتطبيقها فوراً.
- المرونة: وذلك بإدخال التعديلات والتغيرات اللازمة على خطتك إذا لزم الأمر.
- العزيمة: ليكون لديك عزيمة صادقة عندما تبدأ التطبيق فالعزيمة هي الوقود الذي يساعدك على تخطي كل التحديات والعقبات.
- الإنجاز: اهتم بالإنجاز ولا تقلل من أهميته.

٥-٨-٢-٣- حدد أولويات

تحديد الأولويات وترتيبها حسب الأهمية من الخطوات المهمة أثناء عملية تحديد الأهداف. وإذا لم تضع ترتيباً للخطوات أو المهام التي ستقوم بتنفيذها فإنك لن تنفذ شيئاً على الإطلاق.

٥-٨-٢-٤- نقاط مهمة في التخطيط

اكتب هدفك فالأهداف غير المكتوبة هي مجرد أمنيات على عكس الأهداف المكتوبة فهي الأهداف الحقيقية.

- توفير المعلومات اللازمة لتحقيق الهدف.
- الإيمان بالهدف وقيمه وأهميته وأولويته عن غيره.
- دراسة العواقب والآثار المترتبة على تحقيق هذا الهدف.
- أنت المسؤول الأول عن تحقيق هدفك، وجهود الآخرين ما هي إلا مساعدة منهم.
- استشارة الخبراء والإكثار من طرح الأسئلة لتوظيف خبراتهم والاستفادة منها.
- تجزئة الهدف الكبير إلى أهداف صغيرة كلما حققت واحداً منها يكون هذا مؤشراً جيداً بأنك اقتربت من تحقيق الهدف الكبير.
- اعترف بإمكانياتك ورتب مواهبك واعرف ما تمتلكه وما تحتاج إلى امتلاكه واعمل على سد أي فجوة تعيق تحقيقك لهدفك.

- الالتزام حيث يقول (زج زجل) وهو محاضر ومحفز في مجال التنمية البشرية يفشل الناس كثيراً ليس بسبب نقص القدرات وإنما بسبب نقص الالتزام
- تقدم فالخطوة الأولى غالباً ما تكون الأصعب وهنا تحتاج إلى دفعة قوية للاستمرار.

٩-٥- ثالثاً: وضع الخطة

رسم الخطة: هو عمل ذهني يتطلب الجهد والإلمام بجوانب عديدة وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة وعلى أساس يمكن تعريف التخطيط على أنه:

وضع أهدافك في برنامج عملي قابل للتنفيذ: ورسم صورة واضحة للمستقبل وتحديد الخطوات اللازمة للوصول إلى ما تصبو إليه.

٩-٥-١ - أهمية التخطيط

- تحديد الاتجاه ؛ لأنه مبني على أهداف سبق تحديدها.
- ترتيب الأفكار.
- وضوح الطريق.
- استطلاع الصعوبات المتوقعة والاستعداد لها.
- تحديد المتطلبات بشكل أكثر دقة وواقعية.

- يكشف الحقائق ويوضح بعض الأمور.
- تربية النفس وتعويدها على التنظيم والتخطيط.
- التخطيط يساعدك في اتخاذ قراراتك بشكل أفضل.

٥-٩-٢- العوامل الواجب مراعاتها عند وضع أي خطة

- الوضوح.
- المرونة.
- المشاركة.
- دقة المعلومات والبيانات.

٥-٩-٣ - مراحل إعداد الخطة

١. مرحلة الإعداد وفيها يتم:

- تحديد الأهداف.
- جمع وتحليل البيانات.
- وضع الافتراضات والإجابة عن كل التساؤلات.
- تحديد الإمكانية المناسبة.

٢. مرحلة الإقرار والموافقة على الخطة:

بعد الانتهاء من مرحلة الإعداد تصبح الخطة جاهزة وبعدها يجب إقرارها والموافقة عليها.

٣. مرحلة التنفيذ:

بعد الموافقة على الخطة تبدأ عملية التنفيذ.

٤. مرحلة المتابعة:

تعتبر هذه المرحلة من المراحل المهمة في عملية التخطيط لملاحظة أي انحرافات في مسار الخطة والبحث عن أسباب هذا الانحراف ويتم ذلك عن طريق:

- مراجعة مرحلة الإعداد.
- مراجعة مرحلة التنفيذ.
- مراجعة الظروف الخارجية والتي يمكن أن تؤثر في عملية التخطيط.

٥-٩-٤ - معوقات التخطيط

- عدم الدقة في المعلومات والبيانات.
- عدم مطابقة الافتراضات للواقع.
- أسباب متعلقة بعدم اتباع مراحل التخطيط بشكل صحيح.

١٠-٥ - رابعا: الاستمتاع برحلة الكوتشينج

هي مرحلة تنفيذ ما خطط له المستفيد من جلسة الكوتشينج في المراحل الثلاث الأولى. ودور الكوتش هنا يقتصر على مراقبة ومتابعة المستفيد من جلسة الكوتشينج أثناء تنفيذ خطته.

١١-٥ - خامسا: الاحتفال بلحظة تحقيق الهدف

بعد أن صاحب الكوتش المستفيد من جلسة الكوتشينج طوال رحلة تحقيق الهدف وتطبيق جميع المراحل تأتى اللحظة المتوقعة وهي مرحلة الوصول إلى الهدف وتحقيق بنجاح

المحور التدريبي السادس

٦- أهم الأدوات Coach Tools والاختبارات المستخدمة في عملية الكوتشينج

موضوعات المحور

٦-١- نموذج GROW لتوجيه وتحسين أداء المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-١-١ كيف يطبق نموذج GROW

٦-٢- نموذج عجلة الحياة Life Wheel لإحداث التوازن في حياة المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٢-١ كيف تطبق عجلة الحياة

٦-٢-٣ وثيقة التطبيق العملي لنموذج عجلة الحياة

٦-٣- تحليل PSWOT لاستكشاف واقع المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٣-١ أولاً: العوامل الداخلية

٦-٣-٢ ثانياً: العوامل الخارجية

٦-٣-٣ شروط نجاح تحليل SWOT

٦-٣-٤- كيف يطبق تحليل SWOT

٦-٣-٥- مثال عملي عن كيفية تطبيق نموذج SWOT

٦-٣-٦- وثيقة التطبيق العملي لنموذج SWOT

٦-٤- تطبيق نموذج DCI لتحقيق الأهداف الخاصة بالمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٥- بعض مهارات من برنامج الكورت لتعليم التفكير المساعد للمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٥-١- أداة معالجة الأفكار

٦-٥-٢- مثال عملي على تطبيق أداة معالجة الأفكار

٦-٦- كيفية استخدام العصف الذهني لتوليد الأفكار التي تساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٦-١- أهمية جلسة العصف الذهني

٦-٦-٢- أنواع الأفكار

٦-٦-٣- التقيد بأنماط محددة في التفكير.

٦-٧- نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها على المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٧-١- المنطقة المفتوحة أو الحرة

٦-٧-٢- المنطقة العمياء

٦-٧-٣- المنطقة المخفية أو القناع

— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

٦-٧-٤- المنطقة غير المعروفة أو لمجهولة

٦-٧-٥- تطبيقات نموذج جوهاري

٦-٨-١- أهمية معرفة نمط الشخصية

٦-٨-٢- استكشاف الأنماط التمثيلية للمعلومات

Representational system عند المستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٨-٢-١- نظام الصدارة Lead system

٦-٨-٢-٢- النظام المفضل Preferred system

٦-٨-٢-٣- النظم الفرعية Sub modality

٦-٨-٢-٤- شرح تأثير الأنماط التمثيلية للمعلومات على الشخصية

٦-٨-٢-٤-١- سمات النمط البصري Visual

٦-٨-٢-٤-٢- سمات النمط السمعي Auditory

٦-٨-٢-٤-٣- سمات النمط السمعي الرقمي Auditory Digital

٦-٨-٢-٤-٤- سمات النمط الحسي Kinesthetic

٦-٨-٢-٤-٥- جدول عيوب الأنظمة التمثيلية وكيفية التعامل معها

٦-٨-٢-٤-٦- تطبيق استكشاف النمط التمثيلي

٦-٩- تطبيق نموذج هيرمان

HBDI Hermann Brain Dominance Instrument

لاستكشاف النمط التفكيرى للمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦-٩-١- في أي هذه الأقسام أنت؟

٦-٩-٢- كيف يختلف ويتفق الرجل والمرأة؟

٦-٩-٣- كيف ينظر الناس للمال؟

٦-٩-٤- بصمتك الفكرية تحدد نوع وظيفتك

٦-٩-٥- المقياس لا يصدر أحكاماً

٦-٩-٦- تنوع الأنفس

٦-٩-٧- البعد الاجتماعى

٦-٩-٨- عدم التوافق المهني

٦-٩-٩- طريقة ظهور كل نمط بالنسبة للمتعاملين معه

٦-٩-١٠- اختبار هيرمان

HBDI Hermann Brain Dominance Instrument

لاستكشاف النمط التفكيرى للمستفيد من جلسة الكوتشينج

٦- أهم الأدوات Coach Tools والاختبارات المستخدمة في عملية الكوتشينج

لا يمكن لعملية الكوتشينج أن تنجح بدون حقيبة الكوتش والتي تحتوي على الأدوات والاختبارات والنماذج التي يستخدمها ويطبقها الكوتش على المستفيد من جلسة الكوتشينج خلال عملية الكوتشينج من أجل معرفة دقيقة للعميل والوقوف على أهم الجوانب التي تفيد في مساعدة المستفيد من جلسة الكوتشينج للوصول إلى هدفه.

٦-١- نموذج GROW لتوجيه وتحسين أداء المستفيد من جلسة الكوتشينج

يستخدم لتعليم وتوجيه الآخرين من أجل تحسين أدائهم، ويعتبر أحد المداخل التي تساعد الكوتش على معرفة المستفيد من جلسة الكوتشينج بطريقة أوضح.

نموذج GROW عبارة عن خطة يجب على المستفيد من جلسة الكوتشينج تطبيقها.

٦-١-١- كيف يطبق نموذج GROW

G حدد الهدف

إلى أين تريد أن تصل؟ في هذه الخطوة يقوم المستفيد من جلسة الكوتشينج بطرح أهدافه وتحديد النتائج التي يريد أن يصل إليها.

R افحص الوضع الراهن

أين أنت الآن؟

يقوم الكوتش بمناقشة المستفيد من جلسة الكوتشينج عن
وضعة الراهن والمتعلق بالمشكلة أو الموقف ويستطيع الكوتش
طرح بعض الأسئلة على المستفيد من جلسة الكوتشينج منها:

ماذا يحدث الآن؟

كيف ترى وضعك المالي في المشروع؟

O اكتشف الخيارات

ما الخيارات أو الفرص التي سوف تساعدك على تحقيق
هدفك؟

بمجرد اكتشاف الوضع الراهن في الخطوة السابقة يكون من
السهل تحديد الخيارات والبدائل لحل المشكلة أو الموقف ومن
الضروري أن يسمح الكوتش للعميل ويعطيه فرصة كافية لتقديم
اقتراحاته ثم يناقشه فيما بعد.

W خطواتك التالية

ما الخطوة التالية؟

بعد معرفة الوضع الراهن وتحديد الخيارات ومناقشتها تكون
الخطوة التالية هي مناقشة المستفيد من جلسة الكوتشينج ما

— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

الإجراءات والخطوات التالية هي مناقشة المستفيد من جلسة الكوتشينج. ما الإجراءات والخطوات التي سيقوم بها بعد ذلك؟ وهذه الأسئلة يمكن أن تطرح في هذه الخطوة:

- ماذا ستفعل الآن؟ ومتي؟
 - ماذا ستفعل؟
 - ما الذي تحتاجه في الخطوة التالية؟
- يحتاج نموذج GROW إلى مرونة المستفيد من جلسة الكوتشينج ودعمه وتشجيعه والتصرف بحكمة معه من قبل الكوتش.

٦-٢- نموذج عجلة الحياة Life Wheel لإحداث التوازن في حياة المستفيد من جلسة الكوتشينج

تتكون عجلة الحياة من الجوانب الحياتية لكل فرد وتكمن أهمية عجلة الحياة في كونها تجعل المستفيد من جلسة الكوتشينج يتعرف على جوانب حياته ويعتنى بها اعتناءً متوازناً دون ترجيح لجانب على حساب جانب آخر وتعتبر كميزان (مقياس) لأنشطتك المختلفة في الحياة.

- جوانب الحياة المختلفة
- الجانب الروحي.
- الجانب العقلي.

- الجانب المهني.
 - الجانب الاجتماعي.
 - الجانب المالي.
 - الجانب الصحي.
 - الجانب الترفيهي.
 - الجانب الأسري.
- ويمكن إضافة جوانب أخرى مثل (تقدير الذات-التعليم والتدريب - الأخلاق والشخصية - الأهداف - خدمة المجتمع).

٦-٢-١ كيف تطبق عجلة الحياة

ارسم دائرة مقسّمة إلى مثلثات متساوية بعدد جوانب حياتك، حيث يكون اسم كل مثلث باسم كل جانب

من جوانب حياتك وبداخلها (١٠) دوائر بشكل أصغر لتكون مقياساً من ١ إلى ١٠ حيث إن الأقرب إلى مركز الدائرة هو المقياس ١ والأبعد هو المقياس ١٠ من القطاع الصغير إلى القطاع الكبير وحيث إن المركز نفسه قيمته صفر.

يوضع مقياس لكل جانب من (١٠-٠)

انظر لكل جانب من هذه الجوانب ومدى رضاك عن نفسك في هذا الجانب وقيمه.

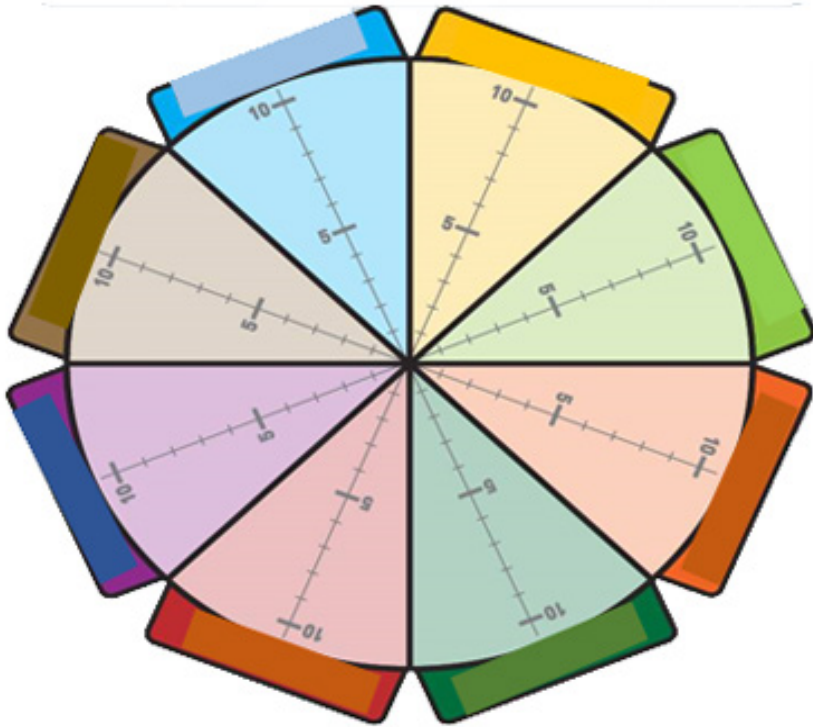
ظلل أو لَوْن المثلثات بحسب نسبة رضاك.

بعد الانتهاء من تطبيق عجلة الحياة تكون قد عرفت جوانب القصور في حياتك وقليلًا من التأمل يمكنك تحسين مستويات الرضا عن مختلف جوانب حياتك.

مثال:

على الصعيد المهني مثلاً فإنك تقيم نفسك ٧ من ١٠ إذا قم بتلوين ٧ قطاعات صغيرة في القطاع المهني ، وهكذا كرر الأمر في كل جانب.

٦-٢-٣- وثيقة التطبيق العملي لنموذج عجلة الحياة



٦-٣- تحليل PSWOT لاستكشاف واقع المستفيد من جلسة الكوتشينج

يُسمى أيضاً التحليل الرباعي ، ويمكن تطبيقه في عدة مجالات
كإدارة الأعمال والتسويق والتنمية البشرية.

ينقسم هذا التحليل كما كتبت حروفه الأربعة بالإنجليزية
إلى S - W - O - T ويمكن تعريفها كما يلي :

٦-٣-١- أولاً: العوامل الداخلية

١. القوة: نقاط القوة لدى المستفيد من جلسة الكوتشينج والتي
تميزه عن غيره.
٢. الضعف: نقاط الضعف والقصور لدى المستفيد من جلسة
الكوتشينج.

٦-٣-٢- ثانياً: العوامل الخارجية

١. الفرص: هي الفرص المتاحة للعميل والتي تساعد في تحقيق
هدفه.
٢. التحديات أو المخاوف: هي المخاوف التي تواجه المستفيد
من جلسة الكوتشينج في مسيرة تحقيق أهدافه وتسبب
اضطرابات وتوتراً له.

٦-٣-٣- شروط نجاح تحليل SWOT

- الواقعية في تحليل الوضع الراهن.
- الواقعية في تحليل نقاط القوة والضعف.
- البعد عن التعقيد عند تطبيق تحليل SWOT.

٦-٣-٤- كيف يطبق تحليل SWOT

يمكن تطبيق تحليل SWOT برسم جدول يحتوي على أربعة مربعات حيث يكتب في أعلى المربع الأول (نقاط القوة) والمربع الثاني (نقاط الضعف) والمربع الثالث (الفرص) والمربع الرابع والأخير (المخاوف) وبعد ذلك يتم عمل جلسة عصف ذهني، وعند الانتهاء يتم تعبئة الجدول بالنقاط المطلوبة.

بعض الأسئلة التي تساعد الكوتش في تطبيق تحليل SWOT

- حدثني عن نقاط القوة في شخصيتك.
- كيف تستطيع أن تعالج القصور في نقاط ضعفك؟
- كيف تستطيع استغلال الفرص المتوافرة لديك؟
- ما اقتراحاتك للتقليل من مخاوفك؟

٦-٣-٥- مثال عملي عن كيفية تطبيق نموذج SWOT

أولاً: محور الصحة

- احصل على جسم متناسق سليم.
- تغيير العادات الغذائية السيئة.

ثانياً: نقاط القوة

- عمل برنامج صحي متكامل.
- حصلت على نتائج إيجابية عند عمل التحاليل الطبية في آخر زيادة للطبيب.
- لم أشتك من عوارض صحية آخر ٦ أشهر.

ثالثاً: التحديات / العقبات الحالية

- هناك تشجيع وتحفيز من قبل المقربين.
- قلّه النوم ليلاً بسبب الضغوطات اليومية.
- عدم إدارتي للوقت بشكل جيد.
- الكسل في بعض الأحيان.

رابعاً: تنمية المهارات

- تعلُّم السباحة.

٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج

- تعرف مخاطر السمعة من خلال المحاضرات وورش العمل.
- التدريب على مهارات الاسترخاء.

خامسا: الإنجازات

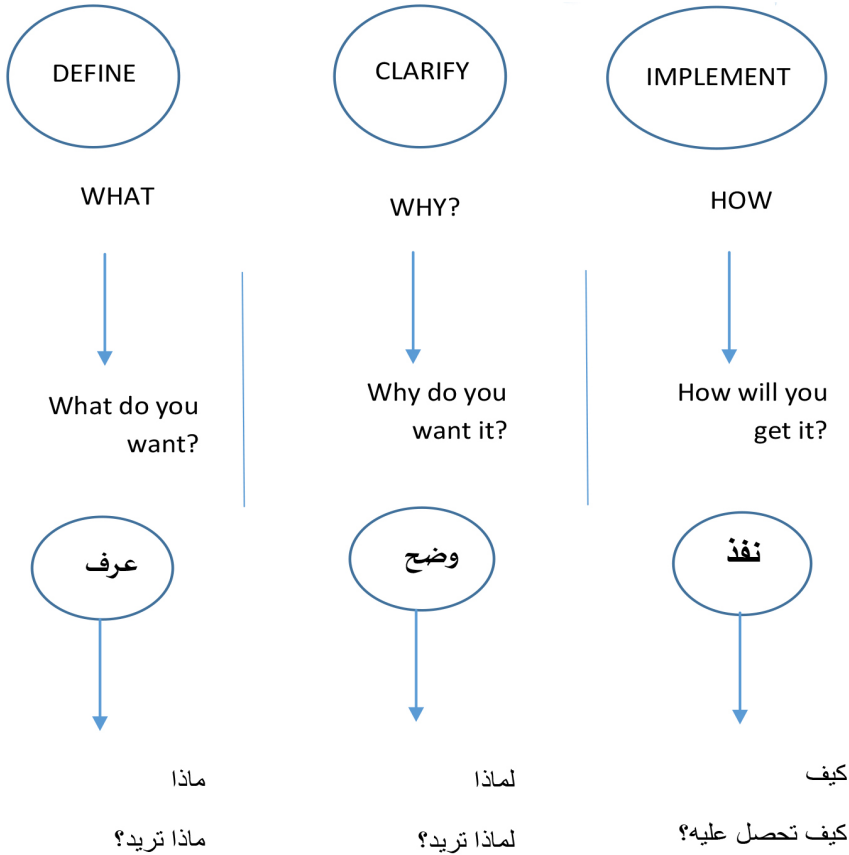
- زيارتي للنادي الصحي كل أسبوع.
- التخطيط لإدارة وقتي.
- الاشتراك في سياق المشي السريع للشهر القادم

٦-٣-٦- وثيقة التطبيق العملي لنموذج SWOT

أمور معطلة لتحقيق الأهداف	أمور مساعدة لتحقيق الأهداف	SWOT ANALYSIS
نقاط ضعف سمائنا نحن، التي نعوقنا عن تحقيق الهدف	نقاط قوة سمائنا نحن، التي تساعد في تحقيق الهدف	داخلية تتعلق بنا نحن
١. _____ ٢. _____ ٣. _____ ٤. _____ ٥. _____	١. _____ ٢. _____ ٣. _____ ٤. _____ ٥. _____	
مخاطر ظروف خارجية، يمكن أن تضر وتعيق تحقيق الهدف	فرص ظروف خارجية، يمكن استثمارها لتحقيق الهدف	خارجية تتعلق بالبيئة الخارجية
١. _____ ٢. _____ ٣. _____ ٤. _____ ٥. _____	١. _____ ٢. _____ ٣. _____ ٤. _____ ٥. _____	

٦-٤- تطبيق نموذج DCI لتحقيق الأهداف الخاصة بالمستفيد من جلسة الكوتشينج

- هو أداة من الأدوات المهمة والضرورية لتحقيق الأهداف والتي يستخدمها أثناء عملية الكوتشينج
يمكن استخدام هذا النموذج بطرح الأسئلة المذكورة على المستفيد من جلسة الكوتشينج.



— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

٦-٥- بعض مهارات من برنامج الكورت لتعليم التفكير المساعد للمستفيد من جلسة الكوتشينج

يتكون البرنامج من ستة مستويات، في كل مستوى عشر (أدوات)، وكل مستوى يحمل اسماً وهدفاً يجب تحقيقه.

يمكن للكوتش استخدام أداة أو أكثر من أدوات الكورت كنموذج يطبقه خلال عملية الكوتشينج.

تمثل كلمة الكورت الحروف الأولى لـ Trust Cognitive Research ويقصد بها مؤسسة البحث المعرفي.

برنامج الكورت لتعليم التفكير برنامج عالمي لمؤسسه إدوارد دي بونو (١٩٧٠).

رقم المستوى	اسم المستوى
المستوى الأول	توسعة مجال الإدراك
المستوى الثاني	التنظيم
المستوى الثالث	التفاعل
المستوى الرابع	الإبداع
المستوى الخامس	المعلومات والعواطف
المستوى السادس	العمل

٦-٥-١ - أداة معالجة الأفكار

هي أداة من أدوات برنامج الكورت لتعليم التفكير ويقصد بها البحث المدروس في فكرة ما عن كل من النقاط الإيجابية والسلبية والمثيرة بدلاً من القبول أو الرفض الفوري.

أهداف استخدام مهارة معالجة الأفكار:

- فهم الفكرة بشكل دقيق.
- تحليل الفكرة أو الموقف بشكل أعمق.
- التروي عند إصدار الأحكام على الفكرة أو الموقف.
- الابتعاد عن التحيز.
- اكتشاف أفكار جديدة.
- يمكن تطبيق الأداة بطرح الأسئلة التالية على المستفيد من جلسة الكوتشينج:
 - ما النقاط الجيدة لفكرة ما ؟ لماذا تحبها؟
 - ما النقاط السيئة لفكرة ما ؟ لماذا لا تحبها؟
 - ما الذي تشعر بأنه مثير أو مشوق بالفكرة نفسها؟

٦-٥-٢ - مثال عملي على تطبيق أداة الأفكار

طرحت فكرة لنظافة البيئة وحمايتها في الشواطئ البحرية، وهي أن السلطات المعنية سوف تعاقب كل من يخالف قانون

— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

حماية البيئة برمي القاذورات في الشاطئ أثناء تنزهه بغرامة مالية قدرها (.....).

الإيجابيات

- سيحرص الجميع على نظافة الشواطئ.
- سيزداد حس المسؤولية لدى مرتادي الشواطئ.
- الخوف من إلقاء القاذورات.

السلبيات

- انزعاج الناس من هذا القانون.
- مبلغ المخالفة مبالغ فيه.
- قد يخالف الفرد عن طريق الخطأ.

المثير في الفكرة

- بيئة خالية من التلوث.
- الصورة الجمالية لمنظر الشاطئ وهو نظيف.

٦-٦- كيفية استخدام العصف الذهني لتوليد الأفكار التي تساعد المستفيد من جلسة الكوتشينج

ابتكر العالم (Alex Osborn) في عام ١٩٤١ طريقة لتوليد الأفكار الجديدة وأطلق عليها اسم (العصف الذهني) وهي أحد الأساليب التي يستخدمها الكوتش بهدف اكتشاف طاقات

وقدرات المستفيد من جلسة الكوتشينج الكامنة، ومساعدته في إيجاد الحلول والوصول إلى تحقيق أهدافه.

يمكن تعريف العصف الذهني بأنه :

العصف الذهني يعني وضع الذهن في حالة من الإثارة والجاهزية للتفكير في كل الاتجاهات لتوليد أكبر قدر من الأفكار حول القضية أو الموضوع المطروح.

تعريف آخر :

استجابات وردود أفعال لفظية (من كلمة أو عدة كلمات) أو غير لفظية (كالرسم أو الكتابة)

من شخص واحد أو أكثر لمثيرات (سؤال أو مهمة) مقدمة من المصدر أو المثير (الكوتش) لتحقيق هدف أو أكثر (حل مشكلة أو تقديم اقتراحات) في فترة زمنية محددة.

مصطلحات شائعة للعصف الذهني :

- التدريب والتحفيز على التفكير الإبداعي.
- حل المشكلات بطريقة إبداعية.
- بيئة مُحفزة للعمل الجماعي.
- يمكن تنفيذه بنجاح على المستوى الشخصي والجماعي.
- اكتشاف الطاقات والقدرات الكامنة.
- تنمية مهارات الاتصال.

٦-٦-١ - أهمية جلسة العصف الذهني :

- الوعي بأهمية الوقت.
- القواعد الأساسية للعصف الذهني
- الترحيب بكل الأفكار المتولدة.
- تأجيل الحكم على الأفكار حتى تنتهي جلسة العصف الذهني.
- تجنب النقد لأي فكرة.
- التركيز على توليد أكبر قدر من الأفكار.
- إطلاق حرية التفكير دون قيود أثناء الجلسة.
- خطوات جلسة العصف الذهني
- تحديد موضوع جلسة العصف الذهني.
- طرح موضوع النقاش بطريقة ممتعة.
- إعادة صياغة الموضوع بطريقة أوضح.
- تهيئة الجو المناسب لجلسة العصف الذهني.
- البدء بجلسة العصف الذهني.
- تدوين كل الأفكار المطروحة دون استثناء.
- تقييم الأفكار وتصنيفها.
- اختيار الفكرة التي تم الاتفاق عليها.

٦-٦-٢- أنواع الأفكار

خلال جلسة العصف الذهني يتم استمطار أكبر عدد من الأفكار، وعند انتهاء جلسة العصف الذهني يتم مناقشة جميع الأفكار المقترحة، ولضمان اختيار الأنسب يمكن تصنيف الأفكار إلى:

- أفكار مفيدة وقابلة للتطبيق.
- أفكار مفيدة ولكنها غير قابلة للتطبيق وتحتاج إلى دراسة.
- أفكار مستثناة لأنها غير عملية، وأيضاً غير قابلة للتطبيق.

٦-٦-٣- التقيد بأنماط محددة في التفكير

- الخوف من الفشل.
- التركيز على ضرورة التوافق مع الآخرين.
- الخوف من سخريه الآخرين.
- التسرع في تقييم الأفكار.

٦-٧- نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها على المستفيد

من جلسة الكوتشينج

وضع كل من (جوزيف لوفت وهاري إنجهام، ١٩٥٥) أداة للتعرف على الإدراك النفسي والوعي الذاتي للفرد، وظيفتها مساعدة الفرد على تكوين فهم أفضل للذات ولعملية التواصل

— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

مع الآخرين، وكيفية بناء علاقات إيجابية معهم، وأطلق على هذا النموذج اسم جو هاري من المقطع الأول لاسم صاحبيه (Joseph & Harry).

يتألف النموذج من أربع مناطق تشكل أربع نوافذ يطل من خلالها الفرد على ذاته وعلى الآخرين، وتختلف مساحات هذه النوافذ من فرد إلى آخر، كما تتأثر شخصية الفرد بشكل كبير تجاه نفسه وتجاه الآخرين بمساحة كل نافذة من النوافذ الأربع لديه.

٦-٧-١- المنطقة المفتوحة أو الحرة:

تتضمن المنطقة المفتوحة كل شيء يعرفه الفرد عن نفسه وكذلك يعرفه الآخرون عنه أي ما نشترك نحن والآخرون في معرفته عن ذاتنا.

وتتضمن قيم الفرد. مميزاته، شخصيته، إدراكه أو ما نسميه «الظاهر».

معوقات جلسة العصف الذهني

٦-٧-٢- المنطقة العمياء:

ما يجهله الشخص عن نفسه، ويعرفه عنه الآخرون، قد يفاجأ الفرد أحياناً بملاحظة عن نفسه يبديها له أحد مقربيه، لم يكن مدركاً لها من قبل، هنا تظهر قيمة التغذية الراجعة التي يمكن

أن يحصل عليها الفرد من الآخرين بخصوص ذاته، تقبل الفرد لهذه التغذية الراجعة التي تكون على شكل نقد أو نصح موجه إليه تزيد من فهمه لذاته، وتساعد في تحسين علاقته بالآخرين.

٦-٧-٣- المنطقة المخفية أو القناع:

تتضمن ما يعرفه الفرد عن نفسه ولا يشرك الآخرين في معرفته لأسباب عرفية أو أخلاقية أو دينية، وهذا ما نسميه (الباطن) مثل أخطأنا، أسرارنا، آمنياتنا، نقاط ضعفنا، مخاوفنا ... الخ.

٦-٧-٤- المنطقة غير المعروفة أو لمجهولة:

ما يجهله الشخص عن نفسه، ويجهله الآخرون عنه، وتتمثل غالباً في الأحداث المخزنة في اللاوعي.

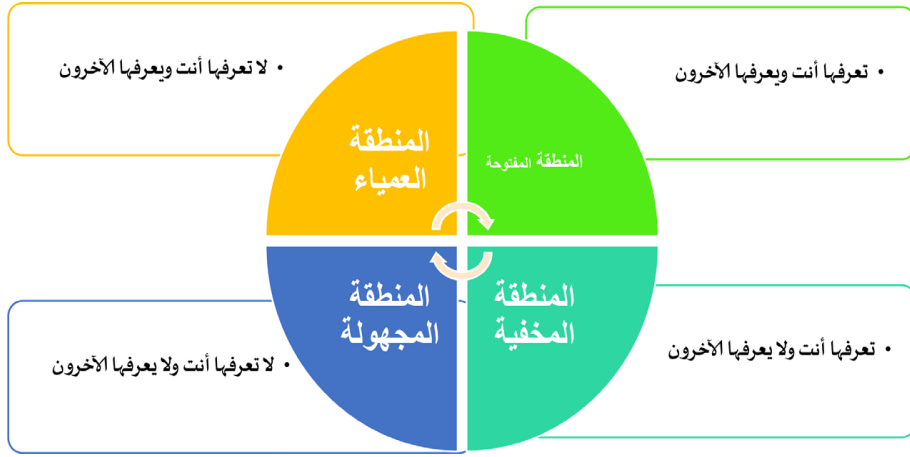
٦-٧-٥- تطبيقات نموذج جوهاري

يمكن تطبيق نموذج جوهاري عموماً في مجال التعليم، وإدارة المعرفة والتواصل والتفاعل مع الآخرين فهو يساعد على:

التدريب لتسهيل التواصل والتفاعل مع الآخرين.

كأداة لتوفير جو من الألفة والتعاون في فريق العمل.

كأداة تنمية ذاتية تساعد على تحسين ردود الأفعال.



نافذة جو هاري لتحليل الشخصي

٦-٨- مهارة معرفة نمط الشخصية واستخدامه في تحليل شخصية المستفيد من جلسة الكوتشينج

استكشاف الأنماط التمثيلية للمعلومات عند المستفيد من جلسة الكوتشينج مع اختلاف مفهوم الشخصية لدى علماء النفس إلا أن الكثير منهم اتفق على أنه يمكن تعريف الشخصية على أنها: مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميز عن غيره.

٦-٨-١- أهمية معرفة نمط الشخصية

إن معرفة نمط شخصية المستفيد من جلسة الكوتشينج ذو أهمية بالغة في مساعدة الكوتش على مساعدة المستفيد من جلسة

الكوتشينج كي يتخطى العقبات والتحديات التي تقف حجر عثرة أمام تحقيق هدفه المنشود فعلى الكوتش أن يكون على دراية ومعرفة كاملة بطرق تحليل الشخصي ؛ لأن ذلك سوف يساعده على معرفة الكثير عن المستفيد من جلسة الكوتشينج وكيفية التعامل معه. ويمكن تلخيص أهمية معرفة نمط الشخصية في النقاط التالية:

- معرفة المستفيد من جلسة الكوتشينج حقيقة نفسه بالشكل الصحيح.
- التعرف على نواحي القوة والضعف لدى المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- تفيد في حث وتطوير قدرات وإمكانيات المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- بناء الألفة بمطابقة ومجارات نمط المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- معرفة أسلوب التواصل المناسب الذي ينتهجه مع الآخرين.
- تحديد المسار الوظيفي.
- توقع ردود الأفعال وكيفية التعامل معها.
- تحديد الميول والاتجاهات لدى المستفيد من جلسة الكوتشينج.
- من خلال معرفة نمط الشخصية يتم وضع المستفيد من جلسة الكوتشينج في موضعه الصحيح.

— || ٦- الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج || —

٦-٨-٢- استكشاف الأنماط التمثيلية للمعلومات Representational system عند المستفيد من جلسة الكوتشينج-

تعريف الأنماط التمثيلية للمعلومات/ النظام التعبيري
Representational system

تعتبر من أهم محددات الإدراك للمواقف

فهي الطريقة التي نقوم بها بترميز المعلومات في ذهننا
في واحد أو أكثر من نظم حواسنا الخمس: البصر، والسمع،
واللمس، والذوق، والشم.

وتعطي البرمجة اللغوية العصبية للحواس الخمس أسماء
اصطلاحية معينة للتعبير عن الاستخدامات التخيلية لهذه
الحواس كالتصور الذهني أو الحديث مع النفس، فيطلق مصطلح
البصرية للإشارة إلى حاسة البصر، والسمعية لحاسة السمع،
وعادة ما يستخدم مصطلح: السمعية الرقمية للإشارة إلى
المحادثات التخيلية التي تدور داخل عقل الشخص، والحركية
لحاسة اللمس وكذلك المشاعر الانفعالية، والتذوقية لحاسة
الذوق، والإحساس الشمي لحاسة الشم، أمثلة: تصور نفسك
وأنت تقود سيارة جديدة، أو تخيل صوت كلب ينبج.

٦-٨-٢-١ - نظام الصدارة Lead system

هو نظام التعبير - بصري، سمعي، حركي - الذي يتيح للمعلومات أن تصبح مدخلات إلى اللاوعي.

٦-٨-٢-٢ - النظام المفضل Preferred system

هو النظام التعبيري الذي غالبا ما يستخدمه شخص ما للتفكير الواعي وتنظيم خبراته.

٦-٨-٢-٣ - النمط الفرعية Sub modality

هي الفروق والصفات والخصائص التي تتسم بها الأنظمة التعبيرية والتي تضيف عليها صفاتها الفريدة ومعناها الشخصي الخاص، والتي قد تعكس حالة ذهنية معينة، أو هي قوالب البناء المتناهية الصغر والتي تشكل أفكارنا.

٦-٨-٢-٤ - شرح تأثير الأنماط التمثيلية للمعلومات على الشخصية

٦-٨-٢-٤-١ - سمات النمط البصري Visual

اللغة التي يتعامل بها ويفهمها أكثر هي : الصور وتعتمد رؤية الصور على الضوء الذي يتميز بسرعة فائقة إذ تبلغ

— ٦ — الأدوات والاختبارات الشخصية المستخدم في عملية الكوتشينج —

٣٠٠,٠٠٠ كم/الثانية فإن من المتوقع أن تنطلق سمات هذا النمط من تلك الفرضية فتكون سرعة اتخاذ القرارات

التفاعل العالي مع المتغيرات السريعة

التسرع في الرد على الآخرين

يتذكر أكثر ما يراه عما يسمعه

يصلح أن يكون قائدا لأزمة لأنه سريع ولأنه يضع كل المعطيات أمامه على هيئة صور يتعامل مع الاختبارات السريعة والشفوية بشكل جيد

— له رؤية استراتيجية بعيدة المدى ربما تكون غير واقعية أو منطقية — يرى ما لا يراه الآخرون لأنه يستطيع أن يتخيل العواقب والنتائج — الكلمات تسبق المعاني ربما قال كلمة لا يقصدها فيتورط — لديه حب السيطرة ؛ لأنه يظن أنه يرى الصورة كاملة — ينظر للأعلى، يميل للخلف، سريع الكلام، كثير المقاطعة، نفسه سريع، حينما تقترب منه يميل للخلف؛ لأنه بحاجة لرؤية الصورة كاملة

صاحب هذا النوع من الناس يستخدم كلمات وعبارات وأمثال ذات نمط بصري أي (كأنه يشاهد شيئاً بعينه أو يتخيله) كأن يقول :

- إنني أرى أن الموضوع إن استمر
- من وجهة نظري
- من مشاهداتي للمشكلة توصلت على أن
- تصوري للموضوع هو

٦-٨-٢-٤-٢ سمات النمط السمعي Auditory

أصحاب هذا النمط يعتمدون في رؤية الأحداث على ما يسمعونه بأذنيهم فهم يسمعون ثم يحللون ثم يتكلمون وعليه فإن سماته هي مفكر ومنطقي في كثير من الأحيان

— متزن في اتخاذ القرار - ينطقون ما يقصدون ويقصدون ما ينطقون - الحكمة والروية والتنظيم والمنطقية في ترتيب الأشياء والأفكار.

— صاحب مشروع إدارة الوقت - يستخدم المفكرات والمنظمات - أكثر الحديث عن التخطيط - أفضل من ينزل الأعمال المجدولة إلى الواقع.

— لديه قدرة على تحويل رؤية البصري إلى واقع منطقي معقول - عدم القدرة على التصرف في حالة الأزمات - صعوبة اتخاذ القرار تحت الضغط.

— اختبارات الشفوي فيها مشكله، يحتاج أن يراجع ليعيد ربط الأجزاء بطريقة تتابعية - لا توجد رؤى طويلة المدى بسبب غياب المعلومات - عمله فلفسفي منطقي ملموس، يميل إلى الفلسفة والنقاش والجدل - يتذكر أكثر ما يسمعه عما يراه - معتدل في وقفته، ينظر للأمام، كلامه بطيء، يعتنى بكلامه، يرتاح لوصف الشيء أكثر من مشاهدته.

٦-٨-٢-٤-٣ سمات النمط السمعي الرقمي Auditory

Digital

— منطقي في كثير من الأحيان، عقلاني - ينطق ما يقصد، ويقصد ما ينطق - يمرر الكلام على عقله - يستخدم المفكرات والمنظمات - يبحث عن المعاني في الأشياء - كثير التأمل والتدبر - دقيق في الحسابات - يستخدم الكثير من الكلمات المجردة - يميل لاستخدام التعبيرات المركبة والتفصيلية - عمله فلسفي منطقي ليس ملموساً. لديه تبلد في المشاعر - يدقق بالكلمات المنطوقة والمكتوبة جداً - لا يميل للمجاملات كثيراً - يميل للتفكير الرقمي.

٦-٨-٢-٤-٤ سمات النمط الحسي Kineesthetic

أصحاب هذا النمط يعتمدون على أحاسيسهم ومشاعرهم في رؤيتهم وسماعهم وتفاعلهم مع الأحداث ؛ لذا فهم لا يأخذ القرار حتى يتفاعل معه ولذلك بطيء - صاحب قدرة تنفيذية فهو يمثل الأسلوب العملي في الحياة - يحول الخطط والأفكار إلى واقع ملموس - البعد عن الأحلام والتنظير والفلسفات والنظريات والاجتماعات فهو يريد عملاً لا تنظيراً - يتميز بكثرة الأنواع (قاس ورقيق، محب ومبغض،.....) - قصير النظر للأحداث فهو يتحرك نحو أهداف قريبة - لا مانع عنده من تكرار نفس الخطأ (كأن يصطدم بشيء مثلاً) - يتذكر الأشياء التي فيها حركة - عاطفي، كثير الصمت، ينظر للأسفل، يتكلم بهدوء شديد، نفسه طويل وعميق، يتقدم نحوك، يحاول لمسك، لغته شعورية

٦-٨-٢-٤-٥- جدول عيوب الأنظمة التمثيلية وكيفية

التعامل معها

النمط	عيوبه	كيفية التعامل معه
البصري	اعتماده على المعلومات البصرية فقط. دائماً متوتر. سريع في اتخاذ القرار. متسرع في الرد على الآخرين. لديه حب السيطرة. التحرك بطريقة سريعة. عدم القدرة على التعبير عن المشاعر	لا تحدث معه بصوت منخفض. إبداء النشاط والحيوية له. استخدام أسلوب الصور والخيال معه.
السمعي	صعوبة اتخاذ القرار تحت الضغط. لا توجد لديه رؤية طويلة المدى. عدم القدرة على التصرف في حالة الطوارئ. غير واقعي رغم أنه منطقي	التوازن معه في كل شيء. استخدام المنطق في الحوار والنقاش معه. استخدام التعبيرات الصوتية. عدم التسرع في الكلام استخدام العبارات والكلمات السمعية.

استخدام لغة الجسد بطريقة مقبولة. استخدام الوصف المشاعري. الحديث معه بوتيرة واحدة ومنخفضه. استخدام العبارات الحسية	انطوائي. لا يتخذ القرار حتى يتفاعل معه. غالباً ما يقع في نفس الخطأ. يفتقد النظرة الشاملة. غير منطقي ؛ لأنه يتحرك بناء على حسه. تخطيطه قريب المدى.	الحسي
--	--	--------------

٦-٨-٢-٤-٦- تطبيق استكشاف النمط التمثيلي

رقم سؤال	إجابة أولى	إجابة ثانية	إجابة ثالثة	إجابة رابعة
سؤال	حرف	دائما	حرف	أحيانا
1				
2				
3				
4				
5				

V	K	A	AD	
				عدد
				ترتيب

لاتمام إجراء هذا التطبيق... رجاء التواصل مع المؤلف عبر وسائل التواصل الاجتماعي وهى : -

هاتف جوال مصر: 00201100254457

للاتصال - واتساب

Email: s_i_salah@yahoo.com

Facebook: DrSayed.Life.Coach

Twitter: DrSayed_L_Coach

Instagram: drsayedebrahim

YouTube CHANNEL: Dr.Sayed Ebrahim

٦-٩- تطبيق نموذج هيرمان

HBDI Hermann Brain Dominance Instrument

لاستكشاف النمط التفكيري للمستفيد من جلسة الكوتشينج

التعريف بنموذج هيرمان

HBDI Hermann Brain Dominance Instrument

طرح هذا النموذج أن الدماغ البشري ينقسم إلى أربعة أقسام تقسيم رمزي، وكل قسم يختص بوظائف عقلية معينة حسب الآتي.

١. القسم العلوي الأيسر **a** يقوم بالوظائف التالية: تحليل، حقائق، بيانات، أرقام، تركيز، جدوى، تقييم نتائج.

٢. القسم العلوي الأيمن **d** يقوم بالوظائف التالية: تفكير استراتيجي، تفكير إبداعي، نظرة شاملة، تصورات استكشاف خيارات متعددة، تجارب، إبداع، ابتكار، بديهة.

٣. القسم السفلي الأيسر **b** يقوم بالوظائف التالية: تخطيط تشغيلي، تنفيذ، إجراءات، تفاصيل، صيانة، ترتيب، طرق وأساليب، نظام، إدارة الوقت، انضباط، الأمن والسلامة.

٤. القسم السفلي الأيمن **c** يقوم بالوظائف التالية: علاقات مع الآخرين، مشاعر، عواطف، التعامل مع الآخرين، معاني إنسانية، رعاية، اهتمام بالوالدين، البديهة الحسية.

٦-٩-١ - في أي هذه الأقسام أنت؟

وكل إنسان يطغى عليه التفكير بأحد الأقسام الأربعة السابقة فبعضهم تجده يميل أكثر إلى التحليل والأرقام والمال وبعضهم إلى الإبداع والتركيب والاستراتيجيات، وبعضهم إلى الانضباط والتنفيذ والدقة واحترام الوقت، وبعضهم إلى المعاني الإنسانية، والعلاقات والمشاعر.

وأوضح الاستبيان الذي تم إجراؤه بواسطة مقياس هيرمان على ٥٠٠,٠٠٠ شخص أن لكل إنسان تفضيلاً أساسياً واحداً على الأقل أي يهيمن على تفكيره أحد الأرباع الأربعة السابقة a أو b أو c أو d وجاءت النتيجة كالتالي: .

٦٠٪ يفكرون من خلال قسمين فقط.

٣٠٪ يفكرون من خلال ثلاثة أقسام.

٧٪ يفكرون من خلال قسم واحد.

٣٪ يفكرون من خلال أربعة أقسام بشكل متساو.

٦-٩-٢ - كيف يختلف ويتفق الرجل والمرأة؟

ودلت الأبحاث أن انجذاب الرجل والمرأة إلى بعضهما يكون أكبر إذا كانت طريقة تفكيرهما متعاكستين كأن يكون الرجل في a والمرأة في c.

٦-٩-٣- كيف ينظر الناس للمال؟

وتؤكد نظرية هيرمان أن للدماغ لغات مختلفة تبعا لتقسيمه الرباعي، فالمال مثلا يعني للقسم a العدد والحساب، ويعني للقسم b الادخار، ويعني للقسم d الإنفاق، ويعني للقسم c المساعدة، ويعني النمو للقسم a الأرباح، ويعني للقسم b حصة السوق، ويعني للقسم d التنوع، ويعني للقسم c إمكانيات بشرية.

٦-٩-٤- بصمتك الفكرية تحدد نوع وظيفتك

وأهمية هذه النظرية تكمن في أن الشخص إذا عرف بصمته الفكرية أي: معرفة طريقة تفكيره، هل يفكر بطريقة القسم a يحل، يقيم، لغة الأرقام، دراسة جدوى أو يفكر بطريقة القسم b ينظم، ينفذ، يهتم بالتفاصيل، أو يفكر بطريقة القسم d يبتكر، يبدع، ينظر برؤية مستقبلية، يحب التغيير، أو يفكر بطريقة القسم c تعليم وتدريب، علاقات إنسانية، توقع لحاجات الزبائن، مشاعر، إذا عرف الشخص ذلك وإلى أي هذه الأقسام يميل فإنه في هذه الحالة يمكن أن يختار الوظيفة التي تناسب طريقة تفكيره بصمته الفكرية.

وتوضح نظرية هيرمان إنه إذا اتفقت البصمة الفكرية للشخص مع البصمة الفكرية لوظيفته فإن ثمة رضا عالياً يشعر به الشخص، فمثلا اذا كان الشخص يميل إلى الانضباط والدقة والتنفيذ فإن المجال العسكري هو الأنسب له أو أي عمل يتصف بتلك الصفات كالأمن والسلامة أو المجال الطبي.

أما إذا كانت بصمته الفكرية تميل إلى الإبداع والابتكار وحب التغيير والتخطيط الاستراتيجي فإن مجال عمله الفن والصحافة والرياضة، ولن يشعر بالرضا إذا كانت وظيفته محاسباً في مؤسسة مالية ؛ لأن بصمته الفكرية في d ووظيفته في a ، من هنا تأتي أهمية معرفة البصمة الفكرية للشخص وللوظيفة.

٦-٩-٥- المقياس لا يصدر أحكاماً

ومقياس هيرمان هذا لا يعني إصدار حكم على الشخص فهو لا يقيس الذكاء والقدرات والجدارة وإنما يقيس طريقة التفكير فقط وكيف يتعامل الناس مع بعضهم بناء على هذه الطريقة وليس في تقسيمه الرباعي للدماغ سلب وإيجاب وإنما لكل منها نمط خاص يستفيد منه الإنسان في التفضيلات في طريقة التفكير وأنماط معالجة المعلومات، وهو مقياس سريع ويمكن فهمه بسهولة.

٦-٩-٦- تنوع الأنفس

«النفس العقلانية - A»

تحلل

تهتم بالكميات

منطقية

محصنة

واقعية

تحب الأرقام

تهتم بالمال

تعرف كيف تعمل الأشياء

«النفس المتأكدة - B»

تتخذ إجراءات وقائية

تعتمد الإجراءات

تهتم بالتنفيذ

يعتمد عليها

تحب التنظيم

تحب النظافة

تلتزم بالوقت

تخطط

«النفس التجريبية - D»

تستنتج

تتصور

تخمن

مندفعة

تخاطر

تخرق القواعد

تحب المفاجئات

حب الاستطلاع

تلعب

«النفس العاطفية - C»

حساسة تجاه الآخرين

تحب أن تُعلم

تحب أن تساعد

تعبّر عن شعورها

عاطفية

تتكلم كثيرا

تشعر

٦-٩-٧- البعد الاجتماعي

« نفس منهجية - A »

ناقدة

حازمة

محللة

تهتم بالمعلومات

تميز بين الناس

«نفس يعول عليها - B»

يمكن توقعها

تقليدية

منظمة

محافظة

دقيقة المواعيد

* * * *

«نفس عفوية - D»

تحب اللعب

تحب المفاجآت

مندفعة

عقلية منفتحة

لا يمكن توقعها

غير ملتزمة

«نفس ترعى الآخرين - C»

مرتبطة بالعواطف

قابلة للانتقاد

متعاطفة

إنسانية

بديهية

٦-٩-٨- عدم التوافق المهني

(A)

رسام

ممرضة

مخرج سينمائي

مراسل صحفي

(B)

كاتب روايات

مدرس فنون

شاعر

مربية أطفال

(C)

وظيفة تأمين

ميكانيكي سيارات

مدقق حسابات

وكيل نيابة

(D)

ضابط شرطة

محلل مختبرات

محامي

حارس

مراقب مدرسة

٦-٩-٩- طريقة ظهوره

يمكن أن يظهر كآتي :

(A)

صلب

قاسي

قصير الأمد

يعمل حسابات لكل شيء

محدد بالحاجة إلى الأدلة والبراهين

.....

(B)

يهتم بأدق التفاصيل

يحب الرئاسة

أسير الروتين

ممل

.....

(D)

من دون تركيز

اندفاع وعجلة

غافل عن الموعد المحدد

يعتمد على التخمين

.....

(C)

حساس كثيرا

غير جاد

غير منظم

عاطفي

٦-٩-١٠ - اختبار هيرمان

HBDI Hermann Brain Dominance Instrument

لاستكشاف النمط التفكيرى للمستفيد من جلسة الكوتشينج
ولاتمام إجراء هذا التطبيق... رجاء التواصل مع المؤلف عبر
وسائل التواصل الاجتماعى وهى : -

هاتف جوال مصر: 00201100254457

للاتصال - واتساب

Email: s_i_salah@yahoo.com

Facebook: DrSayed.Life.Coach

Twitter: DrSayed_L_Coach

Instagram: drsayedebrahim

YouTube CHANNEL: Dr.Sayed Ebrahim

س	تعم	لا	حر	س	تعم	لا	حر
1				29			
2				30			
3				31			
4				32			
5				33			
6				34			
7				35			
8				36			
9				37			
10				38			
11				39			
12				40			
13				41			
14				42			
15				43			
16				44			
17				45			
18				46			
19				47			
20				48			
21				49			
22				50			
23				51			
24				52			
25				53			
26				54			
27				55			
28				56			

مقياس هيرمان - بوصلة التفكير

D	C	B	A

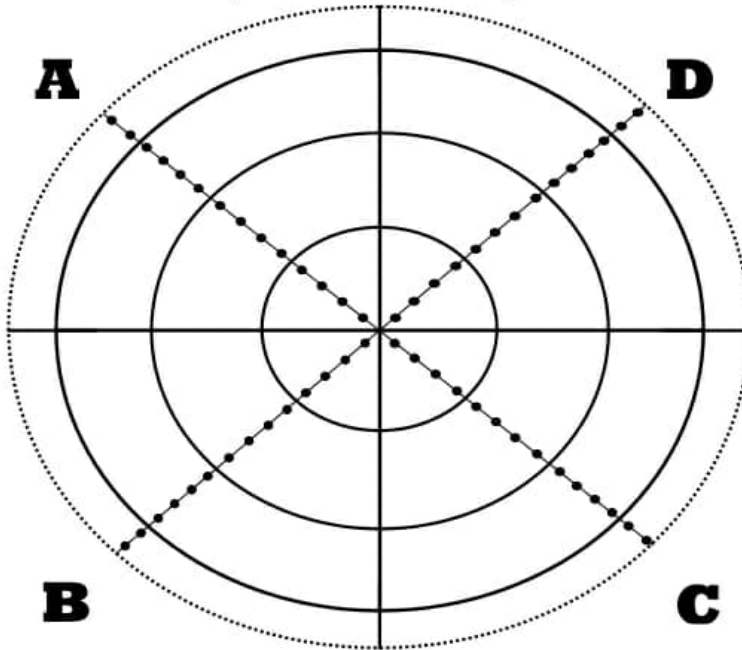
النمط الرابع
()

النمط لثالث
()

النمط الثاني
()

النمط الأول
()

مخطط اللقطة



الخاتمة

وفي ختام رحلتنا أتمنى أن أكون قد ساهمت في نقلك عزيزي القارئ من موقع الباحث عن السعادة لنفسه والمساعدة لمن حوله والمساهمة في إصلاح مجتمعه، أو حتى المدرب التقليدي المقدم لدورات التنمية الذاتية والمؤسساتية إلى مقدم جلسات الكوتشينج المتقدم.

وذلك لأن المدرب ليس بالضروري أن يكون كوتش، ولكن لا يوجد كوتش ليس مدرباً!

وعود على بدأ - فكما بدأنا بتعريف الكوتشينج في بداية الكتاب نختم أيضاً بتعريفه ثانية الآن... فبالعودة للتاريخ سنجد أن كلمة كوتش في الأصل هي كلمة هنغارية والتي كان معناها بالإنجليزية (carriage) عربة أو ناقلة، ثم بعد ذلك استخدمتها جامعة أكسفورد عام 1830 ميلادية كلغة متداولة، وقبل دخولها في القاموس لتعبر عن المدرس الخصوصي الذي يقود كل طالب من نقطة ضعفه في أي من المواد، إلى أن يصبح ذلك الطالب قادراً على اجتياز الاختبار، ومن هنا أتى التعريف المعاصر للكوتشينج وهو: - أنه عملية تدريبيه غير مباشره فهو يبدأ من المتدربين و خبراتهم ومدى ثقافتهم، ومن ثم يقوم

الكوتش بإضافة مهارة أو خبرة لدى كل متدرب كلاً على حدة حسب مستواه ويتابعه إلى أن يتقنه في واقع حياته ليحسن أدائه الشخصي والمهني.

وقد تابعت عزيزي كيف ساهم الكتاب في إمدادك بالمهارات الأساسية لإعدادك ككوتش محترف من خلال محاوره وموضوعاته التدريبية العملية والتطبيقية – خاصة بالمحور الخامس والسادس –.

...ولا يسعني الآن إلا تقديم الشكر لكم لاقتنائكم هذا الكتاب، وتمنياتى أن يكون خطوة إيجابية في صناعة وعي مجتمعتنا العربي ويسهم في تطوير أفرادها على المستوى الشخصي والأسري والاجتماعي والمهني للوصول لجودة الحياة والتميز والنجاح بمشيئة الله تعالى.

الكاتب في سطور

الماستر كوتش

د. سيد إبراهيم صلاح

استشاري تحسين الحياة الشخصية والمهنية Life & Business Coach

— ماستر كوتش باعتماد البورد الأمريكي الكندي للتدريب
الاحترافي ACBPT

— عضو البورد الأمريكي الكندي للتدريب الاحترافي ACBPT

— عضو الاتحاد العربي للكوتشينج

— رئيس لجنة التدريب برابطة مدربي التنمية البشرية
العرب H.R - سابقا

— عضو رابطة مدربي التنمية البشرية العرب H.R-بصفة
مستشار تطوير ذاتي وإداري

— مستشار أسري وتربوي ومدرب تطوير الحياة الشخصية
باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA LIFE & BUSINESS COACH

- مارس العمل الإداري كباحث ثم كمدير (لمدة ٢٠ عام) بشركة برمجيات مصرية
- ثم الإدارة الإقليمية لشركة لبنانية ثم لشركة كويتية ثم لشركة سعودية
- ثم تفرغ للتدريب (منذ ٩ أعوام) لنقل خبرته الإدارية لمجال التدريب للمساهمة في تطوير الإداريين بالعالم العربي.
- قدم مئات برامج التطوير الإداري للمئات من قيادات وكوادر وموظفي الوزارات السعودية
- (وزارة الدفاع السعودية - وزارة الداخلية والأحوال المدنية بالسعودية - وزارة التعليم العالي السعودية - جامعة القصيم - وزارة العدل - وزارة الصحة - وزارة المالية - وزارة الاتصالات - وزارة الشؤون الاجتماعية...)
- درب داخل المملكة السعودية (الرياض - جدة - الخبر - المدينة المنورة - الهدا - أبها...)
- وخارج المملكة (مصر: القاهرة - ماليزيا: كوالالمبور - الإمارات العربية: دبي - تركيا: إسطنبول)
- ((مرفق ملف عناوين الدورات التي قدمتها والحقائب التدريبية التي قمت بإعدادها وتقديمها))
- دكتوراه الفلسفة في علم النفس - الإرشاد - أمريكا

- PhD in PSYCOLOGY-COUNSELING – USA
- ماستر كوتش باعتماد البورد الأمريكي الكندي للتدريب الاحترافي ACBPT
- ماستر في التأمل باعتماد الاتحاد الدولي لمدربي الريكي المحترفين IARP
- مستشار أسري باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- مستشار تربوي باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- ممارس برمجة لغوية عصبية NLP باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- ممارس في التنويم الإيحائي باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- معالج بتقنية العلاج بخط الزمن باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- عضو مؤسس لأول نقابة لمدربي التنمية البشرية بمصر
- مدرب نقابي دولي باعتماد نقابة مدربي التنمية البشرية بمصر
- مدرب محترف باعتماد أكاديمية بناء المستقبل FBIA
- مفكر ذهبي – باعتماد مؤسسة دي بونو (الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)

- معالج سلوكي معتمد من مركز الإرشاد النفسي بجامعة القاهرة
- والبورد العربي للتدريب والاستشارات ومؤسسة مناهاتن العالمية
- عضو مؤسس لمؤتمر علم النفس الإسلامي - دبي ٢٠١٤
- باحث ومؤلف في التنمية الذاتية والمؤسساتية

هاتف جوال مصر: 00201100254457

للاتصال - واتساب

Email: s_i_salah@yahoo.com

Facebook: DrSayed.Life.Coach

Twitter: DrSayed_L_Coach

Instagram: drsayedebrahim

YouTube CHANNEL: Dr.Sayed Ebrahim

بعض البرامج التدريبية التي يقدمها

الماستر كوتش / د. سيد إبراهيم

- كورس التطوير الذاتي باستخدام الكوتشينج لتحسين الحياة الشخصية والمهنية ١٦ ساعة
- كورس المحافظة على الطاقة الإيجابية والتخلص من الطاقة السلبية ٩ ساعات
- كورس فن التواصل الإيجابي مع الآخرين ٩ ساعات
- كورس حققي أحلامك وقوي شخصيتك قبل زواجك ١٢ ساعة
- كورس البرمجة اللغوية العصبية للنجاح – NLP For Success ١٦ ساعة
- كورس نظم حياتك وخطط لمستقبلك ١٥ ساعة
- كورس نظم وقتك وضاعف عمرك ٩ ساعات
- كورس التأمل الاسترخائي والتنفس الطاقوي ١٢ ساعة

- كورس استخدام الخريطة الذهنية في الاستيعاب والفهم والمراجعة للطلبة والباحثين ٩ ساعات
- كورس أساليب العبور الناجح والسهل والثمر لمرحلة المراهقة ١٦ ساعة
- كورس الأساليب الحديثة لإدارة الضغوط النفسية وحل الأزمات في العمل والحياة ١٢ ساعة

