

بسم الله الرحمن الرحيم

المؤتمر العربي الثالث لرابطة المدربين العرب
التدريب والكوتشينج إستشراف للمستقبل

ورقة عمل بعنوان

(دور الكوتش في إحترافية إدارة الجلسة)

رؤية تطبيقية

القاهرة – مصر (20 : 21 أكتوبر 2023)

إعداد و تقديم

د / رانيا مدبولي جابر

ماستر كوتش – ماستر خبير NLP

رئيس تنفيذي شركة وعي للاستشارات والتدريب

(جمهورية مصر العربية)

وذلك داخل محور

الدور الإنساني والمهني لممارس الكوتشينج

(معايير جلسات الكوتشينج الإحترافية لممارس الكوتشينج ومراحل اعداده لممارس محترف)

بسم الله الرحمن الرحيم

ورقة عمل

"دور الكوتش في إحترافية إدارة الجلسة"

أهمية ورقة العمل:

الكوتشينج هو أحد المهن المساعدة؛ أحد أهم المهن الموجودة حالياً في مجال المهن المساعدة؛ وذلك لما أثبتته من نتائج باهرة في التطوير والتغيير والتنمية. ومنذ أن بدأت العمل في مجال الكوتشينج من حوالي ثماني سنوات، وقد آليت على نفسي إلا أن أكون في خدمة عملائي بأعلى جودة وأفضل كفاءة ممكنة، وذلك مما شجعني على أن وضعت الكثير من خبرتي العملية في ابتكار أحد النماذج العملية لإحترافية إدارة جلسة الكوتشينج؛ ليستطيع المستفيد أو العميل أن يحصل على أفضل نتيجة ممكنة من خلال الجلسة، وأن يصل إلى الوعي الجديد الذي يستطيع من خلاله أن يصل إلى أهدافه الخاصة، وهذا هو الهدف الأساسي من الكوتشينج وهو تجنب إخبار المستفيد ما يجب فعله بل العمل على منحه الفرصة ليكتشف ما يملك من قدرات والعمل على تعزيزها وتطويرها بالشكل الذي يخدم أهدافه المستقبلية.

➤ وقد أثبتت الدراسات والابحاث فاعلية الكوتشينج في التغيير وتحسين الذات، فعلى سبيل المثال تبين أن الاستبيان الذي وُزع على 2165 مستفيد من جلسات الكوتشينج في 62 دولة وضح الفوائد والتحسينات التالية لدى المستفيد بالنسب التالية:

➤ الثقة وتقدير الذات ب 80%

➤ مهارات الاتصال 72%

➤ الأداء الوظيفي 70%

➤ العلاقات 73%

- التوازن بين العمل والحياة الشخصية 63%
- يتضح لنا من هذه النسب العالية؛ أن الكوتشينج عملية عالية الجودة وقوية الأثر في دعم العملاء، والإحصاءات تدل بشكل واضح على عائد الجودة العالي لهذه الممارسة، والسؤال الذي نطرحه هنا هو من سيقوم بهذا؟
- ولذلك كان اهتمام هذه الورقة ينصب على مقدم هذه الخدمة المتميزة، وعلى مدى أهمية إدارته لجلسة الكوتشينج بطريقة إحترافية عالية الجودة؛ ليصل بالمستفيد إلى أعلى فائدة في أقل وقت ممكن.

المحاور الرئيسية لورقة العمل:

- المحور الأول: تعريف الكوتشينج، وخصائص عملية الكوتشينج.
- المحور الثاني: دور الكوتش داخل هذه العملية.
- المحور الثالث: إدارة جلسة الكوتشينج إحترافياً، واستخدام نموذج "الميمات السبعة"

المحور الأول : تعريف الكوتشينج و خصائص عملية الكوتشينج:

- إن الطريقة الأكثر فعالية للتدريب هي التعلم التفاعلي مع المواقف بوجود مدرب أو ما نسميه (كوتش - مستشار شخصي - التدريب بالمصاحبة).

الكوتشينج :

- هو حوار تفاعلي، تعاوني، تحريري بين شخصين (الكوتش والمستفيد) يهدف إلى تحرير طاقات الفرد الكامنة من أجل أداء وجودة حياتية أعلى، تمكين المستفيد ، ومساعدته لاحداث التغيير المطلوب من خلال تيسير عملية التعلم الذاتي والمسؤولية الحياتية.

➤ في الكوتشنج الكوتش يلعب دور الميسر؛ ليمسر عملية التغيير وذلك من خلال : مصاحبة المستفيد بالمحادثة، والتفاعل مع المواقف، وتشجيع واستثارة افكاره، مشاعره وسلوكه للوصول إلى النتائج المرجوة باستخدام مهارات الاستماع الفعال، مهارات طرح الأسئلة المثيرة والموضحة، مهارات التغذية الراجعة ومجموعة من المهارات، الأدوات والنماذج الاخرى لادارة الجلسات .

➤ باختصار جلسة الكوتشنج توفر لك مساحة ووقت من التفكير والنقاش عن أحلامك أهدافك، وما تريد الوصول إليه وكيف تصل إليه - بمصاحبة ومحادثة كوتش محترف متى تحتاج جلسة أو مجموعة جلسات.

➤ بمعنى هو عملية تحفيز و توجيه للحوار وتقديم رؤية جديدة للآخرين والتطوير من خلال جلسات الكوتش مع الأفراد. إذا اردت مثلاً أن:

- ✓ ترفع وتحسن من مستوى أداؤك وانجازك في الحياة بصورة عامة.
- ✓ ترفع وعيك الذاتي بـ (نقاط قوتك، ضعفك، ميولك، اهتماماتك...)
- ✓ تقرب الفجوة بين الأداء الحالي والأداء المرغوب.
- ✓ تطور وعيك وعلاقتك بنفسك والآخرين والحياة
- ✓ تعرف التخصص والوظيفة والدور المناسب لك في الحياة
- ✓ تزيد من الانضباط والمسؤولية الذاتية ومستوى التحفيز لديك
- ✓ تقرب الفجوة بين مستوى الأداء الحالي والمستوى المطلوب من الأداء والإنتاجية، و تحقيق النتائج المرغوب فيها ..
- ✓ اكتشاف نقاط الضعف والقوة وتحديد العقبات لدى الفرد.
- ✓ تنمية مهارات الأفراد بشكل فردي.
- ✓ كيف تساعد الآخرين في رفع أدائهم و إنتاجيتهم المهنية.

✓ مساعدة المتدرب على اكتشاف ذاته وتحديد المشاعر والقناعات الإيجابية والسلبية.

✓ مدخل للنمو الشخصي والمهني للفرد.

✓ قيادة وإدارة الذات الآخرين بفعالية.

✓ توازن بين أدوارك الحياتية المختلفة.

✓ الوصول إلى هدف ما.

خصائص عملية الكوتشينج:

- لا يركز على التوجيه المباشر وإنما مساعدة الفرد على تطوير نفسه.
- يهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة والأهداف الشخصية في نفس الوقت.
- التأكيد بأن الفرد لديه إمكانيات وطاقات لم تستثمر بكفاءة، والعمل على اكتشافها.
- التركيز على الهدف، والممارسة الواقعية، وحاجات الفرد الفعلية.

المحور الثاني: دور الكوتش داخل هذه العملية.

يأتي دور الكوتش في الجلسة كميسر وموجه للحديث ومساعد على تداعي أفكار العميل واكتشاف رؤى مختلفة، وهو دور هام ومحوري ولا يقل أهمية عن دور العميل؛ حيث العميل هنا هو "الخبير" وصاحب الاتجاه الرئيسي داخل جلسة الكوتشينج. ولذلك مستوى وعي العميل أحد العوامل الأساسية في الوصول إلى النتيجة المرغوبة بسهولة ويسر أو لا....

- دور الكوتش هام ومؤثر وفعال من حيث إدارة الجلسة عن طريق إدارة التواصل.
- ولذلك أيضاً نجاح الكوتش ليس في وصول العميل للنتيجة المرغوبة؛ بقدر نجاحه في إدارة الجلسة بشكل صحيح وصادق وأمين مع العميل.
- دور الكوتش في الحفاظ على مهنيته، والإلتزام بعقلية الكوتشينج طوال مدة الجلسة.

➤ دور الكوتش في تركيز انتباه ووعي العميل دائماً نحو الهدف أو الوجهة.

المحور الثالث: إدارة جلسة الكوتشينج احترافياً، واستخدام نموذج "الميمات السبعة"

"ذهنية الكوتش الخاصة والمهنية" مهم جداً ضبطها؛ لتسير بالجلسة وفق
غرضها والوصول بالعميل إلى مبتغاه الذي جاء من أجله.

ولذلك يجب على الكوتش أن يتأكد أنه يقوم بالأدوار التالية:

1. أن يكون منفتح :

- ✓ في بداية الجلسة بالبشاشة في اللقاء .
- ✓ وفي أثناء الجلسة: بما يسمعه من العميل دون إصدار أحكام.
- ✓ وفي نهاية الجلسة: بقبول مايسطيع العميل أخذه من مهام يقوم بها لانجاز الهدف المطلوب.

2. أن يكون مكتشف:

- الاكتشاف مع العميل قصة يجب أن يجيدها الكوتش.
- ✓ الاكتشاف الأول يجب أن يعرف الكوتش كيف توصل العميل لخبراته الحالية؟ وكيف
كُون روابط تجاه هذه الخبرات؟
- ✓ اكتشاف ماهي الاحتمالات والحلول البديلة التي يقبلها العميل.
- دون أخذ الأمور على محمل الجدية المطلقة -

3- أن يكون متفهم:

- ✓ تفهم مامر به العميل من أحداث وخبرات وآراءه فيها؛ فلا يُظهر اعتراضه أو
امتناعه مما يسمع..

- ✓ التفهم بأن احتمالات الحياة وما يحدث فيها أوسع من حصره أو ادراكه.
- ✓ متفهم بأن قدرات الناس ووعيهم مختلف بعددهم، وأن ما يقوله العميل هو من صميم خبراته الخاصة وكيفية ادراكه العالم من حوله.

4- أن يكون محدد:

وهذه التقنية مهمة جداً، خاصة في أخذ المعلومات من العميل. نصل لها من خلال الأسئلة "أسئلة الاستيضاح والاكتشاف".

- يجب أن تكون معلوماتي التي آخذها من العميل واضحة ومحددة، لأن المفاهيم والمعاني لدينا مختلفة بشكل كبير.
- أن تكون النتيجة المرجو الوصول لها محددة جداً بالنسبة للكوتش؛ لكي تكون محددة لدى العميل أيضاً.

5- أن يكون مرن:

هناك قاعدة تقول: "أن الشخص المرن هو الذي يتحكم في النظام" من أدوار الكوتش داخل الجلسة أن يوجه الحديث ويقوده نحو النتائج؛ ولذلك فإن مرونته داخل الجلسة توليه قيادة وتوجيه عالي.

🌈 القيادة والتوجيه هنا ليس بمعنى السيطرة على العميل والحد من تفاعله في الجلسة.

🌈 ولكن هي قيادة رشيقة وذكية في توجيه الحديث دائماً نحو النقطة الرئيسية التي يتم الحديث عنها أو حولها.

✚ وأن يكون تيار الحديث دائماً يصب في مجرى النتيجة المرغوبة.

6- أن يكون متعمق للداخل:

يتعمق الكوتش للداخل ليعرف ماهي الأسباب الداخلية التي تصنع كل هذه التفاصيل الحياتية الخارجية للمشكلات.

✚ وذلك من خلال الأسئلة العميقة.

ودائماً وأبداً تبدأ حلول المشكلات من معرفة ما يحدث بالداخل والبدء في إحداث التغييرات المناسبة.

عملاً بقوله تعالى: "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم"

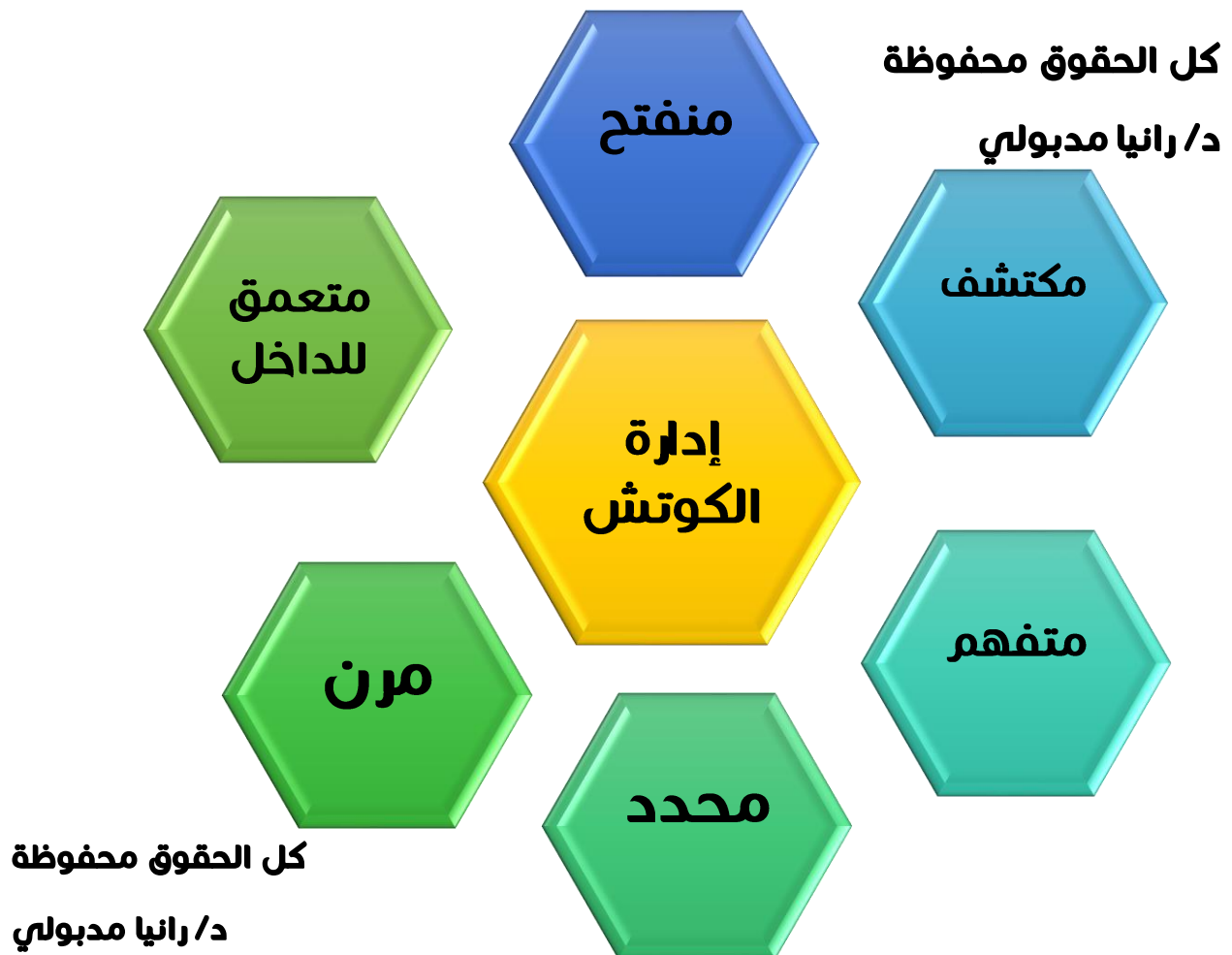
7- أن يكون متأكد:

- مع العميل واختلاف تجربته وإدراكه عن تجربة وإدراك الكوتش، يجب أن
- ✓ يتأكد دائماً مما يصل إليه من معلومات من العميل.
- ✓ يتأكد من أنه فهم ما يقصده العميل، "عن طريق سؤال التأكد"
- ✓ أن يتأكد من أن الاتفاق على المهام لدى العميل واضح.
- ✓ ومهم جداً أن يتأكد الكوتش من أن العميل سوف يطبق كل ما اتفقوا عليه بالشكل والطريقة المناسبة.
- ✓ وأن يتأكد من معرفة وفهم العميل للبدائل التي اتفقوا عليها في حالة التطبيق.

نموذج

"الميمات السبعة"

كل الحقوق الفكرية محفوظة لدكتورة / رانيا
مدبولي



النتائج والتوصيات:

- 1- الكوتش يحتاج إلى تطوير نفسه باستمرار أثناء العمل.
- 2- تركيز الكوتش وترتيب أفكاره أثناء الجلسة؛ عامل أساسي في إنجاح سير عملية الكوتشينج.
- 3- عملية الكوتشينج هي عملية إنسانية بحتة تحتاج من الكوتش اللباقة مع الصبر والنية الموجهة للنفع.
- 4- يجب على الكوتش تقييم أدائه باستمرار؛ حتى يعمل على تطوير أدائه وتتميته.
- 5- يحتاج الكوتش الممارس إلى منتور يرجع إليه حتى يصل إلى درجة الإحتراف..
- 6- يجب على الكوتش إنماء الجوانب المعرفية عنده، بأخذ دورات تدريبية متخصصة تطور مستواه داخل عمله.

مع فائق الإحترام والتقدير

د / رانيا مدبولي

ماستر كوتش - ماستر خبير NLP