حسن هادي الحسني وعقيل بن علي العجمي

جَدارات الكوتشينج

دليل لتطوير جَدارات الكوتشينج للممارسين والقادة

AUSTIN MACAULEY PUBLISHERS™
LONDON * CAMBRIDGE * NEW YORK * SHARJAH

الفصل الأول
يبرهن ويجسد المعايير الأخلاقية

"إنَّما الأمم الأخلاق ما بقيَت فإن هم ذهبَت أخلاقهم ذهبوا"

أحمد شوقي

مقدمة:

عندما تنشأ العلاقات بين البشر فإنَّ هناك مواثيق عامة تنظِّم هذهالعلاقات، وجود هذه القوانين المنَظِّمة بشكل واضح ييسِّر حلَّ النزاع والاختلاف في مرحلة مبكرة قبل تفاقمها.

أن تكون ممارِسًا لمهنة الكوتشينج أو أي مهنة أخرى فإنَّ ذلك يتطلَّب أن تكون محيطًا بالجوانب الأخلاقية لممارسة تلك المهنة، وعلى سبيل التعريف فإن لائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج (لاحقًا: اللائحة) هي ما ينظِّم عملك كممارِس لهذه المهنة مع العالم المليء بالمتغيرات المتسارعة مِن قبيل العملاء وغيرهم مِن الأطراف المشتركة في علاقة الكوتشينج.

وجود لائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج بصورة واضحة لجميع الأطراف في مرحلة التعاقد هو ما يضمن عدم تفاقم النزاعات والاختلافات قبل وصولها للاتحاد الدولي للكوتشينج. وحرصًا مِن الاتحاد على وجود أخلاقيات لمهنة الكوتشينج فقد قام بصياغة أخلاقيات المهنة في لائحة يمكن اعتبارها بأنَّها البوصلة التي تحدِّد الاتجاهات الصحيحة والسليمة مع أي طارئ يحدث في علاقة الكوتشينج، كما قام الاتحاد بإنشاء لجنة متخصِّصة في مراجعة الحالات التي تصل إليه بما يتعلَّق بالنزاعات أو الاختلافات بين

الأطراف المختلفة للكوتشينج، وهذه تُعتبَر عملية دقيقة ومفصَّلة تضمن للجميع حقوقهم.

يمكن الحصول على لائحة أخلاقيات الكوتشينج باللغة العربية على موقع الاتحاد الدولي للكوتشينج.

تعريف الاتحاد الدولي للكوتشينج - الجَدارة الأولى (1)

يبرهن ويجسد المعايير الأخلاقية

التعريف: يستوعب ويمارس أخلاقيات ومعايير الكوتشينج بانتظام.

1. يمارس الصدق والنزاهة الشخصية في تفاعله مع المستفيدين والرعاة والاطراف المعنية بعملية الكوتشينج.
2. يتعامل بحساسية تجاه هوية المستفيد وبيئته وخبراته وقيمه ومعتقداته
3. يستخدم لغة مناسبة ومحترمة للمستفيد والراعي وكافة الاطراف المعنية بعملية الكوتشينج.
4. يلتزم بالأخلاقيات والقيم الأساسية للاتحاد الدولي للكوتشينج.
5. يحافظ على سرية معلومات المستفيد وفقاً للاتفاقيات المبرمة مع الأطراف حسب الاتحاد الدولي.
6. يميز الفروق بين الكوتشينج والاستشارات والعلاج النفسي وأنواع الدعم المهني الأخرى.
7. يحيل المستفيد إلى متخصصي الدعم المهني الآخرين، حسب اقتضاء الحاجة.[1]

[1] المصدر: جدارات الكوتشينج الأساسية المحدثة للاتحاد الدولي للكوتشينج.

أهمية الأخلاقيات:

عزيزي القارئ.. أهمية الأخلاقيات تكمن في أنَّها تساعدك كممارس لمهنة الكوتشينج في التعامل مع الأحداث الطارئة قبل حدوثها بطريقة واضحة ومهنية تحفظ لك حقوقك كما تحفظ للأطراف الأخرى حقوقها، فمثلًا وأنتَ تمارس مختلف الأدوار المتعلِّقة بالكوتشينج (كوتش فردي، أو كوتش لمجموعة أو فريق، أو كوتش مرشد[1] -Mentor- أو كوتش مشرف[2] (Supervisor) أو مدربًا على الكوتشينج أو متدرِّبًا) فإنَّك تبعد عن الجميع بمسافات واضحة ومؤطرة بلائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج والتي تجعلك تقف بوضوح على دورك وأدوار الآخرين في هذه العلاقة.

فارق مهمٌّ:

وهنا نودُّ أن نشير إلى فارق جوهري بين لائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج وغيرها مِن القوانين الموجودة في مهَن أخرى كالطب مثلًا، فالقوانين المفروضة تُطرَح مِن قِبَل جهات أخرى خارجية سواءً قبلنا بها أم لَم نقبل، ومتى ما خالفنا القوانين التابعة لتلك الجهات المنظمة فإنَّنا نتحمَّل التبعات القانونية لها، كمثال بسيط: عدم الالتزام بالسرعة المحدَّدة للطريق قد تُنتِج مخالفة بقيمة يدفعها الشخص لأنَّه قرَّر ألا يلتزم بالسرعة المحدَّدة في مكان معين، أمَّا في الكوتشينج فإنَّ اللائحة هي ما يقوم الكوتش اختياريًّا بالإذعان له والالتزام به مِن داخله، وليس بفرض مِن جهة خارجية، فأنت مثلًا بانضمامك للاتحاد الدولي للكوتشينج فإنَّك تقرُّ بالتزامك بلائحة الأخلاقيات والتي لو لَم تلتزم بها قد تفقد الاعتمادية، أو تتعرَّض لغيرها مِن الإجراءات، وللإيضاح فإنَّ

[1] كوتش مرشد (Mentor Coach) هو كوتش أكثر خبرة يعمل مع كوتش آخر أقل خبرة لمساعدته في تطوير ممارسة الكوتشينج بما يتعلق بالجَدارات والأخلاقيات، التركيز هنا على الجَدارات والأخلاقيات.

[2] كوتش مشرف (Coach Supervisor) فهو عبارة عن توفير دعم للكوتش وبيئة آمنة لمشاطرة النجاحات والعقبات في رحلته نحو التميز في ممارسة الكوتشينج، التركيز هنا على كينونة الكوتش وهويته.

مهنة الكوتشينج في أغلب بلاد العالم هي مهنة منظَّمة بلائحة أخلاقيات معيَّنة وليسَت مقنَّنة، أي لا توجد قوانين في الدولة تنظِّمها وتنظِّم العمل بها كالطب ونظام المرور.

وفي هذا الجزء مِن الكتاب سنقوم بتسليط الضوء على بعض الجوانب المهمة المتعلِّقة بأخلاقيات مهنة الكوتشينج.

السريَّة:

عند بدء علاقة الكوتشينج مع مستفيد فإنَّك ككوتش تلتزم بإحاطة كل المعلومات التي يقوم المستفيد بمشاطرتها إياك – أثناء الجلسة وعبر غيرها مِن أساليب التواصل – بكل ما في السرية مِن معنًى، وقد توجد هناك بعض المعلومات (المفصلية) التي ينبغي أن تلتفت إليها أنت كممارس للكوتشينج، فمثلًا قد تكون إحدى عملائك امرأة تتعرَّض للعنف الجسدي مِن قِبَل زوجها، وقد يتمُّ استدعاؤك للمثول أمام القانون للإدلاء برأيك عن المعلومات التي أفصحَت عنها في الجلسة، وهنا فإنَّ إذعانك لبند السريَّة في لائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج يتطلَّب منك أن تكون على درجة عالية مِن الوضوح – أثناء فترة التعاقد مع المستفيد (المرأة التي تتعرَّض للعنف الجسدي واللفظي مِن زوجها في هذا المثال) فيما يتعلَّق بالمعلومات التي قد تدلي بها للجهات القانونية فيما لو تطلَّب ذلك منك، فحماية سرية المعلومات – والتي تُعتبَر ملكًا للمستفيد فقط – لا يعني أنَّك تضلِّل القانون بعدم إدلائك بقدر ما يعني أنَّك تتَّفق مع المستفيد مسبقًا – في حال حدوث مثل هذه الظروف – عن ماهية المعلومات التي يمكنك أن تُدلي بها في الجهات القانونية برضا المستفيد.

قد تعتقد عزيزي القارئ أنَّك لن تمرَّ بمثل هذه الحالة، ولكنَّ وجود ميثاق ينظِّم هذه العلاقة سيحميك مِن تبعات أنتَ في غنًى عنها في ممارستك لهذه المهنة النبيلة.

جانب آخر مِن جوانب السرية هو أنك قد تحتاج لاعتبارات مهنية مِن قبيل الحصول على اعتماد مِن الاتحاد الدولي للكوتشينج أو الحصول على تغذية راجعة مِن المرشد وهو الكوتش الخاص بك (Mentor Coach)، أو قد تُضطَرُّ إلى تسليم ملف صوتي تقوم فيه بإجراء جلسة كوتشينج حقيقية لمستفيد حقيقي، هنا وتحت إطار بند السرية يجب أن

تأخذ الموافقة الواضحة مِن قِبَل المستفيد كأن تقول له في التسجيل: "شكرًا لك على موافقتك لتسجيل هذه الجلسة والتي ستكون لغرض الاعتماد مِن قِبَل الاتحاد الدولي للكوتشينج، أو الحصول على تغذية راجعة مِن الكوتش المرشد (Mentor Coach)".

مثال آخر هو فيما لو كان عندك مساعد إداري يقوم بتنسيق الجلسات مع العملاء، فهو هنا يحصل على أسماء العملاء وعدد الساعات والمبالغ التي دفعوها مع البريد الإلكتروني الخاص بهم، هذا الجانب يتطلَّب منك التأكيد على المساعد الإداري بالالتزام ببند السرية في اللائحة، وإبلاغ المستفيدين بأنَّ المساعد الإداري هو مَن سيقوم بالتواصل وتنسيق الجلسات وتحصيل الاستثمار (المبالغ المتعلقة بالخدمة) معهم دون معرفة ما يجري في أثناء الجلسات.

وهناك فرق واضح بين السرية (Confidentiality) والمجهولية (Anonymity)، فالمجهولية قد تعني أنَّك تستخدم اسمًا مستعارًا، أو تذكر سيناريو حدث معك في إحدى الجلسات دون الإشارة مِن قريب أو بعيد لاسم الشخص أو إلى بيانات تدلِّل على هذا الشخص، فهذا ممكن في هذه الحدود.

ملاحظات الجلسات:

جانب آخر متعلِّق بالسرية وهو ما يقوم به بعض ممارسي مهنة الكوتشينج مِن كتابة بعض المعلومات المتعلِّقة بالجلسات، حيث يحتفظون بتلك البيانات في ملفات بعيدة عن متناول الآخرين، ولكن ينبغي أن تكون هناك درجة مِن الوضوح بين الكوتش والمستفيد، فمثلًا يجب أن يعرف المستفيد متى سيتخلَّص الكوتش مِن أوراق الملاحظات، وللإيضاح فإنَّ بعض الممارسين يقومون بإعطاء الأوراق للمستفيد بعد انتهاء الجلسة مباشرة؛ لأنَّها تحتوي على معلومات تخصُّ المستفيد، بينما يقوم بعض الممارسين بالاحتفاظ بنسخة منها لمدة معيَّنة – ستة أشهر أو سنتَين مثلًا – وعندما يريدون التخلُّص منها يتواصلون مع المستفيد، ويبلِّغونه أنَّهم تخلَّصوا منها للتأكيد، وبمعنًى آخَر مِن المهمّ أن يكون هذا تحت بند السريَّة عند التعاقد.

تحويل المستفيد إلى ممارسِين آخَرين:

ما يهمُّ في علاقة الكوتشينج هو شعور متبادل بين الكوتش والمستفيد بحدوث قيمة مضافة للطرفين، فأنت كممارِس لهذه المهنة في علاقتك مع المستفيد يجب أن تشعر داخليًّا أنَّك تقدِّم الخدمة بأفضل ما لديك، وعندما تصل إلى قناعة بأنَّ المستفيد يجب أن يلتقي بمختصٍّ آخَر قد يكون كوتش آخَر أو معالجًا نفسيًّا، فيجب أن تكون هذه الآلية واضحة بينك وبين المستفيد، وقد تصل إلى مرحلة أنَّك أنت كممارِس لهذه المهنة مَن يحتاج الحصول على كوتشينج أو توجيه أو إرشاد حتى تستطيع أن تعود بطريقة أكثر مهنية، وتضمن المحافظة على سمعتك في هذا المجال.

مثلًا بعض ممارسي الكوتشنيج عندما يصلون لمرحلة أنَّهم يشعرون بحاجة المستفيد لتلقِّي شخصٍ آخَر (إما كوتش آخَر، أو ممارس لمهنة أخرى كالطبيب النفسي) فإنهم قد يتوجَّهون إلى المستفيد بجملة كالتالي:

- مِن خلال تعاملي معك منذ فترة أودُّ أن أطرح عليك ملاحظة إذا تسمح لي..

وبعد أن يأذن لك المستفيد تقول له: هل تعتقد أنَّ هناك قيمة مضافة مِن زيارتك لمستشار نفسي؟

- حاليًا أمرُّ بظروف لا تمكِّنني مِن تقديم خدمة الكوتشينج بأفضل ما لديَّ، وبالتالي أودُّ أن استأذنك في أن أتوقَّف عن عرض الجلسات لفترة معيَّنة.. ويمكنك أن تعرض عليه أن يتعامل مع كوتش آخَر.

وعندما تودُّ أن تُحَوِّل المستفيد فإنَّه يجب أن تتَّخذ أقصى درجات الحذر في التعامل مع هذه الحالات، فمهنة الكوتشينج تقوم بعرض الخيارات وليس طرح المقترحات، فمثلًا في جلسات متواصلة قد تجد أنَّ المستفيد دائمًا يقوم بذِكر موضوعات سابقة حدثَت له قبل عشر أو خمس عشرة سنة، ولا يستطيع التحرُّر منها للانطلاق لتخطيط حياة كما يريدها، فيمكنك أن تتحدَّث مع المستفيد كالتالي:

- ألاحظ على مدى الجلسات السابقة تكرار بعض الأحداث في الماضي والتي قد يبدو أنَّها تعيقك مِن الانطلاق إلى ما تريده مِن نفسك ولنفسك في المستقبل، هل تعتقد أنَّ هناك أيَّ قيمة في التواصل مع مستشار نفسي؟

وعلى الرغم مِن صعوبة هذه المحادثة إلا إنَّك ستكون ممتنًّا لنفسك فيما بعد لما قلتَه؛ حيث ستكون أسديتَ خدمة للمستفيد ولسمعتك المهنية.

نؤكِّد على أنَّ الالتزام بمبادئ الكوتشينج وجَداراته هو أمر بالغ الأهمية، فقد يطلب أو يتوقع بعض المستفيدين منك خدمات يعتقدون بأنَّها تندرج تحت الكوتشينج، وفي الواقع هي ليسَت كذلك، ومِن هذا المنطلق قمنا بتعريف بعض الممارسات التي عادة ما يتمُّ خلطها بالكوتشينج في فصل المقدمة.

طريقة التعامل:

وهذا يعني أنَّك تلتزم بالوعود التي تقدِّمها للمستفيد، فمثلًا قد يكون هناك اتفاق بينك وبين المستفيد أنَّه لو أرسل إليك بريدًا إلكترونيًّا فإنَّك سترُدُّ عليه في حدود أربع وعشرين ساعة، فأنتَ هنا تعطي التزامًا أخلاقيًّا بالردِّ عليه في المدة المعيَّنة التي أنت حدَّدتَها.

ومثال آخَر هو وقت بدء الجلسة، فلو كان وقت البدء هو الساعة العاشرة صباحًا، وبدأت في الساعة العاشرة وسبع دقائق فإن هذا يكون تحت عنوان عدم التزامك بطريقة التعامل التي اتَّفقتَ بها مع المستفيد مسبقًا، فميثاق أخلاقيات مهنة الكوتشينج في الاتحاد الدولي للكوتشينج ينصُّ على الالتزام بإنجاز الوعود التي تُعطَى للمستفيد.

يمكن أيضًا أن نشير هنا إلى التعامل مع المستفيد والآخرين مِن أصحاب المنفعة بطريقة تتَّصف بالاحترام، فأنت قد تختلف مع اعتقادات أو سلوكيات المستفيد أو بيئة العمل في مؤسسة ما، ولكن هذا لا يرخِّص لك أن تقلِّل مِن مستوى الاحترام عن طريق الإهمال في الانضباط في الجلسات أو التعامل مع أصحاب المنفعة بأساليب مختلفة على حسب المستوى.

جانب مهمٌّ في طريقة التعامل هو تطوُّر العلاقة بين المستفيد والكوتش إلى علاقات أخرى، كالعلاقة العاطفية أو الجنسية، وهنا فإنَّ العلاقة تكون قد بدأَت بعلاقة مهنية، وانتهَت إلى غير ذلك، فمتى ما شعر الكوتش بتطوُّر العلاقة أو تحوُّلها إلى علاقة أخرى يجب عليه الالتفات إلى ذلك والتوقف فورًا، والعكس صحيح، فيجب على الكوتش تجنُّب بناء

علاقة الكوتشينج إذا كان بينه وبين المستفيد أو الراعي (أي الجهة التي تدفع تكلفة الكوتشينج وممثِّليها) علاقة عاطفية أو جنسية.

قراءة لائحة أخلاقيات الكوتشينج مهمٌّ جدًّا لأي عضو ينتسب للاتحاد الدولي للكوتشينج، وقد قام الاتحاد بترجمة اللائحة لعدة لغات لأهميتها، ومنها اللغة العربية، وهي متوفِّرة على الموقع الإلكتروني للاتحاد الدولي للكوتشينج.[1]

ونحن ننصح تجنُّب أو مراعاة الحذر الشديد عند بناء علاقة الكوتشينج مع مستفيد تربطك به صلة قرابة أو صداقة حميمة قد تؤثِّر على استقلاليتك ككوتش بسبب معرفتك السابقة، السبب هو أنَّك قد تعتقد أنَّك تعرف بالفعل تفاصيل معينة، أو لدَيك أفكار مسبقة عن الآخرين تحدُّ مِن الأسئلة التي تطرحها في عملية الاكتشاف الخاصة بك، وقد يشكُّ المقرَّبون منك أنَّه يتمُّ التلاعب بهم إذا بدأتَ في طرح الأسئلة عليهم والاستماع لهم بعمق، مِن المحتمل أنَّ هذه المشكلة ليس لها علاقة بك، بل تتعلَّق بالمستفيدين وتجاربهم السابقة مع أفراد الأسرة والأصدقاء.

مِن الصعب جدًّا أن تظلَّ محايدًا مع الأصدقاء المقرَّبين والعائلة، ماذا لو اختاروا التصرُّفات الخاطئة في نظرك؟ غالبًا لا نثق بأفراد العائلة لاتِّخاذ تلك الاختيارات التي تتوافق مع ما نعتقد أنَّه الأفضل لهم، مِن الصعب ببساطة التخلِّي عن أجندتنا الخاصة لحياتهم، وبالأخَصِّ إذا كانوا أطفالنا.

التعاقد المالي:

وضوح التعاقد المالي بين الكوتش والمستفيد قبل البدء في العلاقة هو أمرٌ في غاية الأهمية، فأمور مثل طريقة الدفع ومدة التأخُّر في الدفع أو الإلغاء المتأخر للجلسة قد تحمي الكوتش والمستفيد مِن أي سوء تفاهم لاحقًا، كما تنصُّ لائحة أخلاقيات مهنة الكوتشينج بأنَّه يمكن للكوتش والمستفيد فسخ علاقة الكوتشينج في أي وقت لما في ذلك مِن مصلحة لجميع الأطراف.

[1] https://coachingfederation.org/ethics/code-of-ethics

اللقاء الأول:

اللقاء الأول مهمٌّ جدًّا لسمعتكَ المهنيَّة، فهو ما يحدد لك ككوتش فيما إذا كنتَ ستستطيع إضافة قيمة للمستفيد، أو ترغب في المواصلة معه بعرض خدماتك، وكذلك يمكن المستفيد مِن التأكُّد مِن رغبته في المواصلة معك.

نترك هنا بعض النصائح التي نعتقد بأهميتها قبل الجلسة الأولى:

- الظهور بلبس لائق ومهني مهمٌّ جدًّا لرسم انطباع جيد لدى المستفيد.
- للاستفادة مِن الوقت يقوم بعض الممارسين للمهنة بإرسال بريد ترحيبي للمستفيد قبل الجلسة الأولى أو التجريبية، ويحوي هذا البريد على معلومات عن الكوتشينج وعن الكوتش وبعض الأسئلة المتكررة، وقد توجد هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني الخاص بالكوتش.
- قبل البدء في الجلسة أكد على المستفيد أخلاقيات الكوتشينج والسرية، واسأل إذا كان يوجد عنده أي استفسار عن الكوتشينج أو عنك.
- تأكَّد فيما إذا كان المستفيد لديه خبرة سابقة في الكوتشينج، وما توقعاته عن الجلسة.
- إنهاء الجلسة يمكن أن يتبعه سؤال المستفيد عن شعوره وانطباعه، وبعدها شرح الخطوة القادمة وهي التعاقد.

دلالات الجَدارة من الاتحاد الدولي للكوتشينج

الإلمام بلائحة أخلاقيات الكوتشينج للاتحاد الدولي للكوتشينج وتطبيقها في كافة مستويات الكوتشينج بحيث يثبت ويجسد كافة المرشحين لدرجة اعتمادية الكوتش المعتمد المحترف التزامهم الكلي بما يتماشى مع هذه اللائحة على الدوام وفي كافة الأحوال أثناء ممارساتهم ككوتش.[1]

[1] المصدر: دلالات الكوتش المعتمد المحترف من الاتحاد الدولي للكوتشينج.

نصائح لتطوير الجَدارة:

- التعاقد مع كوتش مرشد (Mentor Coach) لصقل الفهم ومناقشة الموضوعات المتعلِّقة بالممارسة الأخلاقية مهمٌّ جدًّا.
- عند الرغبة في تجديد درجة الاعتمادية (MCC, PCC, ACC) فإنَّ الاتحاد الدولي للكوتشينج يشترط إثبات إكمال تدريب متخصِّص في أخلاقيات الكوتشينج لمدة ثلاث ساعات، ويوجد برنامج مجاني يغطِّي هذا الطلب، وهو متوفِّر لجميع الأعضاء.
- توجد مجموعات مهتمَّة بأخلاقيات مهنة الكوتشينج، وتلتقي دوريًّا على الفضاء الإلكتروني، ويمكن للأشخاص الراغبين في الاستزادة الانضمام لهذه المجموعات بشرط العضوية في الاتحاد الدولي للكوتشينج، وللحصول على معلومات أخرى يمكن زيارة موقع الاتحاد تحت رابط الأخلاقيات (Ethics).[1]
- تقوم الأفرع أو المجموعات المحلية للاتحاد بعقد جلسات عن الأخلاقيات وغيرها مِن الموضوعات، ومع وجود عالم الإنترنت يستطيع أي عضو التعرُّف على وحضور الفعاليات التي تعقدها المجموعات المحلية عن طريق محرِّك بحث خاص يوجد في موقع الاتحاد.

[1] https://coachingfederation.org/ethics/code-of-ethics