المستوى الأول

مدخل إلى الكوتشنج

20 ساعة تدريبية

5 | 4 | 3 | 2 | 1

الهدف العام من برنامج أوبشنز كوتشنج :

تمكين المشاركين من مهارات الكوتشنج لمساعدة الآخرين على استكشاف المزيد من الخيارات لتحقيق أفضل الأداء.

الهدف الأساس من هذا المستوى:

تمكين المشارك مع عقد جلسة تدريب شخصي (كوتشنج) بأجزائها الثلاثة الرئيسة، وباستخدام مهارتي الاستماع وطرح الأسئلة.

مفهوم الكوتشنج :

حوار متّفق عليه، يحفّز على التفكير العميق واستكشاف القدرات؛ لتحسين الأداء.

يعرّف الاتحاد الدولي للكوتشنج (الكوتشنج) :
علاقة شراكة مع الكوتشي في عملية تحفّز التفكير والإبداع لديه،وتلهمه؛ ليضاعف قدراته وإمكانياته الشخصية والمهنية.

عملية الكوتشنج :

عملية نقل (الكوتشج/المستفيد) من حالة راهنة غير مرغوب فيها، إلى حالة مرغوب فيها) **باختياره**.

أطراف الكوتشنج:

- كوتش Coach
- مستفيد Client-Coache
- العلاقة بينهم

أهداف الكوتشنج:

١- استخراج القدرات
٢- إشراك الناس / الموظفين
٣- زيادة الإنتاجية
٤- بناء المهارات
٥- خلق عادات جديدة

كيف تكون مستمعًا جيدًا؟

هناك سبعة مفاتيح، وثلاث مستويات للاستماع، كما ستتعرف إلى أربع (درجات) لتعبر فيها عن استماعك للمتحدث. وكلّ ذلك مهم جدًا لبناء مهارات الكوتش الفعّال:

المفاتيح السبعة للاستماع الجيد:

١- كن مستعدًا
٢- انسَ كلَّ شيء
٣- حافظ على الاتصال بالعين
٤- استمع لكلّ ما يقال قبل أن تستجيب
٥- سجّل ملاحظاتك
٦- اعترف بمشاعرك (وتحقق منها)
٧- اسمحْ بالصمت

مستويات الاستماع :

١- الاستماع إلى الـذات
٢- الاستماع إلى الآخـر
٣- الاستماع إلى المحيط

أربع درجات لتعبّر فيها عن استماعك الجيد (4Rs):

١- الاحترام Respect

احترم المتحدث، لا تحتفظ بأي أحكام مسبقة

٢- الحاضر Real Time

اظهر اهتمامك بالموقف الذي يبديه المتحدث، والظرف الذي يمر به، ركز على ما يقوله في هذه اللحظة، وامسك عقلك عن إثارة الأسئلة... كيف؟

جميع الحقوق محفوظة لـ أوبشنز – مصمم البرنامج: زكريا إبراهيم 2016
www.optionzcoaching.com

٣- الارتباط Relate

حدد مع المتحدث عما يتكلم بالضبط، ضع نفسك مكان المتحدث، اعترف بمشاعره في هذه اللحظة التي يتحدث عنها،أظهر لغة جسد مناسبة (المرآة).

٤- الانطباع Reflect

لخص ما قاله المتحدث، ركز على الكلمات المفتاحية، أعد تمثيل المشاعر والأحاسيس اسأل عن النقاط التي لم تفهمها... أعد تلخيص الموضوع/ المشكلة أو التحدي.

جلسة الكوتشنج:

هي الإجراء الذي يتم فيه عملية الكوتشنج، وتتكون من ثلاثة أجزاء أساسية :

الأول: تحديد "الموضوع"

تبدأ جلسة الكوتشنج بوصف المستفيد موضوعه أو التحدي الذي يواجهه ويبحث له عن خيار مناسب. يتناول الكوتش (الوصف المذكور) ويحاول تحديد الموضوع أو التحدي، بحيث يحكمه في إطار محدود جدا (نقطة واحدة للنقاش).

ويمكن بدء الحوار بـ

١. ما الموضوع ؟
٢. علام نريد أن نركز اليوم؟
٣. ما أبرز تغيير تريد إحداثه مع نهاية هذه الجلسة؟

لكن الأمر -عادة- لا يسير بهذه السهولة..فمعظم المستفيدين، لا يعرفون ما يريدون تحديدا، أو أنهم يهربون عن الحالة الحقيقية؛ لأنها قاسية ومؤلمة، قد يتعمدون الهروب. وأحيانا لا يريدون التفكير فيها. وأحيانا يخضون في موضوعات متعددة دون تركيز على الأهم.

وهنا يجب أن يعمل الكوتش كل ما بوسعه لتحديد (ماذا يريد المستفيد بالضبط)، وانتبه، أقول يجب أن يحدد ما يريد، وليس يكتشف أو يختار ... لأنه من الصعب عادة اكتشاف الموضوع ... ففي أحايين كثيرة تتبدل أمور عديدة في أثناء سير الجلسة... يفضّل أن يأخذ هذا الجزء فقط 10 % من وقت الجلسة.

الثاني : البحث عن الممكن

هنا يبدأ الكوتش ممارسة مهاراته في الاستماع الجيد، وطرح الأسئلة القوية التي تسبر موضوع التحدي، وتكشف عن الكثير مما يفكر به المستفيد من أمور تساعده أو تعوقه عن تحقيق هدفه. ليس من مهام الكوتش البحث عن الحلول، أو اختيارها، أو التوجيه أو الإرشاد .. مهمته الأساسية (فتح نوافذ مغلقة في ذهن المستفيد) ليبصر من خلالها إلى الخيارات (الممكنة) التي يستطيع أن يلتزم بها.

تلعب مهارات الاستماع الجيد، وطرح الأسئلة، والملاحظة والحدس، والربط، و المجاز .. دورا كبيرا في تمكّن الكوتش من مساعدة المستفيد ... وهذه مهارات وغيرها يمكن التمكن منها بممارستها، وسيأتي التدرب عليها أكثر في المستويات المتقدمة. يستغرق الكوتش في هذا الجزء معظم وقت الجلسة، ويفضل ألا يقل عن 80% من وقتها.

ينتهي هذا الجزء بتصور قائمة من الإمكانات المتاحة أمام المتدرب، والحلول والمقترحات التي يجدها متوفرة لديه.

الثالث: الالتزام

في هذا الجزء يبدأ الكوتش بالطلب من المستفيد اختيار أنسب الاحتمالات التي تساعده "الآن" في تحقيق موضوعه أو التغلب على التحدي الذي يواجهه، مع تحديد موعد التنفيذ، و طريقة المتابعة بينهما، كي يتأكد الكوتش من أن المستفيد جاد في " التغيير ". عادة ما يأخذ هذا الجزء 10% من وقت الجلسة التدريبية.

جميع الحقوق محفوظة لـ أوبشنز – مصمم البرنامج: زكريا إبراهيم 2016
www.optionzcoaching.com

كيف تسأل أسئلة جيدة ؟

أنت بحاجة إلى طرح سؤال جيد وقوي في أثناء ممارسة الكوتشنج، وليس مهماً أن يكون (سؤالا صحيحا، لغويا أو تركيبا) نعم .. المهم أن يكون سؤالا مناسبًا.

ولمساعدتك على طرح أسئلة جيدة وقوية إليك هذه الخصائص :

١- مختصر (غالبا : من ٣ – ٦ كلمات).
٢- واضح (كلمات يفهمها المستمع).
٣- مركز (معتمد على "الاستماع إلى المستفيد").
٤- مرتبط (ذات صلة بالموضوع)
٥- بنّاء (لا يتضمن إيحاءً إيجابيًّا ولا سلبيًّا)
٦- محايد (لا يميل إلى رغبات المستفيد أو الكوتش)
٧- مفتوح (ليس إجابته: نعم أو لا)

سبعة أنواع عامة من الأسئلة :

١- الأسئلة الوقائعية Factual Questions

هي الأسئلة المرتبطة بالوقائع والأحداث، ونتوصل إليها بالسؤال عن الأرقام، والنسب، والدرجات، والأسماء .. إلخ.

- متى حدث ذلك؟
- أين حدث؟
- ما درجة الخوف التي تشعر بها؟

٢- الأسئلة التوضيحية Explanatory Questions

ويطلب بها توضيح أمر غامض، أو توضيح معنى كلمة مفتاحية أو مصطلح ورد في كلام المتحدث.

- ماذا تعني ؟
- ماذا تقصد بـالشعور بالحرية ؟
- بم تشبهه؟
- ما الذي يدفع إلى هذا الأمر؟

٣- الأسئلة التبريرية Justifying Questions

أسئلة تعلل حدوث الشيء:

- ما أسباب حدوث هذا الأمر؟
- متى تلجأ إلى هذا الأمر؟
- عدد الأمور التي تحول دون حدوث الأمر بالشكل التي تريده؟

٤- الأسئلة الإيحائية Leading Questions

الإيحاء يكون على نوعين، مرة يكون السؤال يوحي بالإجابة، مثل:

- أنت تحب أن تكون ناجحا، أليس كذلك؟

ومرة السؤال يفترض شيئا معينا، مثل :

- ما السر في المشاهير حتى يكونوا "محبوبين من الناس"؟

٥- الأسئلة الافتراضية Hypothetical Questions

تعتبر من الأسئلة القوية، وله صور متعددة، ومن أشهرها:

- ماذا لو حدث (كذا) كيف ستكون النتيجة؟
- إذا زالت جميع العوائق، ماذا بإمكانك عمله؟
- افترض أنك منحت كل المصادر التي تحتاجها، ماذا ستفعل؟

٦- الأسئلة البديلة Alternative Questions

هي التي تقدم اختيارين أو أكثر عند الإجابة، وهي كما تلاحظ تقلص فرص التفكير لدى المجيب، مثل:

جميع الحقوق محفوظة لـ أوبشنز – مصمم البرنامج: زكريا إبراهيم 2016
www.optionzcoaching.com

- ما الذي يجعلك أكثر التزاما بإنجاز أعمالك، جدولا مكتوبا، أو محفوظا في الذاكرة؟
- ما درجة خوفك من الإخفاق، قوية جدا، أو ضعيفة جدا؟

اكتب هنا أهم تساؤلاتك:

٧- أسئلة التلخيص Summary Questions

عادة ما تستخدم لتلخيص الموضوع أو المشكلة ، مثل:

- ما عنوان موضوعك؟
- ماذا تسمي هذا الأمر؟
- كيف تلخص كل ما ذكرته في جملة واحدة؟

مقترحات ثلاثة عند توجيه السؤال:

من المهم اختيار السؤال القوي وليس الصحيح كما قلنا سابقا، كما أنه من المهم عند توجيه السؤال الأخذ في الاعتبار الأمور التالية:

١- امنح السامع فرصة للتفكير.
٢- أخبر المستفيد بالوضع الراهن (كأن تلخص ثم تسأل).
٣- اصمت وراقب.

مهارات الكوتش

يظهر الكوتش في أثناء الجلسة مهارات عديدة، منها:

- **بناء العلاقة**
- **إدارة الذات**
- **البقاء في أجندة المستفيد**
- **الثناء**
- **إظهار قيم المستفيد**
- **المرآة (إظهار حركة جسد مشابهة)**

جميع الحقوق محفوظة لـ أوبشنز – مصمم البرنامج: زكريا إبراهيم 2016
www.optionzcoaching.com