

اللايف كوتشنج
فن إدارة الحياة
دليلك لتحقيق السعادة والتميز

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشؤون الفنية - دار الكتب المصرية
الخراشي، ناهد.
اللايف كوتشنج وفن إدارة الحياة: دليلك لتحقيق
السعادة والتميز / تأليف: د. ناهد الخراشي، ط1 -
القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2019.
264 ص: 24x17 سم.

الترقيم الدولي: 8-181-722-977-978
1- تحقيق الذات 2- الذات - علم نفس تطبيقي.
3- الحياة 4- التنمية البشرية
أ العنوان
رقم الإيداع: 2019/21244 ديوي: 158,1

تحذير:

جميع الحقوق محفوظة للمجموعة العربية للتدريب والنشر
ولا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو اختزان مادته
بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي نحو أو بآية طريقة سواء
كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو خلاف ذلك إلا بموافقة الناشر
على هذا كتابة ومقما.

حقوق الطبع محفوظة

الطبعة الأولى
2020



الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر
8 شارع أحمد فخري - مدينة نصر - القاهرة - مصر
تليفاكس: 23490242 - 23490419 (00202)
الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg
E-mail: info@arabgroup.net.eg
elarabgroup@yahoo.com

اللايف كوتشنج فن إدارة الحياة

دليلك لتحقيق السعادة والتميز

د. ناهد الخراشي

دكتوراه العلوم السلوكية والاجتماعية - جامعة بوسطن أمريكا
ماجستير الآداب (فلسفة) - كلية البنات - جامعة عين شمس
عضو الهيئة الاستشارية العليا - مجلس علماء ومبדعي مصر والعرب
استشاري التدريب والتنمية السلوكية والإنسانية
عضو لجنة التدريب بالمنتدى العربي الإفريقي للتدريب والتنمية

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ﴾

(سورة آل عمران: 159)

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

(سورة التوبة: 105)

صدقة الله العظيم

قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -

« خير الناس من ينفع الناس »

صدق رسول الله - صلى الله عليه وسلم -

إِهْلَاءٌ

إلى كل من يسعى لاكتشاف ذاته.....

إلى كل من ينشد السعادة.....

إلى كل من يريد تحقيق الأمن والسلام النفسي....

إلى كل من يواكب العصر للوصول إلى التقدم والازدهار بخطى
ثابتة تحقق له الاطمئنان والإنجاز

لمسة وفاء

أقدم لمسة وفاء إلى الأستاذ الفاضل د / أحمد الأعور
رئيس مجلس إدارة لايف كوتشنج إيجيبت الذي
فتح الأذهان والعقول بلمساته التدريبية والتعليمية
إلى مجال اللايف كوتشنج الذي يعد أداة هامة من
أدوات تطوير الذات ومفتاحا رئيسيا من مفاتيح
السعادة في هذا الزمان...
فشكرا وتقديرا وامتنانا لمساهمته الفعالة في إحياء
المعرفة المستنيرة.

المحتويات

مقدمة 21

القسم الأول اللايف كوتشنج

الفصل الأول: مفهوم اللايف كوتشنج 27

ولكن ما هو اللايف كوتشنج؟ 29

تعريفات الكوتشنج: 30

هل اللايف كوتشنج علم قائم بذاته؟ 31

لماذا اللايف كوتشنج أسلوب حياة؟ 32

تحديات اللايف كوتشنج 32

أهمية اللايف كوتشنج ولماذا هو ضرورة في حياتنا المعاصرة؟ 33

أهداف اللايف كوتشنج 34

فوائد الكوتشنج 35

الأطراف الثلاثة الرئيسية لعملية الكوتشنج 35

الفرق بين الكوتش والمدرّب والمعالج النفسي 36

أوجه الاختلاف بين مدارس الكوتشنج 37

أولاً: المدرسة الأمريكية 37

ثانياً: المدرسة البريطانية 37

39	الفصل الثاني : مجالات وأنواع الكوتشنج
41	أنواع اللايف كوتشنج
41	الهدف من عملية الكوتشنج
41	كوتشنج وقائي
41	كوتشنج علاجي
41	كوتشنج تطويري
42	مجال الكوتشنج
42	الكوتش الروحي
42	كوتش العلاقات
42	كوتش الوالدين
42	كوتش المهنة
43	كوتش الأعمال
43	كوتش الحياة:
43	كوتش المراهقين
44	كوتش المهارات
44	كوتش الفريق
44	كوتش القيادة
45	حالة الكوتشنج
45	فردى - جماعى
45	مباشر - غير مباشر
45	رسمى - غير رسمى
46	أسباب عدم إقبال المنظمات على الاستفادة من الكوتشنج

46	صعوبات تصادف الكوتشنج وكيفية التغلب عليها
47	الفصل الثالث: المبادئ والقواعد الرئيسية للكوتشنج
49	القواعد الأساسية للكوتشنج
50	حقوق وواجبات العميل
50	أولا حقوق العميل
51	ثانيا: واجبات العميل
51	المبادئ الأساسية للكوتشنج
51	مبدأ البداية (كن مرنا).
51	مبدأ السيطرة (كن ديموقراطيا).
51	مبدأ الوقت (كن محدد).
52	مبدأ القرارات (كن داعما للمستفيد).
52	مبدأ الأخطاء (كن رقيقا).
52	مبدأ الموضوعية (كن متزنا).
52	مبدأ الشفافية (كن واضحا).
52	مبدأ البساطة (كن سهلا).
52	مبدأ التعميم (لا تتعجل بالتشخيص).
53	مبدأ الأسئلة (استوضح جيدا).
53	مبدأ الخوف (كن شجاعا).
53	مبدأ الغضب (كن هادئا).
53	مبدأ النمذجة (قدم المثل والقذوة).
54	مبدأ الحياة المتوازنة بإيجابية (كن شموليا).
54	قواعد ممارس الكوتشنج:

57	الفصل الرابع: المهارات الأساسية للكوتش
59	دور الكوتش ومواصفاته
60	أدوار الكوتش
60	1- المرشد
60	2- الميسر
61	3- الممكن
61	مهارات الكوتش
61	وسائل اكتساب وتحسين المهارات
61	مهارات يجب أن يكتسبها الكوتش
63	الكفايات الفنية للكوتش
64	أولاً: الكفايات المعرفية
64	ثانياً: الكفايات المهنية والأدائية
65	أخلاقيات الكوتش
66	أقوي ثلاث أسئلة لمعرفة قيمك
66	قواعد هامة في القيم
66	مهارات اللايف كوتشنج الرئيسية
67	أولاً: مهارة الإنصات
74	ثانياً: مهارة الحوار
78	ثالثاً: مهارة طرح الأسئلة
85	رابعاً: مهارة تحليل نمط الشخصية
87	خامساً: الأنماط التمثيلية - الأنظمة التمثيلية
88	1- النمط البصري

90	2- النمط السمعي.....
93	3- النمط الحسي.....
95	الفصل الخامس : إدارة جلسات الاليف كوتشنج.....
97	ما هي جلسة الكوتشنج؟.....
97	أهداف وأهمية جلسات الكوتشنج.....
98	محاور جلسات الكوتشنج.....
98	مراحل جلسات الكوتشنج.....
99	أنواع جلسات الكوتشنج.....
99	أدوات ووسائل جلسات الكوتشنج.....
99	مدة جلسة الكوتشنج.....
99	الأسئلة المفتوحة في جلسات الكوتشنج.....
100	تطبيقات الإبداع في جلسات الكوتشنج.....
101	مراحل الكوتشنج.....
101	أولاً: مرحلة الألفة والانسجام.....
104	ثانياً: مرحلة تحديد الأهداف.....
109	ثالثاً: وضع الخطة.....
111	رابعاً: الاستمتاع برحلة الكوتشنج.....
112	كيف تبدأ؟ How To Start?.....
113	توثيق عملية الكوتشنج.....
114	التغذية الراجعة.....
115	تصنيف التغذية الراجعة.....
115	نموذج التغذية الراجعة.....

116.....	إرشادات وتوصيات هامة للعميل
116.....	ميثاق الكوتش
117.....	آلية جلسة الكوتشنج
118.....	نقاط مهمة لإدارة جلسة الكوتشنج
119.....	ملف العميل
119.....	نموذج بيانات العميل
120.....	نموذج جلسة كوتشنج
121.....	عقد اتفاقية للايف كوتشنج

القسم الثاني فن إدارة الحياة

125.....	الفصل السادس: أهم الأدوات المستخدمة في عملية الكوتشنج
128.....	عجلة الحياة
128.....	نموذج عجلة الحياة لإحداث التوازن في حياة المستفيد
131.....	الرسالة وتحليل نقاط القوة والضعف
131.....	الرسالة الشخصية
132.....	مواصفات الرسالة الشخصية
133.....	كتابة الرسالة الشخصية
137.....	تحليل SWOT
138.....	شروط نجاح تحليل SWOT
138.....	بعض الأسئلة التي تساعد الكوتش في تطبيق تحليل SWOT
139.....	نموذج GROW

140.....	كيف يطبق نموذج GROW
141.....	نموذج التدقيق
141.....	أ - الإلغاء
143.....	ب- التعميم
144.....	ج- التحريف
145.....	العصف الذهني لتوليد الأفكار لمساعدة المستفيد لإدارة حياته
146.....	تعريف العصف الذهني
146.....	مصطلحات شائعة للعصف الذهني
146.....	أهمية جلسة العصف الذهني
147.....	أنواع الأفكار
147.....	التقيد بأنماط محددة في التفكير
147.....	نموذج أسئلة لماذا؟
148.....	نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها
149.....	1- المنطقة المفتوحة أو الحرة
150.....	2- المنطقة العمياء
151.....	3- المنطقة المخفية أو القناع
151.....	4- المنطقة غير المعروفة أو المجهولة
151.....	تطبيقات نموذج جوهاري
154.....	إدارة التغيير
154.....	الجوانب الرئيسية لقانون التغيير
157.....	عقبات أمام التغيير
160.....	كيف تحقق التغيير

161.....	أهمية التغيير.....
162.....	أنواع التغيير.....
162.....	مراحل عملية التغيير.....
163.....	متي يكون التغيير ضروريا؟.....
163.....	اتخاذ قرار التغيير.....
164.....	مقاومة التغيير.....
166.....	صعوبة التغيير.....
169.....	مهارة التحفيز الإيجابي.....
170.....	أهمية التحفيز.....
171.....	العوامل التي تساعد على تحفيز المستفيد.....
172.....	ما الحافز؟.....
172.....	أهمية الحافز.....
172.....	كيف يحتفظ المرء بحافزه وتركيزه؟.....

177 الفصل السابع: خطوات الإنجاز.....

179.....	خطوات الإنجاز.....
179.....	التركيز على الحل.....
179.....	نشأة العلاج المتمركز حول الحل.....
185.....	نوع العميل الوصف المهارات.....
187.....	تكنيكات العلاج.....

189 الفصل الثامن: مداخل الكوتشنج المؤثرة في إدارة الحياة.....

191.....	الألفة والمودة.....
----------	---------------------

191.....	الطمأنينة
192.....	الاتصال الفعال
192.....	الإرشاد
192.....	التحفيز
193.....	التوازن
196.....	أقسام التوازن
199.....	التمكين

203 الفصل التاسع: الاليف كوتشنج وإدارة الذات

205.....	إدارة الذات
209.....	معرفة الذات
210.....	دعائم بناء ذواتنا: وترتكز علي
210.....	المرحلة الأولى: اكتشاف الذات
212.....	المرحلة الثانية: تقبل الذات
216.....	المرحلة الثالثة: تقدير الذات
220.....	المرحلة الرابعة: تربية الذات
222.....	المرحلة الخامسة: تنمية المهارات
222.....	المرحلة السادسة: حماية الذات
223.....	المرحلة السابعة: إطلاق الطاقة
223.....	المرحلة الثامنة: التخطيط والإنجاز
225.....	مرحلة القمة: جودة الذات
225.....	القوة الداخلية

231 **الفصل العاشر: كيفية التخلص من الضغوط النفسية**

- 233..... مفهوم الضغط النفسي
- 233..... مصطلح الضغط النفسي
- 233..... أسباب الضغط النفسي
- 234..... القوانين السبعة لإدارة الضغوط
- 235..... أنواع الضغوط ومصادرها
- 236..... الآثار والأعراض المترتبة على زيادة الضغوط
- 236..... دور المنظمة في التعامل مع الضغوط
- 237..... خطوات فعالة للتقليل من الضغوط
- 237..... أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة
- 238..... تصنيف أحداث الحياة الضاغطة
- 240..... سمات الشخصية القادرة على المواجهة
- 240..... علاج الضغوط النفسية
- 241..... كيفية التخلص من الضغط النفسي بأساليب الكوتشنج
- 241..... مثال جلسة كوتشنج (دراسة حالة)
- 243..... ملاحظات على حوار جلسة الكوتشنج
- 245..... كيف تنجح في فن إدارة الحياة؟

247 **الفصل الحادي عشر: اللايف كوتشنج ومفاتيح السعادة**

- 250..... مصدر السعادة: الاتساق مع دوافعك
- 250..... أولاً: الاحتياجات الشخصية
- 251..... ثانياً: الاحتياجات الروحية

252.....	خماسية بورشارد للسعادة
253.....	مفاتيح السعادة
254.....	كيفية تحقيق السعادة
254.....	تسع علامات للسعادة
255.....	حقيقة علمية
256.....	الخلاصة

259 **المراجع**

261.....	أولاً: المراجع العربية
262.....	ثانياً: المراجع الأجنبية
262.....	ثالثاً: برامج تدريبية

263 **إصدارات المؤلفات والمحاضرة**

« الذين يحملون في نفوسهم شرارة المعرفة
هم الذين يملكون مفاتيح السعادة
وفنون إدارة الحياة....

واللايف كوتشنج تجربة حياة تساعدك علي
معرفة ذاتك والوصول إلى أهدافك
وتحقيق النجاح والتميز»

مُقَدِّمَةٌ

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين والله وحده الفضل وإليه وحده الحمد
والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلي آله وصحبه وسلم.

مع إشراقات الحب الرباني ونسيات العناية الإلهية تنكشف أمام العبد كنوز العلم
والمعرفة التي تحقق له السعادة، ودائماً تبدأ السعادة بحلم، ولكن من المؤسف أن هناك
أناساً ضاعت أهدافهم وأحلامهم بسبب انشغالاتهم الحياتية.

وبدأوا يشعرون بالإحباط واليأس لعدم قدرتهم لمواجهة تحديات كثيرة ومن هنا
جاءت فكرة البحث عن لايف كوتش ليخرجهم ويساعدهم في تجاوز هذه التحديات
والوصول بهم إلى بر الأمان.

ومن هنا جاء الاهتمام بدراسة اللايف كوتش حيث إنه يتعمق في الذات الإنسانية
ويكشف كل التحديات التي يواجهها العميل وكيفية معالجتها ومساعدته لتجاوز كل
العقبات. ويعتبر اللايف كوتش أحدث أدوات تطوير الذات وتحقيق الأهداف
والتغيير على المستوى الشخصي والمهني.

وأثمرت هذه الدراسة عن تساؤل هام هل اللايف كوتش علم قائم بذاته أم
أسلوب حياة؟ ولماذا أصبح ضرورة في حياتنا المعاصرة؟

وأثمرت هذه التساؤلات عن إخراج كتابي الجديد "اللايف كوتش وفن إدارة
الحياة".

وجاء القسم الأول: عن اللايف كوتشنج الذي ارتكز على عدة فصول:

- الفصل الأول: مفهوم الكوتشنج وأهميته وفوائده.
- الفصل الثاني: مجالات وأنواع الكوتشنج.
- الفصل الثالث: القواعد والمبادئ الرئيسية للكوتشنج.
- الفصل الرابع: أدوار الكوتش ومهاراته ثم الانتقال إلى مهارات اللايف كوتشنج؟
- الفصل الخامس: كيفية إدارة جلسات الكوتشنج وما يصاحبها من التوثيق.

ثم انتقلت إلى القسم الثاني والذي تعرضت فيه إلى فن إدارة الحياة:

- الفصل السادس: أهم الأدوات المستخدمة في عملية الكوتشنج.
- الفصل السابع: خطوات الإنجاز (حيث تم التعرض إلى الإنجاز والتركيز على الحل)
- الفصل الثامن: مداخل الكوتشنج المؤثرة في إدارة الحياة.
- الفصل التاسع: اللايف كوتشنج وإدارة الذات.
- الفصل العاشر: كيفية التخلص من الضغوط النفسية ثم التعرض لكيفية النجاح في إدارة الحياة.

ثم ختمت الكتاب بالفصل الحادي عشر: اللايف كوتشنج ومفاتيح السعادة. حيث مساعدة الكوتش للعميل على تعلم فن إدارة حياته من خلال أدوات هامة تساعده في رحلة الحياة وكيفية السبل التي تعينه في إدارة التغيير وكيفية معالجة الضغوط النفسية بأساليب اللايف كوتشنج.

ثم الانتقال إلى أثر اللايف كوتشنج في تحقيق مفاتيح السعادة حيث إنه مفتاح هام من مفاتيح السعادة.

وتخلل الكتاب إحصائيات وبيانات وتمارين عملية هامة شاهدة على أن اللايف كوتشنج أداة هامة من أدوات تطوير الذات حيث إنه تجربة حياة تساعدك على معرفة ذاتك والوصول إلى أهدافك بطريقة تتمكنك من اكتشاف صقل مواهبك ومهاراتك وحل مشاكلك والتغلب عليها وعلي ضغوط الحياة.

ويؤكد الكتاب على ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم مهنة الكوتشنج ومعرفة الفرق بينها وبين بعض التخصصات الأخرى ويؤكد على ضرورة تطوير الممارسين لهذه المهنة أنفسهم بالمعارف والمهارات المهنية وأن يلتزموا بالقيم والأخلاقيات والمعايير المتعلقة بممارسة هذه المهنة، ويطبقوا مبادئها بكل مهنية

ويمكن الاستفادة من هذا الكتاب في عدة أغراض منها:

تدريس الكتاب لطلاب الدراسات العليا في التخصصات المهنية المختلفة مثل التدريب والإدارة والتنمية البشرية وعلم النفس والإرشاد والتوجيه والخدمة الاجتماعية والصحة النفسية.

فهو رحلة لاكتشاف الذات وتطويرها وتحقيق الأهداف بخطى ثابتة قوية ومواجهة التحديات على المستوى المهني والشخصي.

وأحمد الله كثيرا أن وفقني - سبحانه وتعالى - لكتابة هذا الكتاب وأرجو أن يكون رسالة نافعة لكل فرد في اكتشاف ذاته وتحقيق ما يصبو إليه من تحقيق الأمن والسلام الدائم.

د. ناهد الخراشي

استشاري التدريب

والتنمية السلوكية والإنسانية

القسم الأول

اللايف كوتشينج

الفصل

الأول

مفهوم
اللايف كوتشنج

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ تعريفات الكوتشنج.
- ✓ هل اللايف كوتشنج علم قائم بذاته.
- ✓ تحديات اللايف كوتشنج.
- ✓ أهمية اللايف كوتشنج ولماذا ضرورة في حياتنا المعاصرة.
- ✓ فوائد الكوتشنج.
- ✓ الأطراف الثلاثة الرئيسية للكوتشنج.
- ✓ الفرق بين الكوتش والمدرّب والمعالج النفسي.
- ✓ أوجه الاختلاف بين مدارس الكوتشنج.
- ✓ إحصائيات هامة.

الفصل الأول

مفهوم الاليف كوتشنج

ظهرت في الآونة الأخيرة مصطلح "الاليف كوتشنج" ويقف منه ثلاث فرق: فريق يؤيده ويؤمن به، والآخر يعارضه بشدة، والثالث يقف منه موقف المحايد فيسعى لدراسته والتعمق فيه ومحاولة معرفته بعمق وممارسته على نفسه أولاً قبل الآخرين ليكون حكمه صائباً.

ولكن ما هو الاليف كوتشنج؟

ظهرت تعريفات كثيرة وجميعها تركز حول أنه: حوار تفاعلي بين شخصين (الكوتش والمستفيد) يهدف إلى تمكين المستفيد ومساعدته لإحداث التغيير المطلوب بما يحقق له الرضا والسعادة باستخدام مهارات الاستماع وطرح الأسئلة والتغذية الراجعة.

كما يهدف أيضاً إلى الإنجاز والتغيير على المستوى الشخصي والمهني.

ولأن الاليف كوتشنج يدور في فلك الإنسان وحياته فهو يركز على التدريب على إدارة الحياة من خلال التواصل بين الكوتش والمستفيد لإدارة حياته مما يحقق له الرضا والسعادة ويعتبر أفضل طريقة ممكنة للشخص أن يغوص في أعماق ذاته وفهمها ومعرفة العقبات التي تواجهه بنفسه ومعرفة حلها وذلك من خلال التفكير بصوت عال مع الكوتش من خلال أسئلة يطرحها الكوتش للمستفيد تحفزه وتثير عقله مما يتطلب أيضاً أن يتحلي بمهارة الاستماع الفعال التي تساعد في طرح الأسئلة التي تحقق الهدف المنشود.

تتعدد أساليب الحياة التي تفتح آفاق العلم والمعرفة لقيادة الإنسان نحو ميزان الحياة وهو العلم والعمل فالعلم دون عمل لا فائدة منه والعمل بدون علم لا قيمة له ولن يحقق النجاح المنشود، ولا بد من توظيف النعمة في سبيل الله.

ومن أجل ما يقدمه اللايف كوتشنج هو مساعدة الآخرين التي تعتبر رسالة مثلى لكل من يرضوا الله والحياة الآمنة السعيدة.

وحمداً وشكراً لله الذي يقودنا ويفتح لنا آفاق المعرفة التي تكشف لنا أسراراً عميقة في الحياة وتجعلنا نسير نحو اكتشاف الذات الذي يهيئ لنا الخير نحو حياة أفضل.

تعريفات الكوتشنج:

- يعتبر الكوتشنج من أحدث أدوات تطوير الذات، ويرتكز الكوتشنج على عدة مفاهيم:
 - عمل تشاركي منهجي بين (الكوتش - المستفيد من جلسة الكوتشنج) موجه 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.
- وتعرف كارلي مارتين مؤلفة كتاب "life coaching hnbook" الكوتشنج بأنه:

- علاقة شراكة ييسر فيها الكوتش للعميل التوضيح والتحديد والتخطيط ومن ثم الالتزام بتحقيق أهدافه في كل جوانب حياته باستخدام الأسئلة المتتابعة.
- بينما يعرف الاتحاد الدولي للكوتشنج (المؤسسة الأولى في العالم للكوتشنج) بأنه شراكة مع العميل عن طريق تسيير وتحفيز تفكيره ليصل إلى أقصى استغلال لطاقاته وإمكاناته.

(ICF International Coaching Federation)

يتضح من ذلك كله أن عملية الكوتشنج تتم عن طريق عقد مجموعة جلسات يقضيها العميل مع الكوتش لا لينصحه ولا ليووجهه لاتباعه طريق ما، ولكن ليساعد العميل على اكتشاف تحديد أهدافه الخاصة وطريقه الفريد (إجاباته هو) ثم تحويلها إلى خطة عملية ثم إزالة أي عقبات نفسية أو بيئية قد تعيق تقدم العميل تجاه هدفه، كل ذلك وفقا لأجندة العميل الداخلية ودون أدنى تدخل من الكوتش في محتوى العملية، إنها عملية تسيير تفكير وليست توجيهها كما راح تسميتها في العالم العربي، ولكن يتضح مفهوم الكوتشنج أكثر لديك، ولأنه بضدها تعرف الأشياء.

فالكوتشنج ليس:

- منح نصائح أو شرح معلومات توجيه إرشادية.
- استشارة، تدريب، فضفضة، دردشة.

ولا يوجد كوتشنج بدون خطة عملية واضحة لترسم الطريق للعمل والتنفيذ، ولا يوجد كوتشنج بدون متابعة مستمرة من الكوتش لتنفيذ الخطة على مدار مدة لا تقل عن شهر.

(أقل باقة كوتشنج في العالم تمتد مدتها إلى شهر بمحتوي 4 جلسات، وتصل أحيانا إلى 3 أشهر و6 أشهر وسنة كاملة)

وكلما زادت مدة المتابعة كلما كانت النتائج أوسع وأعمق وأشمل وأضخم لكافة جوانب حياة العميل.

هل الاليف كوتشنج علم قائم بذاته؟

والسؤال الذي يطرح نفسه هل هو علم أم أسلوب حياة؟ ولتتعرف معا على الفرق بينهما:

فالعلم هو المنهج الذي يضع قواعد ثابتة ومعايير محددة تنطبق على الجميع دون اختلاف مثل علم النفس أو الأنثروبولوجيا وغيرها من العلوم الإنسانية. أما أسلوب الحياة فهو طريقة حسب خطوات معينة تحدد مساراً محدداً للوصول إلى هدف معين.

لذا هو تجربة حياة تساعدك على معرفة ذاتك والوصول إلى أهدافك بطريقة تتمكنك من اكتشاف صقل مواهبك ومهاراتك وحل مشاكلك والتغلب عليها وعلى ضغوط الحياة.

لماذا اللايف كوتشنج أسلوب حياة؟

ويعتبر اللايف كوتشنج أسلوب حياة إذ يواجه تحديات مختلفة ومتباينة يواجهها الإنسان مثل:

- التحدي الشخصي، أو علاقة الفرد بالآخرين، أو التحدي المهني الذي يسعى لتحقيق النجاح، بل هناك من يواجه تحدي النجاح ويسعى للمحافظة عليه.
- التحدي الذي يجعل الفرد لا يعرف إذا كان مسلكه صحيحاً أم خاطئاً بالرغم من إنجازاته الكثيرة والمتعددة.
- وهناك التحدي في التعامل مع الأبناء وخاصة من هم في سن المراهقة وغيرها من التحديات.

تحديات اللايف كوتشنج:

ولكل من هذه التحديات أسلوبه الخاص الذي يجب أن يتعرف عليه الكوتش ويتحلى بمهارته، وجميع هذه التحديات هي تحديات حياتية لذا يعتبر اللايف كوتشنج أسلوب حياة لمواجهة هذه التحديات ومساعدة المستفيد أو العميل للتغلب عليها بنفسه دون استخدام توجيه أو نصح أو حكم على شيء.

أهمية الاليف كوتشنج ولماذا هو ضرورة في حياتنا المعاصرة؟

- إن اتباع أسلوب الكوتشنج يعطي مساحة للعميل من خلال الكوتشنج:
- التفكير بصوت عال.
 - تحديد الأهداف.
 - اتخاذ القرارات بوعي.
 - اختيار بدائل الحلول بعناية.
 - تحسين مهارة الاتصال مع الذات.

لا يمكن للكوتش مصاحبة شخص من خلال عملية الكوتشنج وهو غير راغب بالتغيير وهو ضرورة في حياتنا من أجل التغيير وتحقيق الأهداف.

يقول الفيلسوف الفرنسي جوكاردور: "أنت الإجابة لكل أسئلة حياتك وأنت الحل لكل مشاكلك".

فأنت لست دائما في حاجة إلى خبير نفسي أو مدرب ليخبرك بما ينبغي عليك فعله لكي تنجح وتنجز في الحياة.. المدرب يفتح لك الآفاق ويعطيك الأدوات ولكنه لن يلزمك أبدا على فعل شيء.

المشكلة لا تكمن في قلة المعرفة فأنت تعرف المطلوب منك ولكنك لا تطبقه؟

قال أينشتاين: "المعرفة قوة" وهذا حقيقي ولكن ليست كل المعارف بمجرد إدراكها فقط تحدث تغييرا بل إن المعرفة التي لا يتبعها تنفيذ هي أسوأ من الجهل بها، لأنه بمجرد أن تعرف الصورة المثلى لما يمكن أن تكون عليه حياتك ولا تطبق هذه الصورة، فأنت ستعيش ألم التقصير ومرارة العجز وضعف المهمة.

ويحضرني قول د/ إبراهيم الفقي: ضع فورا طاقتك في الفعل.

وهذا بالطبع له مزايا كثيرة في التحفيز وتحقيق الأحلام.

الإجابة بيدك وحدك.

أهداف اللايف كوتشنج:

- معرفة وسائل اكتشاف مشكلاتك وحلها بنفسك.
- وضع خطة لأهدافك التي تساعدك للوصول إلى الحل.
- يساعدك في التركيز على الحل وتقنيات مهارة التركيز.
- معرفة المهارات اللازمة للتعلم داخل نفسك لحل مشكلاتك.
- معرفة الوسائل الهامة للتغلب على الأفكار السلبية التي تعوق تقدمك.
- التعرف على مهارات قيادة حياتك والوصول بها لتحقيق حلمك.

ويهدف الكوتشنج بصفة عامة إلى تحرير طاقات الفرد الكامنة من أجل الوصول لأداء أعلى وجودة حياتية أكثر قيمة ومتعة، وتمكين المستفيد ومساعدته لإحداث التحسينات المطلوبة في حياته، بمعنى أن الكوتشنج يساعد العميل على مواجهة الحقائق، والتفكير بطريقة أفضل، وتعرف نفسه بشكل أوضح، وفهم الحياة من منظور إيجابي ووجهة نظر أوسع وأعمق، مما يساعده على الوصول إلى حلول جديدة ومناسبة، وأيضاً يساعد العميل على تعرف العادات السيئة في حياته، والتي تجعله يسلك سلوكيات غير مرغوبة من غير تفكير ولا وعي ولا تحكم.

كذلك يساعد الكوتشنج العميل على معرفة الأهداف المطلوب تحقيقها وتحديدها بشكل سليم ودقيق وواضح، ومعرفة طرق وأساليب جديدة لتحقيق هذه الأهداف بشكل أسرع، فالكوتشنج هو عملية نقل العميل من أين هو الآن، إلى حيث يريد أن يكون.

وبالتالي يساهم الكوتشنج في أن مساعدة العميل على إدارة ذاته أو نفسه بشكل أفضل من خلال خطط يضعها بنفسه مع الاسترشاد بمعلومات ونصائح وتوجيهات وإرشاد الكوتش.

إن الحوار الإيجابي والمتبادل والمباشر وجها لوجه بين كل من (العميل والكوتش) يوفر فرصا حقيقية وإيجابية للتواصل والنقاش المطلوبين بما يساهم في توضيح الأمور للعميل أو للمتدرب سواء كانت هذه الأمور متعلقة بالحياة والعمل.

فوائد الكوتشنج:

للكوتشنج فوائد عديدة منها:

- 1- مساعدة العميل على تعزيز أسلوب حياته، وتحسين طرق الأداء في العمل.
- 2- يستخدم مجموعة من مهارات الاتصال مثل (إعادة تحديد الأهداف، والإنصات، والحوار، والتوضيح) لمساعدة العملاء على تغيير نظرتهم وبالتالي اكتشاف طرق مختلفة لتحقيق أهدافهم.
- 3- دعم العملاء في مختلف مجالات الحياة الصحية والشخصية والمهنية والرياضية والاجتماعية.

الأطراف الثلاثة الرئيسية لعملية الكوتشنج:

يعتمد نجاح عملية الكوتشنج على:

- 1- الكوتش: هو الشخص المؤهل علميا ومهنيا لتمكين المستفيد من جلسة الكوتشنج من تحقيق هدفه من خلال عملية الكوتشنج، وهو الذي يتواصل مع العميل أو المستفيد لمساعدته على فهم نفسه، وتحقيق أهدافه، وتطوير حياته الشخصية والمهنية، وهو الشخص المطلوب منه الالتزام بقيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الكوتشنج وهو الواجهة الرئيسية لذات المهنة والذي يتحمل المسؤولية الكبرى في ازدهارها وتطورها.

- 2- المستفيد: هو الشخص المستفيد من عملية الكوتشنج لتغيير حياته وتحقيق أهدافه.
 - 3- أدوات الكوتشنج: المقصود بها المهارات والأدوات والاختبارات التي يستخدمها ويطبقها الكوتش خلال عملية الكوتشنج والتي من شأنها إعطاء الكوتش أو التي من شأنها إعطاء صورة شاملة وعميقة عن المستفيد من جلسة الكوتشنج، لمساعدته في الوصول إلى هدفه الذي يسعى لتحقيقه.
- ومصطلح الكوتشنج يهدف لعملية نقل الأشخاص من الحالة التي هم عليها إلى الحالة التي يرغبون في الوصول إليها.

الفرق بين الكوتش والمدرّب والمعالج النفسي :

ومن هنا يختلف اللايف كوتش عن المدرّب والمعالج النفسي حيث إن المعالج النفسي يعود إلى الماضي ليعرف الخلل ويقدم تقنيات للعلاج.

أما المدرّب الذي يقدم تدريباً فهو يدخل بمنهجه الخاص وفق أهداف ومحاور معينة وتطبيقات محددة يقدمها للمدرّب للاستفادة منها.

أما مدرّب الحياة أو اللايف كوتش فهو يتطلع إلى الحاضر والمستقبل ويقود المستفيد إلى التغيير الأفضل من خلال اكتشاف الذات عن طريق جلسات يستخدم فيها أدوات ومهاراته التي يتقنها.

لذا هو لا يستخدم منهجاً محدداً وإنما المستفيد هو الذي يقبل عليه بأجندته، وعلي الكوتش أن يوظف هذه الأجندة التوظيف الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود. ومن هنا تكمن صعوبة إدارة الجلسات التي تحتاج إلى مهارة خاصة وفائقة في التعامل مع المستفيد من خلال الاستماع الجيد وطرح الأسئلة بأسلوب قوي فعال يحقق الهدف المنشود ويساعد على خلق علاقة التآلف بين الكوتش والمستفيد حتى يساعده في رحلته مع التغيير.

أوجه الاختلاف بين مدارس الكوتشنج:

أولاً: المدرسة الأمريكية:

هذه المدرسة ترى أن المستفيد من جلسة الكوتشنج لديه كل الإجابات - ولعل هذا بسبب تأثرهم بفرضيات البرمجة اللغوية العصبية - ولكن يحتاج إلى مساعدة على ذلك. وهنا يأتي دور الكوتش في تقديم المساعدة. وتسمي هذه المدرسة أيضًا (مدرسة الكوتش الميسر).

ثانياً: المدرسة البريطانية:

أما هذه المدرسة فترى أن الكوتش لا بد أن يشارك المستفيد من جلسة الكوتشنج بخبراته وتجاربه في الوصول إلى هدفه (مدرسة الكوتش الشريك).

إحصائيات هامة:

تشغل صناعة الكوتشنج المركز الثاني في كونها الصناعة الأكثر نمواً في العالم بعد صناعة تكنولوجيا المعلومات.

ووفقاً لإحصائية الاتحاد العالمي للكوتشنج فإن:

- 1- في عام 2012 يوجد بالعالم أكثر من 15000 كوتش.
- 2- الشركات التي تقدم الكوتشنج لموظفيها تحصل على عوائد ونتائج إيجابية تقدر بـ 300%.
- 3- يعود الكوتشنج بست أضعاف الاستثمار الأولي بحيث يحسن العلاقات بنسبة 77% ويزيد من فاعلية فريق العمل بنسبة 67% و يرفع مستوى الرضا الوظيفي بنسبة 61% ويزيد من جودة الأداء بنسبة 48%.

Manchester Consulting Group Study of fortune 500 Companies

الفصل
الثاني

مجالات وأنواع الكوتشنج

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ أنواع الاليف كوتشنج.
- ✓ مجال الكوتشنج.
- ✓ حالة الكوتشنج.

الفصل الثاني

مجالات وأنواع الكوتشنج

أنواع الاليف كوتشنج:

يمكن تقسيم أنواع الكوتشنج على أساس التالي:

- 1- الهدف.
- 2- المجال.
- 3- الحالة.

الهدف من عملية الكوتشنج:

كوتشنج وقائي:

وهي عملية قبلية يقوم بها الكوتش لمساعدة العميل في أن يكون مستعدا لمواجهة أي تحديات أو عقبات يمكن أن تواجهه.

كوتشنج علاجي:

هي عملية تصحيح للوضع الحالي التي يقوم بها العميل وذلك بمصاحبة ومساعدة الكوتش.

كوتشنج تطويري:

وهي عملية تحسين وتطوير في الأداء وتحسين العميل في خلالها أفضل إمكانياته ومهاراته للوصول إلى هدفه.

يحتاج كل شخص على اختلاف عمره وجنسه ووظيفته إلى الكوتشنج ولكن الاختلاف يكون بحسب الأنواع التي ذكرناها.

مجال الكوتشنج:

الكوتش الروحي:

يعمل الكوتش الروحي على مساعدة العميل في التخلص من بعض الاتجاهات والمعتقدات السلبية التي من شأنها أن تقلل الوعي بالذات.

كوتش العلاقات:

يلجأ العميل للكوتش من أجل تنمية مهارات التعامل مع الآخرين وتحسين العلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى تحسين العلاقة بين الزوجين وزيادة التفاهم بينهما.

كوتش الوالدين:

مساعدة الوالدين على أداء دورهما بفاعلية ومساعدتهما لتوفير النظرة المتوازنة بين حياتهما الشخصية والأسرية.

كما أن كوتش الوالدين يهتم أيضاً بالأم الجديدة ويؤهلها لتقبل طفل جديد في حياتها.

كوتش المهنة:

يساعد الأفراد في تحديد مسارهم الوظيفي كما يشجع من يريد أن يغير مساره الوظيفي من قطاع إلى قطاع آخر ويساعده على اختيار الأفضل وهنا لا بد من الكوتش المهني أن يكون لديه مهارات عالية على اكتساب مهارات العميل وتحديد نقاط لتعزيزها من أجل النجاح بالمسيرة المهنية.

وتعرف الجمعية البريطانية للكوتشنج الكوتشنج المهني أو الوظيفي أو ما يطلق عليه غالباً بكوتشنج العمل بأنه عملية تطوير معارف ومهارات الشخص بما يساهم في

تحسين أداء وظيفته، وكذلك المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة التي يعمل بها هذا الشخص.

ويستهدف الكوتشنج المهني أو الوظيفي: تحقيق الأداء العالي والتحسين في العمل، على الرغم أنه قد يكون له أيضًا تأثير على حياة الفرد الخاصة، ويركز على مهارات وأهداف محددة.

كوتش الأعمال:

يهتم الكوتش هنا بتقديم خدمة الكوتشنج للمؤسسات والشركات والموظفين في مهاراته المعينة لإنجاز العمل على نحو أفضل بالإضافة إلى تشكيل فريق ما لمهمة معينة أو لرفع أداء موظف حيث أصبح الكوتشنج في السنوات الأخيرة أحد الأساليب الأكثر أهمية ونجاحًا في مجال الإدارة.

كوتش الحياة:

يهتم 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، ومن أهداف الكوتشنج الشخصي مساعدة العميل على فهم نفسه، وزيادة ثقته في نفسه وفي الحصول على رؤية سليمة وتحسين جودة تفكيره، وتحديد أهدافه بشكل جيد ووسائل تحقيقها، وتحقيق الإنجاز والنجاح في الحياة وهنا يقدم كوتش الحياة مهارات حياتية للعميل تساعد في تحسين ظروف حياته.

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 حتي الضغوطات الداخلية نتيجة النمو النفسي والجسمي للمراهق.

كوتش المهارات:

يهتم بالتدريب الفردي حيث يركز الكوتش على المهارات الأساسية التي يحتاجها الفرد في العمل لأداء أفضل وإنتاجية أعلى.

كوتش الفريق:

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

كوتش القيادة:

هذا النوع موجه لاكتشاف القادة في المؤسسات والشركات وتعزيز قدراتهم القردية ليصبحوا أكثر فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة، ومن أهداف الكوتشنج القيادي تقديم الدعم والمساندة في موضوعات تتصل بمسؤولياتهم والمهام الملقاة عليهم مثل:

- تعرف الدور القيادي المطلوب من الشخص.
- توضيح الفرق بين القيادة والإدارة.
- توفير مساحة من الحوار لكيفية تحويل الشخص إلى قائد فعال وناجح.
- فهم طبيعة وخصائص التحديات التي تواجه المنظمة.
- رصد جوانب القوة والضعف في المنظمة.
- توضيح الرؤية والرسالة المستقبلية للمنظمة التي يعملون بها.

إن استخدام الكوتشنج كمنهج قيادي يعزز مفهوم الاهتمام بالأفراد والعلاقات والتغيير والتطلعات المستقبلية للمؤسسة، فالقائد الكوتش ييسر التغيير، ولا يفرضه من خلال استخدام مبادئ وصفات ومهارات ونماذج الكوتشنج المختلفة، بالإضافة إلى أن استخدام الكوتشنج يمكن القادة من تحويل التحديات والمشاكل المؤسسية إلى فرص تعلم تشاركية للاستفادة منها مستقبلاً، مما يزيد من فرص التعلم الجماعي في بيئة العمل، ويحقق مفهوم القيادة التشاركية.

يختلف كوتش القيادة على كوتش الأعمال، فالأول يركز على المهارات القيادية وليس الإدارية.

حالة الكوتشنج:

فردى - جماعى

مثال:

- فردى: تكون جلسة الكوتشنج شخصية لفرد واحد فقط.
- جماعى: جلسة الكوتشنج تكون لمجموعة من الأفراد لديهم المشكلة نفسها أو الهدف نفسه.

مباشرة - غير مباشر

مثال:

- مباشر: عن طريق اللقاء المباشر بين الكوتش والعميل دون وسيط.
- غير مباشر: عن طريق الهاتف أو الإنترنت (أون لاين - الإيميل) أو عن طريق مواقع التواصل الاجتماعى.

رسمى - غير رسمى:

مثال:

- رسمى: تكون جلسة الكوتشنج فى المكتب الرسمى الخاص بالكوتش.
- غير رسمى: فى بعض الأحيان يتطلب الأمر أن تكون جلسة الكوتشنج فى مكان خارج المكتب (كافيه - مكان هادىء - البحر).

أسباب عدم إقبال المنظمات على الاستفادة من الكوتشنج:

هناك عدة أسباب عديدة وراء عدم إقبال كثير من المنظمات على الاستفادة من خدمات الكوتشنج منها:

- 1- التمسك بالروتين والطرق القديمة خوفا من التغيير.
- 2- عدم الرغبة في التطوير والتجديد للحفاظ على المناصب والألقاب الوظيفية.
- 3- ضعف التحفيز المادي وغياب التشجيع والمتابعة.
- 4- مقاومة التغيير خوفا من الجديد أو فقدان المميزات الحالية أو عدم الرغبة في تقديم أي جهد إضافي.
- 5- الخوف من النتائج مما يجعلهم في حالة من الإحجام عن كل جديد.
- 6- عدم وجود رؤية مستقبلية ملهمة سواء شخصية أو مؤسسية مما يجعل المشاركين غير قادرين على ربط البرامج ومخرجاتها بالاستراتيجية.

صعوبات تصادف الكوتشنج وكيفية التغلب عليها:

- 1- عدم فهم مهنة الكوتشنج، وعدم معرفة أدوارها المهنية التي يمكن أن يمارسها الكوتش، وهذا يتطلب بذل الجهد في التوعية والتثقيف والإعلام عن هذه المهنة.
- 2- عدم اهتمام كثير من المنظمات بالكوتشنج وخدماته.
- 3- عدم توفر الكوتش الذي يفهم الكوتشنج مهنيا مما يجد المنظمات لا تثق في هذا المجال والأمر يتطلب تدريب الكوتش جيد حتى يستطيع ممارسة هذه المهنة.

الفصل
الثالث

المبادئ والقواعد الرئيسية للكوتشنج

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ القواعد الأساسية للكوتشنج.
- ✓ حقوق وواجبات العميل.
- ✓ المبادئ الأساسية للكوتشنج.
- ✓ قواعد ممارس الكوتشنج.

الفصل الثالث

المبادئ والقواعد الرئيسية للكوتشنج

القواعد الأساسية للكوتشنج:

لعملية الكوتشنج مبادئ وقواعد في غاية الأهمية، لا بد ممن يارس الكوتشنج أن يضعها بعين الاعتبار لضمان المسار الصحيح لعملية الكوتشنج وترتكز هذه القواعد على:

- العميل (المستفيد) هو شخص يمتلك كل الموارد التي يحتاج إليها فالحلول موجودة لديه ولكن هذه الحلول محتاجة إلى التفعيل.
- أن تكون للعميل رغبة قوية للتغيير.
- وجود اتفاقية مكتوبة (عقد) بين الكوتش والعميل وتوضح حقوق وواجبات الطرفين.
- يكمن دور الكوتش في تفعيل موارد وطاقات العميل عبر أدوات ومهاراته التي يمتلكها.
- على الكوتش أن يتعامل مع العميل في كل جوانب الحياة.
- العلاقة بين الكوتش والعميل علاقة شراكة يسودها الاحترام المتبادل.
- وجود خطة عمل واضحة ومرنة تساهم في الوصول إلى النتائج المطلوبة.
- العميل هو الذي يحدد برنامج الكوتشنج الخاص به وذلك بالاتفاق مع الكوتش.
- عملية الكوتشنج تدور حول التغيير الإيجابي.

الكوتشنج مبني على أن الأفراد قادرون، ومسؤولون عن حياتهم وبالتالي عن النتائج التي يحصدونها

حقوق وواجبات العميل :

إن معرفة الحقوق والواجبات مطلب أساسي للحفاظ على ما هية العلاقات الإنسانية وإذا لم تكن هناك معايير دقيقة وواضحة يتعامل الناس على أساسها فإن قرار 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 العميل في عملية الكوتشنج.

أولا حقوق العميل:

- الحصول على شرح واف لعملية الكوتشنج.
- من حق العميل الاطلاع على السيرة الذاتية وشهادات اعتماده ككوتش.
- توفير بيئة إيجابية متفتحة تعزز طموحات العميل في النمو والنجاح.
- الاحترام المتبادل بين الكوتش والعميل.
- الالتزام من قبل الكوتش بكل ما يتم الاتفاق عليه.
- من حق العميل تنسيق جلسات الكوتشنج حسب ما يراه مناسباً له.
- تقديم كل ما يحتاجه العميل من دعم وتحفيز وتشجيع.
- توفير وثيقة اتفاقية توضح كل الإجراءات وتكاليف تقديم جلسات الكوتشنج.
- الحصول على نسخة من وثيقة العقد.
- الحفاظ على بيانات العميل كاملة وفي سرية تامة.

ثانياً: واجبات العميل:

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة عند تعبئة نموذج البيانات الشخصية.
- الالتزام بمواعيد جلسات الكويتشج.
- عدم الإخلال بشروط العقد.
- الاحترام المتبادل بين العميل والكويتش.
- الاهتمام والمتابعة لكل ما يخص عملية الكويتشج.
- التواصل الإيجابي والفعال مع الكويتش.
- تقبل رأي الطرف الآخر.

المبادئ الأساسية للكويتشج:

يحرص الكويتش قبل البدء بعملية الكويتشج على تطبيق مبادئ أساسية من شأنها أن تجعل عملية الكويتشج عملية ناجحة وفعالة، وهذه المبادئ هي:

مبدأ البداية (كن مرناً).

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

مبدأ السيطرة (كن ديموقراطياً).

- المستفيد من عملية الكويتشج هو المعني الأول، فلا يجب على الكويتش أن يسيطر على أفكار المستفيد من جلسة الكويتشج أو أن يفكر بدلاً منه.

مبدأ الوقت (كن محدد).

- إن عملية الكويتشج محكومة بوقت زمني محدد من قبل الكويتش والمستفيد من جلسة الكويتشج، فلا يجب هدره، بل لا بد من الاستفادة من كل دقيقة لصالح المستفيد.

مبدأ القرارات (كن داعما للمستفيد).

- المستفيد هو صاحب القرار ودور الكوتش يكمن في مساعدته في اتخاذ القرارات الصحيحة، وليس على الكوتش أن يتخذ القرارات بدلا عنه.

مبدأ الأخطاء (كن رقيقا).

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

مبدأ الموضوعية (كن متزنا).

- 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.

مبدأ الشفافية (كن واضحا).

- يقصد به هنا التوضيح التام والمباشر لكل خطوة تقوم بها مع المستفيد، والهدف منها ذكر الحقائق كما هي وعدم التسويق والبعد عن الألغاز.

مبدأ البساطة (كن سهلا).

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

مبدأ التعميم (لا تتعجل بالتشخيص).

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

مبدأ الأسئلة (استوضح جيدا).

- من المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها الكوتش لأهميتها في إنجاح جلسة الكوتشنج مهارة طرح الأسئلة، فلا بد أن يكون الكوتش خبيراً في نوعية الأسئلة التي يطرحها على المستفيد من جلسة الكوتشنج وعلي شخصيته مع التركيز على كيفية طرح الأسئلة والوقت المناسب لطرحها.

مبدأ الخوف (كن شجاعاً).

- كثيراً ما يتعرض الكوتش للخوف من ردة فعل المستفيد من جلسة الكوتشنج 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 بمخاوفه ليكون على بينة بما يجري حدي ولتكن هذه المواجهة بمثابة التحدي من أجل الوصول إلى هدف المستفيد.

مبدأ الغضب (كن هادئاً).

- التصرف وقت الغضب كالإبحار وقت الإعصار، تصرف بحكمة في انفعالاتك مهما كانت درجة الانفعال حيث قال الرسول ﷺ: "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب".

مبدأ النمذجة (قدم المثل والقذوة).

- يمكن للكوتش أن يعكس أهداف وطموحات المستفيد ويسقطها على نموذج ناجح يريد المستفيد أن يكون مثله، ويحاول الكوتش أن يضع المستفيد في هذا النموذج الناجح حيث يأخذ كل ما يريده منه، يحتذي به وبتفكيره وأسلوبه ومهاراته، وهذه ما يسمى (النمذجة) والتي بدورها سوف تساعد المستفيد على بلوغ الهدف.

مبدأ الحياة المتوازنة بإيجابية (كن شمولياً).

- وهنا يساعد الكوتش المستفيد 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 على حساب الجانب الآخر ببساطة يجب إعطاء كل جانب حقه من الاهتمام ويجب ألا تخلط الأوراق مع بعضها البعض.

قواعد ممارس الكوتشنج:

تبني فكرة الكوتشنج:

- يهدف الكوتشنج إلى تمكين الفرد من استخدام قدراته وتحرير طاقاته ومساعدته في الوصول إلى هدفه.

حدد الأهداف:

- حدد الأهداف المطلوبة من عملية الكوتشنج فهذا يساعد على سرعة بلوغ الهدف.

التواصل:

- حافظ على أن تكون بينك وبين العميل جسور من التواصل الفعال.

تقبل الفردية:

- لكل شخص ذات فريدة عليك التعامل على هذا الأساس مع العميل.

ادعم التحفيز الذاتي:

- شجع العميل على التحفيز الذاتي لقدراته ليكون دعماً له في رحلته لتحقيق أهدافه.

فوض المسؤوليات:

- ضع العميل في دائرة الحدث، واجعله مسؤولاً عن النتائج التي سوف يصل إليها.
- لا تتخذ قرارات باسم العميل.

التركيز على الحلول:

- اجعل الحلول الإيجابية محور اهتمامك واعر العقبات.

الالتزام:

- التزامك الدائم والمستمر مع العمل يسهل رحلة تحقيق الهدف.

طور نفسك:

- بالتجديد الدائم والمستمر نحو كل ما هو جديد.

انشر الإيجابية:

- انقل التفكير الإيجابي للعمل واجعله عادة لنمط حياته.

تذكر أنك لست معالجا نفسيا

الفصل

الرابع

المهارات الأساسية للكوتش

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ المهارات الأساسية للكوتش.
- ✓ دور الكوتش ومواصفاته.
- ✓ أدوار الكوتش.
- ✓ مهارات الكوتش.
- ✓ الكفايات الفنية للكوتش.
- ✓ أخلاقيات الكوتش.
- ✓ مهارات الاليف كوتشنج.

الفصل الرابع

المهارات الأساسية للكوتش

دور الكوتش ومواصفاته :

ولأن اللايف كوتشنج يدور في فلك الإنسان وحياته فهو يرتكز على التدريب على :
إدارة الحياة من خلال التواصل بين الكوتش والمستفيد لإدارة حياته مما يحقق له الرضا والسعادة ويعتبر أفضل طريقة ممكنة للشخص أن يغوص في أعماق ذاته وفهمها ومعرفة العقبات التي تواجهه بنفسه ومعرفة حلها وذلك من خلال التفكير بصوت عال مع الكوتش من خلال أسئلة يطرحها الكوتش للمستفيد تحفزه وتنير عقله مما يتطلب أيضًا أن يتحلى بمهارة الاستماع الفعال التي تساعد في طرح الأسئلة التي تحقق الهدف المنشود.

ويعمل الكوتش على مساعدة العميل من خلال الحوار الفعال حيث يقوم بطرح أسئلة على العميل ليساعده على اكتشاف نفسه، وإيجاد الحلول والإجابات لتساؤلاته، ومن ثم يتم وضع خطة بينه وبين العميل حسب قدرات العميل وطاقاته، ويتابعه في جلسات متتابعة حسب حاجة العميل لذلك.

ينطلق الكوتش من استثمار ما يمتلكه العملاء بداية قبل إضافة أي شيء جديد، فالعملاء يُنظر إليهم على أنهم يمتلكون الأفكار والخبرات والتجارب والموارد لإحداث التغيير المطلوب، ولكنهم في كثير من الأحيان ينسون أو يقللون من وجود تلك الأفكار والخبرات والموارد، ويبدأون في البحث عن موارد أخرى قبل الاستفادة المثلى لما هو موجود أصلاً لديهم.

أدوار الكوتش:

ترتكز أدوار الكوتش على الآتي:

1- المرشد.

يعمل الكوتش كمرشد لتوجيه العميل لتحديد أهدافه بدقة ووضوح وواقعية ووضوح وتحديد الوسائل المتاحة، وابتكار أخرى لتحقيق أهدافه ثم تقييمها وعند المفاضلة فيما بينها لاختيار الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة، ويستخدم المرشد في ذلك ما لديه من معرفة ومهارات وخبرات واختيار الاتجاه وأسلوب العمل يجب أن ينبع من العميل وليس الكوتش حق في فرض أي تصرف.

وعلي الكوتش أن يوضح أفضل السبل التي يقتنع بها العميل، والتي لو سلكها لأخذ مكانه المناسب في الحياة، وحقق التوافق مع المجتمع بما يجعله سعيدا ومنتجا في المجتمع، وإذا اختار المرشد أهدافا أو وسائل لتحقيق تلك الأهداف لا يقرها الكوتش ولا يقتنع بها فعليه أن يفصح عن رأيه بصراحة دون أن يرغمه على قبول وجهة نظره.

2- الميسر.

يلعب الكوتش دور الميسر أو المسهل لتسيير وتسهيل عملية التغيير المطلوب تحقيقها من خلال: مصادقة العميل بالمحادثة، والتفاعل مع المواقف، وتشجيع واستشارة أفكاره ومشاعره وسلوكه للوصول إلى النتائج المرجوة باستخدام مهارات الإنصات الفعال وطرح الأسئلة المثيرة والموضحة ومهارات التغذية العكسية أو الراجعة ومجموعة من المهارات والأدوات والنماذج الأخرى لإدارة جلسات الكوتشنج.

3- الممكن.

ويقوم الكوتش بمساعدة العميل على توظيف قدراته وتنميتها، وتأدية أدواره وأنشطته بشكل أفضل، ويقوم بتوفير الدعم والتشجيع والاقتراحات والرؤية الأوضح للعميل إلى جانب مساعدة العميل على اكتشاف مناطق القوة والضعف لديه وإكسابه سلوكيات حل المشكلة مثل الاعتراف بوجود المشكلة أو الحاجة وتقدير طبيعتها وتأثرها وتحديد المهام والإجراءات التي تتخذ بخصوصها والواجب تنفيذها والحلول البديلة وعائد كل منها.

مهارات الكوتش:

المهارة هي (قدرة+رغبة+إتقان+سرعة مناسبة)، وأيضاً هي قدرة الكوتش على استخدام المعارف بفاعلية، والتنفيذ، والإنجاز بسهولة ويسر، لمساعدة العملاء وتحقيق أهداف مهنة الكوتش.

وسائل اكتساب وتحسين المهارات:

- التعليم.
- التعلم.
- الدورات التدريبية.
- القراءة.
- الممارسة (خبرات العمل).
- الملاحظة.

مهارات يجب أن يكتسبها الكوتش:

- الإنصات الجيد.

- الحديث الفعال.
- الحوار الهادف والإيجابي.
- جمع المعلومات والحقائق المتصلة ببعضها لتقدير الموقف.
- الإقناع.
- استخدام لغة الجسد.
- تكوين علاقات مهنية ناجحة.
- مساعدة العملاء على فهم أنفسهم وتحديد أهدافهم ومواجهة مشكلاتهم.

ويمكن تحديد المهارات التي يجب أن تتوفر لدي الكوتش:

- 1- مهارات فكرية: ويقصد بها القدرة على التفكير المنطقي المرتب الذي يساعد على حل المشكلات ومن أمثلتها (التخطيط، تحليل المشكلات، الإقناع، اتخاذ القرارات).
- 2- مهارات إنسانية ويطلق عليها مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين (العملاء، الزملاء، الرؤساء، المرؤوسين) وأيضاً القيادات.
- 3- مهارات فنية يقصد بها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالشكل السليم ومعرفة تسلسله وخطواته ومن أمثلتها (رصد وتحليل البيانات، وكتابة التقارير، والعرض والتقديم، ووضع البرامج، وإعداد الخطط).
- 4- المهارات التفاعلية مثل مهارات الإنصات والاستماع والإقناع.
- 5- مهارات التحليل مثل مهارات التفكير الإيجابي.

وترتكز مهام الكوتش على:

- طرح الأسئلة الفعالة.
- الإنصات النشط.
- تحليل وتقييم الإجابات.

- تسيير إعداد العميل لخطة العمل والتنفيذ.
- متابعة الالتزام بالأفعال.
- منح التغذية العكسية أو المرتدة أو الراجعة على الأداء والالتزام.

وهناك مجموعة من المسؤوليات المهنية على الكوتش القيام بها تجاه العميل منها:

- تحفيزه ورفع روحه المعنوية وتدعيم ثقته بنفسه.
- مساعدته للحصول على رؤية واضحة وسليمة وصحية.
- توفير المعرفة الصحيحة لديه عند احتياجها في موضوعات يسأل عنها.
- مساعدته على تغيير عاداته الرديئة ومعتقداته السليمة.
- تسهيل اكتشاف احتياجاته ودوافعه ورغباته إلى جانب إكسابه المهارات وعمليات التفكير لمساعدته على إحداث تغيير حقيقي ودائم.
- دعم العميل في تحديد الأهداف والأساليب المناسبة لتحقيقها.
- استخدام تقنيات الحوار المتبادل لتسهيل عمليات التفكير الخاصة بالعميل من أجل تحديد الحلول والإجراءات بدلا من التوجيه من قبل الكوتش.
- الملاحظة والاستماع والإنصات وطرح الأسئلة لفهم وضع وظروف العميل.
- تشجيع الالتزام بالعمل وتطوير النمو الشخصي الدائم والتغيير المستمر للعميل.
- العمل ضمن مجال الاهتمام الشخصي للعميل.
- تشجيع العملاء على تحسين الكفاءات باستمرار.

الكفايات الفنية للكوتش:

الكفاية هي مجمل المعارف والمهارات التي يجب أن يكتسبها الكوتش، كما أنها تعني بقدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه في مواقف حياتية فعلية ولذلك فإن كل كوتش لا بد

وأن يمتلك قدرا من المعلومات، لكي يكون مؤهلا لممارسة الكوتشنج والتي تظهر في سلوكه وتصرفاته المهنية.

أولا: الكفايات المعرفية.

المقصود بها الاهتمام بجوانب النمو الوجداني والمهاري إلى جانب النمو العقلي المعرفي، وهذه الجوانب تتمثل بالتالي:

الإعداد العلمي:

- عن طريق الحصول على شهادات معتمدة في مجال الكوتشنج.

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.

ثانيا: الكفايات المهنية والأدائية:

ويقصد بها المهارات التي يستخدمها الكوتش لممارسة الكوتشنج ويشمل ذلك المهارات الخاصة بالتخطيط لعملية الكوتشنج وتنفيذها.

- ويكمن استيفاء ذلك الجانب من خلال:
- الإمام بأساليب التخطيط.
- الإمام بأساليب جمع المعلومات.
- الإمام بكافة الاختبارات والنماذج والمقاييس المستخدمة في عملية الكوتشنج.

- إجراء الدراسات والأبحاث وتوظيفها في مجال العمل.
- التوثيق في السجلات.
- التهيئة والإثارة.
- فن طرح الأسئلة.
- عرض فيلم قصير كنوع من التحفيز.
- عرض نماذج شخصية ناجحة.

أخلاقيات الكوتش:

- الكوتش الناجح يتحلى ببعض السمات الأخلاقية نوجزها فيما يلي:

الأمانة:

- الأمانة سمة أخلاقية هامة، وهي تقتضي من الكوتش المحافظة على أسرار العميل.

الإخلاص:

- أن يمارس الكوتش عمله بكل إخلاص بحيث يقبل على عمله برغبة ورضا.

المرونة:

- الكوتش المرن هو الذي لا يكون الجمود من صفاته، فهو يتعامل مع أشخاص مختلفين وهذا يقتضي ألا يقتصر عمل الكوتش على أسلوب واحد، ولكن لا بد من البحث عن طرق جديدة ومبتكرة تتناسب مع العملاء ومشكلاتهم.

الصبر:

- القدرة على تحمل ومقاومة المواقف الصعبة.

التسامح:

- وهذا يعني تقبل الأخطاء العفوية من العميل.

تحمل المسؤولية:

- ونقصد هنا أن يعرف الكوتش ما له وما عليه من حقوق وواجبات ومسؤوليات تجاه العميل ويتحمل المسؤولية عما وكل إليه من مهمة.

أقوي ثلاث أسئلة لمعرفة قيمك:

- 1- فكر في آخر قراراتك الهامة.. ما المعايير العامة التي قادتك لاتخاذ كل قرار؟
- 2- فكر في روتينك وسلوكياتك اليومية.. ما المعايير العامة التي توجهك؟
- 3- ما أهم خمس أولويات في حياتك على مدار خمس سنوات الماضية؟

قواعد هامة في القيم:

- 1- يمتلك كل إنسان مجموعة قيم تقود حياته وسلوكياته وتتراوح بين 5-8 قيم.
- 2- لا يشترط أن يكون الإنسان واعيا بقيمه ولكن أفعاله وسلوكياته وإنجازاته قائمة مبنية على هذه القيم.. القيم هي جوهر حياتك.
- 3- عندما تكون أهدافنا ونوايانا وأفعالنا وسلوكياتنا وقراراتنا متطابقة مع قيمنا الشخصية تكون حياتنا سعيدة ونشعر بالتكامل والثقة والرضا الداخلي ولكن عندما لا تتمشي السلوكيات مع القيم نشعر بانعدام الراحة والتوتر الداخلي وتكون الحياة صعبة ومشتتة.
- 4- القرار غير المبني على القيم يجعل الحدس غير متوافق معه.
- 5- الأهداف غير المتوافقة مع القيم تجعل الحافزية والتحرك لها بطيئا وهنا يظهر التسويف وضعف الالتزام.

مهارات اللايف كوتشنج الرئيسية:

- مهارة الإنصات Listening Skill.

- مهارة الحوار Conversation Skill.
 - مهارة طرح الأسئلة Asking Questions Skill.
 - تحليل نمط الشخصية .
- بداية وقبل التطرق إلى مهارات اللايف كوتشيج يجب أن نتعرف على مفهوم المهارة:

- المهارة هي أداء مهمة أو نشاط معين بصورة مقنعة وبالأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة.
- وهي التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة وبدقة متناهية وبسرعة في التنفيذ.

أولاً: مهارة الإنصات:

- هناك مقولة هامة: "إذا كنت تريد أن تكون متحدثاً لبقاً فلتكن مستمعاً بارعاً".
- هناك مقولة تقول: (إن النجاح = الحديث بطريقة تجعل الآخرين ينصتون والإنصات بطريقة تجعل الآخرين يتحدثون).

فما هي فنون الإنصات وأثرها؟

- الإنصات يتم عندما يتم الاتصال بين شخص وآخر لديه معلومة يريد إبلاغها له عن طريق لغة واضحة ومفهومة وبينهما مصلحة مشتركة.
- فن الإنصات مقدرة، وموهبة خاصة.
- الإنصات بتشجيع المتحدث بانسراحك، وسعة صدرك هو مشاركة وجدانية وتفاعل روحي يساعد على التفاهم بينكم في جو من الألفة، والحب، والبهجة.
- الإنصات باهتمام يفتح آفاق الفكر إلى الجديد والنافع دائماً.
- من أهم عوامل نجاح التواصل الإنصات بتركيز لأن استماع بدون تركيز يجعل الفكرة مشوشة.

لتحسين الاستماع، وحسن التواصل مع الآخرين، يجب مراعاة الآتي:

- 1- تحديد الهدف من الاتصال.
- 2- معرفة الناس المطلوب التحدث إليهم.
- 3- معرفة الإنسان لنفسه كمتصل.
- 4- يجب أن تكون مخارج الألفاظ واضحة، وسرعة الكلام معتدلة.
- 5- إقناع المستمعين بالثقة بالنفس والحماس والحجة والبراهين.
- 6- يجب التواصل بلغة الجسد.

عوائق السمع:

- 1- لا يوجد وقت للاستماع.
- 2- الملل.
- 3- الانفعالات.
- 4- الانشغال بأشياء أخرى كثيرة.
- 5- التعب والإرهاق.
- 6- الضوضاء والإزعاج.
- 7- الأهواء الشخصية.

مزايا الاستماع الجيد:

- 1- الاستماع الجيد يبعد الإنسان عن المشاكل.
- 2- يعود بالمنفعة على المستمع.
- 3- يجعل الإنسان أكثر تنافسا.
- 4- يجعل الإنسان أكثر ذكاء.
- 5- يزيد من القوة الذاتية للشخص.

- 6- يكسب الاحترام.
- 7- يزيد من معلومات المستمع.
- 8- يزيد من فعالية امتصاص غضب الآخرين.
- 9- يجعل المستمع أكثر اتزاناً.
- 10- يزيد من احترام الذات في الآخرين.
- 11- يجعل الحياة مليئة بالحب.

- "المستمع الجيد هو شخص لبق".
- "إذا أراد شخص ما أن يقدم النصيحة، فاستمع إليه واشكره عليها"
- "لا تكن ردود فعلك على النصيحة مدمرة وعدوانية"
- "تقبل النصيحة أولاً ثم قدم نصيحتك".

عناصر التواصل الجيد من خلال الإنصات:

خطوات فعالة لتحقيق التواصل الجيد عن طريق الإنصات الجيد:

- 1- النظر إلى محدثك باهتمام وتركيز.
- 2- انتبه لكل صغيرة وكبيرة تقال.
- 3- انظر إلى المتحدث وتلميحاته.
- 4- احتفظ بسعة أفق، ورحابة صدر، فأنت لست دائماً على حق.
- 5- تقبل حقيقة: أن الناس ليسوا دائماً يتفوقون معك.
- 6- تحدث بصراحة ووضوح.
- 7- تحكم في نفسك عند الغضب.
- 8- ابتسم دائماً فالابتسام هو لغة الجسد الوحيدة التي تسعد الآخرين.

- 9 - لا نخطط أثناء السمع.
 - 10 - احتفظ بصوتك هادئاً، ودوداً، محباً، مشجعاً.
 - 11 - ابدأ الرد بعد انتهاء المتحدث من الحديث.
 - 12 - أعط النفس فرصة التفكير قبل الرد على المتحدث.
 - 13 - كن صبوراً مع الذين تختلف معهم.
 - 14 - اسمح ببعض الصمت لإعطاء الناس فرصة للتفكير.
- قال أحد العلماء: "هناك دائماً طريقة أفضل لأداء كل شيء عليك فقط أن تجدها".
- (90٪ من الخلافات والمشاكل التي تنشأ بين الأفراد سببها عدم الإنصات، وعدم معرفة كل شخص وجهه نظر الآخر...)
- الإنصات هو أقصر الطرق وأسهلها للفهم.
- والإنصات هو الاستماع المركز والعميق لما يقوله المتحدث بلا تكلف أو تصنع.
- إن مهارة الإنصات تساعد الكوتش في بناء علاقة ألفة مع العميل من أجل مساعدته فيما يتطلع إليه.
- والمهارة هي القدرة على أداء عمل معين بأسلوب فني خاص ويتسم بالدقة والسرعة والإتقان بأقل وقت وجهد.

أهمية الإنصات:

إن إتقان مهارة الإنصات تساعدنا على:

- التقرب من الطرف الآخر وفهمه بشكل أعمق.
- التخلص لوقت بسيط من التمرکز حول أنفسنا.
- كسب احترام ومحبة الآخرين.
- زيادة الوعي بالذات ومن فهم أنفسنا.

- معرفة ما يدور حولنا.
- تبادل الخبرات والمعلومات بين الأطراف.
- تشجيع الطرف الآخر على الاستمرار بالحديث.
- التحلي بالصبر والتأني والثبات.

لتحقيق عملية إنصات ناجحة وفعالة لا بد من الكوتش أن يتقن:

1- التلخيص: وهو تكرار ما قاله المتحدث مستخدمين في ذلك كلماتنا الخاصة وهي دلالة من دلائل الإصغاء الجيد، بهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقوله العميل ويسهل عليك فهمه.

2- توجيه الحديث:

- طرق إتقان مهارة الإنصات.
- التركيز مع العميل من غير مقاطعته والحذر من الانشغال عنه.
- الاهتمام بالعميل بالتواصل البصري معه وأيضًا بالاياءات التي تشعره بالارتياح.
- تشجيع العميل ببعض الكلمات التي تشعره باهتمامك مثل (أنا معك) (إني أنصت إليك) (أقدر ذلك منك).
- التحكم العاطفي وعدم الانفعال والتركيز على الهدف من الحوار.
- التفاعل مع العميل بطرح الأسئلة المفتوحة للتعرف على المزيد من المعلومات.

أنواع الاستماع:

- لكي تتقن مهارة الإنصات لا بد أن تقيم نفسك أولاً في مهارة الاستماع.
- المستمع المتجاهل: هو الذي يقاطع ويتهرب من الاستماع.
- المدعي: الذي يستمع بحواسه وأذنه دون عقله.
- المصغي: الذي يستخدم الأذن والعقل معاً.

- المستمع الذاتي: هو الشخص الذي يحب ذاته ولا يستمع إلا لما يوافق اهتماماته ولا يقبل النقد أو الرأي الآخر.
- المستمع المحدود الاهتمام هو خليط بين المصغي والمدعي أي يستخدم أذنه وعقله أحيانا وفي أحيان أخرى يستخدم أذنه وحواسه دون عقله.
- المستمع الفضولي: هو ذلك الشخص الذي يستمع دون هدف وغالبا ما يركز على ما يريد معرفته فقط كما أنه يفسر ما يسمعه وفقا لأهدافه.
- المستمع الفعال هو الذي يستخدم كل طرق الاستماع الفعال وهو أفضل أنواع المستمعين.
- الإنصات النشط يبني الإنصات النشط يحقق الألفة والانسجام.

عوائق الإنصات:

- في بعض الأحيان وأثناء إنصاتك للطرف الآخر تظهر من الكوتش بعض التصرفات التي تعيق عملية الإنصات:
- المزاح وقت الجد.
 - إصدار أحكام الإنصات.
 - الإهانات غير اللفظية.
 - فقدان الصبر.

شروط تعليقات الكوتش:

- هناك العديد من الشروط التي يجب اتباعها أثناء التعليق على كلام العميل:
- يجب أن يكون التعليق قصيرا وواضحا.
 - عدم استخدام التعليقات غير المدروسة أو العشوائية فهي تترك العميل.
 - عدم استخدام التعليقات إلا بعد الإلمام التام بمشكلة العميل.

- التعليق في الوقت المناسب تساعد على تبسيط العلاقة بين الكوتش والعميل.
- استخدام اللغة والكلمات التي تناسب المستوى الثقافي للعميل.

درب نفسك على الإنصات.

تمرين 1:

قم بوضع كرسيين متقابلين واطلب من أحد أصدقائك الجلوس والتحدث معك في أمر ما وحاول أن تطبق خطوات مهارة الإنصات كلما تحدث إليك.

تمرين 2:

متطلبات التمرين: فيلم قصير - غرفة هادئة.

قم بعرض الفيلم واطلب من صديقك انتقاده وسجل هذا الانتقاد وحاول تطبيق مهارة الإنصات.

آداب الإنصات الجيد:

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

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

ثانيا: مهارة الحوار:

الحوار لغة العصر بل روحه وإرادته البليغة من أجل تواصل ناجح وفعال.

قال الله -تعالى-: ﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾ ﴿١٢٥﴾
[النحل:125]

الحديث مع الآخرين:

- أسس المحادثة الناجحة:
 - الصدق.
 - إبداء الاهتمام بالشخص الآخر.
 - التفتح.
- فن الكلام ومؤثراته.
 - ابدأ حديثك في ما تظن أن محدثك يحبه.
 - ابتعد في حديثك عن الجدل.
 - ابتعد عن أسلوب الأمر في حديثك.
 - باشر حديثك بطريقة ودية مع الابتسامة.
 - امدح في محدثك شيئا متميزا فيه.
 - اطرح الأسئلة بدلا من إصدار الأوامر.

- تحدث عن الأخطاء بصورة غير مباشرة.
- " لا تقل أنت مخطيء "
- أعرض أفكارك بصورة متدرجة ومنطقية.
- تفاعل مع معانى الكلمات.
- تحدث بأسلوب ومستوى يناسب محدثك.

الخصال المشتركة بين المتحدثين البارعين:

- إنهم ينظرون إلى الأمور من زوايا مختلفة.
- يحظون بأفاق رحبة فهم يفكرون ويتحدثون عن مدى واسع من القضايا والخبرات.
- لديهم الحماس وحب ما يفعلونه في حياتهم والاهتمام بما يقوله الآخرون.
- لا ينفقون الوقت في الحديث عن أنفسهم.
- لديهم حب المعرفة.
- يضعون أنفسهم مكانك كى يتفاعلوا مع ما تقول.
- يتمتعون بروح الدعابة.
- ينتهجون أسلوبا خاصا في الحديث.

كيف يكون حديثك هو: طريقك الى القمة؟

كيف يصل الإنسان إلى طريق القمة؟

يستطيع الإنسان أن يبلغ القمة في تواصله مع الآخرين والقمة هي أن يبلغ الإنسان أن يكون مسيطرا على مجريات حياته، وان يكون الشخص الذى يحكم به، وبصحة من يود ان يكون معه.

فبلوغ القمة بلوغ كل ما يمكنك بلوغه. وعندما تكون في طريقك إلى القمة ستشتهر بأنك منصت رائع، وتدرك أيضًا كيف تقيم علاقات صداقة متينة.

وما من شك أنك ستبدأ ارتقاء السلم الوظيفي بينما تقيم علاقات شخصية ممتعة طويلة الأجل خارج نطاق العمل. وبلوغ القمة في التجارب الحياتية في تناول يد كل من يعى ويطبق أسرار التواصل.

ويستلزم بلوغ القمة أيضًا تواصلًا فعالًا بين الأشخاص وهو ما يستدعى فهم نفسك والمشاركة في التواصل الذاتي الفعال. وبلوغ القمة أيضًا أنك بصدد استغلال الهبات والمواهب التي منحها الله لك.

والأشخاص الذين يبلغون القمة وينعمون بقدر أكبر من السعادة، وعادة ما يعيشون حياة أبسط وأكثر إشباعًا في الوقت الذي يزداد فيه دخلهم وهذا يحدث لأن الأشخاص الناجحين حقًا يدركون كيف يوجهون طاقاتهم لصالح صحتهم، وثروتهم، وسعادتهم.

إن العلاقات الحميمة الناجحة تتضمن تلك العلاقات بين الأشخاص الذين يجيدون التواصل مع بعضهم البعض. فالسبب الوحيد وراء بقاء الناس مع بعضهم البعض في علاقات جيدة هو أن لديهم القدرة على الحديث والإنصات إلى بعضهم البعض. ونجاحك في التواصل الذاتي الداخلي مع نفسك هو المرحلة الأخيرة من التمكن من الذات والنجاح في التعامل معها.

أسرار النجاح التي تجعلك في القمة تتركز على ما يلي:

- 1 - النزاهة والصدق.
- 2 - مهارات التعامل مع الآخرين.
- 3 - الميل إلى الفعل.

- 4 - الإبداع.
- 5 - التوجه صوب الهدف.
- 6 - الانتباه إلى التفاصيل.
- 7 - المثابرة.
- 8 - التفكير الإيجابي.
- 9 - الرؤية.
- 10- إدارة الأموال.
- 11- التعليم المستمر.
- 12- إدارة الوقت.

ومن الواضح أنه لكي تبلغ قمة عملك سيتحتم عليك أن تشق طريقك بحديثك إلى القمة، فالتواصل الفعال هو الذى يمثل الفارق بين النجاح والفشل في مجال العمل لمعظم الناس حول كيفية التأكد من ترك انطباع أولي رائع.

لا يمكنك أن تزعم للآخرين أنك تمتلك كافة هذه الخصال فحسب بل يجب أن يستشعر الآخرين هذه الخصال من المحادثات التي تجريها معهم.

صفات الحوار الإيجابي:

- موضوعي: يهتم بالموضوع وليس الشخص ويتعد عن التهويل والمبالغة.
- واقعي: يبحث عن الوقائع قبل أن يقفز إلى تأويلها.
- متفائل: لا يفترض سوء الظن، ويلتمس الأفضل.
- صادق: لا يخادع ولا يكذب.
- متكافئ الطرفين: يحترم كل طرف الآخر ولا يتعالى عليه.
- يفتح باب المحبة.

- ليكن الحوار هادف.
- المرجعية: أن يكون للحوار مرجع صحيح يستند عليه وإلا تحول الحوار إلى جدال مدموم.
- المساحة المشتركة: ابدأ في كل حوار بالمساحة المشتركة.
- بعض العبارات الإيجابية التي يمكن أن تفتح بها جلسة الحوار.
- إنه لمن دواعي سروري أن التقى بك.
- إني أشعر بالامتنان لالتزامك.
- إني أقدر هدوءك وسعة صدرك.
- اختر أجمل العبارات وأحسنها وابتعد عن التجريح واتهام النيات.

ثالثا: مهارة طرح الأسئلة:

وهي من أهم المهارات التي يجب أن يتقنها الكوتش لضمان نجاح عملية الكوتشنج حيث تساعد في الآتي:

- تنمية التفكير وفهم ما يدور حولنا.
- وتنمية قدراتنا على التخطيط الناجح.
- وخلق وإيجاد الحلول واتخاذ القرارات.

كيف تصنع سؤالاً وتطرحه على الآخرين؟

إن صناعة الأسئلة أمر صعب جدا فعندما تطرح سؤالاً ذكياً ستتمكن من الحصول على أي شيء تريده في أي وقت ولكن مبدئياً متي نستخدم الأسئلة؟
نحن نستخدم الأسئلة عندما نريد:

- 1- إقناع الآخرين.
- 2- الحصول على المعلومات.

- 3- ثبات الأفكار.
- 4- تصفية الذهن.
- 5- حفز الآخرين.
- 6- حل المشكلات.
- 7- إبداء الرأي بحرية.
- 8- تقليل الأخطاء.
- 9- التغلب على أو تقليل الاعتراضات.
- 10- الاتصال بالآخرين.

خطوات فعالة عند طرح الأسئلة:

- عند طرح سؤالك على فرد ما.. يمر ذلك بست خطوات:
- أولاً: تمييز شخصية الفرد واكتشاف توعيتها.
 - ثانياً: ماذا تريد من السؤال؟
 - ثالثاً: طرح السؤال بوضوح.
 - رابعاً: استجابة الطرف الآخر للسؤال والإصغاء له.
 - خامساً: تقييم السؤال.
 - سادساً: الاستفادة من السؤال.

أهمية طرح الأسئلة:

- للتعرف على الحقائق والمعلومات التي تتعلق بالعمل ومن ثم مساعدته لعرض جوانب المشكلة أو الموضوع وتفهم مشاعر وأفكار واتجاهات العميل.
- يساعد طرح الأسئلة على إذابة الحاجز بين الكوتش والعميل في بداية اللقاء ليحل محله الألفة والانسجام.

- تساعد مهارة طرح الأسئلة على إقامة حوار فعال بين الكوتش والعميل ومن ثم استقصاء واكتشاف حالة العميل.

السؤال الجيد هو السؤال المثير الذي يفتح يفاقا واسعة لأفكار جديدة.

فن توجيه الأسئلة:

يحتاج فن توجيه الأسئلة إلى المهارات الآتية:

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

ومتي توجه السؤال:

- عندما تكون بصدد معضلة ما أو تخطط لمسار مستقبلي.
- بعد أن تقدم وجهة نظرك أو تطرح مقترحا.
- عندما يأتيك أحدهم بمشكلة.

وتأكيد السؤال هاما لتعزيز الرسالة والأهداف، والأسئلة الفعالة سبيل التحرر وحافزة للتفكير.

أنواع الأسئلة:

- يعتمد الكوتش على نوعين من الأسئلة هما:
- الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة

1- الأسئلة المفتوحة:

هي الأسئلة التي تتطلب تفسيرا وشرحا عند الإجابة حيث إن الأسئلة المفتوحة

تبدأ 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 وجهة نظر الطرف الآخر
- قيادة الطرف الآخر (العميل) على الاستنتاج.

2- الأسئلة المغلقة:

- هي الأسئلة التي تكون إجابتها محصورة بين كلمة نعم أو لا أو عدد قليل محدود جدا من المعلومات ولا يمكن الإضافة إليها.
- والأسئلة المغلقة غالبا ما تبدأ بـ: هل، أليس كذلك.

الأسئلة المغلقة مناسبة لـ:

- الحصول على إجابة محددة تريدها.
- اختيار مدي 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 تعطي معلومات وافية.
- تؤدي إلى انهيار الحوار.
- تحد من الاستقصاء والاكتشاف.
- في بعض الأحيان هناك دمج بين سؤال مفتوح وآخر مغلق من أجل التواصل في الحديث.

مثال:

- ما اللون المفضل لديك؟ (سؤال مغلق)
 - ولماذا؟ (سؤال مفتوح)
- إن تعلم المهارات المساعدة لطرح الأسئلة بفعالية وهي مهارة الإنصات، مهارة التفاوض، مهارة التحدث والإقناع، الأسئلة الجيدة أقوى تأثيرا من الإجابات السهلة. وأثبتت الدراسات بما لا يدع مجالا للشك أننا نولي اهتماما أكبر بهؤلاء الذين يصغون إلينا ثمة شيئا يتلهف إليهما الناس أكثر من غيرهما هما: نيل التقدير وأن يجدوا من يصغي إليهم. وليس ثمة ما يفوق تلك الكلمات الأربع فاعلية: ما رأيك في ذلك؟

الأخطاء الشائعة عند طرح الأسئلة:

1- الأسئلة المتدفقة (المتتالية):

- حيث يطرح الكوتش عددا كبيرا ومتتاليا بصورة لا تعطي العميل فرصة التفكير فيها وتشعره بمحاصرة الكوتش له وهنا يستخدم العميل طرقا دفاعية تمنعه من المشاركة في مناقشة الموضوع.

2- الأسئلة الإيحائية:

- السؤال الإيحائي هو السؤال الذي يدفع العميل إلى اختيار إجابة معينة وهو يمثل مطالبة العميل للتصديق على إجابة معينة ومثل هذه الأسئلة تعيق حرية العميل في اتخاذ قراره كما تمنعه من التفكير الحر في تناول جوانب حياته من وجهة نظره هو.

مثال:

- هل تعتقد أن انشغالك بأمور المنزل والعائلة هو سبب تأخرك عن العمل صباحاً؟

3- الأسئلة التي يسبقها مقدمة طويلة:

- يستخدم الكوتش مقدمة طويلة لي طرح سؤالاً في النهاية.

مثال:

- أنت تعلم أن نظام المؤسسة يتطلب الالتزام وعدم التأخير هل يمكنك أن توضح لي ما سبب تأخرك الدائم صباحاً؟
- ويكمن الخطأ في صياغة السؤال حيث أن الصياغة الخاطئة للسؤال تسبب خلطاً بين التركيز بالمقدمة وبين فهم السؤال وكيفية الإجابة عليه.

4- السؤال ب (لماذا):

- استخدام هذا النوع بكثرة قد يساء فهمه من العميل ويأخذه على أنه نوع من التحدي المقصود به مطالبة العميل بتفسير أفكاره وسلوكه ويرى بعضهم أنه أقرب إلى التحقيق منه للسعي إلى تفهم وتوضيح ظروف العميل.

5- السؤال المركب:

- قد يحتوي السؤال على مقطعين أو أكثر بحيث توحى للعميل بأنه يجب عليه الإجابة عن كل مقطع على حدة.
- والمشكلة تكمن إذا احتوي السؤال المركب على مقطعين بينهما تعارض في العلاقة.

مثال:

- هل تود المشاركة في المؤتمر الذي نظمته جماعة (س) أم أنك تحب أن تنضم إلى جماعة أخرى لها أنشطة وإبداعات مثمرة وواضحة؟
- يجب أن يكون الزمن الفاضل بين طرح السؤال واستقبال الإجابة كافياً.

قواعد أساسية عند طرح الأسئلة:

- قواعد يجب أن يراعيها الكوتش ويجرّص على اتباعها.
- يجب استخدام الأسئلة التي تشجع على عملية التفكير.
- التمهيد للسؤال بكلمات قليلة واضحة ومفهومة.
- على الكوتش ان يكون مرناً أثناء تلقي الإجابة من العميل.
- إعطاء العميل فرصة للتفكير في إجابة السؤال.
- الابتعاد عن الأسئلة التي تكون مضيعة للوقت.
- التنوع في أسلوب طرح الأسئلة.
- استخدام كلمات أو عبارات محفزة ومشجعة للعميل.
- الابتعاد عن طرح الأسئلة التعميزية فقد تفقد قيمتها في إثارة العقل.
- استخدام الأسئلة المغلقة في النهاية لتأكيد النتيجة.

خصائص مهارة طرح الأسئلة:

- البدء بها بعد الترحيب بالعميل فتستخدم هنا كأسلوب استهلاكي.
- التعرف على تفاصيل وجوانب المشكلة.

مثال 1:

- أريدك أن تتحدث عن الموضوع بشيء من التفصيل

مثال 2:

- هل تعتقد أن هناك طريقة أو أسلوباً آخر يمكنك استخدامه؟

التعرف على معلومات وأحداث دقيقة:

مثال:

- هل يمكنك تذكر الخلاف الأخير الذي حدث بينك وبين مديرك؟
- التعرف على معلومات مرتبطة بالشعور الداخلي وتقدير الذات.

مثال:

- منذ متي وأنت تشعر بهذا الشعور؟
- تستخدم الأسئلة لضبط إيقاع (جلسة الكوتشنج).

مثال:

- يأتي العميل ولديه أحكام مسبقة عن الموقف الذي تعرض له وهنا يمكن للكوتش أن يستخدم سؤالاً مفتوحاً لجعل العميل يعيد النظر في آرائه وأحكامه بشيء من التروي.

مثال:

- ما شعورك اتجاه العلاقة الأسرية في حياتك؟
- ولكن إن وجدت العميل متحفظاً في الكلام يمكنك استخدام الأسئلة المغلقة التي تشجع العميل على الكلام.

مثال:

- من الشخص الذي تراه قريباً منك.

رابعاً: مهارة تحليل نمط الشخصية.

- ما هي الشخصية؟
- هي مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره.
- أهمية نمط الشخصية.

- حيث تساعد الكوتش لمعرفة نمط شخصية العميل لمساعدته لتخطي العقبات والتحديات التي تواجهه أمام تحقيق هدفه وأن يكون على دراية ومعرفة كاملة بطرق تحليل الشخصية لمعرفة التعامل مع العميل.

أهمية معرفة نمط الشخصية:

- معرفة العميل حقيقة نفسه بالشكل الصحيح.
- التعرف على تواحي القوة والضعف لدي العميل.
- تفيد في حث وتطوير قدرات وإمكانيات العميل.
- معرفة أسلوب التواصل الذي ينتهجه مع الآخرين.
- تحديد المسار الوظيفي.
- توقع ردود الأفعال وكيفية التعامل معها.
- تحديد الميول والاتجاهات لدي العميل.
- من خلال معرفة نمط الشخصية يتم وضع العميل في موضعه الصحيح.
- من مهام الكوتش تحقيق الألفة والانسجام مع العميل حسب نظامه الغالب بحيث يمكن إقناعه والتأثير فيه بطريقة إيجابية.
- تعددت طرق وأساليب تحليل أنماط الشخصيات فهناك تحليل للشخصية مبني على أساس:

- (النمط التمثيلي-الأشكال الهندسية-الألوان-ملامح الوجه-الرسوم - التوقيع - خط اليد)
- النمط التمثيلي: هو النظام الذي يستقبل ويحلل المعلومات داخليا مع العقل الباطن، خارجيا في الاتصال بالآخرين

يمكن للكوتش التعرف على النمط التمثيلي للعميل بملاحظة مفرداته التي يستخدمها وملاحظة نبرة صوته ولغة جسده

خامسا: الأنماط التمثيلية- الأنظمة التمثيلية

تعرف على حاستهم المفضلة

في السبعينيات من هذا القرن لاحظ (ريتشارد باندر و جون جريندر) مؤسسا برنامج علم اللغة العصبى فى أبحاثها الأولى أنه يمكن تقسيم الناس إلى ثلاثة أنواع اعتمادا على الطريقة التى يتفاعلون بها مع العالم من خلال حواسهم، وقد أطلقا على هذه الأنواع الثلاثة: البصرى، والسمعى، والحسى.

ويقول العلماء إذا استطعت أن تحدد الحاسة المفضلة لمن تتعرف عليه فإنك تستطيع أن توصل رسالتك إليه على أكمل وجه بأسرع وقت وبانسجام تام، وذلك لأنك عندما تعرف حاسته عندها تستطيع أن تعرف كيف تتحدث معه وبأى طريقة تتحدث وكيف تقنعه بسهولة وكيف تؤثر فيه.

وعلى هذا قسمت البرمجة اللغوية الناس ثلاثة أنماط:

- 1- النمط البصرى.
- 2- النمط السمعى.
- 3- النمط الحسى.

وهذه الأنماط الثلاثة جميعها موجودة عند كل شخصى بنسب متباينة.

ونحن عندما نقول على شخص ما بأنه شخص بصري فهذا يعنى أن يغلب عليه النمط البصرى بنسبة كبيرة مع وجود النمطين الحسي والسمعي ولكن بنسبة أقل.

1- النمط البصري:

هو الشخص الذي يدرك العالم الخارجي عن طريق حاسة البصر، فهو يركز أغلب انتباهه على الصور والألوان، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور.

سمات النمط البصري:

- التفاعل السريع مع المتغيرات السريعة.
- التسرع في الرد على الآخرين.
- يتذكر أكثر ما يراه مما يسمعه.
- يصلح أن يكون قائدا لأزمة لأنه سريع ولأنه يضع كل المعطيات أمامه على هيئة صور يتعامل مع الاختبارات السريعة والشفوية بشكل جيد.
- طيله رؤية استراتيجية بعيدة المدى - يري ما لا يراه الآخرون لأنه يستطيع أن يتخيل العواقب والتائج - الكلمات تسبق المعاني - لديه حب السيطرة - سريع الكلام - كثير المقاطعة.

بعض صفات البصريين:

- يتنفسون من أعلى الرئة ويأخذون أنفاسا قصيرة وسريعة.
- يهتمون جدا بمظهر الأشياء.
- يسعون إلى النظام.
- دائما يلوحون بأيديهم.
- عادة ما يلتفتون عن أيانهم وعن يسارهم عندما يتكلمون.
- عندما يقفون أو يجلسون يكون جسدهم ورؤوسهم منتصبه.
- أعينهم في أغلب الأحيان لأعلى.

- الصور تنشأ بسرعة داخل مخيلتهم ولذا فانهم يفكرون بوضوح.
- صوتهم مرتفع وسريع لأنه يلاحق الصور التي في عقولهم.
- منتقدين ومتسرعين في الرد على الآخرين.
- دائمو الحركة ويتميزون بنشاط وحيوية.
- يميلون إلى تخزين الذكريات في الذاكرة على هيئة صور.
- يتحدثون بسرعة لوضوح فكرتهم.
- كثيرا ما يواجهون مشاكل في تذكر الأمور السمعية على خلاف ما يروونه.
- عندما يكونون في محاضرة مثلا ليس فيها عروض مصورة أو على الأقل تخيلية قد يجدون صعوبة في التركيز لأن عقولهم قد تشتت وتسرح في مكان آخر.
- يعطون اهتماما كبيرا للصور أكثر من الأصوات والأحاسيس وقد يقاطعونك كثيرا لأن الصور تتحرك بسرعة في أذهانهم فيريدون أن يخبروك بما يدور في أذهانهم قبل أن تذهب الصورة وينسون ما يريدون قوله.
- يتخذون قراراتهم على أساس ما يروه أو على أساس ما يتخيلونه.
- عادة يسعون إلى السيطرة لأنهم يمتلكون القدرة على تحيل الحال الذي يجب أن تكون عليه الأشياء.
- عادة ما يعملون في الأماكن التي تتطلب القدرة على اتخاذ القرارات السريعة والوثيقة.

كيف نتعامل مع البصريين؟

- 1- عدم الحديث بصوت منخفض ليس من الضروري أن يكون الصوت عاليا ولكن يستحسن ألا يكون منخفضا وكذلك يفضل ألا تكون هناك وقفات طويلة بين الكلمات فهذا يغيظ البصري خاصة إن لم يكن لهذه الوقفات هدف بل هو أسلوب للكلام أي أقصد أن تكون سرعة الحديث معقولة.

- 2- التحرك السريع ولو بدرجة ما لأن البطء في الحركة في إنجاز الأعمال يثير أعصاب البصرى غير المرن وقد لا يقدر أن ذلك طبيعة الشخص الذى أمامه ويعتبره برودا وكسلا وخولا، مما قد يدفعه لعدم التعامل مع أصحاب الحركة البطيئة وتجاهلهم.
- 3- إيداء الطاقة الحيوية أثناء التعامل بدلا من الهدوء الشديد لأنهم أصحاب طاقة عالية.
- 4- الحديث معهم باستخدام أسلوب الصور أو الخيال مثل أن نقول لهم تخيلوا، شوفوا، انظروا لوجهة نظرى... إلخ وحتى لو كان الأمر يتطلب رؤية بصرية أو خيال بصرى.
- 5- لا تستخدم المشاعر والأحاسيس كثيرا فى حديثك معهم لأنهم يزنون الكلمات ببصرهم ولا يزنوها بقلوبهم ومشاعرهم ولذلك قد يقولون كلمات جارحة لا يقصدونها بالمعنى الذى قد يأخذها الحسى على وجه التحديد.
- 6- أستخدم لغة الجسد والتعبير الجسدية أثناء الحديث معهم لأنه بعضهم قد يفسر الهدوء فى التعبير بأنه برود.
- 7- البعد عن الروتين أو السير على خط واحد فى الحديث أو الجلوس لأنهم ملولين بطبعهم فلا بد من استخدام مبدأ التغير فى التعامل معهم.

2- النمط السمعي:

- هو الشخص الذى يدرك العالم الخارجى عن طريق السماع، ويخزن الأحداث والخبرات عن طريق الأصوات المسموعة، وهذا الشخص يجب الاستماع كثيرا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرا باختيار الألفاظ والعبارات وتجيد كلامه بطيئا ويركز على نبرات صوته عند الكلام.

ومن أهم سماته:

- متزن في اتخاذ القرار-ينطقون ما يقصدون - الحكمة والروية والمنطقية في ترتيب الأشياء والأفكار.
- صاحب مشروع إدارة الوقت - يستخدم المفكرات والمنظمات - يكثر الحديث مع التخطيط - أفضل من ينزل الأعمال المجدولة إلى الواقع.
- اختبارات الشفوي فيه مشكلة يحتاج أن تراجع ليعيد ربط الأجزاء.
- منطقي في كثير من الأحيان.

بعض صفات السمعيين:

- يتحدثون مع أنفسهم أحيانا وحتى إن بعضهم قد يجرّك شفّتيه ويحدث نفسه.
- صوتهم وكلامهم معتدل لأنهم يسمعون أصواتهم في عقولهم ثم يقولونه.
- يتأثرون وينزعجون من الأصوات.
- عندهم قدرة أكبر على إعادة ما يسمعون.
- يتصلون بواسطة السماع.
- عادة ما يحبون التحدث في الهاتف.
- أعينهم في أغلب الأحيان في مستوى أذانهم.
- لا يكثرون من الإيحاءات.
- يرتدون ملابس أنيقة وهم يفصحون عن شخصياتهم من خلال ملابسهم.
- يخزنون في عقولهم الخبرات على شكل خطوات وعمليات متسلسلة مما يجعلهم أكثر أترانا.
- قد يحبون أن يسمعوا الثناء على أسماهم أو المدح.
- إذا كانت زوجة فهي تحب أن تسمع عبارات الحب والشوق.

- يستخدمون طبقات صوت متنوعة في الحديث.
- يتميزون بقدرتهم الشديدة على الإنصات للآخرين بدون مقاطعة.
- يعطون اهتماماً أكثر للأصوات عن المناظر والأحاسيس.
- ليس لديهم القدرة على التصرف في وقت الأزمات.

كيف نتعامل مع السمعيين؟

- 1- التوازن في كل شيء سرعة الكلام، ارتفاع الصوت، حركات الجسم، حركات العين... إلخ.
- 2- استخدام التحليل التفكيرى والمنطقى في الحديث والحوار والنقاش - بما يتناسب مع فكرة وثقافة من تحدته - وعدم الاكتفاء باستخدام الوصف الشكلى والمشاعر عند ذكر أى أمر.
- 3- تنوع نبرات الصوت واستخدام التعبيرات الصوتية بشكل جيد وعدم الحديث بوتيرة واحدة لأنه يسبب له الملل، وتستطيع المرأة أن تؤثر في الرجل السمعى بالدلال الصوتى أكثر من الشكل أو الماكياج.
- 4- عدم التسرع في اتخاذ القرار عند التحوار معه بل لابد من التفكير لأنه لا يروق له التسرع في إبداء الحكم على الموقف.
- 5- استخدام عبارات سمعية أو عقلانية أثناء الحديث معه مثل " سمعت، قلت، هناك تحليل عن موضوع ما،..... إلخ.
- 6- عند الرغبة في إقناعه بأمر ما فمن الأفضل استخدام الأسلوب غير المباشر قبل أن يتم فتح الموضوع كأن تطرح عليه موضوع قرأته أو سمعته من مصدر موثوق به وله شواهد منطقية ثم تربطه بالموضوع الذى تريد أن تقنعه به.

3- النمط الحسي:

- هو الشخص الذي يدرك العالم الخارجي من خلال إحساسه ومشاعره ويحكم على الأمور على أساس ذلك، وينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا روى لك عن تجربة معينة سيرويها لك من خلال ما شعر به وأحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.
- ومن أهم سماته أنه عاطفي كثير الصمت.
- يتكلم بهدوء شديد.

بعض صفات الحسيين:

- يتجاوبون مع الهدايا المادية والملموسة.
- يستمتعون بلمس الأشياء.
- حساسين بطبيعتهم.
- يمتازون بأصوات وإيماءات منخفضة وتلقائية.
- عندما يتكلمون ينظرون إلى أسفل تجاه مشاعرهم.
- يحبون الملابس ذات النقشة الهادئة.
- يأخذون وقتاً أطول في التفكير لحل المشكلات.
- يعطون اهتماماً أكبر للمشاعر والأحاسيس عن الصور والأصوات.
- يتخذون قراراتهم بناء على الأحاسيس ويمكن أن يؤثر الآخرون على أحاسيسهم وبالتالي على قراراتهم.
- لا يأخذون القرار حتى يتفاعلوا معه ولذلك بطيئون.
- أصحاب قدرة تنفيذية.
- لديهم قصر النظر والتحرك نحو أهداف قريبة.
- يتذكرون الأشياء التي فيها حركة.

- يحولون الخطط والأفكار إلى واقع ملموس.
- لا مانع عندهم أن يصطدموا بالجدار كل يوم وكل مرة يقعون في نفس الخطأ- بعض الكلمات الحسيين.

كيف نتعامل مع الحسيين؟

- 1- الكلام معهم ببطء، انخفاض الصوت، حركات الجسم قليلة، حركات العين لأسفل.
- 2- استخدم الوصف المشاعري للموضوع أو الفكرة.
- 3- تحدث معهم بوتيرة واحدة منخفضة.
- 4- استخدام عبارات حسية أثناء الحديث معهم مثل شعرت، حسيت، أنا حاسس..... إلخ.
- 5- عند الرغبة في إقناعهم بأمر ما فمن الأفضل استخدام المواقف المؤثرة التي تؤجج المشاعر.

إذا تأملنا في مهارات اللايف كوتشنج نجد أن لها تأثيرا فعالا في تحقيق التواصل الفعال مع العميل حيث تقوده إلى الإيجابية في الحديث والجرأة في طرح الأسئلة بعد إتمام عملية الإنصات الفعال التي أدارت عملية التواصل والوصول إلى خطة محكمة تحقق الأهداف المطلوبة.

الفصل
الخامس

إدارة جلسات الاليف كوتشنج

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ ما هي جلسة الكوتشنج.
- ✓ أهداف وأهمية جلسات الكوتشنج.
- ✓ محاور ومراحل وأنواع جلسات الكوتشنج.
- ✓ أدوات ووسائل جلسات الكوتشنج.
- ✓ تطبيقات الإبداع في جلسات الكوتشنج.
- ✓ مراحل الكوتشنج.
- ✓ كيف نبدأ.
- ✓ توثيق عملية الكوتشنج.
- ✓ التغذية الراجعة.
- ✓ ميثاق الكوتش.
- ✓ آلية جلسات الكوتشنج.
- ✓ ملف العميل.
- ✓ نموذج بيانات العميل.
- ✓ نموذج جلسة الكوتشنج.
- ✓ عقد اتفاقية.

الفصل الخامس

إدارة جلسات الاليف كوتشنج

- من الذي يحتاج لجلسة الكوتشنج؟
- متي نحتاج إلى جلسة كوتشنج؟
- أساسيات الكوتشنج.
- حقوق وواجبات العميل.
- تعريف جلسة الكوتشنج.
- كيف تدير جلسة الكوتشنج (تطبيق عملي ونموذج مقترح).

ما هي جلسة الكوتشنج؟

جلسة الكوتشنج: لقاء تحاوري إيجابي فعال (ثنائي الاتجاه) يجمع بين: الطرف الأول: (الكوتش)، والطرف الثاني: العميل (المستفيد) حيث يقوم الكوتش خلال جلسة الكوتشنج والتي تعتمد على منهجية علمية متطورة بتمكين ومساعدة المستفيد بكل ما يراه مناسباً من أجل بلوغ هدفه، وذلك باستخدام أدوات متعددة من أجل عملية كوتشينج ناجحة.

أهداف وأهمية جلسات الكوتشنج:

لقد أثبتت الدراسات والأبحاث فاعلية جلسات الكوتشنج في التغيير وتحسين الذات وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على 2165 عميل حضروا جلسات الكوتشنج في 62 دولة أنهم حققوا الفوائد والتحسينات حيث أشار إلى أن:

- 80% من العملاء قد تحسنت لديهم ثقتهم في النفس وتقدير الذات.
- 72% من العملاء قد تحسنت لديهم مهارات الاتصال.
- 70% من العملاء قد تحسنت لديهم الأداء الوظيفي.
- 73% من العملاء قد تحسنت لديهم علاقاتهم بالمحيطين بهم.
- 63% من العملاء حققوا التوازن بين العمل وحياتهم الشخصية.

مجاور جلسات الكوتشنج:

تتم مجاور جلسات الكوتشنج من خلال الحوار والنقاش والاهتمام والبصيرة والاستبصار واستثارة التفكير والدعم والتمكين والمرونة، والاستجابة لاحتياجات العميل بما يحقق أهداف الجلسة.

مراحل جلسات الكوتشنج:

يتم الاتفاق في بداية جلسات الكوتشنج على: الأهداف والمهام والجدول الزمني وأماكن الجلسات، وعمل التعاقد، والمحافظة على أسرار العميل، والتوقيع على ذلك، وتتم جلسات الكوتشنج في مجموعة مراحل كالتالي:

- مرحلة التعارف والتقبل والتآلف بين الكوتش والعميل أو المستفيد.
- مرحلة التعاقد مع العميل أو المستفيد سواء كان شفويا أو مكتوبا.
- مرحلة الدراسة وجمع البيانات والمعلومات عن العميل أو المستفيد.
- مرحلة التقدير أو التقييم أو التشخيص لحالة العميل أو المستفيد.
- مرحلة التدخل المهني بهدف تقديم المساعدة للعميل.
- مرحلة تحقيق أهداف جلسات الكوتشنج.
- مرحلة إنهاء جلسات الكوتشنج.
- مرحلة المتابعة والرعاية اللاحقة.

أنواع جلسات الكوتشنج:

- تنقسم جلسات الكوتشنج إلى:
- 1- جلسات شبه علاجية: هدفها تعديل الاتجاهات السلبية والسلوك غير المناسب والعادات السيئة لدي العميل.
 - 2- جلسات وقائية هدفها إكساب العميل مهارات جديدة.
 - 3- جلسات تطويرية: هدفها التوعية، وتحسين الأداء، ورفع الإنتاجية لدي العميل.

أدوات ووسائل جلسات الكوتشنج:

من أدوات جلسات الكوتشنج إجراء بعض الاختبارات النفسية والاجتماعية والمهنية وعمل أشياء محددة على القيام بمهام معينة في الحياة أو في العمل ويتم التواصل بين الكوتش والعميل باستخدام وسائل الاتصال المتاحة مثل: المقابلة، والتليفون وعبر تطبيق أسكايب ووسائل التواصل الاجتماعي.

مدة جلسة الكوتشنج:

تراوح المدة الزمنية ما بين 30-45 دقيقة وللحصول على نتائج أفضل يستحسن أن تتم جدولة جلسات أو مكالمات الكوتشنج بواقع جلسة أسبوعيا بحيث يتمكن العميل من التدرب على طرق تفكير جديدة، وأخذ خطوات عملية مدروسة نحو تحقيق أهدافه، ولكي نضمن استمرارية التغييرات إلى أن تتحول إلى عادات راسخة ونمط حياة جديد يرقى لطموحات وأحلام العميل، ويتراوح سعر الجلسة أو المكالمة الواحدة ما بين 50 إلى 100 دولار أمريكي (سائد يونس 2017).

الأسئلة المفتوحة في جلسات الكوتشنج:

يمكن للكوتش أن يستفيد من الأسئلة التالية في إدارة وتوجيه جلسات الكوتشنج

واستخدامها في جميع البيانات والمعلومات المطلوب معرفتها من العميل:

- ما الصعوبات التي تواجهك في الحياة والعمل؟
- ما قيمك في الحياة والعمل؟
- ما أهدافك في الحياة والعمل؟
- إلى ماذا تطمح لأن تكون في المستقبل؟
- ما الأشياء التي يمكنك فعلها؟

تطبيقات الإبداع في جلسات الكوتشنج:

يساعد الكوتش العميل على اكتشاف وخلق أفكار إبداعية جديدة لحل مشكلاته وإيجاد طرق جديدة لتحقيق أهدافه فيسأل الكوتش العميل أسئلة مثل:

- ما الخيارات المتاحة أمامك لتقريب المسافة إلى هدفك؟
- ماذا يمكنك أن تفعل للوصول إلى ما تريد؟
- اعطني خمس أفكار جديدة لتحقيق ما تريد.

وهذا ما نسميه الكوتشنج Five Options Technique بحيث يطلب الكوتش عددا مبالغا فيه من الأفكار ليمدد عقل العميل ليبتكر بأقصى طاقة، ودائما يأتي العميل بالأفكار الإبداعية في الجلسات اللاحقة، وتكون الخطوات الإبداعية قد اتخذت مسارها كالاتي:

- 1- الدراسة والاطلاع: (تجارب العميل + نقاشة المصري مع الكوتش).
- 2- النسيان الاستراتيجي (الأسبوع الفاصل بين كل جلسة وأخرى).
- 3- المطالعة والاحتكاك (بمارس العميل حياته بطبيعية فيشمل العديد من الأشياء).
- 4- الإلهام الإبداعي (يأتي عندما يخلق العميل المساحة لنفسه).

لذا ينبغي على الكوتش مساعدة العميل على خلق مساحة لتلقي إبداعاته بتخصيص وقت لنفسه لكتابة أفكاره أو التأمل أو جلسات التخيل وغيرها من أنشطة الشحن العميق داخليا.

الفكرة الإبداعية وحدها لا تكفي:

وهنا يبرز لنا قانون هام للنجاح في الحياة: إن الحياة تكافئك على أفعالك لا أفكارك ولا نواياك الحسنة ولا أمانيك، إنها الأفعال مهما كانت صغيرة فإنها تزن وتتراكم وتتعدل حتي تحقق النتيجة المطلوبة.. فالفكرة بلا تنفيذ تعد خرافة، فكم من شباب طموح كان لديهم من الأفكار الرائعة والطموحات الوثابة ولكنهم تكاسلوا عن البدء والشروع في تنفيذها والعمل على إحيائها بحجة أن هذا ليس الوقت المناسب أو أنه لا يوجد تمويل للفكرة أو أنها فكرة مستهلكة ولن تحقق نجاحا.

وللعلم فإن من يريد أن يحقق هدفا سيدلل عقباته، ومن لا يريد أن يحققه حتما سيجد أعذارا كثيرة.. فالأعذار في حياتنا كفيلا بالأ نفعل أي شيء إيجابي على الإطلاق. إن كل إنجاز عظيم يبدأ بفكرة ولكنه ينتهي بسلسلة طويلة من الأعمال والأخطاء حتي يتبلور ويتشكل.. وقد ذكرها الله -تعالى- في كتابه عندما قال: ﴿ إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ [الكهف 30]

مراحل الكوتشنج:

أولا: مرحلة الألفة والانسجام.

هي المرحلة الأولى والأكثر أهمية لما لها من أثر عميق على العميل، ومهم جدا في هذه المرحلة أن يعي الكوتش متطلبات هذه المرحلة وأهميتها والألفة هي القدرة على تقبل الاختلاف بين الطرفين.

وتهدف هذه المرحلة إلى إشاعة جو من الألفة والانسجام بين كل من الكوتش والعميل في هذه المرحلة لا بد من التركيز على نقاط هامة:

الاستقبال والترحيب:

يقوم الكوتش باستقبال العميل والترحيب به والتعريف بنفسه وإتاحة الفرصة للعميل ليعرف عن نفسه.

لغة الجسد:

- هي لغة عالمية تضم مختلف صور التواصل باستخدام حركات وإيماءات بدلا من الأصوات ويمكن أن تكون إرادية للتعبير عما يريده العميل أو غير إرادية تعكس رد فعله.
- وفي دراسة قام بها أستاذ علم النفس بجامعة كاليفورنيا الأمريكية (ألبرت مهربان) أثبت أن 7٪ فقط من الاتصال يكون بالكلمات و38٪ بنبرة الصوت و55٪ بلغة الجسد.
- يعتقد علماء النفس بأن 60٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفوية أى عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، ويقال بأن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركه الكلمات، ومن الأخطاء الجسيمة التى تقع فيها جميعا هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا الآخرون وقراءة أفكارهم.
- لذا من أهم عناصر التواصل الجيد فهم لغة الجسد، وقراءة أفكار من نتعامل معهم.

ماهى لغة الجسد؟

لغة الجسد هى الأفعال التى يكون بها الجسد actions وتقسم إلى:

- أ - أفعال فطرية: تخلق معنا عند الولادة، وهى الأفعال البيولوجية التى يقوم بها الجسد والتى يشترك فيها جميع البشر بدون أى اعتبار لانتهاهم اللغوية.

- ب- أفعال مكتشفة: وهي الأفعال الشخصية التي يكتشفها الإنسان في ذاته.
- ج- أفعال مكتسبة: وهي الأفعال المكتسبة التي يتعلمها الإنسان بلا وعى، وهنا يكون للبيئة المحيطة دور كبير في هذه الأفعال.
- د - أفعال تدريبية: وهي الأفعال التي يدرها ويعلمها جيل بعد جيل.
- هـ- الأفعال المختلطة: وهنا أفعال قد تبدو للبعض مكتسبة، وقد تبدو تدريبية أو تكون للشخص مكتشفة وللبعض تدريبية. وهكذا.

العوامل المؤثرة في الجسد:

الحيز والمسافة:

- لكل المخلوقات حيز ومسافة شخصية لا تسمح بدخولها إلا للمقربين:
- 1- المجال العام: 3,6 متر وما فوق، وهي المسافة التي تخاطب بها مجموعة من الناس، وهي الأنسب لتكون بين المحاضر والحضور، كمسافة منطقية بينهم وبين شخص لا يعرفونه.
 - 2- المجال الاجتماعي: بين 1,22 - 3,6 متر (4-12 قدما).. إننا نقف على هذه المسافة من الغرباء الذين نتعاطى معهم شخصيا، كالسباك ومصالح السجاد وساعي البريد وصاحب الدكان والموظف الجديد في العمل، وبشكل عام الناس الذين لا نعرفهم جيدا.
 - 3- المجال الشخصي: (بين 46 سنتم - 122 سنتم: 18-48 بوصة)، هذه المسافة التي نقف عندها بالنسبة للآخرين في الحفلات الرسمية وشبه الرسمية والفعاليات الاجتماعية.
 - 4- المجال الخصوصي: (بين 15-45 سنتم: 6-8 بوصة): هذه المسافة يتحرك فيها الأشخاص الأهم في حياة الشخص، كالأحباء والآباء والأبناء والأزواج، والحارس الشخصي.

وسائل لغة الجسد:

العين - الحاجبان - الجبين - الأكتاف - اتجاه الأقدام - الأصابع - الأنف - الفم.

الابتساماة أثناء الحديث مع الآخرين تنم عن إعجابهم
بمواصلة الحديث معك

الألفة والانسجام هي مرحلة بناء الثقة:

- مخطط التوافق.
- تتبع كل التعبيرات وسلوك العميل.
- قم باختباره عن طريق.
- تغيير وضع الجسم أو نبرة الصوت.

ثانيا: مرحلة تحديد الأهداف:

إن عملية تحديد الأهداف خطوة من عملية أكبر تسمى التخطيط وهنا يساعد الكوتش العميل على تحديد أهدافه ومن الضروري هنا مساعدة العميل أولاً على معرفة طرق تحديد الهدف وسوف نختار أبسطها:

- نموذج Smart.
- محدد.
- قابل للقياس.
- قابل للتطبيق والإنجاز.
- واقعي.

أنواع الأهداف:

تقسم على أساس:

1- الاطار الزمني:

- قصيرة المدى (سنة واحدة).
- متوسطة المدى (1-5 سنوات)؟
- بعيدة المدى (5-25)؟

2- حجم الأهداف:

- أهداف صغيرة.
- أهداف متوسطة.
- أهداف كبيرة.

3- مجال الهدف:

- شخصي: مثل (العلاقات- الأسرة- الصداقات- الزواج).
- مهني: مثل (الوظيفة - الترقية - الأداء - تعلم مهارات جديدة - تغيير المسار الوظيفي ... إلخ).
- مادي: مثل (الاستثمارات- شراء شركة- التقاعد).
- صحي: (مثل أسلوب الحياة- الصحة بشكل عام).
- التحكم بالذات: عندما يكون لديك برنامج منظم لتحديد الأهداف ستشعر أنك أكثر تحكما في حياتك.
- الثقة بالنفس: عندما يزداد تحكمك وسيطرتك على نفسك فإن ثقتك بنفسك ستزداد.
- إدارة الوقت: سوف تكون أكثر دقة وتركيزا في سعيك لتحقيق أهدافك اذا ما وضعت إطارا زمنيا لها.

- حياة أفضل: بعد التحقق من كل النقاط التي سبق ذكرها بالتأكيد.
- مؤشرات واضحة: إن تحديدها لأهدافك يعطيك مؤشرات واضحة لما حققت من نتائج.
- الاستعداد: إذا كانت مؤشراتك إيجابية فهذا بحد ذاته حافز داخلي قوي للاستمرار وللإستعداد لخطواتك القادمة.

عوامل تساعدك في تحقيق أهدافك:

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

تمرين

حدد هدفا واكتب ثلاثة أمور تساعدك على تحقيقه

اكتب ثلاثة أشياء تريد أن تحققها في المجالات الآتية:

الشخصي

المهني

الصحي

المالي

الآن: أعد كتابة الأهداف وفقا لأهميتها وأولويتها:

الشخصي

المهني

الصحي

المالي

ما أثر تحقيق هذه الأهداف في حياتي

حدد أولوياتك.

- تحديد الأولويات وترتيبها حسب الأهمية من الخطوات المهمة أثناء عملية تحديد الأهداف.
- وإذا لم تضع ترتيباً للخطوات أو المهام التي ستقوم بتنفيذها فإنك بذلك لن تنفذ شيئاً على الإطلاق.
- ترتيب الأولويات: مهم وعاجل (أنجز).
- مهم وغير عاجل (خطط).
- غير مهم وعاجل (فوض).
- غير مهم وغير عاجل (اترك).

نقاط مهمة:

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

- توفير المعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- الإيمان بالهدف وقيمته وأهميته وأولويته من غيره.
- دراسة المراقب والآثار المترتبة على تحقيق 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 واحدا منها يكون هذا مؤشرا جيدا بأنك اقتربت من تحقيق الهدف الكبير.
- اعتبر بإمكانياتك ورتب مواهبك واعرف ما تملكه وما تحتاج إلى امتلاكه واعمل على سد أي فجوة تعيق تحقيق هدفك.

عش هدفك

عندما تحقق هدفك حاول أن تراه بكل تفاصيله وكأنه
تَحَقَّق وأنت جزء منه

ثالثا: وضع الخطة.

- رسم الخطة: هو عمل ذهني يتطلب الجهد والإمام 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.

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.

العوامل الواجب مراعاتها عند وضع أي خطة:

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

مراحل اعداد الخطة:

1- مرحلة الاعداد وفيها يتم:

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

2- مرحلة الإقرار والموافقة على الخطة:

- بعد الانتهاء من مرحلة الإعداد تصبح الخطة جاهزة ويجب إقرارها والموافقة عليه.

إذا لم تضع خططا لحياتك فسوف تقع فريسة لمخططات الآخرين

3- مرحلة التنفيذ:

- بعد الموافقة تبدأ عملية التنفيذ.

4- مرحلة المتابعة:

- تعتبر هذه المرحلة من المراحل الهامة 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 التي يمكن أن تؤثر في عملية التخطيط.

كافيء نفسك على كل خطوة أنجزتها

معوقات التخطيط:

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

رابعاً: الاستمتاع برحلة الكوتشنج:

- هي مرحلة تنفيذ ما خطط له العميل في المراحل الثلاث الأولى ودور الكوتش هنا يقتصر على مراقبة ومتابعة العميل أثناء تنفيذ خطته.

- خامسا: لحظة تحقيق الهدف:
- بعد أن صاحب الكوتش العميل طوال رحلة تحقيق الهدف وتطبيق جميع المراحل تأتي اللحظة المترتبة وهي مرحلة الوصول إلى الهدف وتحقيقه بنجاح.

عرف النجاح بطريقتك الخاصة وحققه أيضا بطريقتك الخاصة
وأى حياة تفتخر بأن تحياها

كيف تبدأ؟ How to start?

هناك عدة طرق يمكن للكوتش أن يبدأ بها عملية الكوتشنج وللكوتش حر في اختيار الطريقة الأنسب له مع مراعاة البنود الأساسية لعملية الكوتشنج:

الطريقة الأولى:

- خطوات عملية للكوتشنج.
- أسس العلاقة بين الكوتش والعميل.
- قم بصياغة اتفاقية عملية الكوتشنج.
- حدد سيناريو عملية التغيير.
- قاوم مقاومة التغيير (مقاومة العميل للتغيير).
- حفز - شجع - تحدد.
- ابدأ بمتابعة النتائج.

الطريقة الثانية:

- احصل على الموافقة بأن المشكلة موجودة.

- قم بعرض آلية عملية الكوتشنج.
- وضح أكثر إن كان ضروريا.
- دع العميل ينفذ الخطة.
- راقب الأداء.
- حفز وشجع العميل.
- قم بالتغذية الراجعة.
- ساعد العميل في معرفة كيف يمكن له أن يتحسن.
- اجعل العميل يقوم بالعمل مرة أخرى.
- عزز الإنجاز لأي خطوة تحققت.
- راقب وتابع الأداء مرة أخرى.
- اسأل العميل لاختبار مدى فهمه للخطة.
- احتفل بالنتائج مع العميل.

توثيق عملية الكوتشنج:

- التوثيق هو حفظ المعلومات وتنسيقها لجعلها مادة أولية للبحث والدراسة. ومن الضروري توثيق عملية الكوتشنج للأسباب التالية:
- يعتبر التوثيق الركيزة الحقيقية للبحث والدراسة.
 - حفظ حقوق كل من الكوتش والمستفيد.
 - من خلال التوثيق بكل متابعة وملاحظة التطوير والتغيير الحاصل.
 - سهولة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها.
 - التوثيق الكتابي: عن طريق البيانات والتقارير والسجلات.
 - التوثيق السمعي: عن طريق التسجيلات الصوتية.

- التوثيق المرئي: عن طريق جلسة الكوتشينج.
- وسائل جمع المعلومات.
- المقابلة.
- الملاحظة (المباشرة - غير المباشرة)

من الضروري أخذ موافقة المستفيد على عملية التوثيق
السمعي والمرئي

التغذية الراجعة:

- هي عملية تزويد العميل بمعلومات حول مستوى أدائه بشكل منظم ومستمر من أجل مساعدته على تعديل أي انحراف عن المسار الصحيح وتعزيزه.
- الإنجازات التي تم تحقيقها.
- أهمية التغذية الراجعة.
- الأخبار اخبار العميل بمستوى أدائه من حيث الصحة والخطأ.
- التعزيز: تعزيز إنجازات العميل وبذلك تعزز ثقته بنفسه.
- الدافعية: إن استخدام التغذية الراجعة من شأنها ترفع مستوى أداء العميل ومن ثم رفع مستوى الدافعية لديه لتحقيق أهدافه.
- التقييم: إعطاء العميل النتائج النهائية والتي توصل إليها ليقيم أدائه.

التغذية الراجعة الصحيحة تخلق جوا من الثقة
بين الكوتش والعميل

تصنيف التغذية الراجعة:

يمكن تصنيف التغذية الراجعة:

1- مصدر التغذية الراجعة:

• الراجعة داخلي.

• خارجي.

2- التزامن مع الاستجابة:

• التغذية الراجعة المتلازمة.

• التغذية الراجعة النهائية.

3- الفترة الزمنية للتغذية الراجعة:

• فورية.

• مؤجلة.

4- شكل معلومات التغذية الراجعة:

• لفظية.

• مكتوبة.

• طبيعة التغذية الراجعة.

• فردية.

• جماعية.

نموذج التغذية الراجعة

• الاسم:-----

• تاريخ الزيارة:-----

• رقم الجلسة:-----

• الهدف من الزيارة:-----

• التغذية الراجعة:-----

إرشادات وتوصيات هامة للعميل

(يمكن إعطاء نسخة منها للعميل)

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

ميثاق الكوتش.

- أتعهد أنا الكوتش.
- إنني سأثابر على أن:

- أخلص لمهتي كممارس كوتشنج.
- أقرأ وأفكر باستمرار.
- أتحدى بأخلاقيات الكوتش.
- أساعد الآخرين بلا استثناء ما دام بمقدوري ذلك.
- أهتم بعميلي وإتقاني في تأييده وتحفيزه.
- أهيبء للعميل بيئة إيجابية تساعده على الوصول إلى أهدافه.
- أومن بقدرة العميل على الإنجاز.
- أشارك زملائي (ممارسي الكوتشنج) وأتواصل معهم.
- أجدد وأحسن وأطور.

توقيع الكوتش

آلية جلسة الكوتشنج

كما ذكرنا سابقا أن جلسة الكوتشنج عبارة عن لقاء تحاوري إيجابي فعال بين الكوتش والعميل الهدف منه مساعدة العميل على اكتشاف قدراته ومهاراته الكامنة ليتمكن من الوصول إلى هدفه، لذلك يحتاج العميل إلى عدة جلسات مع الكوتش لتحقيق ذلك وعلى سبيل المثال يمكن توزيع هذه الجلسات كالتالي:

رقم الجلسة: الجلسة الأولى:

• المدة الزمنية: ساعة.

• البرنامج:

- التعرف على العميل.
- معرفة الوضع الحالي.
- تحليل مبدئي لشخصية العميل.

الجلسة: الثانية:

- المدة الزمنية: 2-3.
- البرنامج: تحديد الأهداف.

الجلسة: الثالثة:

- المدة الزمنية 2-3.
- البرنامج: وضع خطة قابلة للتنفيذ.

الجلسة: الرابعة:

- المدة الزمنية: أربع ساعات.
- البرنامج: متابعة العميل (يمكن توزيعها).

نقاط مهمة لإدارة جلسة الكوتشنج:

- المستفيد هو الذي يحدد جدول الجلسات حسب ظروفه.
- عدد الجلسات يعتمد على نوع المشكلة أو الهدف ومدى تفاعل العميل مع الكوتشنج.
- يمكن توزيع عدد الساعات على الأيام (يمكن توزيع عدد ساعات الجلسة الرابعة على يومين بواقع جلستين في اليوم بدلا من أربع ساعات في اليوم الواحد).
- يمكن تطبيق الأدوات والنماذج خلال جلسات الكوتشنج بواقع أداة أو اثنين بحد أقصى بكل جلسة.

ملف العميل :

يضع الكوتش لكل عميل ملفا خاصا به حيث يعطي لهذا الملف رقم خاص به ويتعامل مع ملف العميل بسرية تامة ويتم تدوينه وأرشفته. يحتوي ملف العميل على:

- البيانات الأساسية للعميل وتوضع في بداية الملف.
- نموذج مهام كل جلسة.
- أدوات الكوتش التي يطلبها الكوتش من العميل.
- الاختبارات التي يؤديها للعميل خلال عملية الكوتشنج.
- إرفاق الصور الفوتوغرافية إن وجدت.
- التوصيات والمقترحات لكل جلسة.
- نموذج التغذية الراجعة لكل جلسة.

نموذج بيانات العميل :

- اسم العميل:
- تاريخ الميلاد:
- الجنسية:
- المهنة:
- المستوى التعليمي:
- الحالة الاجتماعية:
- عدد الأولاد:
- ترتيبك في العائلة:
- الهوايات:

- العنوان:
- رقم الهاتف:
- البريد الإلكتروني:
- معلومات أخرى:

نموذج جلسة كوتشنج:

- اليوم:
- التاريخ:
- رقم الجلسة:
- الوقت:
- المكان:
- الهدف من الجلسة:
- ما استجد:
- الأسئلة:
- الأدوات المستخدمة:
- ملاحظات الكوتشنج:
- توصيات ومقترحات:
- توقيع الكوتشنج:

عقد اتفاقية

اليوم التاريخ / / 2020

عقد اتفاقية لعملية كوتشنج بين كل من:

- الطرف الأول.....
(الكوتش)

- الطرف الثاني/..... (العميل)

على أن تكون عملية الكوتشنج موزعة كالاتي:

تبدأ من تاريخ / / 2020 وتنتهي بتاريخ / / 2020، بواقع عدد جلستين
كل أسبوع، لمدة..... شهر.

نوع الكوتشنج..... (مهني)

حيث أن العميل (من خلال جلسات الكوتشنج) يريد أن يحصل على:

- تحديد مساره المهني.
- تطوير مهارة التعامل مع الآخرين.
- رفع مستوى الوعي بالذات.

توقيع الكوتش

توقيع العميل

القسم الثاني

فن إدارة الحياة

الفصل
السادس

أهم الأدوات المستخدمة
في عملية الكوتشنج

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ نموذج Grow.
- ✓ نموذج التدقيق.
- ✓ العصف الذهني.
- ✓ نموذج أسئلة لماذا؟
- ✓ نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها.
- ✓ إدارة التغيير.

الفصل السادس

أهم الأدوات المستخدمة في عملية الكوتشنج

يسعى العميل لتعلم فن إدارة الحياة لذا على الكوتش مساعدة العميل في تجاوز الأخطاء والعقبات وتعليمه وسائل إدارة الحياة، لذا يستخدم بعض النماذج الهامة والأدوات التي تساعده في مساعدة العميل لتعلمه فنون إدارة حياته على المستوى الشخصي والعملي:

وومهارة فن إدارة الحياة تركز على عدة أدوات ووسائل ونماذج يجب أن يملكها الكوتش ليعلمها للعميل وترتكز هذه الأدوات على الآتي:

- عجلة الحياة.
- خطة الحياة.
- نموذج Grow.
- نموذج التدقيق.
- إدارة التغيير.
- التركيز على الحل.
- الخطوات الفعالة للإنجاز.
- كيفية التغلب على الضغوط النفسية.

عجلة الحياة:



نموذج عجلة الحياة لإحداث التوازن في حياة المستفيد.

تتكون عجلة الحياة من الجوانب الحياتية لكل فرد وتكمن أهمية عجلة الحياة في كونها تجعل العميل يتعرف على جوانب حياته ويعتني بها اعتناء متوازنا دون ترجيح لجانب على حساب جانب آخر وتعتبر كميزان مقياس لأنشطته المختلفة في الحياة.

في التخطيط الشخصي تمثل حياة الإنسان بعجلة أسطوانية تمثل أبعادها مجالات الإنسان في الحياة، ولا بد أن تكون تلك العجلة متساوية المسارات.

طريقة بسيطة يستطيع الإنسان بواسطتها تقييم نفسه في أي مجال من مجالات الحياة الدراسية، الاجتماعية، الدينية، الثقافية، إلخ، أو حتي تقييم حياته بشكل كامل، ثم نضع الخطة المناسبة التي سنمشي عليها لمعالجة الاعوجاج في تلك العجلة.

إن لم تخطط للنجاح فإنك حتما تخطط للفشل

- أولاً عجلة حياتك بشكل عام لا بد من التوازن في جميع مجالات الحياة حتي تسير العجلة بشكل متوازن.
 - الجانب الإيماني وهو: علاقة العبد بخالقه وكافة شؤون حياته التعبدية والروحانية.
 - الجانب الصحي والبدني ويتعلق بالصحة العامة وطرق المحافظ على السلامة الشخصية.
 - الجانب المادي يتعلق بكسب المال وطرق تطويره وإنائه.
 - الجانب الأسري: يتعلق بعلاقة الفرد مع أسرته.
 - الجانب الاجتماعي: ويتعلق بعلاقة الفرد بمجتمعه وبمن حوله.
 - الجانب المهني: يتعلق بعلاقة الفرد اتجاه عمله.
 - الجانب العلمي: يتعلق بعلاقة الفرد بالعلم والثقافة والتوعية.
- ويمكن إضافة أيًا من الجوانب التي تحتل مساحة في حياتك كالجانب الترفيهي أو التطوعي:
- قياس صورة شخصيتك.
 - استحضّر في ذهنك الأعمال والمهام التي تؤديها بشكل منتظم.
 - حاول تصنيف تلك الأعمال.
 - ذاتي: النواحي النفسية والروحية والجسدية والعقلية.
 - اجتماعي: الأسرة والأقارب والأصدقاء والمجتمع من حولي.
 - الدراسة: الدور الحالي في الحياة (طالبة مثلا).
 - لاحظ تكرار العمل خلال الأسبوع/ الشهر؟
 - لاحظ الوقت الذي نقضيه في أداء العمل.

بالطبع بما أنه مهمل فإن:

- القراءة والتعلم الذاتي لن يكون لها أي اهتمام في حياته (في الجانب الإيجابي، أما في الجانب السلبي أو الوسط فانه سيتطلع على المجالات التي تتحدث عن الرياضة ويقرأ ما لا يفيده.
- الدراسة لن تحتل أية مكانة في حياته.
- العبادة والنوافل: غالباً الأشخاص المهملن الذين لا يدركون معني وجودهم في الحياة لن يعطوا أيضاً الجانب الديني مكانة كبيرة في حياتهم.
- الأصدقاء والآخرون من حولك: ستكون لهم الأولوية في حياته لذلك هم في الغالب سبب ضياعه إن لم يخرتهم بحرص واهتمام ونظر.
- الأسرة والأقارب: بما أنه يهتم بأصدقائه كثيراً فإنه سيهمل أسرته والعلاقات القائمة فيما بينهم.
- الرياضة والصحة: تختلف ولا تستطيع اختيار شيء محدد.
- كيف يمكنه تعديل مسار حياته؟
- ما الجوانب التي يجب أن يحرص على تطوير نفسه ومهاراته بها؟
- من المهم جداً أن نعرف أنفسنا جيداً لكي نتمكن من التحدث من دون ارتباك. مهما اختلفت المواقف، سوف تجد نفسك في لحظة معينة مضطراً لتقديم نفسك.
- تعرّف.. إلى نقاط ضعفك ونقاط قوتك فذلك عملي جداً لتمكن من معرفة نفسك. يتمثل الأمر في تقييم ذاتي شفاف يمتاز بالتوازن وعدم المبالغة. وتعدّ هذه الخطوة المهمة الأكثر صعوبة على الإطلاق.
- تعلم تقديم نفسك.
- من المفيد جداً أن نعرف الانطباع الذي نتركه عند الآخرين.

- اسأل أصدقاءك عن أكثر ميزة يحبونها فيك: دعاباتك؟ طريقتك في الإصغاء؟ لكل شخص منّا ميزة خاصّة. توقع أيضًا أن تتعرّف إلى النقاط السلبية في شخصيتك فمن المستحيل أن لا نجد سوى الحسنات .

الرسالة وتحليل نقاط القوة والضعف:

الرسالة الشخصية:

- هي إعلان موجز بما تريده من الحياة أو ما يعنيه النجاح بالنسبة لك. تمثل الرسالة الشخصية معتقداتك.
- هي قيمك وأولوياتك والقواعد التي بناء عليها تتخذ قراراتك. إنها تمثل الاتجاه الكلي لك وتوضح رغباتك والمعنى الذي من أجله تفعل ما تفعله.

أهمية الرسالة الشخصية:

الرسالة هي مصدر للأداء المتميز
اعتبر رسالتك شيئًا تكتشفه لا شيئًا تختاره.

ويمكن لنا أن نبين أهمية الرسالة من خلال هذه النقاط:

- 1- الرسالة الشخصية تمنحنا شعورًا بوجهتنا في المستقبل.
- 2- الرسالة الشخصية تساعدنا على معرفة ما هو مهم بالنسبة لنا.
- 3- الرسالة الشخصية تحدد معايير وقواعد النجاح الشخصي والسعادة الشخصية.
- 4- الرسالة الشخصية تسهل عملية صنع القرار.
- 5- الرسالة الشخصية تجعل حياتك أكثر قيمة وذات معنى.

- 6- الرسالة الشخصية المثيرة والمنطوية على تحد تقويك كي تخرج أفضل طاقاتك.
- 7- عندما تعرف ما يجب عليك فعله لا تنجرف وراء كل ما يواجهك بل تصبح متجهها إلى ما هو المهم لك كما تتجه البوصلة إلى الشمال.

مواصفات الرسالة الشخصية:

- 1- تركز في الأساس على ما تريده في الحياة.
- 2- تتسم بالواقعية وقابلية التحقيق.
- 3- تعكس القيم الشخصية الأساسية أو قواعد السلوك الشخصية.
- 4- تتسم بالإيجاز.
- 5- أن تعبر إيجابا عما تريد فعله لا عما لا تريد فعله وتعبر بعبارات إيجابية.
- 6- يوجد فيها عبارات شحن وإثارة مثل المبدع، المتميز، منطلقا.
- 7- تحتوي على جمل: أكون وأفعل متضمنة لوجودك والآخرين.
- 8- تركز في الأساس على ما تريده في الحياة.
- 9- تتسم بالواقعية وقابلية التحقيق.
- 10- تعكس القيم الشخصية الأساسية أو قواعد السلوك الشخصية.
- 11- تتسم بالإيجاز.
- 12- أن تعبر إيجابا عما تريد فعله لا عما لا تريد فعله وتعبر بعبارات إيجابية.
- 13- يوجد فيها عبارات شحن وإثارة مثل المبدع، المتميز، منطلقا.
- 14- تحتوي على جمل: أكون وأفعل.
- 15- متضمنة لوجودك والآخرين.

كتابة الرسالة الشخصية:

للبدء بكتابة الرسالة الشخصية خطط لوقت تكون فيه بمفردك تماما، ابتعد عن الجوال والأهل والأصدقاء والعمل، هذا الجو المنعزل سوف يساعدك لاستحضار كل ما يهيمك بسهولة والإجابة على الأسئلة الأساسية لكتابة الرسالة الشخصية.

بصفة عامة الرسالة الشخصية تجيب على ثلاثة أسئلة هي:

- 1- ما هو هدفي من الحياة؟
- 2- ما هي القيم الأساسية التي أقف لها؟
- 3- ما هي الأعمال التي ستحقق هذا الهدف وتلك القيم؟

كيف تكتب الرسالة؟

الخطوة الأولى:

أحضر ورقة وقلمًا وقم بالإجابة على هذه الأسئلة.

- في كل سؤال وقت لكي تسأل نفسك من أعماقك...
- وستأتيك الإجابة بكل هدوء...لا تستعجل قد يأتيك الجواب بعد يوم أو يومين أهم شي الصبر وسترى الفرج روعة من الله
- تساعدك على معرفة القيم الأساسية لديك وأولوياتك

- 1- ما هي أعظم قوى أمتلكها؟
- 2- ما هي نقاط القوة التي لاحظها الآخرون لدي؟
- 3- ما هي الأشياء التي أستمتع بعملها فعلا؟
- 4- ما هي الأشياء التي تثير إعجابي لدى الآخرين؟

- 5- ما هي أسعد اللحظات التي مرت علي في حياتي ولماذا؟
- 6- لو كان لدي الوقت والمال اللامحدودين ماذا سأفعل بهما؟
- 7- عندما أنظر إلى حياتي العملية ما هي الأنشطة التي أحبها أكثر؟
- 8- عندما أنظر إلى حياتي لشخصية ما هي الأنشطة التي أحبها أكثر؟
- 9- ما هي الأدوار المهمة التي أقوم بها في الحياة؟
- 10- بالنظر إلى كل دور لي في الحياة ما هي أهم الأهداف التي أريد تحقيقها؟
- 11- ما هي النتائج غير المحببة لي والتي أحصل عليها في حياتي الحالية؟
- 12- ماذا أتمنى أن أكون في هذه الحياة؟
- 13- ما هي أهم القوانين التي أعتمد عليها في حياتي؟

الخطوة الثانية:

هي كتابة القيم الأساسية لديك، خذ الوقت اللازم لكتابة أهم خمس قيم لديك في حياتك، قد تكون القيم كلها ذات أهمية لكن قم باختيار الخمس التي تشعر أن لها أهمية قصوى وقيمة عليا.

من أمثلة القيم:

الثراء، الأمن، المحبة، الشهرة، احترام الآخرين، السعادة، الإنجاز، العلم، العمل، الرضا، المتعة، البر، الرحمة، الأمانة، حسن الظن، التسامح، الصداقة، الصحة، الحرية.

مثال لشخص غير متوازن:

رسالتي أن أعلم الناس (تعليم الناس لا ينتهي)..... الرسالة غير محددة.

الشخص المتوازن هو صاحب رسالة وهدف: لديه رسالة محددة وهدف واضح بخطة زمنية مكتوب مثل البحار الذي يعرف إلى أين يريد أن يذهب ويعرف طريقه جيدا فهو يتنقل في البحر على خطة زمنية ومكانية محددة.

الشخص غير المتوازن:

ليس لديه رسالة واضحة وهدف مكتوب... فهو مثل البحار الذي يركب البحر وهو لا يعرف وجهته ومتى عودته فهو مهتد بأخطار كثيرة اقلها أن يضيع في عرض البحر. الأشخاص الذين ليس لديهم رسالة واضحة ومكتوبة.. معرضون لنكبات وهزات نفسية واجتماعية ومالية كثيرة وقوية

كل إنسان يحمل رسالة هو إنسان عظيم
كل إنسان لا يحمل رسالة إنسان مشرد على هامش التاريخ
ما هي رسالتك في الحياة؟؟
ما هو هدفك في الحياة؟؟
قد يكون هذان السؤالان أهم الأسئلة التي تمر في حياتك....
وسوف أتكلم عن الرسالة لأن لها دورا هاما في حياتنا
ولكن قليل منا من تكلم عن الرسالة وعن الفرق بين الهدف
والرسالة.
فما هي رسالتك في الحياة؟؟
الرسالة هي المهمة
ما هي مهمتك في الحياة؟

هناك أربعة أنواع من البشر:

1- الإنسان الذي يحمل رسالة فقط:

يعرف طريقه جيدا لكن ليس لديه خطة مكتوبة (هدف واضح).
وهؤلاء الصالحون والمربون لكنهم غير واضحين في تحقيق رسالتهم فهؤلاء غالبا ما يحققون السعادة دون نجاح في تحقيق النتائج.

2- الإنسان الذي يحمل رسالة وهدف:

هؤلاء يعرفون طريقهم ولديهم خطة واضحة يسرون عليها فهم سعداء واضحون أقوياء مؤثرون ناجحون عظماء مثل الأنبياء والرسل والقادة الذين غيروا في مجتمعاتهم.

3- الإنسان الذي يحمل هدفا دون رسالة:

هؤلاء يعرفون ما يريدون وهم الذين يعملون في مراكز وشركات تجارية هدفهم الكسب المادي فقط فهم يحققون النجاح ولكن لا يحققون السعادة.

4- الإنسان الذي لا رسالة له ولا هدف:

فهؤلاء الذين لا يعرفون أي شي عن حياتهم وإنما يسيرهم الآخرون كيفما يشاؤون ويكونوا تائهين في الملمات بحث عن السعادة وكل يوم هم أكثر تعاسة.

لتنفيذ الأهداف بنجاح لابد من كتابتها أولا.

كتابة الأهداف المحددة التي تهتمك، والتي ستستخدمها في خطتك:

1- قم بعمل قائمة بكل الأهداف على ورقة رائعة ومنمقة وملونة-تتمنى أو تحلم بتحقيقها، في شتى مجالات حياتك، أيا كان هذا الحلم صغيرا أم كبيرا، فكتابتك لكل أهدافك على الورق في هذه المرحلة ستوسع من أفق تفكيرك.

2- لا تحاول التفكير في الكيفية التي ستحقق بها هذه الأهداف، وذلك لأنك إن قمت بالتفكير في كيفية إنجازها في هذه المرحلة المبكرة من وضع الخطط والأهداف ستقلص وتقيّد اعتقادك بقدرتك على تحقيقها. فهذه الأهداف لا تزال من وجهة نظرك بعيدة عن متناول يديك.

3- قد تتساءل في نفسك "لماذا إذن أكتب قائمة بأهدافي الحقيقية؟! " إن كانت أهدافك تمثل أهمية بالنسبة لك، عند كتابتك لها ستبدأ في رؤية فرص جديدة في الحياة لم

تكن تراها من قبل، وستجد نفسك منجذبا لا شعوريا تجاه هذه الفرص، وستبدأ في تنمية قدراتك لكي تأخذك خطوة بخطوة نحن تحقيق أحلامك. لذلك ضع كل ما يخطر ببالك من أهداف على الورق. وتأكد أنه لن تكون لديك الرغبة في تحقيق هذه الأهداف إلا إذا كان الخالق سبحانه وتعالى قد منحك القوة لتحقيقها.

4- تنظيم هذه الأهداف وتحديد الأولويات منها يساعد على تحقيقها. بأن تكتب الأهداف وتضع لكل هدف رقما حسب الأولوية ومن ثم كتابة الأهداف مرة أخرى متسلسلة حسب الأهمية.

5- إن تجربتك لبعض الخطط الإبداعية واتخاذك بعض الخطوات الفعلية تقودك في اتجاهات لم تتوقعها من قبل، وفي الغالب تكون أعظم وأكثر نجاحا من تلك التي وضعتها في خططك. وذلك لأن الخطط وضعت على أساس مقدرتك الحالية، وهذه المقدرة تتغير مع الوقت.

تحليل SWOT:

ويسمى تحليل Swot التحليل الرباعي ويمكن تطبيقه في عدة مجالات كإدارة الأعمال والتسويق والتنمية البشرية.

وينقسم هذا التحليل إلى:

أولا: العوامل الداخلية:

1- القوة: نقاط القوة لدي المستفيد والتي تميزه عن غيره.

2- الضعف: نقاط الضعف والقصور لدي المستفيد.

ثانيا: العوامل الخارجية:

1- الفرص: هي الفرص المتاحة للعميل والتي تساعده في تحقيق هدفه.

2- التهديدات أو المخاوف: هي المخاوف التي تواجه المستفيد في مسيرة تحقيق أهدافه

وتسبب اضطرابات وتوتر له.

شروط نجاح تحليل SWOT:

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

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؟

ويقوم الكوتش بالتشاور مع العميل في تحديد:

- 1- مناطق القوة لدي العميل والتي يجب زيادتها وتدعيمها وتعزيزها.
- 2- مناطق الضعف لدي العميل التي يجب التقليل منها أو تخفيف تأثيراتها السلبية أو القضاء عليها.
- 3- الفرص المتاحة والممكنة في بيئة العميل.
- 4- التهديدات الموجودة في بيئة العميل والتي يجب على العميل التخلص منها ومعالجتها.

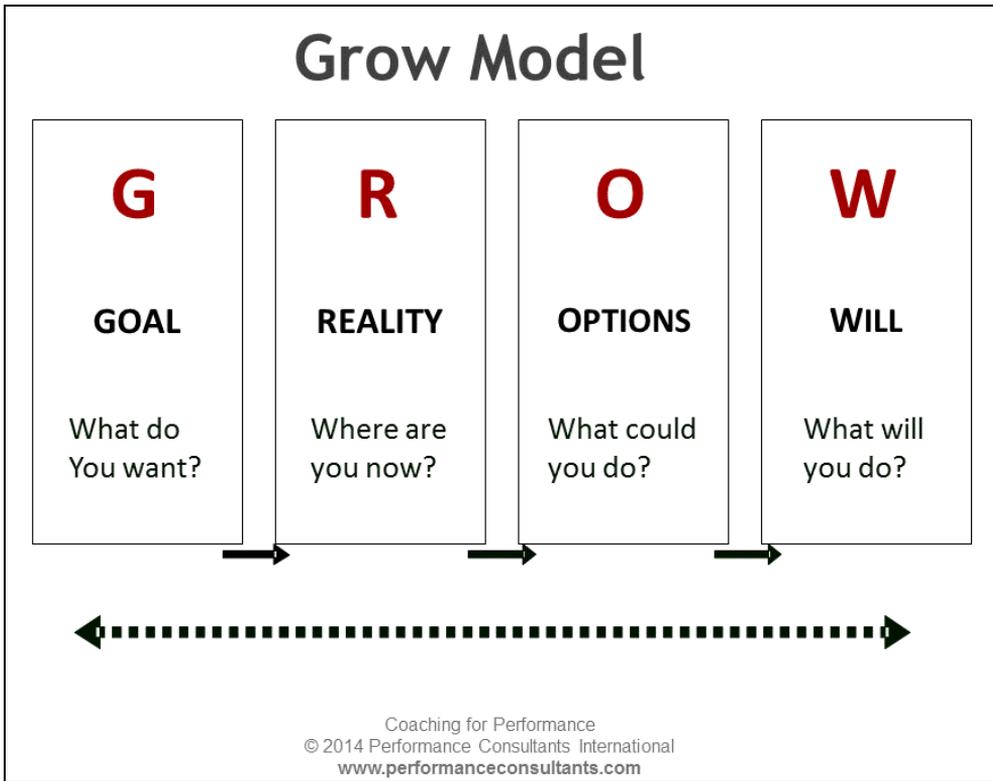
وهنا يمكن تحديد أدوار الكوتش في الآتي:

- 1- تدريب وتشجيع العميل على كيفية تدعيم مناطق القوة.
- 2- تدريب وتشجيع العميل على كيفية تقليل أو إلغاء مناطق الضعف.
- 3- تدريب وتوجيه العميل على كيفية الاستفادة من الفرص المتاحة والممكنة في بيئته.

4- تدريب وتوجيه العميل على كيفية التعامل مع التهديدات الحالية التي تواجهه وكيفية تجنبها في المستقبل.

نموذج Grow:

يستخدم التعليم وتوجيه الآخرين من أجل تحسين أدائهم ويعتبر أحد المداخل التي تساعد الكوتش على معرفة العميل بطريقة أوضح.
ونموذج Grow عبارة عن خطة يجب على العميل تطبيقه



كيف يطبق نموذج GROW:

(G) حدد الهدف Establish the goal.

- إلى أين تريد أن تصل؟
- في هذه الخطوة يقوم بطرح العميل أهدافه وتحديد النتائج التي يريد أن يصل إليها.

(R) أفصح الوضع الراهن.

- أين أنت الآن؟
- يقوم الكوتش بمناقشة العميل عن وضعه الراهن والمتعلق بالمشكلة أو الموقف.
- ويستطيع الكوتش طرح بعض الأسئلة على العميل منها:
- ماذا يحدث الآن؟
- كيف تري وضعك المالي في المشروع؟

(O) اكتشف الخيارات:

- ما الخيارات أو الفرص التي سوف تساعدك في 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 فيها بعد.

(W) خطواتك التالية:

- ما الخطوة التالية؟
- بعد معرفة الوضع الراهن وتحديد الخيارات ومناقشتها تكون الخطوة التالية.

- هي مناقشة العميل؟ 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 العميل ودعمه وتشجيعه والتصرف بحكمة معه من قبل الكوتش.

نموذج التدقيق:

هو عبارة عن نموذج طرح أسئلة يستخدمه الكوتش كأحد أدواته في عملية الكوتشنج.

إن الهدف من تطبيق هذا النموذج هو جمع المعلومات عن طريق إعادة ربط الناس بتجارها، فأغلب الناس يقولون شيئاً ويقصدون شيئاً آخر وفي عملية الكوتشنج لا بد من دقة المعلومات لذلك يستوجب على الكوتش تطبيق هذا النموذج للتأكد من صحة ودقة المعلومات التي يحصل عليها من العميل.

أ. الإلغاء:

يجب التمييز بين أربعة مستويات في عملية الإلغاء:

- 1- الإلغاء البسيط.
- 2- الإلغاء بالمقارنة.
- 3- الأفعال غير المحدودة.
- 4- غياب المؤشر المرجعي.

1- الإلغاء البسيط:

يستخدم هذا النوع عندما تكون الجملة ناقصة ومبهمه المعلومات

مثال:

العميل: أنا مستاء جدا.

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

2- الإلغاء بالمقارنة:

من المعروف أن المقارنة تستخدم للتشبيه بين شيئين واضحي الملامح ولكن هنا

يستخدم العميل طرفا واحدا فقط من المقارنة ويلغي الطرف الآخر.

مثال:

العميل: أنا أكثر إبداعا؟

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش) مقارنة بمن؟

3- الأفعال غير المحدودة:

تشير الأفعال غير المحدودة عادة إلى انفعالات سلبية وهذا النوع يساعد العميل

على أن يكون أكثر دقة في كلامه:

مثال:

العميل: استهزأ بي

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

4- غياب المؤشر المرجعي:

في هذا النوع يقوم العميل بتعميم تجربته على كل من يتعامل معهم:

مثال:

العميل: لا أحد يقدرني.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش):
من على وجه التخصيص لا يقدرك

بد التعميم:

للتعميم مستويان:

1- المقاييس العامة.

2- العوامل التشكيلية.

1- المقاييس العامة: وهي الأكثر شيوعا ومن أمثلها: أبدا، دائما، كل، لا أحد حيث

يميل الناس إلى المغالاة فيما يشعرون به.

المغالاة في التعميم:

العميل: لا يفهمني أحد.

إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): لا أحد لا أحد؟

أسئلة تشمل: في أي وقت مضي؟

العميل: لا أكمل أبدا عملا بدأت به.

إجابة نموذج التدقيق الكوتش: هل سبق أن أكملت عملا في أي وقت مضي ولو

مرة واحدة؟

2- العوامل التشكيلية: وهي 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؟ أو ما الذي يحدث لو فعلت؟
يرجع السؤال الأول العميل إلى الماضي كي يتعرف على التجربة التي على أساسها
قام هذا التعميم.
أما السؤال الثاني فهو ينقل العميل إلى المستقبل لكي يتخيل النتائج المحتملة
مثال:

العميل: من المستحيل إنهاء دراستي الجامعية؟
إجابة نموذج التدقيق (الكوتش): ما الذي يوقفك أو ما الذي يحدث لو لم تفعل
ذلك؟

ج- التحريف:

وهو المعني المحرف أو المشوه للكلمة:
ويتضمن التحريف أربعة مستويات:

- 1- قراءة الأفكار.
- 2- الأداء الضائع.
- 3- المساواة المركبة.
- 4- السبب والنتيجة.

1- قراءة الأفكار:

بمقدور الشخص معرفة ما يفكر ويشعر به الطرف الآخر دون الاتصال المباشر به:
مثال:

العميل: إني متأكد أنك قادر على معرفة ما أشعر به.
الكوتش: كيف على وجه التخصيص يمكنك معرفة أنني أعرف ما تشعر به؟

2- الأداء الضائع:

أحكام يستعملها الناس لمصلحتهم الخاصة.

مثال:

العميل: لا قيمة لهذا العمل.

الكوتش: وفقا لمن؟ لا قيمة لهذا العمل؟

3- المساواة المركبة:

وهي تفسير تجارب حقيقية على أساس معناها الظاهري المباشر ويتولى الكوتش

التعامل مع ذلك امعامل بطرح أسئلة تحتوي على «كيف».

مثال: العميل: هو ينظر إلي بطريقة مستفزة هو يحتقني.

الكوتش: كيف عرفت أن نظرتك لك بهذه الطريقة دليل على احتقاره لك؟

4- السبب والنتيجة:

وهذا يعني أن (س) يسبب (ص).

مثال:

العميل: إني سعيد لأنك موجود.

الكوتش: كيف يجعلك سعيدا لوجودي؟

إن استخدامك ككوتش لنموذج التدقيق يجعلك تدرك تماما ما يعنيه العميل ومن

ثم تستطيع أن تتواصل معه بالأسلوب المناسب.

العصف الذهني لتوليد الأفكار لمساعدة المستفيد لإدارة حياته :

ابتكر العالم Alex Osborn في عام 1941 طريقة لتوليد الأفكار الجديدة وأطلق

عليها اسم (العصف الذهني) وهي أحد الأساليب التي يستخدمها الكوتش بهدف

اكتشاف طاقات وقدرات المستفيد من جلسة الكوتشنج الكامنة، ومساعدته إلى إيجاد

الحلول والوصول إلى تحقيق أهدافه.

تعريف العصف الذهني:

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

وهناك 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 محفزة للعمل الجماعي.
- يمكن تنفيذه بنجاح على المستوى الشخصي والجماعي.
- اكتشاف الطاقات والقدرات الكامنة.
- تنمية مهارات الاتصال.

أهمية جلسة العصف الذهني:

- الوعي بأهمية الوقت.
- الترحيب بكل الأفكار المتولدة.
- تجنب النقد لأي فكرة.
- التركيز على توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار.
- إطلاق حرية التفكير.

- تدوين كل الأفكار المطروحة دون استثناء.
- تقييم الأفكار وتصنيفها.
- اختيار الفكرة التي تم الإنفاق عليها.

أنواع الأفكار:

يمكن تصنيف الأفكار المناسبة إلى:

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

التقييد بأنماط محددة في التفكير:

- الخوف من الفشل.
- التركيز على ضرورة التوافق مع الآخرين.
- الخوف من سخرية الآخرين.
- التسرع في تقديم الأفكار.

نموذج أسئلة لماذا؟

وهذه الاستراتيجية أساسية للإنتاج داخل شركة تويوتا تساعدك في معرفة الأسباب الجذرية التي يعاني منها العميل، وفي هذه المنهجية يتم طرح خمسة أسئلة كلها تبدأ بـ لماذا؟ مثل:

- لماذا حدثت المشكلة؟
- لماذا حدثت الآن؟
- لماذا حدثت بهذا الشكل؟

- لماذا لم تتمكن من الوقاية منها؟
 - لماذا لم يتمكن الموظفون من حلها؟ فتم تصعيدها لأعلي لحلها؟
- ويمكن تعريف هذه الاستراتيجية بأنه تساؤل للوصول إلى العلاقة بين العوامل المسببة للمشكلة والنتائج المترتبة عليها.
- وتتسم هذه الاستراتيجية بعدة سمات التي: تميزها عن غيرها مثل:
- 1- البساطة: يسهل استخدامها وتطبيقها دون الاستعانة بالأساليب الإحصائية.
 - 2- الفاعلية: تساعد على الفصل والتفرقة بين أعراض المشكلة وأسبابها.
 - 3- الشمولية: تساعد في تحديد العلاقات بين جميع أسباب المشكلة.
 - 4- المرونة: يمكن استخدامها مع غيرها من استراتيجيات تحسين الجودة ومعالجة المشكلات.
 - 5- محفزة للمشاركة فهي تحفز الجميع على التواصل.
 - 6- انخفاض التكلفة.

نموذج نافذة جوهاري وتطبيقها:

يعتبر الإفصاح عن ذاتنا والتعامل مع الناس البداية الحقيقية التي تمكننا من التحول السريع إلى فريق واحد في العمل.

وضع كل من (جوزيف لوفت وهاري إنجهام 1955) أداة للتعرف على الإدراك النفسي والوعي الذاتي للفرد، وظيفتها مساعدة الفرد على تكوين فهم أفضل للذات ولعملية التواصل الفعال مع الآخرين، وكيفية بناء علاقات إيجابية معهم، وأطلق على هذا النموذج اسم جو هاري من المقطع الأول لاسم صاحبيه (Joseph & Harry).

وتمثل نافذة جو هاري - علماء في النفس البشرية - أسلوباً لتحليل العلاقات المتداخلة بين الفرد والناس لكي تزداد بها معرفة بأنفسنا وبالآخرين وهي توضح أشياء أعرفها عن نفسي ولا يعرفها الآخرون عني.

وهناك أشياء أعرفها عن نفسي ويعرفها الآخرون عني.

وهناك أشياء لا أعرفها ولكن يعرفها الآخرون.

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 الأربعة لديه.

1- 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 ومميزاته، شخصيته، إدراكه أو ما نسميه الظاهرة في هذه المنطقة تتجمع كافة العناصر بالذات التي يعلمها الفرد عن نفسه ويعلمها الآخرون عنه بنفس الدرجة فهي منطقة معلنة وظاهرة سواء للفرد أو للآخرين.

كيف ترى نفسك؟ وكيف يراك الناس؟

لا شك أن كل إنسان يسعى للتعامل مع الآخر بشكل جيد، وحتى يتم ذلك لا بد من التعرف على جوانب وإبعاد شخصيته.

ومثل هذا التعرف لا يتم بطريقة تلقائية وإنما يحتاج إلى مواجهة صريحة:

أولاً: مع النفس وإعادة المواجهة مرات ومرات لتقليل درجة التحيز الطبيعية التي يميل كل منا إلى الارتكان إليها - بطريقة لا شعورية في الغالب - ليتواءم مع ما يجب أن يكون بدلا عن ما هو عليه بالفعل.

ثانياً: مواجهة أخرى وصریحة مع غيره من الأفراد، ولا تعني هذه الصراحة أن نجرح الناس وإنما نبتعد عن ذلك بأسلوب فعال ننقل فيه إليهم وصفا لبعض أنماط سلوكهم ليسمح لهم باستنتاج بعض الصفات والتصرفات غير المرغوب فيها من جانبهم. وبالتالي نساعدهم ونعاونهم على ممارسة أنماط من السلوك الصحية المطلوبة.

كيف ترى نفسك؟ وكيف يراك الناس؟
أنماط حالاتك الشخصية في تعاملك مع الناس

2- المنطقة العمياء:

ما يجھله الشخص عن نفسه، ويعرفه عنه الآخرون. قد يفاجأ الفرد أحيانا بملاحظة عن نفسه يديها له أحد غيره، لم يكن مدركا لها من قبل، هنا تظهر قيمة جديدة إليه وهي 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.

هذه المنطقة غامضة وغير معروفة لدى الفرد بالرغم من أنها واضحة للآخرين مثل مقاطعتنا المستمرة للآخرين أو عنادنا في التصميم على آرائنا ودفاعتنا المستميت عنها.

3- 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 أخطائنا، أسرارنا، أمنياتنا، نقاط ضعفنا، مخاوفنا.. إلخ.

وهذه المنطقة تتجمع فيها مجموعة من الأشياء نعرفها عن أنفسنا ولا يعرفها الآخرون، والسبب في هذا الإخفاء من جانب الفرد يرجع إلى أسباب شتى من بينها الخجل أو الخوف من النقد أو الهجوم من جانب الآخرين أو لرغبة ذاتية في الاحتفاظ بهذه المعلومات لذاتنا.

4- المنطقة غير المعروفة أو المجهولة:

ما يجمله الشخص عن نفسه ويجمله الآخرون عنه وتتمثل غالبا في الأحداث المخزنة في اللاوعي وتتضمن عوامل غير معلومة للفرد والناس حيث هناك قدر معين من سلوكنا يعتمد على دوافع ومشاعر وخبرات ماضية لا تقع في حيز إدراكنا الواعي بها وإدراك الآخرين (ولإظهار هذه العوامل والخبرات السابقة يستخدم أسلوب التحليل النفسي).

تطبيقات نموذج جوهاري:

يمكن تطبيق نموذج جوهاري عموما 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.

أولاً: مهارات التعامل مع الذات:

لكي تتحلي بمهارة التعامل مع الذات لا بد من العمل مع نفسك لتتصف بهذه

الصفات:

- الثقة في الله.
- الثقة في النفس.
- الأمانة.
- تعلم تكوين الرؤى.
- كن إيجابياً.
- ارسم برنامج أولويات أهدافك وأعمالك.
- احرص على مظهرك وأناقتك.
- اختل بنفسك.
- قم بتنمية بناء استقلالك الذاتي.
- نظم مكتبك وأدواتك.
- نم معلوماتك وخبراتك ومهاراتك ومعارفك.
- اعرف قدر نفسك.
- كن صريحاً ومعبراً عن أفكارك وانفعالاتك.
- روج لنفسك.
- اعتمد على نفسك.
- لا تستسلم للهزيمة وتمتع بالإصرار على مواجهة المواقف الصعبة.
- التجديد والابتكار.
- استفد من أخطائك.
- انه أعمالك التي بدأتها.

- الانعماس في العمل.
- ذروة الأداء.
- تواضع وتجنب الغرور.
- ابتسم وضحك.
- احسن استثمار وقتك.
- تجنب التوتر العصبي والضغط.
- لا تتعجل وكن متأنياً.
- تجنب الكسل وكن نشيطاً.

ثانياً: التعامل مع الآخرين.

مهارات تحتاجها في التعامل مع الآخرين:

انت في تعاملك مع الآخرين تحتاج إلى:

- بناء الثقة بالنفس.
- فن بناء العلاقات معهم.
- صياغة وطرح الأسئلة عليهم.
- تحليل وحل المشكلات التي تواجههم.
- اتخاذ القرارات التي يهتمون بها.
- أنت تحتاج إليهم وهم يحتاجون إلينا.

فلنبداً بأنفسنا ولنبن معاً:

الثقة بالنفس شيء داخلي يتمدد وينتشر وهي من الأشياء التي تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلي لك – أي يتأثر التفكير والشعور والسلوك والجسد فتثق وتؤمن بأهدافك وقراراتك وكذلك بقدراتك وإمكاناتك أي تؤمن بذاتك.

وبالتبعية فإن انعدام الثقة يؤثر على التفكير والشعور والسلوك والجسد كذلك.

الأمان الداخلي لثقتك يكمن في ممارستك لما تحب

إدارة التغيير:

ويعد قانون التغيير أحد قوانين النجاح الذي يركز على عدم القبول لأن تكون سجيناً لأي ظرف أو موقف، وأن تعلم أنه بمقدورك أن تتحول عن ظروفك الحالية عن طريق زرع فكرة جديدة أو حالة جديدة من الوعي. وبتعبير آخر:

تستطيع أن تغير حياتك مما هي عليه في الوقت الحاضر إلى أي شيء تريد أن تكون عليه عن طريق تغيير تفكيرك ومراجعة نفسك وذاتك الإنسانية. يركز القانون الأول للنجاح "قانون التفكير" على أن تجربتك في الحياة تعتمد على طريقة تفكيرك. أما القانون الثاني وهو "قانون التغيير" يعتمد على أن الحياة التي تعيشها حالياً يمكنها أن تتغير بتغيير تفكيرك ومشاعرك. وبنظرة تأملية حول الأشخاص الناجحين نجدهم موفقين في أي شيء يقومون به لأنهم يحتفظون بتفكيرهم في حالة من التركيز على الجوانب الإيجابية للنتائج التي يرغبون في تحقيقها.

الجوانب الرئيسية لقانون التغيير:

هناك ثلاثة جوانب رئيسية لقانون التغيير هي: الإيمان، والاختيار، والرغبة.

أولاً: الإيمان.

"الإيمان هو جوهر ما نتمنى تحقيقه والبرهان الدال على ما لا تراه العين" - قول مأثور.

يعرف الإيمان بأنه الاعتقاد الراسخ أو الثقة المؤكدة بأمر ما أو بشخص ما دون أن يكون هناك برهان موضوعي على هذا الإيمان.. فهو اعتقاد لا تشوبه أية شكوك أو ظنون. لكي تحقق تغييرا هاما في حياتك، عليك أن تتحلى بالإيمان بأن هذا التغيير ممكن، ومهما كان موقفك الحالي سلبيا، ومهما بدا لك أنه لا أمل في تغييره، فإذا تحليت بالإيمان بأن الأمور ستتحسن وأن هناك شيئا ما جميلا يدخره الله لك و ينتظرك في هذه الحياة. حينئذ تكون اتخذت الخطوة الأولى نحو العثور عليه في طريق تحقيق حلمك. أما إذا انتابتك الشكوك بأن حياتك لا يمكن أن تتغير إلى الأفضل فإنك تقضي بشكوكك على جميع فرص التغيير.

وعليك أن تؤمن وتوقن بأن لمسات الحنان الإلهي تحيطك وأنه سبحانه الخالق العظيم منحك من النعم ما يجعلك تتمتع بالصحة والسعادة والأمان. فليكن ظنك بالله خيرا.. حتى تحقق الخير والنجاح والحلم الذي تريده.

قال الله في حديثه القدسي:

"أنا عند ظن عبدي بي إن خيرا فخير.. وإن شرا فشر".

ثانيا: الاختيار.

إن كل فرصة تتاح لنا، وكل تحد نجتازه في الحياة يحمّلنا على تبني اختيار بعينه إما الأسلوب الإيجابي أو الأسلوب السلبي.

ومن أجل أن تغير حياتك إلى الأفضل عليك أن تحدد بشكل قاطع ما الذي تعنيه لك عبارة: "حياة أفضل" و عليك أن تختار أن تسعى في طلب هذه الحياة التي حددتها لنفسك وأن تتخذ من التغييرات في التفكير والأعمال التي تساعدك على تحقيق مسعاك وحلمك.

وعندما تبذل المزيد من الجهد في سبيل تحقيق ما تنوى القيام به، ستبدأ في إدراك هذه النية وهي تتجسد أمامك واقعا ملموسا.

وحينما تتيقن من قدرتك على قهر المستحيل، لن يصعب عليك تحقيق كل ما تصبو إليه.

استمتع بكل ما يحدث في حياتك، واحذر أن تجعل سعادتك أو نجاحك مرهونين بأى شخص أو مكان أو شىء.

وممكن إذا بدأت أن يصبح النجاح والفوز على بعد خطوات منك.

واعلم أن الفشل هو حكم نصدره على أنفسنا أو رأي نراه فيها، ينشأ من مخاوفنا التى يمكن اقتلاعها بالحب.. الحب لأنفسنا ولما نفعله في الحياة وللآخرين ولكل من حولنا.

الحب لطريقنا وأهدافنا التى من الممكن أن تتحقق إذا تحلينا باليقين بالله، والثقة في النفس النابعة من الثقة بالله.. والتفكير الإيجابي الدائم في النجاح والسعادة مما يحقق أحلامك التى تنشدها وتصبو إليها.

عليك أن تبذل المزيد من الجهد لتحصل على ما تريد..

ثالثا: الرغبة.

العنصر الأساسى للتغيير هو الرغبة الملحة الماسة في التغيير، رغبة قوية بحيث لا يكون هناك شىء أو شخص يمكنه أن يمنعك عما تريد تحقيقه وعندئذ سوف يحدث التغيير، وسوف تنال عندئذ الحياة المثلى التى تصبو إليها.

عقبات أمام التغيير:

العقبة الأساسية للتغيير هي الخوف.

ما الخوف؟ هو دليل زائف يبدو مثل الحقيقة.

المخاوف الأساسية الثلاث التي تمنع الناس من تحقيق التغيير اللازم لتحسين حياتهم:

1- الخوف من التغيير.

2- الخوف من الانتقاد.

3- الخوف من الفشل.

1- الخوف من التغيير:

بعض الناس يخشون التغيير نفسه، وتجدهم يزعمون أنهم يريدون تغيير بعض الجوانب في حياتهم، ولكنهم في الوقت نفسه يقومون بكل ما هو ممكن للإبقاء على وضعهم الحالي كما هو.

إنهم يخافون من التغيير لخوفهم من المجهول وإحدى الصعوبات عند تحقيق النجاح دون إشباع هي سهولة أن يصبح المرء راضيا عن الوضع القائم ومكتفيا بما حققه من إنجازات.

ولذا يتعد عن أى تغيير بل ويخاف منه لأنه غير متأكد من نتيجة هذا التغيير.

في حين أنه لو تغلب على هذا الخوف وبدأ في طريق التغيير سيكتشف في نفسه ملكات وقدرات وهبها الله له تقوده إلى طريق النجاح وتحقق له حلم حياته.

كيف تتغلب على هذا الخوف؟

تستطيع أن تتجاوز ذلك الخوف من التغيير من خلال التحلي بإيمان تام بأنك قادر على تحقيق النتائج المنشودة في حياتك الجديدة بفضل الله ومشيئته.

2- الخوف من الانتقاد:

أما الخوف من الانتقاد فهو يسلبك قدرتك على المبادرة ويدمر حياتك، إنه يفتك بتحققك الشخصي ويشجعك على اكتساب مركبات النقص والإحساس بالدونية. عندما تخشى من انتقاد الآخرين لك تعجز رغبتك في التغيير، وتبقى أسيرا للوضع القائم حاليا مما يبعدك عن بذلك أى مجهود في تغيير نفسك.

ومن أجل أن تتغلب على الخوف من الانتقاد.

عليك أن تدرك أن أى نقد لا يمكنه أن يؤذيك أو يضرك ما لم تسمح أنت بذلك.

من الذى يصدر عنه هذا الانتقاد؟

- هل من شخص سبق له أن حقق ما تحاول تحقيقه.
- أم من شخص أصاب بالفعل نجاحا وتوفيقا من مجاله.
- أم من شخص غير ناجح فى أى شىء وهل دافع الانتقاد اهتمام وانشغال حقيقى بك أم أنه بدافع الغيرة ونتج عن الشعور بالنقص؟

عندما يكون النقد بناء ويصدر عن شخص تحترمه. فلتظهر انتباها لما يقوله لك، وحلل عباراته تحليلا منطقيا وقم بتعديل سلوكك، واعرف أن ما يقوله هذا الشخص هو رسالة إليك لتنفيذ ومواصلة إجراء التغييرات المنشودة فى حياتك لتحقق ما تحلم به، وإلا سيظل حلمك معلقا فالأمانى وحدها لا تحقق الأحلام، وانما بفضل الله ثم السعى والتغيير من أجل الأفضل تستطيع أن تحقق ما تشده.

أما إذا صدر النقد من شخص أنت تعرف أنه يغير منك ولا يريد أن تففز خطوات نحو النجاح، فاصرف النظر عنه ولا تعره اهتماما وواصل تقدما إلى الأمام واستمع إلى نداء فطرتك الذى يحقق لك الخير الأسمى.

تغلب على الخوف من الانتقاد عن طريق رفض القلق بشأن ما يقوله الآخرون وما

يعتقدونه أو حتى ما يقومون به وما يعتقدونه أو حتى ما يقدمون به وثق دائما بنفسك واسع إلى التغيير لتحقيق حلم حياتك.

ثالثا: الخوف من الفشل:

يتبلور مثل هذا النوع من الفشل غالبا في عادة التسويف والإرجاء. ولا بد أن نعرف جيدا التغييرات الفكرية اللازمة التي تؤهلك لتحقيق ما تصبو إليه من حياة أفضل. يجعلك دائما الخوف من الفشل تجد أعذارا وتبريرات عقلية لعدم المحاولة، وحججا وهمية للبعد عن بذل المجهود. ولكي تتغلب على الخوف من الفشل عليك أن تدرك أن الفشل ما هو إلا عدم المحاولة وبذل الجهد.

قبل أن ينجح العالم "توماس أديسون" الذي ابتكر المصباح الكهربائي بوقت قصير أجرى معه صحفي شاب لقاء وسأله عن سبب عدم تحليه عن فكرة المصباح الكهربائي ما دام قد أخفق أكثر من 300 محاولة في جعل فكرته تنجح فنظر إليه "أديسون" قائلا: أخفقت؟ إنني لم أخفق بالمرّة وما قمت به هو تحديد نجاح لأكثر من 300 طريقة لا تعد هي الطريقة المناسبة للعمل.

وهنا نستشف أن مكتشف المصباح الكهربائي لم يعتبر نفسه أخفق في أية محاولة وإنما كانت تجارب ناجحة ولكنها ليست هي المناسبة.. إذن كان تفكيره إيجابيا في كل هذه المحاولات وهذا ما قاده إلى النجاح.

فلتدرك أنك تستطيع أن تغير من ظروفك عن طريق تغيير تفكيرك، تفكيرك بشأن نفسك، وطريقك.. وبشأن الأشخاص الذين ترتبط بهم وتتعامل معهم.

إن السر في عيش حياة أفضل يكمن في قدرتك على أن تقدم وصفا تاما وكاملا لرؤيتك للحياة التي تصبو إليها، وللشخص الذي تود أن تكونه.

هناك حقيقة تؤكد:

(أن ما نعطيه اهتمامنا ينمو، وأن ما لا نعطيه اهتمامنا يتلاشى)

كيف تحقق التغيير:

إن المشكلة تظهر غالبا عندما يكون اهتمامنا مركزا على مشكلاتنا، فأحيانا تصل حياتنا إلى المرحلة التي تبدو فيها وكأنها قائمة طويلة من المشكلات التي يجب حلها. وعندما تجد مشكلات أكثر مما كنا نتوقع أننا قادرون على حلها، تصيبننا حالة من الارتباك مما يمثل مشكلة أكبر تحتاج إلى حل.

نادرا ما نجد الأشياء الإبداعية الممتعة في القوائم الخاصة بالأعمال التي يجب إنجازها، فدائما ما يتم تأجيلها إلى حين توافر الوقت الكافي وبالطبع ليس هناك وقت كاف لأن حياتنا بها عدد لا حصر له من المشكلات.

والطريقة الوحيدة للخروج من هذا هو التغيير الكامل في التوجه والتفكير. فنحن نحتاج إلى أن نغمض أعيننا عن مشكلاتنا، وأن نبصر الأشياء الجميلة في حياتنا، والأفضل أن نركز على ما ينمو في حياتنا.

فبدلا من مساءلة أنفسنا: "ما المشكلات التي أعانيها وأحتاج لحلها"؟

نسأل: ما الأشياء الجيدة التي حدثت اليوم؟

وهناك سؤال أفضل هو: ما أفضل شيء حدث اليوم؟

إذا سألنا أنفسنا هذا السؤال، فإننا بذلك نركز اهتمامنا على المناطق التي بها حركة زيادة ونمو في حياتنا مما يشعرونا بالتحمس لتحقيق المزيد من النجاحات.

تمرين:

(في نهاية اليوم، اجلس مسترخياً وأمامك ورقة أو حاسبك الخاص وسل نفسك: ما أفضل شيء حققته اليوم؟ اكتب أكبر عدد من الأشياء التي يمكن أن تفكر فيها، ولا يهم إن كانت كبيرة أو صغيرة فمن الممكن أن تكون متنوعة).

فائدة هذا التمرين:

- الممارسة اليومية لهذا التمرين سوف تساعدك على التحول من التركيز على المشكلات إلى التركيز على النمو والتقدم.
- ضرورة التغيير لإحداث تحولات جذرية في الوضع الشخصي والمهني.
- التغيير الفعال هو عملية تتضمن إحداث تحولات من الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية ويكون هذا التحول في جانب أو عدة جوانب من حياة العميل.
- التغيير الفعال الإيجابي تقع مسؤوليته الأولى على العميل والكوتش مساعد له في عملية التغيير.
- قال -تعالى-: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾ [الرعد: 11].

التغيير هو عملية تحول من الوضع الحالي إلى وضع منشود

أهمية التغيير:

- وللتغيير أهمية كبرى في حياة الفرد، ولا بد أن يكون للعميل الرغبة في التغيير حتي يتسنى للكوتش مساعدته في تعلم فن إدارة الحياة، وترتكز أهميته على الآتي:
- تحقيق الأهداف والغايات المنشودة.
 - اكتشاف القدرات الشخصية الكامنة.
 - تصحيح الأخطاء.

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

أنواع التغيير:

للتغير أنواع مختلفة بحسب الهدف منه أهمها:

1- درجة التخطيط:

- تغيير عشوائي.
- تغيير مخطط.

2- وقت التنفيذ:

- التغيير السريع.
- التغيير البطيء.

3- درجة الشمولية:

- التغيير الجزئي.
- التغيير الشامل.

4- القوي المحركة للتغيير:

- قوي داخلية.
- قوي خارجية.

مراحل عملية التغيير:

- 1- تشخيص الوضع الحالي.

- 2- تحديد (المشاكل – العقبات – التحديات) – الحقيقية.
- 3- وضع برامج للتغيير.
- 4- اختيار الوسائل الملائمة للتغيير.
- 5- تنفيذ التغيير.
- 6- التعامل مع مقاومة التغيير بحكمة.
- 7- المتابعة والتقييم.

متي يكون التغيير ضروريا؟

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

حياتك تتغير بتغيرك أنت

اتخاذ قرار التغيير:

- يكون اتخاذ قرار التغيير ناجحا إذا أخذ بعين الاعتبار التالي:
- سلامة قرار التغيير من جميع النواحي.
 - درجة قبول القرار.

مقاومة التغيير:

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

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.
- القنوات الخاطئة.
- التمسك بالعادات والتقاليد.

على الكوتش معرفة أسباب مقاومة التغيير ليساعد العميل على إزالة هذه الأسباب أو التقليل منها ومن ثم مساعدته في وضع الحلول المناسبة للتعامل معها

كيفية التعامل مع مقاومة التغيير:

للتقليل من مقاومة التغيير والتعامل معه بطريقة صحيحة لا بد من التركيز على

النقاط التالية:

- الأخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانيات العميل.
- التشاور والتحاور مع العميل.
- وضع خطة واضحة للتغيير.
- شرح خطوات التغيير بطريقة إيجابية.
- شرح فوائد التغيير.
- توضيح الأمور وإزالة الغموض.
- رصد مؤشرات مقاومة التغيير.
- مفاوضة العميل ومحاولة إقناعه بالتغيير.
- تقديم الحافز لاستمالة العميل باتجاه التغيير.
- متابعة العميل أثناء رحلة التغيير.

مؤشرات مقاومة التغيير:

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

صعوبة التغيير:

تشير الدراسات إلى حقائق هامة عن سلوك غالبية الناس تجاه التغيير وتطوير ذواتهم:

- 25% من الناس ينسون تغييرات بداية العام بعد أسبوع من بداية العام.
- 60% ينسون التغييرات بعد ست شهور (الشخص العادي يكتب الخطة 6 مرات خلال الست شهور قبل أن يتركها).
- 5% من الناس الذين يفقدون ويثبتون على وزنهم الجديد، بينما 95% يستعيدون وزنهم المفقود وأحيانا أكثر من السابق.

في دراسة قامت بها د. جيل ماثيوس (أستاذ علم النفس في جامعة الدومينيكان في كاليفورنيا) عن تحديد الأهداف على أكثر من 267 مشترك.. وجدت أن من كتبوا أهدافهم زادت احتمالية تحقيق أهدافهم بنسبة 42% أكثر من هؤلاء الذين لم يكتبوا أهدافهم. كل هذه الأرقام تدعوك إلى توضيح أهدافك وتحديدتها بشكل دقيق حتي يتبعك عقلك في السعي إلى تحقيقها.. لتقهر المقاومة الأولية التي يقودها عقلك البدائي بامتياز.

وتذكر دائما أن الحياة مثل البوصلة كلما حددت اتجاهك
بوضوح ستقودك بسلاسة لتحقيقها:
ما يبعدك عن توضيح أهدافك هو التشتيت ولقد أصبح
مرض العصر.

يقول جون ميديا في كتابه " قواعد العقل " Brain Rules: "إن الإنسان عندما يتم تثبت انتباهه أثناء أدائه لمهمة ما فإنه يستغرق 50٪ وقتاً إضافياً أطول لإتمام المهمة بل وأيضاً تزيد نسبة الأخطاء إلى 150٪".

في عالم أصبح التثيت عنوانه الأول: أصبح التركيز على إتمام الأولويات من العملات النادرة، وحسب الدراسات في الإنسان المتوسط تتم مقاطعته بمعدل كل 11 دقيقة خلال اليوم الواحد. ربما بمكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو تنبيه على وسائل التواصل الاجتماعي.. إلخ.

تكثرت المشتتات والنتيجة واحدة.. انقطاع التركيز ليس فقط عن أداء المهام بل عن تحقيق الأهداف المحورية في حياتنا.

والحل هو الابتعاد عن تعدد المهام لأنه "أثبتت العديد من الأبحاث أن العقل البشري لا يمكنه أن يركز إلا على فكرة واحدة في الثانية الواحدة" وأن تعدد المهام تقود الإنسان إلى التشتت وفي النهاية لا يصل إلى شيء.

وأعجبني قول: "إن تعدد المهام هو أفضل طريقة لإفساد المهمتين المطلوبتين".
يقود التركيز إلى الإبداع والاحتراف في أية مهمة.

جوانب هامة للتركيز الذهني السريع:

- 1- ركز على النتائج أولاً ثم طريقة الوصول ثانية. فليكن عقلك جاداً في البحث عن عمق الموقف ونتيجته. هكذا يفسد المدراء إبداعات موظفيهم عندما يأتون بأفكار ابتكارية لتحسين الأداء فرد المدير "نحن لا نعمل هنا بهذه الطريقة" تركيز فقط على الطريقة وليس النتيجة (وهذا يرفض التطوير الذي يقود للإبداع).
- 2- ركز على من الحلول والموارد 98٪ بينما خصص 2٪ للتركيز على المشاكل والتحديات.

- 3- ركز على الماضي للتعلم من الأخطاء، وركز على الحاضر لإنجاز المطلوب، وركز على المستقبل للتحرك السريع.
- 4- ركز على التعلم والنمو المستمر.
- 5- ركز على الأعمال المهمة غير الطارئة (تطوير الذات وبناء العلاقات الهامة، الرياضة).
- 6- ركز على بناء شخصيتك من الداخل ثم ركز على نوعية العطاء الذي تريد تقديمه للعالم، إن انطلاقة نجاحك في الحياة ليست بتحديد أهدافك ولكن باكتشاف ذاتك أولاً. ومنها تنطلق كل الإنجازات والتطلعات.

تمرين اكتشاف الأولويات السريع:

أجب عن الأسئلة التالية بشكل مباشر:

- 1- ما الذي يحتاج إلى انتباه وتركيز أقل؟
- 2- ما الذي يحتاج إلى انتباه وتركيز أكثر؟
- 3- ما الجوانب التي تريد قضاء وقت أطول فيها؟
- 4- ما الجوانب التي تريد قضاء وقت أقصر فيها؟
- 5- ما الشيء المفتقد في عملك تشعر بضرورة وجوده؟
- 6- ما الشيء المفتقد في حياتك تشعر بضرورة وجوده؟
- 7- ما هو أهم شيء ذي ضرورة قصوى بالنسبة لك الآن؟
- 8- إذا كان بإمكانك إنجاز شيء قوي الآن واختفت كل العوائق أمامك.. ما هو هذا الشيء؟

الآن.. رتب أهم ثلاث أولويات استنتجتها من التمرين وفقاً للأهمية والضرورة.

----- الأولوية الأولى:

----- الأولوية الثانية:

الأولوية الثالثة:

وأخيراً وفقاً لأولوياتك الجديدة ماذا ستغير يومك غداً لتعيش في هذه الأولويات؟

مهارة التحفيز الإيجابي:

للتغلب على عقبات وعوائق التغيير يجب التحلي بمهارة التحفيز الإيجابي التي تعتبر من أهم سبل التي تحقق النجاح في إدارة الحياة.

والتحفيز شعور داخلي لدي الفرد يولد فيه الرغبة لاتخاذ سلوك أو نشاط معين يساعده في الوصول إلى تحقيق أهداف معينة، وهي مرحلة هامة يحتاجها المستفيد من أن إلى آخر لمواصلة مشواره نحو تحقيق هدفه.

والكوتش هو المسؤول عن عملية تحفيز المستفيد (التحفيز الخارجي) مع ضرورة تنبيه المستفيد لاهمية تحفيزه لذاته (التحفيز الداخلي).

وهناك حقيقة يجب أن يعرفها الجميع إذ أطلق على توني روبينز أنه خبير التحفيز الشهير، ولكنه في الحقيقة أنكر هذا الكلام عليه وكان يلقب نفسه The Why Guy أي أن تركيزه يكون على دوافع الشخص لاتخاذ أي قرار في حياته طبقه، لماذا تفعل ما تفعله؟ لماذا تريد أن تبدأ مشروعك؟ لماذا تريد أن تخسر وزنك؟ لماذا تريد أن تمنح وقتاً لعائلتك؟ مدي وضوح إجابة سؤال لماذا؟ ستحدد مدي سرعة استمتاعك بالنتائج التي تحلم بها. ويبقى العائق الذي يحول بين بدء الشخص للسعي في حلمه هو عدم وضوح إجابة السؤال "لماذا" أو غياب الارتباط الشعوري بها نتيجة أدبيات التطور الشخص دائماً إلى الخطوة 1 لتحقيق أي شيء هي أن تعرف باختصار "ماذا تريد؟".

ودائماً تأتي محادثات الكوتشنج تتجه إلى البحث عن إجابة أسئلة "من أنا؟" وما الذي يحركني؟ لماذا أريد ما أريد؟ وفعلاً إذا تأملت قليلاً ستجد أنك إذا عرفت من

أنت؟ ستعرف ماذا تريد؟

ونبدأ في التفكير في إجابة السؤال الآخر وهو كيف تحقق ما تريد؟ الذي يقود إلى الخطة العملية.

إذن الإنسان هو وحده المحفز الرئيسي عندما يعرف هذه المهارة وكيف يطبقها؟

أهمية التحفيز:

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

أسباب التحفيز:

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

العوامل التي تساعد على تحفيز المستفيد:

- تقييم إنجازات المستفيد وتوضيح القيم التي يمكن إضافتها له من وراء هذه الإنجازات.
 - تذكير المستفيد بأهمية تحديد الأهداف وتحقيقها في بناء ذاته.
 - نزع الخوف والتوتر.
 - تذكير المستفيد بقيمة العمل الذي يقوم به.
- يعد تحفيز الذات والحافز من أهم العوامل التي تقود الإنسان إلى النجاح بل الإبداع. وهناك مبدآن:

(أ) أغلب الناس بارعون ولكنهم قادرون على أن يحسنوا من قدراتهم.

(ب) أغلب الناس يعلمون بالفعل ما يتعين عليهم للنهوض بحياتهم. ولكن لماذا لا يفعلون؟

إن ما يفتقده الناس لتطوير أنفسهم هو الحافز.

وأعظم حافز ينبع من معتقداتنا.. فلكى نقدم على أى عمل.. يجب أن نؤمن بما نفعله، ونتحمل مسؤولية حياتنا وعندما نتحمل مسؤولية سلوكنا وأفعالنا تصبح توجهاتنا الفكرية نحو الحياة إيجابية، ونصبح أكثر إنتاجية على المستويين الشخصي والعمل.

بعد أن يشبع المرء حاجاته المادية، فإن حاجاته العاطفية يجب أن تمثل حافزا أكبر. وينبع كل سلوك من مبدأ "الألم أو المكسب" فإذا كان الألم أكثر من المكسب، فهذا رادع يقف في طريق الفعل. وإذا كان المكسب أكبر من الألم فهذا موقف محفز حقا.

ومن الممكن تكون المكاسب ملموسة مثل: المكاسب المالية، والإجازات، والهدايا.

كما يمكن أن تكون غير ملموسة مثل: العرفان والتقدير، والشعور بالإنجاز، والتطور، والمسؤولية، والإشباع واحترام الذات، واليقين.

ما الحافز؟

الحافز هو دافع يشجع على الفعل أو الإحساس. وهو إشعال جذوة العمل.

أهمية الحافز:

إن الحافز هو القوة المحركة في حياتنا وينبع من رغبة في النجاح. وأعداء الحافز هو الركون إلى الكسل إذ عندما يعتمد الناس على الكسل يفقدون أهدافهم ويتوقف نمو أدائهم لعجزهم عن تحديد ما يحتاجون إليه في الحياة. إن حافزك الداخلى هو دافعك وتوجهك الفكرى فتوجهاتك الفكرية هى مفتاح الحصول على الاستجابة التى تريدها من الآخرين.

كيف يحتفظ المرء بحافزه وتركيزه؟

ما الوسائل الفعالة التى استخدمها الرياضيون لفترة طويلة هى الاقتراح التلقائى وهى عبارة عن جمل تصاغ بفعل المضارع وتكرر بانتظام وتعبير آخر فهى حديث إيجابى مع النفس.

مثال:

لنفترض أنك على وشك تولى مهام وظيفة جديدة
يمكنك أن تردد العبارة التالية عدة مرات يومياً:
إننى أشعر بثقة أكبر بمرور الأيام.

والحافز يحمى وينطفىء لو لم تمده بالوقود اللازم ووقودك هو إيمانك بقيمتك الداخلية. فعندما يغذى هذا الإيمان بقيمتك الداخلية حافزك، يطول عمر حافزك.

ينقسم الحافز إلى صنيفين: خارجى وداخلى:

الحافز الخارجى:

ينبع هذا الحافز من الخارج، مثال: المال، القبول الاجتماعى أو الخوف.

الحافز التشجيعي:

من الممكن أن يتمثل الحافز الخارجي في شكل تشجيعي مثل: المكافآت المالية، والعرفان، والترقيات وأيضًا تشجيع الآخر باستحسان أفعالهم وأعمالهم. والميزة الرئيسية التي يتمتع بها الحافز التشجيعي هي فاعليته مادام المثير قويًا بالقدر الكافي.

الحافز الداخلي:

عوامل تدمير الحافز:

لماذا ينتقل الناس من مرحلة الحافز المبدئي إلى مرحلة انعدام الحافز؟ إليكم بعض عوامل تدمير الحافز:

- النقد المجحف.
- النقد السلبي.
- الإذلال على الملأ.
- مكافأة الكسالى (الأمر الذي يمكن أن يدمر حافز المجتهدين).
- الفشل أو الخوف من الفشل.
- النجاح (الذي يؤدي إلى الركون إلى الراحة والتكاسل).
- انعدام الوجهة.
- غياب الأهداف القابلة للقياس.
- تدني احترام الذات.
- غياب الأولويات.
- حديث النفس السلبي.
- سياسات المكتب.

- المعاملة الظالمة.
- النفاق.
- المعايير السيئة.
- التغير المتكرر.
- المسؤولية غير المدعومة بالسلطة.

المحفزات:

إن ما نود تحقيقه حقا هو التحفيز الذاتي بحيث يقوم الناس بالأمر لأسبابهم الشخصية لا لأسبابك أنت.

تذكر أن أعظم محفز على الإطلاق هو الإيمان. ويجب أن نرسخ في أنفسنا الإيمان بقدرتنا على تحمل مسؤولية أفعالنا وتصرفاتنا. فعندما يتحمل الناس المسؤولية، كل شيء يتحسن بما في ذلك الجودة والإنتاجية، والعلاقات والعمل الجماعي.

خطوات قليلة لتحفيز الآخرين:

- أظهر العرفان للآخرين.
- أظهر احترامك للآخرين.
- اجعل من العمل تجربة ممتعة.
- أحسن الإنصات.
- شجع على وضع الأهداف.
- وفر فرصا للنمو والتطور.
- أتح برامج تدريب.
- اطرح تحديات.
- مديد المساعدة.

التحفيز وأداء القمة.

هناك أربعة متطلبات للوصول إلى قمة الأداء:

- 1- إدارة على مستوى أداء القمة.
- 2- فريق عمل يتحمل كل عضو فيها مسؤولية أفكاره ومشاعره وسلوكه وأدائه.
- 3- نظم مؤسسية تحفز رغبة الوصول إلى قمة الأداء.
- 4- مناخ مؤسسي يرفع التميز، يقدر النجاح ويكافئ كل من أسهم فيه.

قال الله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: 11]

الفصل

السابع

خطوات الإنجاز

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ خطوات الإنجاز.
- ✓ التركيز على الحل.

الفصل السابع

خطوات الإنجاز

من أهم علامات النجاح والتفوق وإدارة الحياة: الإنجاز ومؤشراته فهو دليل نجاحك وتميزك.

خطوات الإنجاز:

- التركيز ووضوح رؤية مستقبلية.
- عندما تركز ستتولد لديك طاقة للفعل.
- أن تحصل على ما هو أفضل.
- حل الصراعات الداخلية.
- وعندما تنجز أرسل ما تعلمته للآخرين ويعتبر ذلك صورة من صور العطاء.

التركيز على الحل:

- مهارة التركيز.
- مهارة التركيز هي الطريقة التي يستطيع الفرد من خلالها أن يقرر بشكل دقيق ما الذي يفكر فيه بالضبط، ومن متطلباتها الملاحظة وإعطاء إجابة محددة والتحليل والاختصار.

نشأة العلاج المتمركز حول الحل:

لقد ارتبط العلاج المتمركز حول الحل في بداية الثمانينات من القرن العشرين بالعالم الأمريكي Steve de Shazer وزملائه في معهد العلاج الأسري المختصر Brief

Family Therapy Center بولاية ويسكنسن الأمريكية. والمتبع لهذا النوع من العلاج يلاحظ أن de Shazer وزملاءه استفادوا كثيراً من إسهامات Milton Erickson من خلال الآتي:

- 1- التركيز على المستقبل بدلاً من التركيز على الماضي والاستغراق فيه.
 - 2- التركيز على الحلول بدلاً من التركيز على المشكلات.
 - 3- التركيز على قدرات العميل وإمكانياته بدلاً من التركيز على مواطن الضعف.
- وعلى هذا حاول de Shazer (1985) ورفاقه الاهتمام بالجوانب الإيجابية في حياة العملاء واستثمارها إلى أقصى مدى حتى يتمكنوا من التغلب على الصعوبات التي تعوق أداءهم لوظائفهم الاجتماعية والقيام بأدوارهم الاجتماعية. (de Shazer, 1985) ويشير Jeffrey Kottler (1997) إلى أن de Shazer بدأ في ملاحظة التغيير الذي يحدث للعملاء بين الجلسات العلاجية من خلال التركيز على الأوقات التي لا تحدث فيها المشكلة أو التي لا يتعرض العميل فيها للضغوط وذلك بحثاً منه على الحلول المنشودة. ومن هنا فهو لا يركز على المشكلة ولا على أعراضها بل إنه يعتبر ذلك مضيعة للوقت. ومثال على ذلك أن المرأة التي تطلب الإرشاد النفسي والاجتماعي نتيجة لسوء معاملة زوجها لها، يمكن أن تحدد بعض الأوقات التي يعاملها زوجها معاملة جيدة حتى وإن كانت تلك الفترات الزمنية قصيرة جداً. ويؤكد de Shazer (1988) أن المشكلة لا تستمر مع العميل طوال الوقت بل إنها تأتي وتذهب تبعاً للمؤثرات والعوامل التي تتسبب في حدوثها.

وخلاصة القول أن نشأة العلاج المتمركز حول الحل - على خلاف غيره من الأساليب العلاجية - رغم حداثة لاقته صدى كبيراً لدى الممارسين في مجال العلاج النفسي والخدمة الاجتماعية لعدة أسباب يمكن حصرها في الآتي:

- 1- التركيز على المعطيات الحاضرة والتطلع إلى المستقبل.

- 2- استغلال كل ما يحضره العميل للعلاج النفسي وعدم الاستغراق في الماضي.
- 3- إنه علاج مباشر وموجه وفعال.
- 4- سهولة تطبيقه في الواقع الاجتماعي وتدريب الممارسين عليه.
- 5- يتعامل مع مشكلات الحياة اليومية بفاعلية ولا يجهد العملاء أو يستنفذ أوقاتهم في جلسات العلاج الطويلة.

المفاهيم الأساسية:

لقد حاول كل من (1987) de Shazer ، (1992) Berg & Miller أن يجددوا ثلاثة مسلمات يقوم عليها العلاج المتمركز حول الحل هي:

- 1- العملاء هم الذين يحددون أهدافهم العلاجية ولا يجب أن تفرض تلك الأهداف من قبل الكوتش وعلى هذا يجب أن يكون التركيز منصباً على مساعدة العملاء على الوصول إلى الحلول بدلاً من البحث في العوامل التي ساهمت في تفاقم المشكلة. واتجاه الكوتش نحو ذلك يجعل العميل يتجاوب مع العلاج ويمكنه من استثمار قدراته وإمكانياته.
- 2- إذا عرفت ما الذي يحقق التغيير فالزمه وساعد العميل على عمل المزيد منه. ومعنى ذلك أن التغيير مهما كان بسيطاً هو الهدف المنشود والوصول إليه وشعور العميل بما يحدثه في حياته هو لب العلاج ويجب أن يستمر العمل من خلاله حتى يتحقق التغيير الكامل وهو زوال المشكلة أو على الأقل الحد من آثارها على العميل.
- 3- إذا كان العلاج غير فعال ولم يحدث التغيير فلا تعاود محاولته مرة ثانية. ومعنى ذلك أن على المعالج محاولة أسلوب آخر أو حل آخر غير الذي ثبت فشله وفي هذا خروج من الإحباطات التي يشعر بها العميل واستثاره لقدراته وإمكانياته في البحث عن حلول أخرى أكثر فاعلية في التصدي لمشكلته.

وبناء على هذه المسلمات يقدم (Kottlor 1997) خمسة مفاهيم أساسية يقوم عليها العلاج المتمركز حول الحل وهي:

1- أن يتمحور المفهوم الأول في العلاج المتمركز حول الحل حول التركيز على ما يمكن تحقيقه وفقاً لمعطيات شخصية العميل والبيئة المحيطة. وعلى هذا فالممارس تقع عليه مسؤولية توجيه العميل نحو ما يمكن تحقيقه والنجاح فيه بدلاً من ما لا يمكن تحقيقه والفشل فيه. ويشير أنصار هذا العلاج إلى ذلك بمقولة "Solution talk" حديث الحل بدلاً من "Problem talk" حديث المشكلة. ومعنى ذلك أن عملية العلاج يجب أن توجه نحو الحل وكيفية الوصول إليه.

2- المفهوم الثاني يدور حول التأكيد على أن كل مشكلة لها استثناءات (هي الأوقات التي لا تظهر فيها المشكلة) يمكن تحويلها والتعامل معها على أنها حلول ممكنة للمشكلة. ويرى مؤسسو هذا النوع من العلاج أن العملاء يعتقدون خطأً أن المشكلات التي يعانون منها ملازمة لهم على الدوام بينما في الواقع تأثير المشكلة لا يستمر قوياً طوال الوقت بل إنه قد يتلاشى ثم يعاود. والمشكلة تكمن في أن العملاء لا يلاحظون تلاشي المشكلة من حياتهم بالقدر الذي يشعرون بتأثيرها متى عاودت. من هنا فملاحظة الممارس لتلك الاستثناءات تعتبر الخطوة الأولى نحو الوصول إلى الحلول الممكنة لمساعدة العميل وتقديم عملية المساعدة.

3- المفهوم الثالث الذي يركز عليه العلاج المتمركز حول الحل يقوم على فكرة كرة الثلج "Snow ball" بمعنى أن التغيير البسيط في حياة العميل يؤدي إلى نجاح أكبر وصولاً إلى الهدف النهائي وهو التوافق النفسي والاجتماعي.

مثال:

الطالب الذي يعاني من التأخر الدراسي نتيجة لأنه يكره مادة الرياضيات لا يمكن

للمرشد الطلابي أن يحقق الهدف النهائي وهو هنا التفوق الدراسي ما لم يسع في البداية إلى إحداث بعض التغييرات البسيطة في حياة الطالب مثل: حث مدرس الرياضيات على تشجيع الطالب أمام زملائه، إعطائه دروساً خصوصية في أوقات الفراغ بين الحصص الدراسية، إدماج الطالب في مجموعة صغيرة مع بعض الطلاب المتفوقين في مادة الرياضيات. مثل هذه التغييرات الصغيرة تؤدي إلى تغيير أكبر في حياة الطالب.

4- المفهوم الرابع يدور حول أهمية الاعتراف بأن لكل عميل قدرات (Strengths) يستطيع استخدامها للتغلب على ما يواجهه من صعوبات. وعلى هذا يجب على الممارس أن يعطي اهتماماً كبيراً نحو اكتشاف قدرات العميل وتجنب التركيز على مواطن الضعف فيه.

إن التركيز على القدرات يزيد من ثقة العميل بنفسه ومن قدرته على الاعتماد عليها فترتفع روحه المعنوية ويكبر الأمل والتفاؤل داخله ويصبح متطلعاً للمستقبل ومتخلصاً من آثار الماضي.

5- يدور هذا المفهوم حول ضرورة صياغة أهداف العميل بصورة إيجابية Positive goals بدلاً من صياغتها بصورة سلبية Negative goals لأن هناك فرقاً شاسعاً بين النظر إلى نصف الكوب المليء بالماء وبين النظر إلى نصف الكوب الفارغ من الماء.

إن الطريقة التي ينظر بها الإنسان إلى الأشياء هي التي توجه إمكاناته وقدراته وهي بمثابة الوقود الذي يتزود منه الإنسان بالطاقة.

ومن هنا كان على الممارس أن يساعد العميل على صياغة أهدافه بطريقة إيجابية من خلال سؤاله عما يود فعله وليس ما لا يود فعله.

ومن المهارات التي يجب على الكوتش أن يكتسبها في علاقته مع العملاء ما يلي:

1- التعاطف والمشاركة الوجدانية (empathy) وفيها يظهر اهتمام المعالج بالعميل من خلال فهمه لمشكلته وتقديره لمشاعره والمعاناة التي يشعر بها.
مثال:

الكوتش: أقدر مشاعر الألم التي تشعر بها الآن وأعلم مقدار المعاناة التي تمر بها.

2- الاستعداد لمناقشة كل شيء وأي شيء يود العميل مناقشته Readiness to discuss everything

3- الهدوء ورباطة الجأش (Composure) وتعني أن يكون الكوتش مرتاحاً من علاقته بالعميل بغض النظر عن اعتقاداته وآرائه الشخصية وبغض النظر عن الفوارق الاجتماعية أو الاقتصادية. فالعميل في نهاية المطاف إنسان يجب احترامه والاهتمام به، والهدوء هنا يجعل الكوتش قادراً على التركيز في كل ما يقوله أو يشعر به العميل.

4- التشجيع (encouragement) وهو الإيمان الكامل بأن لكل عميل قدرات وإمكانات يستطيع استثمارها إلى أقصى حد من أجل التغلب على المشكلات التي تعوق تكيّفه النفسي والاجتماعي. وقيام الكوتش بتشجيع العميل على تحمل المسؤولية يكسب الأخير الثقة بذاته وبقدراته كما أن ذلك يسهل عملية تقديم المساعدة.

5- الهدفية (Purposefulness) وتعني أن يكون الكوتش هادفاً في عمله فلكل نشاط يقوم به هدف وغاية يسعى إلى تحقيقها وتخدم مصالح عملائه، كما يجب عليه أن يسعى إلى توضيح ذلك للعملاء الذين يتعامل معهم. وكلما كانت تلك الأهداف واضحة كلما كان ذلك أدعى لأن تصبح عملية المساعدة أكثر كفاءة وفاعلية.

وعلى هذا فالعلاقة المهنية بين كل من الكوتش والعميل هي علاقة تبادلية (Reciprocal) بمعنى أن لا يفرض على العميل أهدافاً محددة ويجبره على تبنيها كما أن

العميل ينظر إلى الكوتش كشخص مقبول ومتفهم ويمكن الاعتماد عليه، (Aguilera & Messick, 1986) وهذا النوع من العلاقة مهم لإنجاز الأهداف العلاجية وإتمام عملية التدخل المهني.

ويمكن لنا أن ننظر إلى طبيعة العلاقة المهنية التي تربط الكوتش بالعميل في العلاج المتمركز حول الحل من خلال معرفة طبيعة العملاء.

ويقدم كل من (Fisch et al (1982) و (de Shazer (1988) تصنيفاً للعملاء يقسمهم إلى ثلاثة أنواع:

1- العميل الزائر (Visitor) وهو العميل الذي لا يرغب في العلاج ولا يفعل شيئاً تجاه المشكلة التي يعاني منها. ومثال ذلك الطالب الذي يرغب على مقابلة المرشد الطلابي من قبل مدير المدرسة.

2- العميل كثير الشكوى (Complainant) وهو العميل الذي يعترف بوجود المشكلة وتأثيرها عليه ولكنه لا يرغب في عمل أي شيء لمواجهتها أو التصدي لها.

3- العميل الزبون (Customer) وهو العميل الذي يعترف بوجود المشكلة ويرغب في حلها ولديه الاستعداد الكامل للتعاون مع في حلها.

والسؤال المهني الذي يفرض نفسه هنا هو كيف تواجه كل نوعية من العملاء باستخدام العلاج المتمركز حول الحل؟ وللإجابة على هذا السؤال يطرح Murphy (1997) عدداً من المهارات التي يمكن أن تساعد الكوتش.

نوع العميل الوصف المهارات:

العميل الزائر:

- لا يدرك المشكلة ويراهها مرتبطة بشخص آخر.
- يأتي إلى العلاج مرغماً.

- ليس لديه التزام في العملية العلاجية.
- الامتناع عن الاقتراحات التي تتضمن أفعالاً.
- تقدير الموقف ووجهة النظر التي يتبناها العميل.
- مدح الجوانب الإيجابية في موقفه.
- نقاش العميل في المشكلة والأهداف بطريقة ذات معنى.
- ناقش مع العميل مواضيع محببة مثل هواياته.

العميل كثير الشكوى:

- يعترف بالمشكلة وتأثيرها ولكن لا يرغب في المساعدة على حلها.
- يرى نفسه عاجزاً عن حل مشاكله.
- يرى أن مسؤولية حل مشاكله تقع على غيره، ويمتنع عن الاقتراحات التي تتضمن أفعالاً.

- استمع وقدم المديح.
- قدم أسئلة وتوجيهات بأسلوب غير مباشر.
- حاول مع العميل الوصول إلى حلول عن طريق الوصف الذهني.
- أجعل العميل يتأمل في واقعه ويلاحظ الأحداث التي تدور حوله.

العميل الزبون:

- يعترف بوجود المشكلة ويرغب في حلها.
- عنصر فاعل في عملية المساعدة، ويقترح مهاماً تتضمن أفعالاً.
- اكتشف واستخدم الأفكار التي يحضرها العميل معه أثناء المقابلة.
- الاتصال بالعميل وإطلاعه على التقدم الذي حصل.
- حاول أن تجعل العميل متصلاً بعملية المساعدة ومشاركاً في كل مهامها.

تكنيكات العلاج:

إن التكنيكات التي يقدمها المتمركز حول الحل هي وسائل تعتمد بدرجة كبيرة على مهارة الكوتش وعلى مدى استجابة العميل أثناء عملية المساعدة.

وما من شك في أن العلاج المتمركز حول الحل فعال وموجه نحو الحلول دون الاستغراق في ملاحظة الأعراض والاستغراق في البحث عن العوامل وإيجاد التفسيرات المنطقية لأنماط السلوك. بيد أن المشكلات الإنسانية ليست دائماً متماثلة أو متطابقة، كما وأن العملاء يتهامزون في قدراتهم الذاتية ويختلفون في بيئاتهم.

ومن هنا يتوجه النقد إلى العلاج المتمركز حول الحل في كونه أسلوباً علاجياً تفاعلياً إلى حد المبالغة. فهو ينظر إلى العميل على أنه يملك من القدرات والإمكانات ما يؤهله للتغلب على الصعوبات التي تواجهه، وفي هذا نوع من التفاؤل المفرط تجد العملاء ليسوا في مستوى واحد من القدرات الصحية والنفسية والاجتماعية وبالتالي فمن المنطقي أن يختلفوا في مستوى استجاباتهم وردود أفعالهم.

ومن النقد الذي يوجه أيضاً لهذا الأسلوب العلاجي أنه يعتمد كثيراً على البحث عن الاستثناءات (الأوقات التي لا تظهر فيها المشكلة) ودفع العميل نحو ملاحظتها وإدامة فتراتها. وفي هذا هروب من مواجهة المشكلة ومحاولة للتوافق معها ومع تأثيراتها كما وأن ذلك يجعل العميل يقف موقفاً سلبياً منها.

هل تعتبر المتمركز حول من أحدث الأساليب العلاجية المختصرة التي تتجه مباشرة نحو الهدف النهائي الذي يسعى له العميل وهو الوصول إلى التوافق النفسي والاجتماعي مع الذات ومع البيئة المحيطة.

يتناول هذا الأسلوب العلاجي الحلول التي تساهم في القضاء على المشكلة أو التخفيف من حدتها أو التكيف مع إفرازاتها بدلاً من البحث عن الأعراض المرضية

ولا عن العوامل التي ساهمت في نشأتها. يتميز هذا الأسلوب العلاجي بالتركيز على المستقبل بدلاً من التركيز على الماضي والاستغراق فيه مع البحث عن الحلول بدلاً من التركيز على المشكلات، إضافة إلى التركيز على قدرات المتعالج أو المسترشد بدلاً من التركيز على نقاط ضعفه مع تعامله مع مشكلات الحياة اليومية بفاعلية مع عدم إجهاد المتعالج بجلسات طويلة.

يكون المتعالج هو من يُحدد أهداف العلاج ولا يفرض المتعالج عليه ذلك عبر ربط الأهداف بالحلول للمشكلات التي يُعاني منها، مما يجعل عملية العلاج إيجابية، وتستند إلى قدرات المتعالج وإمكانياته مع مراعاة الظروف البيئية المحيطة. من المطلوب دائماً إحداث تغيير لدى المتعالج، بشكل تدريجي، وصولاً للتغيير الجذري وحل المشكلة أو التخفيف من آثارها وحدتها. وبذلك، يتم التركيز فعلياً على أسس حل المشكلة وتشجيع المتعالج على إدراك التغيرات التي سوف تحدث في حال تلاشيها. إضافة إلى عدم الإلحاح على استخدام حل بعينه، لم يكن قادراً على إحداث أي تغيير بسيط، مع تشجيع المتعالج على تغيير الحل المقترح لمشكلته والبحث عن حلول أكثر فاعلية كن خلال زيادة وعي الفرد لقدراته وإمكانياته الخاصة في إيجاد العديد من الحلول المتاحة.

• تركز منهجية التركيز على الحل:

- 1- تحديد الهدف.
 - 2- مناقشة الحل.
 - 3- نقل العميل من خلال التخيل إلى مكان آخر حيث يستشعر أنه في المستقبل وأن جميع مشاكله تم حلها فماذا يشعر؟
- ثم الانتقال إلى الواقع لمعرفة المشكلة التي يتعرض إليها وكيفية حلها في الواقع.
 - وضع الرغبة في الفعل.

الفصل

الثامن

**مداخل الكوتشنج
المؤثرة في إدارة الحياة**

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ الألفة والمودة.
- ✓ الطمأنينة.
- ✓ الاتصال الفعال.
- ✓ الإرشاد.
- ✓ التحفيز.
- ✓ التوازن.
- ✓ التمكين.

الفصل الثامن

مداخل الكوتشنج المؤثرة في إدارة الحياة

لمهنة الكوتشنج مداخل عديدة ومتنوعة، تؤثر في إدارة الحياة للعميل ولها أثر هام في تغيير حياته، وكل مدخل من هذه المداخل تتطلب تقنيات عالية لتحقيق الأهداف وتكون مساعدة ومؤثرة في إدارة الحياة، منها: الألفة والمودة -والطمأنينة - الاتصال الفعال - التوجيه - الإرشاد - التحفيز - التوازن - التمكين- إدارة الذات- إدارة الوقت - التعامل السليم والفعال.

ونعرض فيما يلي موجز هذه المداخل وكيفية تأثيرها:

الألفة والمودة:

من أهم عوامل تحقيق التواصل الإيجابي توفير الألفة والمودة بين الكوتش والعميل، ولا شك أن للكوتش تأثيرا كبيرا في تحقيق هذه المودة وذلك من خلال الترحيب والابتسامة والاحترام مما يؤثر نفسيا على العميل ويجعل العلاقة المهنية بينها ناجحة.

الطمأنينة:

لا شك أن من أهم أهداف العميل شعوره بالطمأنينة والسكينة والأمان وعدم الخوف، والشعور بالأمن النفسي شعور هام يحرص عليه العميل ليخرج من نفسه أي شوائب من القلق والتوتر، ودور الكوتش أن يقدم له الاحتواء النفسي الذي يبعده عن أي قلق ويشعره بالأمان والسلام فيتحدث ويعبر عما يجول في نفسه بكل الراحة والإحساس بالاطمئنان وفي هذا المدخل نصف المشوار تم تحقيقه، وهذا الاحتواء

النفسي يجعل العميل يحب المكان ويكون متلهفا لكل جلسة ويسبقه التفكير فيما يفعله وهنا يتحقق عامل هام جدا وهو الرغبة في تحقيق النجاح.

الاتصال الفعال:

الاتصال هو تفاعل بين طرفين مرسل ومستقبل لتحقيق هدف معين ويتوقع الكوتش أن يحقق هدفه بعد استخدام مهارة الإنصات وأن يترك مساحة من التفكير للعميل ليخرج كل ما في نفسه ولا يقاطعه حتي يشعر العميل أنه في مكانه وهناك من يسمعه ويتركه لينطلق مما يحقق أهداف الكوتشنج وهناك أنواع عديدة من الاتصال يمكن للكوتش الاستفادة منها واختيار المناسب منها حسب طبيعة الموقف ومن هذه الأنواع الاتصال اللفظي، وغير اللفظي (لغة الجسد)، والاتصال الشفوي، والاتصال المرئي، والاتصال المكتوب، والاتصال الإلكتروني ومنها وسائل التواصل الاجتماعي.

الإرشاد:

الإرشاد هو تقديم مساعدة مهنية متخصصة لمساعدة العميل لتحقيق التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين والبيئة المحيطة وذلك من خلال توفير المعرفة والإدراك والفهم لأسباب سوء التوافق وتدريب العملاء عن وسائل الاتصال الفعالة، والطرق الناجحة لحل المشكلات.

التحفيز:

التحفيز هو حصول الأفراد على الحماس والإقدام والسرور في أعماقهم وإكسابهم الثقة في أنفسهم بما يدفعهم إلى القيام بالعمل المطلوب منهم على خير وجه دون شكوي أو تدمير.

وهو أيضًا أن يظل الإنسان دؤوبًا وذا قوة وعزيمة لتحقيق أهدافه يتمتع بالإصرار والصلابة محفزًا ذاته باستمرار يراقب أفعاله ويتعلم من أخطائه ويصححها.

التوازن:

لا شك أن التوازن من الأمور الهامة التي يحتاجها الإنسان في حياته، والتوازن هو الاستقرار والتعادل وهو تحقيق الميزان بين الجوانب الرئيسية والأساسية في الإنسان (الروح، العقل، الجسد) من خلال برنامج تدريبي متكامل لتربية وتنمية الجوانب الثلاثة على أساس رباني "البرمجة الروحية للعقل والجسد".

والأمة الإسلامية أمة التوازن، والعبد الرباني السالك لطريق الله عز وجل مطالب بتحقيق التوازن في حياته بين عدة أشياء:

- بين حياته الشخصية وحياته العملية.
- بين تنميته لذاته ودعوته للآخرين، وتنميتهم.
- بين الشعائر التعبدية والعبادات العملية.
- بين الجِد والهزل، وبين الشدة واللين.
- التوازن بين العلم والعمل.

والتوازن بين الجوانب الثلاثة في الإنسان يعني النمو المتوازن المتكامل للجوانب الثلاثة مع بقاء الجانب الروحي هو القائد رباني المصدر الذي يحافظ على وحدة الجوانب الثلاثة.

ولا يستطيع الإنسان أن يحقق هذه الوحدة إلا إذا أجاب على ثلاثة أسئلة أساسية:

من أنا؟ وماذا أريد؟ وكيف أحقق ما أريد؟

والإجابة نجدها في كتاب الله عز وجل:

- معرفة سبب الوجود على وجه الأرض: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ﴾ [البقرة: 30]، ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ ﴿٥٦﴾ [الذاريات: 56].

- معرفة كيفية القيام بالمهمة: (قل إن اصلاحي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين) (عمل الإنسان، وأوقاته فيما يرضي الله عز وجل)

- معرفة القدرات الذاتية والإمكانات ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [البقرة: 286].

فكل ميسر لما خلق له، وفقا لإمكانات وقدرات كل إنسان.

ومن رضي الله عنه أفهمه المهمة وطريقة أدائها على النحو الذي يرضي الله عز وجل، وليس مجرد معرفة المهمة بل الفهم الجيد لها وكيفية أدائها.

وللمهمة جائزة ألا وهي الجنة والدرجات في الجنة تكون بقدر الإلتقان (المقربين - أصحاب اليمين - الأبرار).

إن معرفة ما يلزمنا لأداء المهمة ضروري:

- 1- الاستعانة بعالم أو مرب، فمن العقوبة غياب المعلم.
- 2- الصحبة، وأخوة الطريق مقدمة على أخوة النسب إذا كانت تقرب الإنسان من ربه.

قال ﷺ: "المرء على دين خليله".

وأهم المعوقات الداخلية: الكبر، والغفلة وترك الذكر.

وإذا استطاع الإنسان أن يحقق التوازن الداخلي بين الجوانب الثلاثة يستطيع أن يحقق التوازن الخارجي في علاقاته مع سائر المخلوقات في الكون فتوازن الإنسان الخارجي هو انعكاس لتوازنه الداخلي.

وعند ذلك يسير الإنسان على بصيرة- لأداء رسالته في الحياة - ليكون بين الأحياء، فهناك الأحياء أموات لأنهم بلا تأثير ولا أثر في الحياة، وهناك أموات أحياء لتأثيرهم الباقي في الحياة.

ومن أهم العلامات التي تدل على التوازن:

- 1- الثبات والطمأنينة (النفس المطمئنة).
- 2- أداء الحقوق.
- 3- علامات طيبة متوازنة لا تخضع لهوى.
- 4- الانطلاق إلى الأهداف سريعا.
- 5- أن يصبح السائر في طريق الله متمتعا بالصدق والإخلاص.

والنتائج التي تنتج عن غياب التوازن:

انحدار الفضائل، وانعدام القيم، وغياب الدين والأخلاق يؤدي إلى فقدان التوازن مما يثمر عنه:

- نمو النفس بغير ضابط شرعي.
- ترك المهمة واعتزال المجتمع.
- نمو العقل بغير ضابط شرعي.
- الإلحاد والفجور.
- نمو الجسد بغير ضابط شرعي.
- تحكم الشهوات الجنسية في سلوك الإنسان.

ولنتذكر دائما:

نفس مؤمنة + عقل مستنير + جسد منضبط حركيا وسلوكيا
= عبد رباني.

يعرف أحمد البدري (2018) التوازن في الحياة بأنه: إِمضاء الوقت في تحقيق التعادل والموازنة بين اللهو والجدية، بين الحياة والعمل، وبين الحياة الشخصية والحياة الاجتماعية ومثال على عدم التوازن وجود نسبة كبيرة من الشباب في الوقت الحالي يمضون أوقاتهم في تصفح مواقع التواصل الاجتماعي.

ويمكن تعريف التوازن كالاتي:

- 1- الاعتدال والوسطية.
- 2- التعادل بين طرفين.
- 3- عدم التطرف والغلو والتشدد في الأمور.
- 4- إعطاء كل شيء حقه من غير زيادة ولا نقص.
- 5- النظرة المعتدلة للأمور بين أطراف متناقضة.
- 6- ترتيب وتنسيق العناصر والأشياء بشكل مناسب ومتناسق.

يقول الله - سبحانه وتعالى -: ﴿ وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا ﴾ [البقرة: 143]

أقسام التوازن:

ويمكن تقسيم التوازن لعدة أقسام:

- توازن داخلي.
- توازن زماني.
- توازن مكاني

والتوازن الداخلي يتمثل في وجود اعتدال وعدم وجود تناقص بين كل من الأفكار والمشاعر والسلوك لأن هذه المكونات تعد نموذجا للتأثير التبادلي حيث يؤثر كل عنصر

منها على باقي العناصر.

أما التوازن الزمني فيقصد به عدم تجني أي من مكونات الزمن الماضي والحاضر والمستقبل على الآخر.

مثال:

لا يجب أن يعيش العميل على خبرات الماضي، ولا يجب ألا يستفيد من تجارب الماضي ولا يجب أن يهتم فقط بالحاضر دون الاهتمام بالتخطيط للمستقبل، يجب أن يحلم بالمستقبل والعيش فيه على حساب الحاضر فلا يجتهد ولا يعمل على أمل أن الأمور ستكون جميلة في المستقبل.

أما التوازن المكاني فيقصد به تحقيق التوازن بين مختلف جوانب الحياة لدى الشخص أو العميل، حتى لا يهتم بجانب على حساب جانب آخر، وهذه الجوانب يمكن تحديدها في الآتي:

الجانب الروحي، والجانب النفسي أو الذاتي والجانب العقلي والجانب الجسمي أو الصحي والجانب الأسري والجانب الاجتماعي والجانب التعليمي والجانب الثقافي والجانب المهني والجانب المالي.

وبناء على ما تقدم، على الكوتشج مساعدة العميل في:

- التصرف بتواز في حياته.
- التعود على النظرة المتوازنة في كل شيء.
- توخي التوازن في السلوك والمواقف والاتجاهات والأقوال.
- مراعاة التوازن بين أهدافه.
- مراعاة التوازن بي واجباته فلا يطغى واجب على آخر.
- الموازنة بين مصالحه ومصالح الآخرين.

- الموازنة بين العقل والعاطفة.
- الموازنة بين حاجاته الروحية والعقلية والجسدية.
- الموازنة بين الجسد في الدراسة أو في العمل واللهو.
- الموازنة بين الدنيا والآخرة.
- التوازن والسعادة.

ربما تكون في حاجة إلى المزيد من التوازن فيما يتعلق بالأمور
الرئيسية في حياتك...

- اسأل نفسك هذه الأسئلة...؟
 - هل تنظر إلى الثروة على أنها امتلاك القدر الأكبر من المال أم امتلاك القدر الكافي لسد الاحتياجات الرئيسية؟
 - هل من الممكن أن تتخلي عن صحتك في سبيل امتلاك المال؟
 - هل أنت قلق بشكل كبير على المستقبل بدرجة تسقط الحاضر من حساباتك؟
 - هل تعيش في الحياة وكأنك سوف تعيش أبداً أو تهيب نفسك للموت وكأنك سوف تموت غداً؟
- يمثل التوازن الإجابة على كل هذه الأسئلة، فكل شيء نفعله أو لا نفعله في الحياة له ثمن.

قم الآن بعمل وقفة مع نفسك لترى ما إذا كنت في حاجة إلى المزيد من التوازن في حياتك. ثم حاول على الفور أن تستعيد هذا التوازن، يقال بأن كل إنسان يموت، ولكن لا يعرف كل إنسان كيف يستمتع بحياته، ويترك بصمته فيها إذا كنت تعمل بجهد أو تلهو بشدة على حساب الجوانب الأخرى من حياتك فأنت في حاجة إلى إقامة

التوازن في حياتك، فلا يمكنك أن تستأثر بحياتك العملية على حساب صحتك أو حياتك الشخصية لفترة طويلة دون أن تدفع ثمن ذلك فكل جزء في حياتك يشترك في صنع مجمل نجاحاتك، وأنت في حاجة إلى كل جزء من هذه الأجزاء للوصول إلى القمة والاستمرار فيها.

التمكين:

ويعرف بأنه:

- تعزيز القوة الشخصية والاجتماعية والسياسية للأفراد ليتمكنوا من اتخاذ إجراءات لتحسين حياتهم.
 - هو عملية تقود الأفراد إلى الحصول على الاستقلال الذاتي والوصول إلى الثقة بالنفس من خلال الوعي بالقوة الذاتية والقدرة على اتخاذ القرار.
 - هو القدرة على الفعل وصنع الظروف ومقاومة الضغوط وصولاً إلى تحقيق الذات والاستقلال وعدم الاعتماد على الآخر (محمود عودة 1996).
 - هو الطريقة التي تتم بواسطتها مساعدة الأفراد والمجتمعات والأسر لزيادة قوتهم الشخصية مع الآخرين وقواتهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وزيادة تأثيرهم تجاه تحسين ظروفهم (Robert Breiker 2013).
 - هو أيضاً توسيع خيارات الفئة المستهدفة لتشمل (الشباب، المرأة) وتمكينهم من عناصر القوة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والمعرفية وتمكينهم من التأثير في العملية التنموية.
- يستخدم الكوتش عملية التمكين لبناء وتنمية وتدعيم وتعزيز قدرات العملاء ومنح القوة والسلطة لهم، ليشاركوا بالقول والعمل في تشكيل حياتهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

وللتمكين أنواع عديدة مثل: التمكين الاجتماعي والاقتصادي والتعليمي والسياسي كلها مرتبطة ومتداخلة معاً، وتحقيق واحد منها يساهم في تحقيق الأنواع الأخرى. وكمثال من أمثلة تمكين المرأة حددت مرتكزات استراتيجية 2030 حول تمكين المرأة وتدعيمها. وقد تأسست استراتيجية 2030 لتمكين المرأة وتدعيمها على عناصر خمس هي:

- 1- تقدير الذات والثقة في إمكانياتها.
 - 2- أن تتوفر للمرأة الخيارات ويكون لها الحق في تحديد خياراتها.
 - 3- أن يكفل للمرأة الحق في النفاذ إلى الحصول على الفرص والموارد.
 - 4- أن يكون للمرأة الحق في تلك القدرة على التحكم في مقدرات حياتها.
 - 5- أن تكون للمرأة القدرة على التأثير في اتجاه التغيير الاجتماعي.
- وتتفق استراتيجية 2030 مع الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة الذي يركز على تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين النساء والفتيات والقضاء على كافة أشكال التمييز أو العنف أو الممارسات الضارة بكافة أشكالها إلى جانب المشاركة الفعالة وتكافؤ الفرص للمرأة في كافة المجالات دون إقصاء من خلال حصول المرأة على الموارد الاقتصادية وحقوق الملكية والخدمات المالية وذلك في إطار التشريعات الحاكمة وترتكز استراتيجية 2030 على الآتي:

- 1- التمكين السياسي للمرأة وتعزيز أدوارها القيادية من خلال تحفيز المشاركة السياسية للمرأة بكافة أشكالها، ومنع التمييز ضد المرأة في تقلد المناصب القيادية في المؤسسات التنفيذية والقضائية وتهيئة النساء للنجاح في هذه المناصب.
- 2- التمكين الاقتصادي للمرأة من خلال تنمية قدرات المرأة لتوسيع خيارات العمل أمامها وزيادة مشاركتها في قوة العمل وتحقيق تكافؤ الفرص في توظيف النساء في

كافة القطاعات وخاصة في مجال ريادة الأعمال.

3- التمكين الاجتماعي للمرأة من خلال تهيئة الفرص لمشاركة اجتماعية أكبر للمرأة وتوسيع قدراتها على الاختيار ومنع الممارسات التي تكرس التمييز ضد المرأة، كما يكون التمكين الاجتماعي من خلال مساعدة النساء على الحصول على حقوقهن في المجالات المختلفة وتوفير خدمات التعليم الصحة للمرأة وكذلك مساندة المرأة التي تعيش في ظروف صعبة.

4- حماية المرأة من خلال القضاء على الظواهر السلبية التي تهدد حياتها وسلامتها وكرامتها وتحول بينها وبين المشاركة الفعالة في كافة المجالات.

ولتحقيق هذه المرتكزات يجب العمل الجاد على:

- تغيير ثقافة المجتمع نحو المرأة من خلال القضاء على كافة الإساءة التي تواجه المرأة.
- تبني كافة فئات المجتمع لتمكين المرأة كمسؤولية جماعية وتشجيعهم على المشاركة في تحقيق ذلك.
- مساندة المرأة في الحصول على كافة حقوقها القانونية مع إعطاء اهتمام خاص للمرأة المهمشة والفقيرة والمعاقبة.
- تجديد الخطاب الديني فيما يتعلق بدور المرأة في المجال العام وأهليتها لتقلد المناصب العامة.

وهكذا يتم تمكين المرأة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا ولا بد من التدعيم النفسي والذاتي الذي يحقق لها الصحة النفسية وجودة الحياة في كافة المجالات.

كل هذه المداخل قوي مؤثرة وتساعد الكوتش في التواصل مع العميل وتحقيق ما يصبو إليه وتحقق الأهداف بسلاسة وسهولة.

الفصل

التاسع

اللايف كوتشنج وإدارة الذات

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ إدارة الذات.
- ✓ دعائم بناء الذات.
- ✓ القوة الداخلية.

الفصل التاسع

اللايف كوتشنج وإدارة الذات

لا شك أن للايف كوتشنج أثر كبير في إدارة الذات وكيفية التعامل مما يحقق النجاح والتميز ولنتأمل ذلك من خلال الآتي:

إن أول طريق النجاح في الحياة هو نجاحك في إدارة ذاتك والتعامل مع نفسك بفعالية.

إدارة الذات:

حينما نتحدث عن (إدارة الذات) فإن أول ما يعوزنا هو معرفة ماذا نعني بإدارة الذات؟ وأستطيع القول بأن إدارة الذات باختصار تعني: القدرة على إشباع حاجات النفس الأساسية لدى الإنسان، لخلق التوازن في الحياة بين الواجبات والرغبات والأهداف.

وحاجات النفس الأساسية كما هو معروف هي:

أولاً: حاجات البقاء: والتي يمثلها حاجتنا إلى الطعام والماء والتنفس أو حاجتنا إلى الجنس لأنه الوسيلة لتكاثر أفراد الجنس البشري.

ثانياً: حاجات الانتماء: كحاجة الإنسان إلى الانتماء إلى ملة دينية، أو انتمائه إلى عائلة أو وظيفة أو انتمائه للمجتمع كفرد من أفراد.

ثالثاً: الحاجة إلى القوة: وتتمثل حاجتنا إلى القوة من خلال التميز في المراتب العلمية التي تجعلنا (نسيطر) على الآخرين ونقودهم، ويتبع ذلك كل حاجة للتميز والسيطرة.

رابعاً: الحاجة إلى الحرية: وتتمثل الحرية في قدرتنا على اتخاذ القرار، وعلى الإرادة المستقلة للفعل

خامساً: الحاجة إلى الترفيه: وتتمثل هذه الحاجة في رغبتنا في الترفيه والضحك، أو ممارسة بعض الهوايات المحببة وممارسة بعض الألعاب كذلك.

فإدارتنا للذات بكفاءة تعني قدرتنا على الوفاء بهذه الحاجات الأساسية للنفس الإنسانية، بتوازن ورضا تام لكل جزء من أجزاء النفس الإنسانية.

وتتم إدارة الذات بطريقتين:

- إدارة الذات لفعل الخير: وهي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف الصادقة الصحيحة التي يصبو إليها.
- والنوع الثاني إدارتها لفعل السيئات.

ومن لم يُدرِ ذاته بنفسه فقد أسلمها لغيره ليديرها له.
كيف تسيطر على ذاتك أو يكون لديك القدرة على التحكم فيها؟

قصة الفيل:

جلب أحد الرجال الأثرياء فيلا صغيراً من الهند وأمر الخدم أن يربطوا إحدى أرجله بسلسلة قوية وأن يضعوا كرة كبيرة من الحديد في نهاية السلسلة فغضب الفيل من هذه المعاملة القاسية وعزم على التخلص من هذا القيد إلا أنه كلما حاول أن يتحرر من السلسلة تزداد عليه الأوجاع ويحاول حتى يتعب وينام، وكرر المحاولة في اليوم التالي وينتهي اليوم بالآلام والتعب وال فشل وهكذا حتى قرر الفيل عدم المحاولة مرة أخرى فاستطاع الرجل بذلك برمجة الفيل.

فأمر صاحبه الخدم بتغيير الكرة الحديدية بكرة خشبية يستطيع الفيل تحريكها إلا أنه لم يحاول فكّها لأنه تبرمج على أن محاولاته ستبوء بالفشل وتسبب له الآلام والتعب فقط.

وفي أحد الأيام زار طفل مع والده هذه الرجل الثري وسأله لماذا هذا الفيل القوي لا يحاول ان يخلص نفسه؟

فرد الرجل: أنت تعلم يا بني أن الفيل قوي جدا ويستطيع تخلص نفسه في أي وقت، وانا أيضًا أعرف هذا ولكن المهم هو أن الفيل لا يعلم ذلك ولا يعرف مدي قدراته الذاتية.

إذن يجب أن ندير ذاتنا ونعرف أن نتحكم في أنفسنا.

ولكن كيف نصنع ذلك؟

أولاً: الاعتقاد:

- 1- هو الأساس الذي نبني عليه كل أفعالنا.
- 2- لكي تنجح لا بد اولا ان نؤمن بأننا نستطيع النجاح ثم نصدق أننا قادرون على تحقيق النجاح.
- 3- ترجع اهمية الاعتقاد إلى أنه المحرك الرئيسي للإنسان.

أجرت إحدى الجامعات دراسة على التحدث مع الذات عام 1983 وتوصلت إلى أن أكثر من 80% مما نحدث به أنفسنا سلبي ويعمل ضد مصلحتنا.

قصة المريض الذي لم تنجح معه أية طريقة للعلاج حتي لجأ طبيبه إلى حيلة غريبة وهي أن قال له: إن هناك دواء اكتشف حديثا من الممكن أن ينجح في علاجه في أقل من 24 ساعة.

وتحمس المريض وطلب الدواء فأعطاه الطبيب قرصين وأكد له أنه في أقل من 24 ساعة سيكون قد شُفي تماما وقد حدث بالفعل أن المريض زالت شكواه في اليوم التالي وشكر الطبيب على هذا الدواء المعجزة وكان هذا الدواء هو قرصين من الأسبرين.

لا يشترط في الاعتقاد أن يكون الشيء حقيقة ولكن ما يتطلبه هو الاعتقاد بأنه حقيقة.

أنواع الاعتقاد.

- الاعتقاد في الله وهو اليقين بالله وحسن الظن والشكر والرجاء والحب لله.
- الاعتقاد في النفس.
- عدم إساءة الظن بالنفس واجتهاد على قدر طاقتك.
- الاعتقاد في الغير.

كثيرون هم من يعلقون أخطاءهم وذكاءهم وتكاسلهم وفشلهم على شماعة الغير.
إن الشيء الذي يحدث دائما هو ما تؤمن به وتعتقده.
والإيمان بشيء هو ما يجعله يتحقق.

الإيجابية:

هل أنت إيجابي أم سلبي؟

الإيجابي يفكر في الحل
السلبي يفكر في المشكلة

معرفة الذات:

فالمعرفة بالذات شرط أساسي لتحقيق الوعي بها ومن ثم إدارتها وإدارة المجالات التي تعمل فيها هذه الذات.

والمعرفة بالذات تتضمن ما يلي:

- 1- الإمام بجوانب القوة والضعف فيها.
 - 2- الإمام بما تحويه من قدرات عقلية تظهر من خلال المواقف المختلفة.
 - 3- الإمام بالخصائص والسمات الشخصية التي تميز الذات عن غيرها من ميل للتواجد مع الناس أو المرونة الشخصية أو...
 - 4- الإمام بما يحرك الذات ويؤثر في توجيه مكنوناتها.
 - 5- الإمام بالأساليب السلوكية التي تميل الشخصية اللجوء لها في المواقف المختلفة، فهل تميل إلى المواجهة والمصارحة للمواقف أم البعد والانعزال حتى يمر الموقف بسلام أو بغير ذلك.
 - 6- الإمام بنوعية الشخصيات التي تتوافق مع الذات ومع ظهورها يحدث نوع من الانسجام والتناغم بين الذات وبينها.
- ولهذه المعرفة أهمية كبرى في حياة الفرد، فعدم معرفة إمكانات الفرد واستعداداته الذاتية لن يمكنه من التخطيط لها. ويصبح من السهل أن يدخل فيما لا يتناسب معه، وبالتالي لا يتحقق الإشباع المرجو أو الأهداف المخطط لها.
- بل إن التخطيط للأهداف لا يتأتى إلا من خلال معرفة حقيقة بالذات قبل المعرفة بالأخر باعتبارها الأساس.

تلعب مهارة الوعي بالذات دوراً كبيراً في تطوير الذات والارتقاء بها بفاعلية نحو مساحات النجاح والتفوق في كافة المجالات في الحياة، وتقتضي إثراء الفرد بمفردات

المشاعر وكيفية التعاطي معها، وتحديد نقاط القوة والضعف، في الانفعالات وتباعا في المناحي السلوكية، ومحاولة رؤية الذات في منظور إيجابي آخر، وفي ظل بدائل تفكير للمواطن السلبية، وإمكانية رؤيتها في ألوان إيجابية وهالات سعادة، بعيدا عن جلد الذات وتكليفها ما لا تطيق، أو إلقاء العبء على الآخرين وإعفاء الذات من المواجهة.

دعائهم بناء ذواتنا: وترتكز علي:

المرحلة الأولى: اكتشاف الذات.

يعتبر اكتشاف الذات ذات أهمية كبيرة بالنسبة للفرد فمن خلاله يمكنه التعرف على كافة المميزات والعيوب الخاصة بشخصيته، وبناء على ذلك يبدأ الفرد في اختيار الأعمال المناسبة له، وبالرغم من صعوبة مهمة اكتشاف الذات إلا أن هناك مجموعة طرق بسيطة يمكن للفرد الاعتماد عليها في ذلك، ومن أبرزها الآتي:

- التفكير الجيد في المستقبل.
- عدم التقييد بأراء الآخرين.
- الاعتماد على النفس.
- التخلص من العادات والسلوكيات الخاطئة.
- الترتيب والتنظيم.
- التغلب على الظروف والصعوبات.
- الاستفادة من نصائح الآخرين.
- الاستقرار المهني.

ويتوقف الاتصال مع الذات على ما يسمى بإدراك الذات أو المعرفة بالذات ويقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع.

ويطلق على إدراك الذات مصطلح آخر هو الوعي بالذات بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان، ومع أنه قل من يوجد من يفهم نفسه تماما ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر يكون الشخص الطبيعي عادة واعيا ودوافعه أكثر من أي شخص مضطرب، أي أنه تكون لديه صورة واضحة عن ذاته.

والواقع أن الصورة التي يكونها المرء عن ذاته-صورة الذات - تعد من أكثر العوامل تأثيرا في تقديره لذاته ونعني هنا بصور الذات الصورة التي رسمها الشخص لنفسه في عقله أو فكرته عن ذاته، إن صورة الذات هي ببساطة رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله عن ذاته، وهي إما أن تكون إيجابية وإما أن تكون سلبية، وصورة الذات هذه مكتسبة وهي تتشكل من خلال معتقداتنا بخصوص انفسنا أو الأفكار التي نحملها في عقولنا نقبلها على انها حقيقة.

كيفية التواصل مع الذات:

يتم التواصل مع الذات من خلال التركيز على المشاعر الأربعة:

- مشاعرك تجاه ذاتك.
- مشاعرك تجاه الآخرين.
- مشاعر الآخرين نحوك.
- مشاعر الآخرين نحو أنفسهم.
- ضع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم الخاصة قبل مشاعرك واحتياجاتك.
- أظهر ذلك كشخص متفتح واهتم بالآخرين.
- بناء الأسلوب الشخصي للانطباع الأول.
- تعرف على ذاتك قوة وضعفا.

- استكشف أساسيات انطباعك الأول (حدد نقاط القوة المثير فيك).
- حدد سلوكيات معينة تمثل أفضل أو أسوأ أصول لديك.
- تأمل نقاط ضعفك.
- فكر في الكيفية التي كان يستجيب بها الناس لك في الماضي.
- اطلب تقييماً لأسلوبك.

المرحلة الثانية: تقبل الذات.

قبول الذات. الطريق نحو القناعة، التقبل، التكيف والنجاح... لكثير من الناس قبول الذات من الصعب الحصول عليه في يوم جيد، ولحسن الحظ، قبول الذات هو شيء يمكننا تغذيته، ننظر إليه على أنه المهارة التي يمكنك ممارستها مقابل سمة فطرية أكانت لديك أم لا.

سنكتشف معا عن 12 طرق، تمكنا من زراعة قبول الذات.

1- تعيين النية:

"قبول الذات يبدأ مع نية"، وفقا للطبيب النفساني "جيفري سامبر" إنه من الأهمية بمكان أن نضع نية لأنفسنا أننا على استعداد لتحويل نماذج من عالم من اللوم والشك إلى عالم من التقبل والثقة بالنفس.

2- احتفل بنقاط القوة الخاصة بك.

"نحن أفضل بكثير من الهواة، نجمع نقاط ضعفنا من نقاط القوة التي لدينا"

3- الأخذ بعين الاعتبار الناس من حولك.

ما هي أنواع الناس التي تحيط نفسك بها؟

- 4- خلق نظام الدعم.
"تنأى بنفسك من الناس الذين يجبطوك باستمرار. بدلا من ذلك حوِّط نفسك مع الناس الذين يقبلونك ويؤمنون بك."
- 5- سامح نفسك.
من المهم أن نتعلم من الخطأ، وبذل مجهودات للنمو، والقبول بأنه لا يمكنك تغيير الماضي.
- 6- أسكت ناقدك الداخلي.
كثير من الناس يعدلون بين الناقد الداخلي وصوت العقل، يعتقدون أن الناقد الداخلي هو ببساطة يقول الحقيقة، ولكن يجب أن تقول ذلك لأحد أفراد أسرتك، انها غير الصدق أو الإخلاص، إنه حكم - لا مبرر له - وقاسي، لتهدئة ناقدك الداخلي.
- 7- نحزن على فقدان الأحلام غير المحققة.
"كثير من مشاكلنا مع القبول الذاتي تأتي من عدم قدرتنا على التوفيق بين ما نحن عليه بالمقارنة مع أحلام شبابنا المثالية."
- 8- القيام بالأعمال الخيرية.
"عندما تضحي لإعطاء الآخرين، ترى كيف يكون لأعمالك تأثير إيجابي على حياة الآخرين وقال "هاوز" يصبح أكثر وأكثر صعوبة للحفاظ على فكرة أنك لست جيدا عندما ترى كيف تساعد أعمالك أشخاصا آخرين."
- 9- ندرك أن القبول ليس الاستقالة.
وصف Marter القبول كالأستغناء عن الماضي وأمور لا يمكننا السيطرة عليها. بهذه الطريقة، "يمكنك تركيز طاقتك على ما يمكنك السيطرة عليه."

10- التحدث إلى الذاتية العليا الخاصة بك.

اقترح Marter القراء محاولة تتبع النشاط التالي الذي يتضمن التخيل والتفاعل مع نفسك العليا أو الفضلى.

11- كن لطيفاً مع نفسك.

كثير من الناس يترددون في إظهار ذرة من العطف على الذات لأنهم يرون أنها أنانية أو غير مستحقة. ولكن المفتاح إلى الرحمة الذاتية هو "أن نفهم أن الضعف والوهن هي جزء من التجربة الإنسانية".

12- زيّفها حتى تتقنها.

إذا كنت غير مقتنع بأنك شخص جدير، حافظ على الإيمان وابق معه، حافظ على ممارسة الرحمة الذاتية جنباً إلى جنب مع غيرها من الاقتراحات، فإن ممارسة التأمل العميق باعتباره صورة من الخشوع قد يساعد في حد ذاته على التغلب على الشعور بالألم النفسي والإحباط ويعيد التوازن في توزيع النشاط في مراكز المخ ويفرغ شحنات الشعور بالتعاسة.

تحاول التغلب على جوانب ضعف مترسبة لديك:

- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تضيع الوقت باحثاً عن حب الآخرين حتى تصبح متكاملًا.
- عندما لا تقبل ذاتك، تنحصر جهودك في محاولة قهر الآخرين وليس في البحث عن أفضل إمكانياتك.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تبالغ في تقدير قيمة الأشياء المادية.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تشعر دائماً بالوحدة، وبأن وجودك مع الآخرين لا جدوى منه.
- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تعيش في الماضي.

إن قبول الذات ليس مستحيلاً، إنه الوضع الوحيد الذي تستطيع تحقيق التطور من خلاله.

إذا تقبلت حياتك بكل ما فيها، فلن تهدر أي جزء منها:

- عندما لا تقبل ذاتك، فإنك تخاف مما يمكن أن يكشفه كل يوم يمر بك من حقائق عنك.
 - عندما لا تقبل ذاتك، تصبح الحقيقة ألد أعدائك.
 - عندما لا تقبل ذاتك فإنك لا تجد مكاناً تختبئ فيه عن العيون.
- إن قبولك لذاتك هو كل شيء. حينها تقبل ذاتك، يمكنك قبول العالم الذات كله.

وفي الختام عليك بقبول كل ما يكون شخصيتك وما لا تستطيع قبوله قم بتجاهله... وقبول الذات

أول خطوة نحو تطوير الذات أن يتقبل الشخص ذاته كما هي بميزاتها وسلبياتها وأن يتجنب المقارنات السلبية مع غيره فيركز على الجوانب الإيجابية وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.

وقبول الإنسان لذاته يدفعه للتقدم والنمو والنضج، فالإنسان الصادق مع نفسه يقبل نفسه كما هي بواقعها ويعمل على تحسينها وتغييرها على الأقل للتخفيف من حدتها.

إدراك جوانب القصور:

ونعني هنا أن ينظر الشخص إلى ذاته نظرة متزنة فيدرك الضعف فيها و أوجه القصور ويعمل على تحسينها، وتغييرها أو على الأقل التخفيف من حدتها.

لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات وفهمها وإنما أيضًا إدارتها بكفاءة ومن ثم تطويرها وتنميتها والمقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة وفاعلية.

ويمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفاعلة بما ييسر عملية إدارة الآخرين وقيادتهم وهي عبارة عن الطرق التي تعين المرء على الاستفادة القصوي من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والاستفادة من الوقت والتي تحدد الفارق الذي بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة.

المرحلة الثالثة: تقدير الذات:

إن من نعم الله على العبد أن يهبه القدرة على معرفة ذاته، والقدرة على وضعها في الموضع اللائق بها، إذ إن جهل الإنسان بنفسه وعدم معرفته بقدراته يجعله يقيم ذاته تقييماً خاطئاً، فإما أن يعطيها أكثر مما تستحق فيثقل كاهلها، وإما أن يقلل من قيمتها فيسقط نفسه، فالشعور السيء عن النفس له تأثير كبير في تدمير الإيجابيات التي يملكها الشخص، والمشاعر والأحاسيس التي نملكها نجد أنها هي التي تكسبنا الشخصية القوية المتميزة أو تجعلنا سلبين خاملين، إذ إن عطاءنا وإنتاجنا يتأثر سلباً وإيجاباً بتقديرنا لذواتنا.

لا شك أن تقدير الذات من الأمور الهامة التي تحقق النجاح والسعادة وهو تقييم المرء الكلي لذاته أما بطريقة إيجابية أو سلبية، ويشير إلى مدى إيمان الفرد بنفسه وأهليتها وقدراتها.

وهناك فرق بين تقدير الذات والأنانية أو التكبر فتقدير الذات يدعوك إلى العطاء وتقدير الآخرين، أما الأنانية فتمنعك من النظر إلى الآخرين وإلي مواهبهم وملكاتهم وتحبسك في دائرة الأنا.

لقد خلقك الله ووهبك ملكات وطاقات تعينك على تحقيق ما تتمناه، وليس عليك إلا أن تعرف كيف تستخدم هذه الملكات.

إننا نرقى برقي طموحنا المسيطر علينا، ونهبط مع تدني مستوى تصورنا، وليكن تفكيرك بشأن ذاتك متساحما، ولتكن طموحاتك وآمالك عظيمة.

إن تقديرك لذاتك هو تقدير لكل ما تفعله وتقدم عليه، ويساعدك في مواجهة المشكلات وحلها.

قبولك لذاتك يفتح لك أبواب التأمل والمعرفة التي تقودك للنجاح، وطريق قبول الذات يركز على التخلص من جميع الأنماط السلبية بتكرار التأكيدات الإيجابية حتي تؤصل عادة التفكير البناء، وعدم إدانة الذات أو التحقير من شأنها، وأن تتحلي باليقين بالله وبأن ما تفكر فيه تحصل عليه وتجذبه نحوك.

ولتقدير الذات تأثير عميق على جميع جوانب حياتنا، فهو يؤثر على مستوى أدائنا في العمل، وعلى الطريقة التي نتفاعل بها مع الناس، وفي قدرتنا في التأثير على الآخرين، وعلى مستوى صحتنا النفسية.

إن إدانة الذات تجلب تدفق الخير عنك، وتسلبك حيويتك وحماسك، وتقدمك في الحياة إنها تجلب الإخفاق والبؤس في حين أن التصالح مع الذات يجلب البهجة والرفاهية.

إن تقديرك لذاتك هو الذي سيقودك إلى عيوبك، ويرشدك إلى حل المشكلات التي تواجهها وتستبدل ما هو صعب وغير قادر على التخلص منه إلى سلوك إيجابي بناء فعال

محبوب لدي الآخرين فتجذب كل ما هو خير وفعال وتصبح من ذوي الشخصية الجذابة التي يتطلع إليها الآخرون وينجذبون إلى نجاحها مما يقودك إلى فتح أبواب السعادة والإبداع المتميز.

صفات المقدر لذاته:

- لا يكلف الإنسان نفسه ما لا يطيق.
- لا قدوة له غير نبيه.
- يختار علاقاته.
- يختار ألفاظه وانفعالاته التي تعبر عن ذاته.
- لا يقارن ولا ينافس.

الصورة الذاتية:

- إن الطريقة التي ترى بها نفسك تحدد ما تثمر عنه حياتك، فالصورة الذاتية هي مفهومك عن نفسك وهي أيضًا الصورة الذهنية والعاطفية التي تحتفظ بها في وعيك لنفسك، من أنت؟ وما تكون؟ وما تمثله؟
 - وتعد صورتك الذاتية ذات أهمية لأنها نقطة الانطلاق لتجاربك وخبراتك الحياتية.
 - إن كانت صورتك الذاتية تشكل مفهوما صغيرا ومحدودا عن نفسك، يقوم على الجهل، والخوف، والتشكك، وعدم الأمان، فإن جميع خبراتك سوف تعكس تلك العواطف السلبية نفسها.
 - أما إذا كانت صورتك الذاتية تقوم على الحب، والشجاعة، والاحترام، والإيمان، والثقة بالنفس فإن جميع خبراتك الحياتية سوف تعيش وتعكس تلك العواطف الإيجابية نفسها.
- وتحدد صورتك الذاتية مدى قدرتك على العطاء والتلقى، ومقدار تفاعلك مع

تجارب الحياة وإمكانياتها التي تواجهك فهي أقرب بالمغناطيس إما أن تتجه إلى الجذب أو الفتور.

خمس علامات لصورة ذاتية ضعيفة:

- القاء اللوم على شخص آخر.
- الهرب من مشكلاتك.
- الانتقاد الدائم للآخرين.
- انتظار أن يقوم شخص آخر بحل مشكلاتك.
- التظاهر بأن كل شيء على ما يرام.

مفاتيح تحسين صورتك الذاتية:

اثنتا عشرة طريقة لتحسين صورتك الذاتية:

- 1- كن أميناً مع نفسك.
- 2- طور خيالك.
- 3- كن قادراً على الاسترخاء.
- 4- تحل بمشاعر الفوز.
- 5- اكتسب عادات حميدة.
- 6- قرر أن تكون سعيداً.
- 7- بلا أقنعة.
- 8- تحل بالتعاطف.
- 9- تعلم من أخطائك لتنمو.
- 10- اعترف بنقاط ضعفك.
- 11- كن نفسك.
- 12- لا تتوقف عن النمو أبداً.

المرحلة الرابعة: تربية الذات.

منذ القدم والتطور هو الشغل الشاغل لتفكير البشر في كافة مناحي الحياة اليومية، وأهميته لا تقل أهمية عن آلية الارتقاء الداخلي أو الذاتي كما يسميه البعض، فأول مسؤوليات الفرد هي مسؤوليته عن نفسه، والأحرى به أن يعنى بتربيتها وإصلاحها، لذا كان لابد من الحديث عن التربية الذاتية.

أجمع علماء النفس والسلوك الاجتماعي على أن الفرد يبدأ في التطور منذ الولادة، حيث إن الأسرة تقوم بتربيته وتعليمه، والمدرسة أيضاً إلى مرحلة عمرية ما، وبعدها يأتي التطور الذاتي وهو التطور الحقيقي، إن إصلاح النفس وتربية الذات التربية المثالية مصدر أساسي للتفوق والنجاح، حيث اكتساب السلوكيات الإيجابية بالنفس وتعزيزها مع مرور الوقت رغبة بالتميز والانفراد، فتطوير الأفكار والقدرات والمهارات من أهم سبل تحقيق الأهداف القريبة والبعيدة المدى وكل فرد مسؤول عن نفسه مسؤولية فردية ذاتية ولا يمكن أن يستفيد مما يقدم له من خير ما لم يكن منه مبادرة ذاتية.

إن اكتشاف الشخص لقصوره من أوائل خطوات تربية النفس فمعرفة لقصوره تدعو إلى تربيته لنفسه، ومن توفيق الله للعبد سعيه للتغيير والتطوير كما قال -تعالى-:

﴿اللَّهُ لَا يَغَيِّرُ مَا بَقِيَ حَتَّىٰ يَغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: 11]

أولى خطوات تربية النفس تبدأ بالاستعداد والتهيؤ لذلك من جميع الجوانب سواء كانت تربوية أو نفسية او اجتماعية أو غير ذلك، واجتناب مفسدات القلوب من كثرة الكلام والطعام والنوم ومخالطة البشر في جميع الأوقات وتضييع الوقت مع الملهيات وإنما تخصيص وقت للنفس ومحاسبتها وإعطاء فرصة للعقل للتفكير والتدبر في العلوم، ومن وسائل تربية النفس قراءة الكتب النافعة والمثيرة للعقل، التفاعل مع البرامج التربوية كالدروس والمحاضرات، والعمل دائماً على اكتساب مهارات جديدة ومفيدة،

واختيار الصحبة الصالحة والأصدقاء ممن يميلون لطلب العلم، ويقضون أوقاتهم في التحصيل.

إذا شاء الفرد الارتقاء درجة في سلم الكمال عليه أن يخلع عن نفسه آراء وأخلاقاً وعادات كانت مألوفة له وكان معتاداً عليها، لأنه كلما انخلع عنه صورة ناقصة تلبس بها هو أعلى منزلة وأجود من الأولى.

وقد أكد أفلاطون أنّ إدارة الشخص وتربيته لنفسه لها وقعها في النفس أكثر بكثير من تربية الآخرين له، وأيد عملية اكتساب النفس سلوكيات جديدة فكل شخص أعلم بنفسه، وأعلم بجوانب الضعف والقصور فيها، لذا فهو الأقدر على التعامل مع نفسه، والأقدر من غيره على علاج جوانب القصور فيها.

تحتاج التربية الذاتية إلى قوة الإرادة فهي مهمة صعبة وتتطلب عوامل حتى تنضج تلك الذات وتصبح في مستوى عالٍ من التربية والرقى بل هي من أصعب المهام رغم تعلقها بالذات فهي منه وإليه. يترقبها وهي تنمو ويلاحظها في حال تغيرها ويسعى لإصلاح مسارها عند بدء انحرافه، إنها تحتاج إلى صبر وتأن ومثابرة، فالاستعجال ليس من الحكمة في شيء، وليس موافقاً لقانون الحياة فكل شيء في الكون يمر بالقانون الكوني للمادة والأشياء إنها مهمة مستمرة دائمة لا تتوقف عند حد ولا ترتبط بعمر محدد.

إن التربية الذاتية جزء من حياة الفرد وإهماله لها قد ينتج عنه مجتمعات متقهقرة بأي تطوير للذات هو ارتقاء بالمحيط والمجتمع لذا وجب على كل فرد الاعتناء بتربية وتطوير الذات للسمو بها ويصبح الجميع عنصراً فعالاً في أسرهم ومجتمعاتهم وعالمهم. فلا يمكن أن يستقيم وضع الأسر والمجتمعات ما لم يكن تطوير الفرد لذاته فعال ومستمر.

المرحلة الخامسة: تنمية المهارات:

وذلك من خلال:

- حل المشكلات واتخاذ القرار.
- التحكم بالشعور والإحساس الداخلي والسلوك والفعل.
- التخلص من المخاوف.
- عدم التأثر بالضغوط.
- تنمية مهارات الاتصال.
- التفاعل الاجتماعي الإنساني.
- تعلم كيف تقول لا بإيجابية.
- القراءة اليومية.

مهارة تنمية الثقة في الذات:

- الثقة المفرطة والشك المفرط أمران غير سويين.
- الثقة تتطلب أداء ما يوجب استحقاقها.
- الثقة تتطلب كسبها.
- الثقة لا تتواجد الا في جو يسوده الاحترام المتبادل.

المرحلة السادسة: حماية الذات:

والمقصود بها الحماية من الأذى النفسي والاجتماعي من خلال التمسك بالمنهج الرباني والشعور بالسكينة والطمأنينة والأذى النفسي يتناول التجريح والإهانة بكل صورها والعودة للقيم الإنسانية التي تحمي الذات الإنسانية.

المرحلة السابعة: إطلاق الطاقة:

من خلال الإيجابية والتخلص من الطاقة السلبية ومصاحبة أصحاب الطاقة السليمة التي تجعل من الإنسان بناءً جديداً يحمل الخير والقوة لنفسه والآخرين.

المرحلة الثامنة: التخطيط والإنجاز.

صنف الأشخاص في هذه الحياة إلى نوعين وهما الأشخاص الناجحون والأشخاص غير الناجحين سواء في مجال ما في الحياة أو في كافة المجالات، ولكن هل فكر أحدنا لماذا ينجح شخص ويفشل الآخر؟ رغم أنه من الممكن أن يكون الاثنان يعملان في نفس المجال بل ومن الممكن أن يكون الاثنان يعملان بنفس المجهود أيضاً، ولكن سر نجاح الشخص الأول دون نجاح الشخص الثاني يتلخص في كلمة سر واحدة ألا وهي "التخطيط".

فالأول يُخطط لعمله بشكل جيد ويُرتب لعمل كل شيء قبل القُدوم عليه ثم يُنفذ عمله وفقاً لما قام بتخطيطه من قبل، ولكن الشخص الثاني يتعامل مع عمله بدون تخطيط ولا ترتيب مُسبق، وبالتالي فإنه من الممكن أن يبذل الكثير من الجُهد ولكن بدون وضعه على طريق النجاح، ولهذا سوف نتعرف فيما يلي عن أهمية التخطيط وكيفية استخدامه في إنجاز العمل.

ما هي أهمية التخطيط؟

ما من شيء يوجد في الحياة بدون أهمية له، فقط خلق الله كل شيء بهدف استخدامه في حلقة مُعلقة مع العديد من الأمور الأخرى وفقاً لأهميتها للإنسان، ومن بين هذه الأمور هي التخطيط والذي يتميز بالكثير من البنود الهامة التي تُجبر من يُريد النجاح في حياته على القُدوم عليه ومن بينها:

- وضع الشخص لكافة الأهداف التي يُريد تحقيقها في وقت مُعين وفقاً لخطة.
- توضيح كافة العناصر اللازمة لتحقيق الفرد لأهدافه.

- يجعل الفرد قادراً على اختيار الطريق الذي يجب عليه أن يتبعه في سبيل الوصول إلى أهدافه المرجوة.
- تحديد الزمن المحدد الذي يستلزم تنفيذ كل هدف به.
- معرفة الفرد بالمشكلات والمخاطر والعقبات التي من الممكن أن يواجهها في طريقة لتنفيذ أهدافه.
- تحديد الأمور المتوقع حدوثها سواء أثناء تنفيذه لأهدافه أو في المستقبل بعد تحقيقه لها.
- مقدرة الفرد على تحقيق التناسق والتكامل ما بين مختلف مراحل الوصول إلى هذه الأهداف، وذلك من خلال اتخاذ القرارات الحكيمة وفقاً لما يُحيط به من ظروف.
- تحديد أولويات الفرد بناءً على المتطلبات والاحتياجات الخاصة به.
- تحقيق الفرد للرضا النفسي عن مستوى عمله وأسلوبه في تنفيذه.

كيف يمكن استخدام التخطيط في إنجاز الأعمال؟

لكي تستطيع إنجاز أعمالك في أسرع وقت ممكن وبأعلى جودة فعليك أن تستخدم التخطيط في تحقيق ذلك، وذلك من خلال الخطوات التالية:

1- استغل وقت الذروة.

2- اعمل في هدوء.

3- ضع سياساتك الخاصة.

يجب عليك عند تخطيطك للقيام بالأعمال أن تضع سياساتك الخاصة في إدارة الوقت وذلك من خلال تحديد المدة الزمنية التي سوف يستغرقها كل عمل عن الآخر، بالإضافة إلى تحديد هذه السياسات بشكل فعال لأسابيع وشهور قادمة من العمل، وذلك لكي ترسم الطريق الذي سوف تسير فيه لمدة زمنية طويلة إلى حد ما في تنفيذ مهامك بنجاح.

مرحلة القمة: جودة الذات.

من خلال تقدير الذات وتحسين الصورة الذاتية، ومراعاة أن تكون دائما إيجابية وتسعي للتحفيز للوصول للنجاح.

وتجدر الإشارة إلى أن تكرار تلك التدريبات يسهم في إثراء تطوير الذات وتدعيم مساراتها في الحياة، ولهدوء واستقرار النفس الإنسانية عامل مهم في نجاحها ومواجهتها مصاعب الحياة بجدية وتفأؤل بعيدا عن السلبية والمثبطات، برحلة الاكتشاف والتغيير، حيث المتعة والاثارة والتحدي والتفأؤل.

القوة الداخلية:

هناك قلة يعتبرون أنفسهم قوة إيجابية في عالم تحكمه السلبية رغم أننا جميعا قادرون على اتخاذ هذا الاختيار إذا اكتسبنا الشجاعة، والبصيرة، وتصميم العزم لكي نمضي في هذا السبيل الذي لم يقطعه الكثيرون.

لقد خلق الله آدم ونفخ فيه من روحه، ومنحه قدرات على التأمل، والتخيل، والإبداع. وباللجوء لهذه القدرات يمكننا أن نكتشف من نحن حقا وما مغزى وجودنا هنا على الأرض، وفي هذا الإطار يمكننا أن نجد المعنى والاتجاه والسعادة في حياتنا.

وهناك طاقة هائلة مفطور عليها العقل الإنساني تتكون من عدة قوي:

- قوة الفكر.
- قوة الرغبة.
- قوة الإدراك.
- قوة التفأؤل.
- قوة الاختيار.
- قوة الخيال.

- قوة التركيز.
- قوة القرار.
- قوة العطاء.
- قوة الإصرار.
- قوة التعلم.
- قوة الحب.

قصة رجلان يجلسان على جبل يضعان أيديهما على ساقيهما وأمامهما سجادة مفروشة تحتها على الأرض.

الحكيم من الجهة الأخرى يظهر عليه الهدوء والوداعة وفي حالة سلام مع نفسه وعلي وجهه ابتسامة معرفة.

وقال الرجل لزميله وهو مقطب الجبين هل تعرف أمرا لا أعرفه؟

وقال الحكيم: يمكنني أن أفكر في ثلاثة أشياء، وهي ثلاث حقائق لا تصدق يجهلها الآخرون.

وهي:

الحياة سلسلة من الأفكار.

إننا نصير إلى ما نفكر فيه.

نستطيع أن نختار ما نفكر فيه.

إن الإحساس بالذات ينبع مباشرة من اعتقادنا بأنفسنا.

من نحن وما يمكننا تحقيقه في هذا العالم، وهذا يقودنا إلى عملية الإنجاز التي تؤثر

على حياتنا الشخصية والعملية.

وهناك عناصر هامة رئيسية لا بد من تدبرها عند تحقيق أي هدف تريده:

- 1- الرغبة: من أين تنبع؟ كيف نحصل عليها؟ وكيف نزيد منها زيادة هائلة؟
 - 2- الأهداف الواضحة المركزة: ما الذي نريده حقا من المنظومة الإنسانية؟
 - 3- الإيمان اليقيني بكل من أنفسنا وأهدافنا: كيف يمكننا اكتساب إيمان يقيني بأنفسنا وأهدافنا؟
 - 4- خطة لتحقيق أهدافنا: ما العناصر الرئيسية لأية خطة ناجحة؟
 - 5- اتجاه تحركات ثابتة باتجاه أهدافنا: كيف يمكننا تجاوز أكبر ثلاث عقبات أمام النجاح الدائم: التشكك، والخوف، والمماطلة؟
 - 6- تقييم نتائجننا وتغيير ظروفنا: ما الذي نقوم به على النحو الصحيح؟ ما الذي نقوم به على النحو الخطأ؟ ما الذي نحتاج لتغييره؟ لكي نعود إلى المسار الصحيح؟
 - 7- مواصلة التحرك مع التركيز على النتيجة المرغوبة: كيف يمكننا مواصلة التقدم في وجه العقبات والمحبطات، وعندما يكون الهدف لا يزال بعيد المنال؟
- تلك الخطوات جميعها حاسمة لأي شخص يريد إنجاز أي شيء للناجحين جميعا، فالأشخاص الذين تعوزهم الأهداف، ولا يتخذون خطوات، ولا يتوصلون لأية نتائج فالتحرك المتسم بالتركيز والثبات هو الحل الممهد لك للإنجاز العظيم.
- وفي الحقيقة أننا نتعلم بالممارسة، ونبجز بالممارسة، ونشبع ذواتنا بالممارسة.

أفكارنا تنبع من اختيارنا ومعتقداتنا:

إن أفكارنا وخبرتنا الفردية هي التي تحدد معتقداتنا الجوهرية التي بدورها تحدد صورتنا الذاتية، والتي تحول مستوى تقديرنا لذاتنا الذي يحدد كل شيء لمستوى آخر بما في ذلك النتائج التي نحزرها.

علينا أولاً أن نؤمن بأنفسنا:

- كم عدد الأشخاص الذين يؤمنون بأنفسهم 100%؟
- كم عدد الأشخاص الذين يؤمنون بما يقومون به بدرجة 100%؟
- كم عدد الأشخاص الذين لديهم حلم من الأحلام؟ وكم عدد الأشخاص الذين يسعون وراء أحلامهم حقاً، ويرونها تتجسد وتتبدى في حياتهم؟

مدرج الإنجاز.....

إننا ننتقل من الإنكار إلى التشكك إلى التصميم التام.

- 1- مستحيل أن أستطيع.
- 2- لا أستطيع.
- 3- هل أستطيع.
- 4- ربما أستطيع.
- 5- أعتقد أنني أستطيع.
- 6- أعرف أنني أستطيع.
- 7- أنا أستطيع.
- 8- يا إلهي إنني أستطيع أن أحرك الجبال.
تنحوا جانبا.. فأنا منطلق.

معادلة النجاح:

- أ- ما السبب.. وما النتيجة؟
- ب- ما الذي ينبغي علي العمل به لتنطلق العملية؟
- ت- كيف يمكن قياس مقدار تقدمي؟

كل شيء يبدأ من:

- 1- أفكارنا وخبراتنا.
- 2- إحساسنا بذاتنا من أنا؟
- 3- إحساسنا بقيمتنا الذاتية (إلى أي مدي أحب ذاتي، واقدرها وأقيمها).
- 4- الرغبة والطاقة اللذان يؤديان إلى التقدم.
- 5- استعدادنا للتعلم الذي يؤدي إلى الابتكار.
- 6- قدرتنا على التحرك والتي تؤدي إلى النمو.
- 7- التوصل لبعض النتائج والذي يؤدي إلى الانبهار.
- 8- الإشباع والذي يؤدي إلى الرضا.
- 9- العودة مباشرة إلى (1) أي المزيد من التوجهات والأفكار الإيجابية التي تقودنا إلى إحساس أعظم بأنفسنا وتقدير أعلى لذاتنا والمزيد من الرغبة والاهتمام ونكرر العملية بكاملها نفسها المرة تلو الأخرى.

نحن نصنع واقعنا - إن الإنسان يرتقي إلى مستوى الكفاءة
بقدر ما يطمح ويعد نفسه لذلك.
لذا لا بد أن يكون التوجه إيجابيا
ما تفكر فيه تحصل عليه

وترتكز إدارة الذات بالشكل المتميز على عدة محاور منها:

- قبول الذات.
- معرفة/ إدراك الذات.
- الثقة بالذات.
- تكوين صورة إيجابية عن نفسك / الذات.
- تحسين الصورة الذاتية.
- تقديم الذات بطريقة إيجابية.
- إدارة العواطف/ المشاعر.
- القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي والانفعال.
- تحفيز الذات.
- تنمية الذات.
- إدارة الوقت.

وهكذا يستطيع الكوتش مساعدة العميل في الوصول إلى حياة ناجحة تحيط بها الإيجابية من كل جانب فيحقق السعادة والتميز والإتقان. وتقوده إلى إدارة حياته بفعالية تمكنه من تحقيق أهدافه ويستطيع إدارة حياته الإدارة الرشيدة.

الفصل

العاشر

كيفية التخلص من الضغوط النفسية

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ مفهوم الضغط النفسي.
- ✓ مصطلح الضغط النفسي.
- ✓ أسباب الضغط النفسي.
- ✓ القوانين السبعة دارة الضغوط.
- ✓ أنواع الضغوط ومصادرها.
- ✓ دور المنظمة في التعامل مع الضغوط.
- ✓ خطوات فعالة للتقليل من الضغوط.
- ✓ أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة.
- ✓ تصنيف أحداث الحياة الضاغطة.
- ✓ سمات الشخصية القادرة على المواجهة.
- ✓ علاج الضغوط النفسية.
- ✓ كيفية علاج الضغط النفسي بأساليب الكوتشنج.
- ✓ دراسة حالة لجلسة كوتشنج.
- ✓ كيف تنجح في فن إدارة الحياة.

الفصل العاشر

كيفية التخلص من الضغوط النفسية

مفهوم الضغط النفسي :

الضغط النفسي هو شعور أو موقف يواجهه الإنسان ويتوجب عليه أن يستخدم أقصى طاقاته حتى يتكيف معه أو يتخلص منه ويعرف البعض الضغط النفسي بأنه التغيير الحاصل خارجيا وداخليا من الممكن أن يكون إيجابيا أو سلبيا ويجب التأقلم معه . كما أن الضغط النفسي يسبب اضطرابا قد يكون بسيطا أو حادا في حالة الشخص النفسية أو الجسدية.

مصطلح الضغط النفسي :

مصطلح الضغوط النفسية مشتق من الكلمة الفرنسية القديمة Destresse والتي تشير إلى معنى الاختناق، والشعور بالضيق والألم، والظلم والشعور غير المرغوب وغير المحبب، وقد تحولت في الإنجليزية إلى معنى التناقض ويمكن اعتبار هذا المصطلح في الأصل يدل على مدى المعاناة والضيق والاضطهاد.

أسباب الضغط النفسي :

- 1- تغيرات الحياة بشكل عام: فعدم انتظام الحياة يولد توترا وانزعاجا.
- 2- الضائقات المالية: حيث إن الإنسان يحتاج إلى المال من أجل تغطية متطلبات الحياة، ولكن عند عدم توفر هذا المال لسبب ما، فإنه يشعر بالضغط النفسي.

- 3- العمل: يعتبر العمل ومشاكله من أكثر الأسباب التي تسبب الضغط النفسي للشخص حيث إن كل شخص يحاول إبراز الأفضل لتحقيق ذاته في العمل أو التثبيت فيه.
- 4- المشاكل الأسرية: وهي المشاكل التي تحدث في الأسرة- سواء كانت بين الوالدين أو الأخوات والإخوان والتي تؤثر سلبا على الشخص.
- 5- العلاقة بين الزوجين: تحدث حالة من التوتر والضغط النفسي إذا كان يشوبها بعض الخلافات والاختلافات.

القوانين السبعة لإدارة الضغوط:

وترتكز قوانين إدارة الضغوط على ما يلي:

- الإيجابية.
- إدارة الوقت.
- الأمانة مع النفس.
- تطوير الوعي الذاتي.
- التوازن.
- خطة الأهداف.
- الانضباط والصبر.

وحتى تتحقق هذه القوانين بفعالية لا بد من توفر خطوات سبعة لتطوير وتحقيق
خطيئة فعالة لإدارة الضغوط وهي:

- تنظيم أفكار الفرد ومشاعره.
- تحديد علامات التحذير وعوامل الضغوط.
- تطوير أهداف إدارة الضغوط ذات الأولوية.
- تحديد المصادر الداخلية والخارجية.

- تنظيم البيئة المادية للفرد.
- إحاطة النفس بالأشخاص والأماكن والأشياء الإيجابية.
- تجميع الخطوات السابقة معا.

أنواع الضغوط ومصادرها:

هناك عدة أنواع من الضغوط يتعرض إليها الفرد بشكل عام، ولها مصادرهما المتنوعة المختلفة.

ويري Megrath أن هناك ثلاثة أنواع من الضغوط حسب مصدرها هي:

- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية.
- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية.
- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد.

ويقسم Lrvin Jains الضغوط تبعا لدرجة شدتها إلى ثلاثة كالتالي:

الأولى: الضغوط البسيطة: تستمر من عدة ثوان قليلة إلى ساعات طويلة كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية التي تكون مصدرا للضغوط.

الثانية: الضغوط المتوسطة تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسؤول.

الثالثة: الضغوط الشديدة: وتستمر لأسابيع أو شهر أو حتي سنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلته، أما في العمل مثل حالات النقل أو الإيقاف عن العمل حين زوال السبب.

الآثار والأعراض المترتبة على زيادة الضغوط:

- إن زيادة ضغوط الحياة واستمرارها لفترة طويلة تؤدي إلى الإجهاد أو الإرهاق البدني والعقلي والعاطفي، والاحترق الوظيفي يترتب عليه ما يلي:
- 1- الآثار والأعراض الجسمية مثل: القلق - الصداع - الإرهاق والتعب - الأرق - انخفاض أو زيادة الوزن - اضطرابات في المعدة أو الأمعاء - آلام الظهر.
 - 2- الآثار والأعراض السلوكية: مثل التدخين - استخدام المهدئات - تزايد الفاعلية - تغير الحالة المزاجية - العنف - فقدان الشهية - تزايد القابلية للإحباط.
 - 3- الآثار والأعراض المرتبطة بالأسرة مثل الخلافات الأسرية.
 - 4- الآثار والأعراض المرتبطة بالعمل مثل انخفاض الإنتاجية - افتقاد الرغبة في العمل - التفكير المشتت - انخفاض القدر على المبادرة.

دور المنظمة في التعامل مع الضغوط:

بسبب تنوع مصادر الضغوط والفروق الفردية في ردود الفعل فإن التعامل مع الضغوط ليس بالعملية السهلة، وهناك عدد من الخطوات أو الأساليب يمكن اتخاذها من أجل منع أو تقليل الآثار السلبية للضغوط منها:

- تحليل الوظائف.
- تصميم الوظائف.
- الدعم الاجتماعي.
- تنمية اتجاهات نفسية إيجابية.
- وضع الموظف في المكان المناسب لقدراته وإمكانياته.

خطوات فعالة للتقليل من الضغوط:

- تجنب التنافر الأسري، وعدم الاستقرار المنزلي، ونقص الأصدقاء، والتعرض للإغراء أو الإحساس بالقصور.
- تقوية قدرات العاملين على مواجهة ضغوط الحياة.
- الإيمان واليقين بالله يقلل من الضغوط والشعور بالتوتر.
- التحلي بالهدوء وسعة الصدر عند التعامل مع الضغوط.
- الاسترخاء.
- النظر إلى المواقف المواقف الضاغطة بنظرة موضوعية.
- الاستفادة من الضغوط في كسب خبرات يتعلم منها الإنسان وسوف تفيده في المستقبل.
- استخدام الخبرات المعرفية بشكل صحيح.
- التخلص المنظم من الحساسية تجاه الآخرين.
- تعليم العاملين أساليب خفض التوتر مثل إشباع الحاجات، الانشغال في العمل، الحركة، الحماس، الفضول، التفاؤل.
- العمل مع مؤسسات المجتمع للوقاية من تعرض العاملين فيها للضغوط.

أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة:

يعرف الباحثون أحداث الحياة الضاغطة بعدة تعريفات:

فيري Lazarus 1993 أن مصطلح أحداث الحياة الضاغطة يجمع بين مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد مضافا إليها الاستجابة المترتبة عليها علاوة على تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات التي يستخدمها الفرد أثناء تعرضه لهذه المواقف.

وترى (زينب محمود شقير 2003) بأنها مجموعة من المصادر الداخلية أو الخارجية

والتي يتعرض لها الفرد في حياته ويتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسب للموقف وما يصاب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى.

وينظر Gellis et al 2004 إلى أحداث الحياة الضاغطة بأنها العلاقة بين الفرد والبيئة التي يري الفرد أنها تفوق أو تقل من قدراته وإمكاناته وتهدد رفاهيته النفسية. وفي ضوء هذه التعريفات يمكن استخلاص ما يلي:

- أن أحداث الحياة الضاغطة هي مواقف غير سارة ومنبهات مؤلمة تواجه الفرد في حياته اليومية.
- أنها بمثابة الحمل الذي يقع على كاهل الفرد ويثقله ويمثل تهديدا له.
- أنها قد تأتي بشكل مفاجيء.
- أن مصادر أحداث الحياة الضاغطة على الغالب خارجية من البيئة.
- أنها تؤدي إلى اختلال التوازن الجسمي والنفسي للفرد، وتولد شعورا بالتوتر والإحباط.
- انها تتطلب من الفرد استجابات ليتكيف أو يتوافق مع الحدث الذي يواجهه.
- أن تأثيرها على الفرد يتوقف على مدى حدة أو استمرارية الحدث الضاغط.

تصنيف أحداث الحياة الضاغطة:

- تطرح (إسلام عزام 2008) تصنيفا لأحداث الحياة يقوم على ما يلي:
- أحداث حياتية رئيسية وهي الأحداث التي تقع للأفراد جميعا، لا يمكن تجنبها مثل فقد شخص عزيز أو انفصال الوالدين.
 - أحداث حياتية أقل ضغطا وهي خبرات غير مريحة تتطلب من الفرد التوافق ومن أمثلتها الضغوط الاقتصادية، فقد الوظيفة، الخلافات الزوجية، التقاعد عن العمل، اضطراب العلاقات مع الآخرين.

- منغصات الحياة اليومية مثل مشكلات الأبناء، الازدحام، المشاحنات، الضوضاء، عدم أخذ قسط وافر من النوم، وعندما تزداد هذه المنغصات يزداد الضغط، وتتناقص القدرة على المواجهة، وعدم القدرة على حل المشكلات.
- العوامل الفيزيائية المحيطة بالفرد تعد مصدرا للضغوط مثل الحرارة، تلوث الهواء، الضوضاء، الازدحام.

أساليب المواجهة:

- تحديد مصادر وأسباب الضغط النفسي.
- تنظيم الوقت وأسلوب الحياة.
- التحلي بالتسامح والصبر والحلم.
- تكسير الروتين اليومي وتجديد نمط الحياة.
- الحرص على تكوين العلاقات من الأشخاص في كل محيط تتواجد فيه، وتبادل الأحاديث الإيجابية.
- المشي اليومي.
- الاسترخاء بعيدا عن الضوضاء.
- التعبير عما يجول بداخلك من مشاعر.
- الإكثار من الذكر والصلاة والتقرب إلى الله.
- تعزيز الروابط الأسرية والاجتماعية.
- ممارسة هواية محببة إلى النفس.
- البحث عن الأصدقاء القدامى واستعادة الذكريات معهم.
- الإرادة القوية.
- التفاؤل.

سمات الشخصية القادرة على المواجهة:

- الالتزام.
- التحدي.
- التحكم وال ضبط.
- الثقة بالذات.
- تحمل المسؤولية.
- المرونة.
- الحكمة.
- الإخلاص والصدق والصبر.

علاج الضغوط النفسية:

- زيادة الإيمان بالله: يساعد على الاسترخاء وعدم التفكير بالأمر السلبية.
- تغيير طريقة التفكير بالضغط النفسي وأسبابه، فالتفكير بإيجابية والتركيز على إيجابيات أي أمر من شأنه أن يغير من تأثير الضغط النفسي وعلاجه.
- المحافظة على التواصل وبناء العلاقات الاجتماعية:

فاجلس مع الناس والتحدث معهم يساعد من خروج
الشخص من دائرة الضغط النفسي

كيفية التخلص من الضغط النفسي بأساليب الكوتشنج:

- الاستماع الجيد لمعرفة نوع الضغط النفسي.
- تحديد الهدف.
- طرح الأسئلة لمعرفة أسباب الضغط النفسي.
- والتركيز على الحل.
- وضع خطة تنفيذية ومتابعته الآثار والأعراض المترتبة على زيادة الضغوط.

مثال لجلسة كوتشنج (دراسة حالة):

- هذه حالة عميل يريد دراسة ماجستير إدارة أعمال وذهب للكوتش ليساعده لاختيار أفضل جامعة وذلك لمعرفته بما للكوتش من خبرة في مجال التدريب الإداري والمهني.
- وكان هذا الحوار بين العميل والكوتش ولتأمل فيه لنرى كيف أن الكوتش اكتشف ما بالعميل من اتجاه وشغف آخر غير إدارة الاعمال.
- الكوتش: ما الذي تريد أن تخرج به من هذه المحادثة لتكون ناجحة؟
- العميل: أريد أن أحدد أفضل جامعة لأدرس فيها ماجستير إدارة الأعمال.
- الكوتش: ما هي أهمية ماجستير إدارة الأعمال لك؟
- العميل: ستساعدني كثيرا على الارتقاء المهني والمدراء لدينا يهتمون بامتلاك هذه الشهادة لتدعيم السيرة الذاتية.
- الكوتش: ماذا فعلت مسبقا لأخذ الماجستير؟
- العميل: بحثت على الإنترنت وسألت بعض الأصدقاء وأمامي عدة جامعات ولكن أغلبهم مرتفع التكلفة.

- الكوتش: إذا كان معك كل المال اللازم فأبي جامعة ستختار؟
- العميل: لن أدرس ماجستير إدارة الأعمال.
- الكوتش: لماذا؟ تستطيع أن تختار أي جامعة طالما معك المال اللازم.
- العميل: لأن مجال عملي الحالي ليس ما أريد فعله وإنما يضمن لي فقط دخلا يغطي التزاماتي الشهرية.
- الكوتش: اذن ما الذي تريد فعله؟
- العميل: أريد أن أتخصص في الكيمياء.
- الكوتش: حدثني أكثر عن هذا الأمر.
- العميل: أعشقها منذ الصغر ولاحظ أساتذتي تميزي بها.
- (وهنا لاحظ الكوتش تغيرا في نبرة صوت العميل وحماسه الشديد وسعادته بالكيمياء أكثر من إدارة الأعمال).
- الكوتش: ما الذي يعيقك في دراسة المجال الذي تشعر به بالسعادة والحماس؟
- العميل: لأنني لا أضمن نفس الاستقرار الذي أجده في وظيفتي الآن.
- الكوتش: صف لي الصورة المثالية لحياتك المهنية.
- العميل: أستاذ ورئيس قسم الكيمياء في جامعة عربية مرموقة.
- الكوتش: ما مدى قربك من هذه الرؤية أو الحلم كام من 10؟
- العميل: 4.
- الكوتش: ماذا يمكن أن تفعل لتصل إلى 8؟
- العميل: لا أدري أنا تائه.
- الكوتش: ماذا يمكن أن تفعل لتدري؟
- العميل: يمكنني أن أسأل المختصين.
- الكوتش: مثل من؟

- العميل: يمكنني أذهب للجامعة وأسأل أساتذة الكيمياء عن أنسب الجامعات لدراسة ماجستير الكيمياء.
 - الكوتش: رائع ماذا أيضًا؟
 - العميل: البحث على الإنترنت.
 - الكوتش: رائع متي ستقوم بهاتين الخطوتين؟
 - العميل: ممكن بعد يومين.
 - الكوتش: ممكن أم أكيد.
 - العميل: لكي أكون أكيدا يفضل بعد ثلاثة أيام.
 - الكوتش: إذن لديك الآن بعد ثلاثة أيام يوم.... في قائمة أعمالك مهمتين:
 - 1- الذهاب للجامعة ولقاء أساتذة الكيمياء للتعرف على المسار المهني للدراسة.
 - 2- البحث في الإنترنت عن الجامعات وماجستير الكيمياء.
- ما مدي التزامك الآن بتنفيذ الخطوتين: من 10-0؟
- العميل: 10/10

ملاحظات على حوار جلسة الكوتش:

- 1- لم يقدم الكوتش أي نصيحة على الإطلاق كل دوره أنه كان يسأل أسئلة فعالة ويستمع بعمق وتركيز.
- 2- أجندة اللقاء تحدد بإجابات واختيارات العميل.
- 3- لا يحكم الكوتش ولا يقيم أي طرح، إنه مجرد مرآة لصوت ذات العميل العميقة.
- 4- ختام المحادثة كان محوره مختلفا تماما عما بدأت به المحادثة. الكوتش يخرج إجابات من عمق الذات لم يكن العميل مخططا مسبقا للتحدث بها.

- 5- التساؤل المستمر يفتح أبواب العقل الموصدة ليغوص في أعماق الذات لم يصل إليها العميل من قبل.
- 6- قاعدة الكوتشنج عجيبة: الموضوع المطروح في بداية الجلسة نادرا ما يكون الموضوع الأخير، فممكّن أن تبدأ بشيء وتنتهي بشيء آخر في أعماق الذات. لذا طرح الأسئلة هام في عملية الكوتشنج).
- 7- تغير وعي وإدراك العميل كليا بعد المحادثة من الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي يسعده ويجد ذاته فيه.
- 8- الكلمات التي يستخدمها العميل لها مدلولولات عامة مثل عندما قال العميل (ممكّن) استوقفه الكوتش ليتأكد من التزامه بالخطوة.
- 9- لا يستمع الكوتش فقط للعميل ولكن يركز أيضًا لنبرة وطاقة صوته ويشاهد تغيرات لغة جسده مثل طاقة السعادة التي لاحظها في نبرة صوته عندما تحدث عن الكيمياء.
- 10- يعمل الكوتش كمرآة صوتية حساسة أثناء المحادثة: عندما قال العميل: «الكيمياء شغفي وعشقي وسعادي» رد الكوتش بنفس كلمات العميل وما الذي يعيقك أن تعيش شغفك وعشقك وسعادتك؟ وهذا يضمن ألا يكون للكوتش أي إسهام أو تأثير في محتوى الإجابات بطرح أو كلمة أو رأي.

قاعدة هامة في الكوتشنج: يقاس احترام الكوتش بأن يقول للعميل بعد الجلسة.. إنه شعر كأنما هو جالساً مع نفسه وليس مع شخص آخر الكوتش هو مكبر يجول همس الذات إلى محادثة بصوت عال

كيف تنجح في فن إدارة الحياة؟

أجمع علماء النفس على أن النجاح وسيلة وليس غاية، ويكاد يكون الوسيلة الأولى والكبرى أو الأساسية لتحقيق السعادة وتحقيق الجودة.

النجاح في الحياة هو الهدف الذي يصبو إليه الجميع ويبحثون عنه، والنجاح لا يمكن أن يحدث بين يوم وليلة وإنما يحتاج إلى صبر ومحاولات عديدة كما يحتاج إلى مثابرة ونشاط فعال، وهناك الكثير ممن تتوفر له أساسيات النجاح ويحاول أكثر من مرة ولكنه لا يحقق ما يريد، فقد تكون هناك أسباب من الشخص نفسه أو من المحيطين به.

والنجاح علاج للنفس الخائفة، والقلقة، والمكتئبة، وهو من أهم مضادات القلق والخوف والاكئاب وركود الحياة، ويكاد يكون النجاح هو أهم ضرورة من ضرورات الحياة.

وإذا نجح الفرد في إدارة أحلامه وأهدافه كما نجح في إدارة مفاتيح حياته كلها فإنه لا يحقق النجاح فحسب وإنما يحقق الإرادة والأمل والحلم والسعادة والجودة للوصول إلى ما يصبو إليه من متاع الدارين بعون علام الغيوب.

وهناك العديد من المهارات والاستراتيجيات التي تعينك على إدارة الحياة بنجاح وكفاءة عالية:

- اكتساب مهارة فن التخطيط للمستقبل حيث إنها من أهم عوامل تحقيق النجاح للفرد والمجتمع.
- فهم المعني الحقيقي للحياة.
- التفكير دائماً في رسالتك للحياة ومتابعة تحقيقها.
- اليقين بالله وتنمية الذات.
- تقدير الذات.

- تحويل مواطن الفشل إلى نجاحات.
- ابدأ من منهاج الله متجها إليه.
- التحلي بالصدق والصبر والإخلاص.
- مهارات الاتصال.
- وضع الطاقة في الفعل.
- ابدأ الآن وكن الفاعل وليس المفعول.
- إدارة الوقت.
- ترتيب الأولويات.

الفصل
الحادي عشر

اللايف كوتشنج
ومفاتيح السعادة

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✓ خماسية بورشارد للسعادة.
- ✓ مفاتيح السعادة.
- ✓ كيفية تحقيق السعادة.
- ✓ تسع علامات للسعادة.
- ✓ حقيقة علمية.
- ✓ خلاصة.
- ✓ خاتمة: وبعد.

الفصل الحادي عشر

اللايف كوتشنج ومفاتيح السعادة

لا شك أن من تملأ نفوسهم حب المعرفة يملكون مفاتيح السعادة والنجاح ويستطيعون رسم خطة الحياة الهادئة.

وكما قال د. إبراهيم الفقي: "تضعك المعرفة في صفوف الحكماء".

ويضعك العمل في صفوف الناجحين، ويضعك التفاهم في صفوف السعداء".

والسعادة لا تأتي فجأة وإنما هي قرارك وحدك، وأنت الذي تزرعها وتملكها وحدك.. فلتقرر أنك سوف تصير شخصا سعيدا.. كل السعادة والآن اسأل نفسك "ماذا في حياتي يجعلني غير سعيد" أو يجلب علي الضغوط؟ فلتحاول أن تتعرف على ذلك وتتغلب عليه.

فالسعادة قرار تتحقق بالرغبة في التغيير. تغيير النفس وتنمية الذات نابعة من حب الله.

ولقد اهتم علم النفس بدراسة السعادة وأثرها على النفس البشرية من خلال فرع من فروعها، وهو ما يطلق عليه علم النفس الإيجابي الذي يهدف إلى تحقيق مفاتيح تحسين مستوى الأداء النفسي للفرد.

ويعرف علماء النفس السعادة بأنها العيش في سعادة ورضا وسلام بما يحقق التكيف والتوافق النفسي مع الفرد والمجتمع، والتمكن من تحقيق الأهداف والطموحات التي يسعى إليها الفرد بالإضافة إلى القدرة على توظيف القدرات والاستعدادات للوصول إلى مرحلة الرضا عن الذات والآخرين.

السعادة هي "الآن" بكل ظروفك وبكل ما تعتقد أنه ينقصك، لا تربطها بال رغبات فكلما حققت رغبة ستفقد لذتها وتجد نفسك لاهثا وراء رغبات أكثر.

مصدر السعادة: الاتساق مع دوافعك.

بالرغم من اختلافنا كثيرا في محتوانا الداخلي إلا أنه يجمعنا 6 احتياجات أساسية تفسر الدوافع وراء أي سلوك، أي صار كل سلوك تقوم به يحدث ليشبع واحدا أو أكثر من هذه الاحتياجات.

يقول توني روبنز مبتكر هذا النموذج Six Human Needs أن هذه الاحتياجات مغروسة نظلمها في جهازك العصبي فأنت تشبعها بشكل تلقائي عبرنا سلوكياتك، ترتيب هذه الاحتياجات وحجمها بداخلنا هو ما يجعلنا مختلفين في اتجاهاتنا ومساعدنا ودوافعنا وتنقسم هذه الاحتياجات إلى نوعين:

أولا: الاحتياجات الشخصية: وهي أربعة:

- 1- التحديد والتحكم: الاستقرار ووضوح المستقبل والسيطرة على جوانب الحياة المختلفة، ويشمل هذا الاحتياج الرغبة في الحصول على السعادة وتجنب الألم، فكلما كانت حاجتك للتحكم مرتفعة، كلما قلت رغبتك في المخاطرة والتجربة.
- 2- التغيير والتنوع: خوض المجهول وتجربة الجديد واكتشاف آفاق مختلفة، هنا يبرز حبنا للمفاجآت السارة بالتأكيد، فالمفاجآت غير السارة نسميها مشكلات، ولذا يتفاوت هذا الاحتياج من شخص لآخر.
- 3- الأهمية والغاية: الشعور بأنك ذو أهمية وغاية، والشعور بالتفرد والامتياز، يشبع بعضنا هذا الاحتياج ببناء ثروة كبرى، أو لفت الأنظار على شبكات التواصل الاجتماعي أو عمل شيء مختلف وجديد.

4- الحب والترابط: الشعور القوي بالتقارب مع شخص أو شيء ما، والإحساس بالانتماء إلى مجموعة ومبدأ وهوية.

ثانياً: الاحتياجات الروحية:

وهو نادر الإشباع، ولكن من يشبع هذا النوع وهم فئة قليلة يشعرون بقيمة الرضا الداخلي والسعادة العميقة: وهي نوعان:

- 1- النمو والتطور: التقدم والتوسع المستمر في القدرات والمعارف والمهارات والمدارك.
- 2- الإسهام: التركيز على العطاء وإضافة قيمة لمن حولك بالدعم والمساعدة والمنح، فالحياة الحقيقية هي تلك التي لها معني، ومعني الحياة لا يأتي مما تحصل عليه ولكن مما تمنحه وتعطيه.

ما يجعلك سعيداً حقاً هو النمو الذي تصنعه في شخصك (الاحتياج الروحي الأول) والإسهام الذي يقدمه هذا الشخص الذي صنعه (الاحتياج الروحي الثاني).
يظن الناس أن المال هو الدافع رقم واحد لتحفيز الرغبة على العمل والإنجاز، ولكن دافع الإسهام وترك الأثر والعطاء دائماً ما يثبت عكس ذلك، إنها عظمة الحاجة إلى الإسهام وترك بصمتك في هذا الكون، ما لا يعرفه الكثيرون عن هرم ماسلو أن "أبراهام ماسلو" قد أجرى تعديلاً أخيراً على الهرم قبل وفاته، حيث أضاف حاجة سادسة للاحتياجات الإنسانية التي رتبها بعد الحاجة إلى تقدير الذات وهي الحاجة إلى "الاسهام Transedence".

أسئلة للتفكير العميق:

- ما هو أكثر احتياج تركز على إشباعه في حياتك؟
- ما هي الطرق والسلوكيات التي تشبع بها الاحتياجات الستة في عملك، علاقاتك، صحتك، إلخ؟

- كيف يمكن أن تركز على النمو والإسهام؟

خماسية بورشارد للسعادة:

إن تطبيق خماسية بورشارد للسعادة هي أفضل ما تمارسه لتحقيق السعادة حيث بنى السعادة اليومية على خمسة أعمدة رئيسية هي:

1- التغيير والتقدم: أن يحدث تطوير يومي في حياتك في بعض أو كل جانب من جوانبها.

2- التحدي: أن تتواجد أهداف صعبة وتوجهات أكبر منك في حياتك.

3- الإنتاج الابتكاري: أن تنتج عملا من ابتكارك وإبداعك.

4- الاتصال الاجتماعي: أن تمتلك حياة اجتماعية عاطفية مليئة بالحب والإشباع العاطفي.

5- العطاء والإسهام: أن تضع بصمتك وتترك أثرك وتمنح الناس عطاءات مختلفة. إذا استطعت أن تعيش هذه المبادئ الخمسة بشكل يومي، تكون أسعد إنسان على هذه الأرض.

لاحظ أن المال والممتلكات الشخصية ليس لها أي تواجد يذكر في هذه المبادئ، فالسعادة حقاً مهمة داخلية فقط، أما غير ذلك مما يشعرك بإيجابية فهو ما يطلق عليه لذة أو متعة وليس سعادة.

وكل إنسان يستطيع أن ينفذ هذه الخماسية بما يتناسب مع أعماله ومبادئه وأهدافه التي يريد تحقيقها.

مفاتيح السعادة:

وترتكز مفاتيح السعادة على:

- الاكتفاء المادي والحصول على الدخل الذي يلبي الحاجات الأساسية للفرد.
 - التحلي بالصحة البدنية وتتمام سلامتها.
 - وضع الأهداف وتحديدتها بحيث تكون أهدافا واقعية وقابلة للتحقيق.
 - الانشغال بالأعمال المفيدة والنشاطات المنتجة.
 - تحلي الفرد بالأنماط السلوكية السوية والسليمة بشكل عام.
 - قدرة الفرد على تغاضي وتجاهل المثيرات السلبية.
- وللوصول إلى السعادة لا بد من تحقيق هذه العوامل وهي:
- تحسين العلاقة بالله بحيث تصل إلى درجة الصفاء النفسي.
 - مرافقة الأصدقاء والصالحين لجذب الطاقة الإيجابية.
 - المعرفة المستنيرة.
 - الثقة بالنفس وتقدير الذات.
 - بناء الذات وتطويرها.
 - الإنجاز والقيام بالأعمال الجيدة والمفيدة.
 - الاهتمام بالجانب الترفيهي الذي يدخل السعادة والمرح والسرور والبهجة.

ودائما اسأل نفسك أين تجد ذاتك؟

كيفية تحقيق السعادة:

- المرح والسرور.
- الإقبال على الحياة والتمتع بالأمل والطموح.
- الرضا والطمأنينة وعدم الخوف.
- حب الناس وإقامة علاقات اجتماعية موجبة معهم.
- عدم النظر لما في أيدي الناس.
- قوة الامتنان بما لديك من نعم.
- الإتقان فيما تؤديه من أعمال وليس الكمال لأن الكمال لله وحده.
- التفاؤل.

تسع علامات للسعادة:

- حدد براين تريسي في كتابه علم نفس النجاح تسع علامات للسعادة:
- 1- وجود أهداف ذات قيمة في حياة الإنسان.
 - 2- سكينه القلب.
 - 3- تحقيق مستوى عال من الطاقة.
 - 4- تحقيق علاقات طيبة مع الناس.
 - 5- السيطرة على أوقاتنا.
 - 6- تجاوز المشاعر السلبية في حياتنا.
 - 7- حب الآخرين.
 - 8- الشعور بالرضي عن أنفسنا وعمن حولنا.
 - 9- الاكتفاء المالي الذاتي.

ولا شك أن العطاء يعد مفتاحا هاما من مفاتيح السعادة حيث يحقق للإنسان الرضا والسلامة النفسية ويقوده لتوظيف نعمة الله في سبيل الله سواء كان علما أو معرفة أو مالا أو موقفا نبيلًا وللأسف إننا نفتقد اليوم إلى ثقافة العطاء، ونريد إحياءها من جديد.

وبلا شك أن اللايف كوتشنج يساعد على تحقيق السعادة ويعتبر ذلك مفتاحا هاما من مفاتيح السعادة.

ويساعد الكوتش في أداء مهمته حيث يتعمق في الذات الإنسانية من خلال الاستماع الجيد وطرح الأسئلة التي توضح له المشاكل والتحديات التي يعاني منها العميل وخبرته في مجال الإدارة والتنمية الذاتية تساعد في وضع الخطط المناسبة التي تمكنه من الإنجاز والنجاح الشخصي والمهني.

حقيقة علمية:

- وصل الباحثون إلى حقيقة علمية هامة وهي أن:
- خلايا العقل تمتلك قدرة عجيبة على التشكل والتغير بمرونة تكيفية تأثرا بأي مؤثر خارجي مثل الأفكار الجديدة والمشاعر والسلوكيات والمحادثات والعادات وهذا ما يعرف بالمرونة العصبية Neuro-Placticity.
 - وبالتالي فإن أي سلوك تسلكه الآن هو تفاعل بين تأثر حياتك وتأثر بيئتك التي تحدد نوعية أفكارك التي يدخلها عقلك باستمرار ونوعية علاقاتك وطبيعة محادثاتك.

ولذا فإن الكوتشنج يساعدك على أن:

- تفكر في أفكار جديدة (وعى أكبر).
- تنظر بشكل مختلف لكل ما حولك.
- تتحدث مع نفسك بشكل مختلف.
- تشعر بمشاعر مختلفة (إيجابية وحافزية أعلى).
- تلتزم بسلوكيات مختلفة (بناء عادات جديدة).
- تبني قوة نفسية أكبر في مواجهة التحديات.
- تزيد من حافزيتك واثرائك الشعوري.

الخلاصة

الكوتشنج يبني لك عقلا جديدا بمسارات عصبية جديدة تشكل حياتك من جديد بأفكار ومشاعر وبعادات وسلوكيات جديدة أقوى وأعمق وأكثر إيجابية محققا أعمق نجاح يمكنك أن تكونه في كافة جوانب حياتك.

إن الكوتشنج أسلوب حياة يجعلك تتعمق داخل ذاتك لتتعرف على ما تريده وتسعي لتحقيقه وفق خطة محددة يساعدك الكوتشنج فيها لتحقيق أهدافك ويفتح أمامك الأبواب المغلقة داخل ذاتك

وبعد...

هذه الرحلة مع اللايف كوتشنج لاكتشاف الذات وتحقيق الأهداف والآمال والطموحات، وتعلم فنون إدارة الحياة أدعوك للتركيز على نقاط هامة تكون سبيلا للتغيير والإقبال على حياة جديدة:

- كون رؤية حية لمستقبلك وضع لنفسك أهدافا حقيقية.
- حدد في البداية النتيجة التي تريد تحقيقها.
- قم بتجزئة أهدافك إلى خطوات.
- حدد عشرة مصادر للبهجة والسعادة في حياتك.
- حدد مصادر لدعمك ومساندتك.
- تخلص من الأشياء التي تستنزف طاقتك.
- زد من ثقتك بنفسك.
- تعرف على نقاط قوتك.
- احصل على تقييم من الآخرين عن نقاط قوتك.
- تعامل مع العقبات.
- زد من تركيزك وحقق المزيد في وقت أقل.
- حدد أولوياتك بوضوح.
- تطوير مواردك المالية.
- تخلص من الأشياء التي تستنزف أموالك.
- استمتع برحلة التغيير وحفز نفسك دائما.
- التخلص من العادات السيئة والتفكير السلبي واستبدله بالتفكير الإيجابي وتحلي بالتفاؤل والحب والسلام.

وأخيرا ضع ما تنوي عمله في طاقة الفعل فوراً

عش حياتك وتعلم
فن إدارة الحياة

المراجع

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الاتحاد العالمي للكوتشنج: منهج ICF للايف كوتشنج.
- د. أحمد الأعور: لايف كوتشنج ايجبت.
- د. أحمد مجدي: ثاني أكسيد النجاح - الراية 2017.
- أطفاف الموسوي: الملف التدريبي دليل ممارس الكوتشنج التمكّن الشخصي - الكويت مجموعة إنجاز العالمية للنشر والتوزيع.
- أنور الشامي: ترجمة كتاب الأسئلة الفعالة.
- د. رانيا الصاوي، د عبد الباسط متولي: جودة وإدارة الحياة (دار الكتاب الحديث - 2018).
- د. سيد ابراهيم صلاح: الدليل الإرشادي لممارس الكوتشنج المتقدم - مؤسسة يسطرون للطباعة والنشر والتوزيع 2018.
- د. علياء رمضان: تطوير الذات والتنمية البشرية - رؤية إعلامية.
- د. ناهد الخراشي: كيف تحقق أحلامك بطريقة الخاصة (دار الكتاب الحديث - 2010).
- فن التواصل مع السلوكيات الصعبة (دار الكتاب الحديث - 2008).
- هاني باجويرت: التمكين الذاتي الشخصي (تنوين العربية 2014).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Andro Sobel and Gerald bnas: Effective Qestions
- Lynda Field: Instant Life Coach
- Lynda Field: Weekend Life Coach
- Fiona Horrold: Be Your Own Life Coach
- Karol Gazell

ثالثاً: برامج تدريبية:

- اللايف كوتشنج وفن إدارة الحياة (برنامج تدريبي)، [المغرب - السعودية - الكويت - دبي] 2016.
- فن التعامل مع الآخر وذوي الطباع الصعبة، برنامج تدريبي لشركات البترول بمصر.
- مهارات التواصل الفعّال، برنامج تدريبي لشركات البترول بمصر.

إصدارات المؤلف والمحاورة

الدكتورة/ ناهد الخراشي

عضو اتحاد الكتاب

المستشار الثقافي للاتحاد العربي لحماية حقوق الملكية الفكرية

صدر حتى الآن 15 مؤلفاً في مجالات مختلفة:

أولاً: مجال الإسلاميات والنفوس والأخلاق والاجتماعيات:

- 1- السلام بين الفكر الإسلامي والفكر الغربي.
- 2- أثر القرآن الكريم في الأمن النفسي (وهو من المؤلفات التي تم إدراجها ضمن كتب الإعجاز العلمي بالأزهر الشريف).
- 3- الإسلام فطرة الخلق وشريعة الوجود.
- 4- عيون لها نور من الله.
- 5- شعائر الله وأخلاقيات الحج والعمرة.
- 6- المرأة في الحج والعمرة (الحائز علي جائزة نادي الأهرام للكتاب عام 2006).
- 7- من نبع الدين والحياة (الحائز علي جائزة نادي الأهرام للكتاب عام 2002).
- 8- الدعاء ولحظات من الصفاء.
- 9- مكان في الجنة (رسالة حب إلى كل أب وأم تبرز أجمل معاني الرحمة بهما في الحياة وبعد الممات).
- 10- رمضان والسعادة الروحية.

ثانياً: مجال التنمية البشرية والشباب:

- 1- كيف تحقق أحلامك بطريقتك الخاصة.

- 2- فن التواصل مع السلوكيات الصعبة "دليلك إلى التميز في إدارة عملك أو مشروعك أو مؤسستك".
- 3- معاً.. قلباً وعقلاً.

ثالثاً: مجال الأطفال:

- 1- سلسلة الأطفال "علمتني أمي".
- العدد الأول: "علمتني أمي كيف أصلي".
 - العدد الثاني: "علمتني أمي آداب الصوم".
- 2- كما صدر لي فيلم تسجيلي بعنوان: "الحج المبرور وأخلاقياته" وأذيع في قناة المحور والنجاح.

