

# تعریف کوچینگ و نقش آن در بهبود ارتباطات

= [IdealCoaching.ir](http://IdealCoaching.ir) =

- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی از دانشگاه تهران
- کوچ بین‌المللی با مدرک PCC از فدراسیون بین‌المللی کوچینگ ICF
- دستیار آموزشی در برنامه‌های بین‌المللی کوچینگ همراه با موسسه Coaching Ways بلژیک
- بیش از ۱۲ سال سابقه در حوزه مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های همچون:
  - نصب نیرو
  - مهندسی و ساختمان صنایع نفت (OIEC)
  - مهندسی و ساخت توربین مپنا (توگا)
  - دیجی کالا
  - و ...
- مشاور مدیریت منابع انسانی در حوزه آموزش و توسعه منابع انسانی
- مدرس دوره‌های مدیریت منابع انسانی



# علی خالویی

کوچ مدیران اجرایی و منابع انسانی

- کوچ بین‌المللی با مدرک PCC از فدراسیون بین‌المللی کوچینگ ICF
- عضو هیئت‌مدیره انجمن بین‌المللی کوچینگ ایران FCCI
- دبیر سابق انجمن بین‌المللی کوچینگ ایران FCCI
- مدرس دوره‌های کوچینگ
- اجرای بیش از ۴ دوره کارگاهی توسعه فردی
- دستیار آموزشی در برنامه‌های بین‌المللی کوچینگ همراه با موسسه Coaching Ways بلژیک
- مشاور و کوچ خصوصی رشد و تحول فردی با بیش از ۲۰۰۰ ساعت کوچینگ خصوصی
- نویسنده کتاب راهنمای کوچینگ برای مدیران



# نازنین سخاوتی

کوچ رشد و توسعه فردی و سازمانی



1

ارتباطات

2

کوچینگ و تعاریف آن

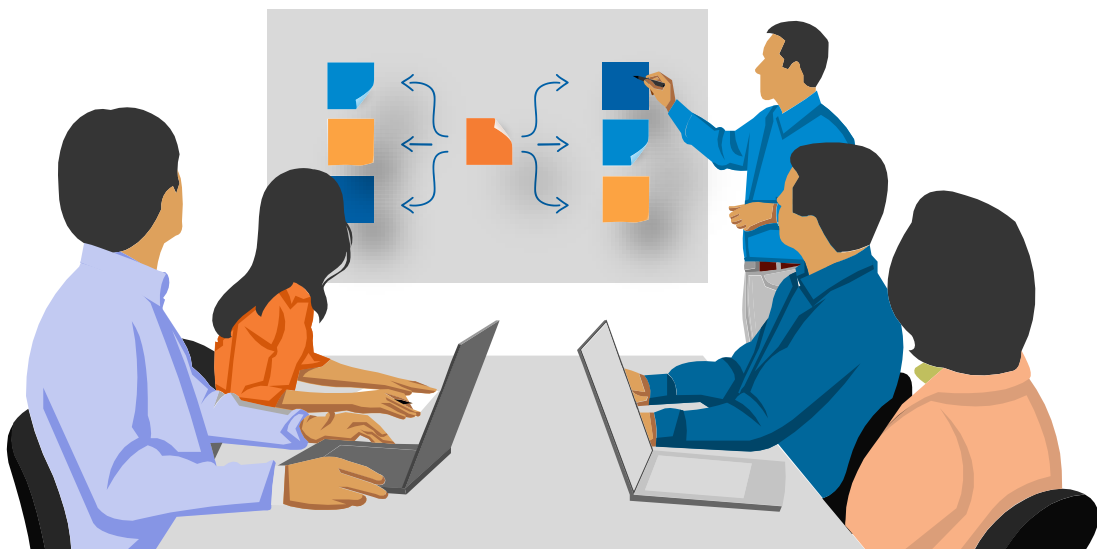


3

ابزارهای کوچینگ



ارتباطات مجموعه‌ای از مهارت‌هاست، اما  
مهمترین مهارت درک نقطه نظرهای  
طرف مقابل و بیان درست نقطه نظرهای  
خودمان است.



۷۵ درصد اوقات روز ما به نحوی  
در تماس و ارتباط با دیگران است



ارتباطات شبیه یک رقص دونفره است. یک نوع بده بستان در ارتباطات یک گیرنده داریم یک فرستنده فرستنده فرستنده‌ای که پیام کلامی غیر کلامی و مفهومی خود را می‌فرستد گیرنده‌های که پیام فرستنده را دریافت می‌کند هم از طریق گوش‌ها و هم از طریق احساسات درونی اش.



همه پیام‌های انسانی از طریق زبان منتقل نمی‌شود احساسات هیجان و عواطف هم در انتقال پیام‌ها موثر است برای همین گاهی یک نگاه یک حرکت یا یک لحن صدا می‌تواند مفهومی را انتقال دهد.





ما به وسیله زبانمان کلمات خود را بیان می‌کنیم اما به وسیله بدن لحن صدا و چون صدایمان احساسات خود را انتقال می‌دهیم بنابراین اینکه یک جمله رو با چه لحنی بیان می‌کنیم پیام متفاوتی را منتقل خواهد کرد.



فرستنده ها نیاز دارند شفاف و واضح سخن بگویند بازخورد همه مناسب بدهند فیلتر های ذهنی شان را کنار بگذارند با اعتماد به نفس و عزت نفس بیشتری باشند

گیرنده ها نیاز دارند شنونده خوب باشند. احساسات را به خوبی درک کنند بتوانند همدلی کنند از فیلترهای ذهنی خودشان آن عبور کنند و با طول موج فرستنده یکی شوند.



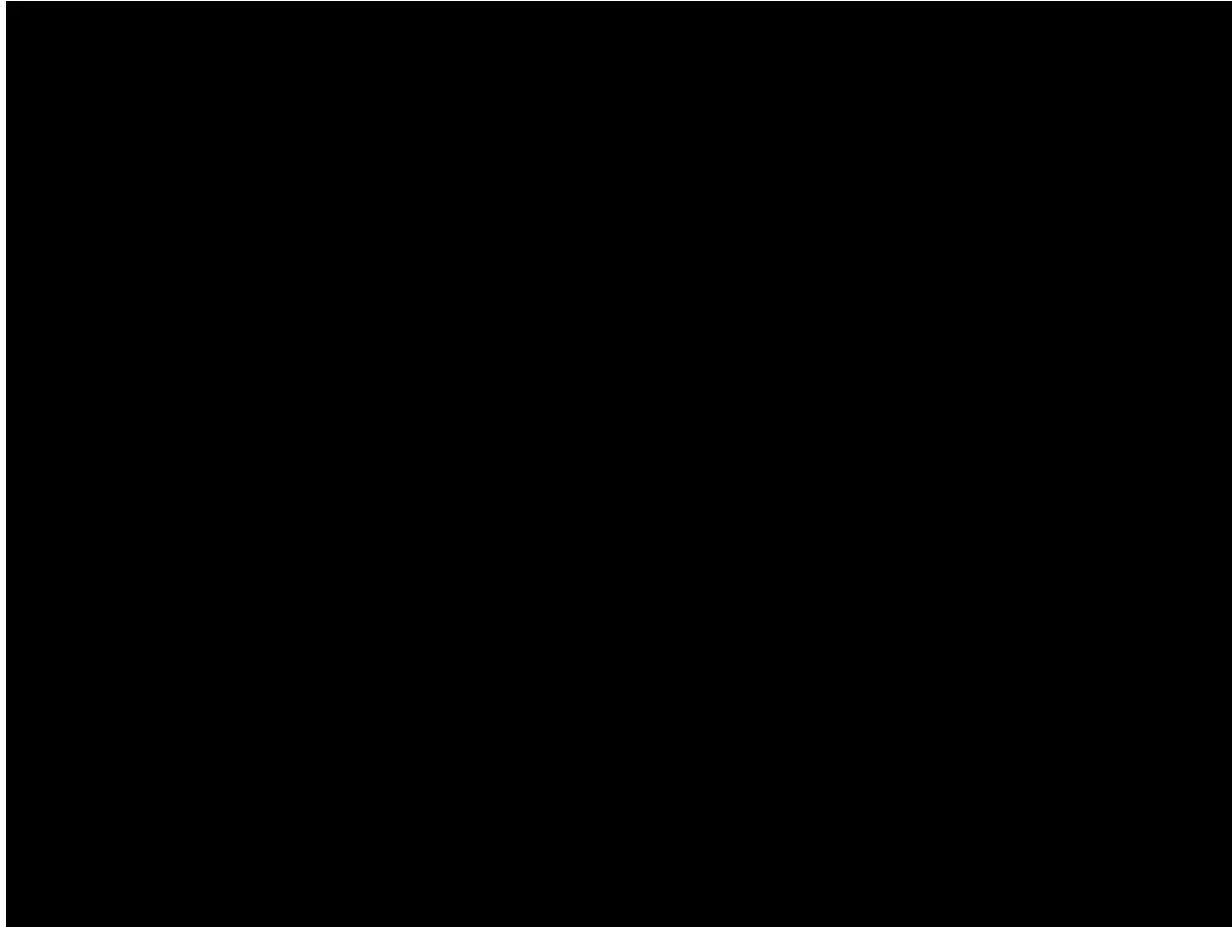
# کوچینگ چیست؟

کوچینگ یک رابطه مشارکتی بین کوچ و مراجع است که به تولید نتایج فوق العاده و اثربخش در زندگی فردی و حرفه ایی شخص می انجامد. در این فرایند مراجع با رسیدن به سطحی از آگاهی خلاق و پویا، می تواند عملکرد خود را بهبود بخشد و براساس با آگاهی جدید کیفیت زندگی خود را افزایش دهد.

انجمن کوچینگ  
AC

یک فرایند همکاری، متمرکز بر راه حل، نتیجه محور و روشی سیستمی که در آن کوچ بهبود عملکرد کاری، تجربه زندگی، یادگیری خودگردان و رشد شخصی کوچی یا مراجع را تسهیل می کند.

فدراسیون بین  
المللی کوچینگ  
ICF



*Stickman Video*

[www.idealcoaching.ir](http://www.idealcoaching.ir)

# نقاط مشترک تعاریف کوچینگ



کوچینگ در مورد ارتباط یک فرد با فرد دیگر است



کوچینگ یک رابطه حمایتی است



کوچینگ روی توسعه مهارت عملکرد و آگاهی متمرکز است



کوچینگ آینده‌نگر است



کوچینگ به افراد کمک می‌کند تا سریع‌تر به اهدافشان برسند



# کوچینگ چه نیست؟

مشاوره  
تخصصی

منتورینگ

درمان یا مشاوره  
روانشناختی

آموزش





انسان ها به طور طبیعی خلاق، خردمند و کامل هستند



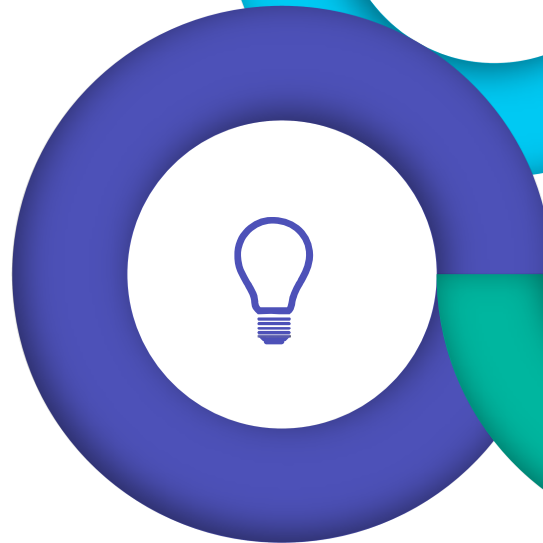
01

گوش دادن فعال



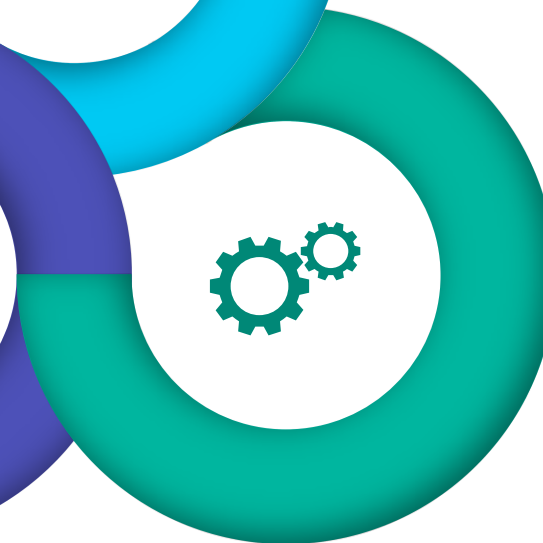
02

سوال قدرتمند



03

بازخورد





گوش دادن فعال

سوال قدرتمند

بازخورد

همدلی

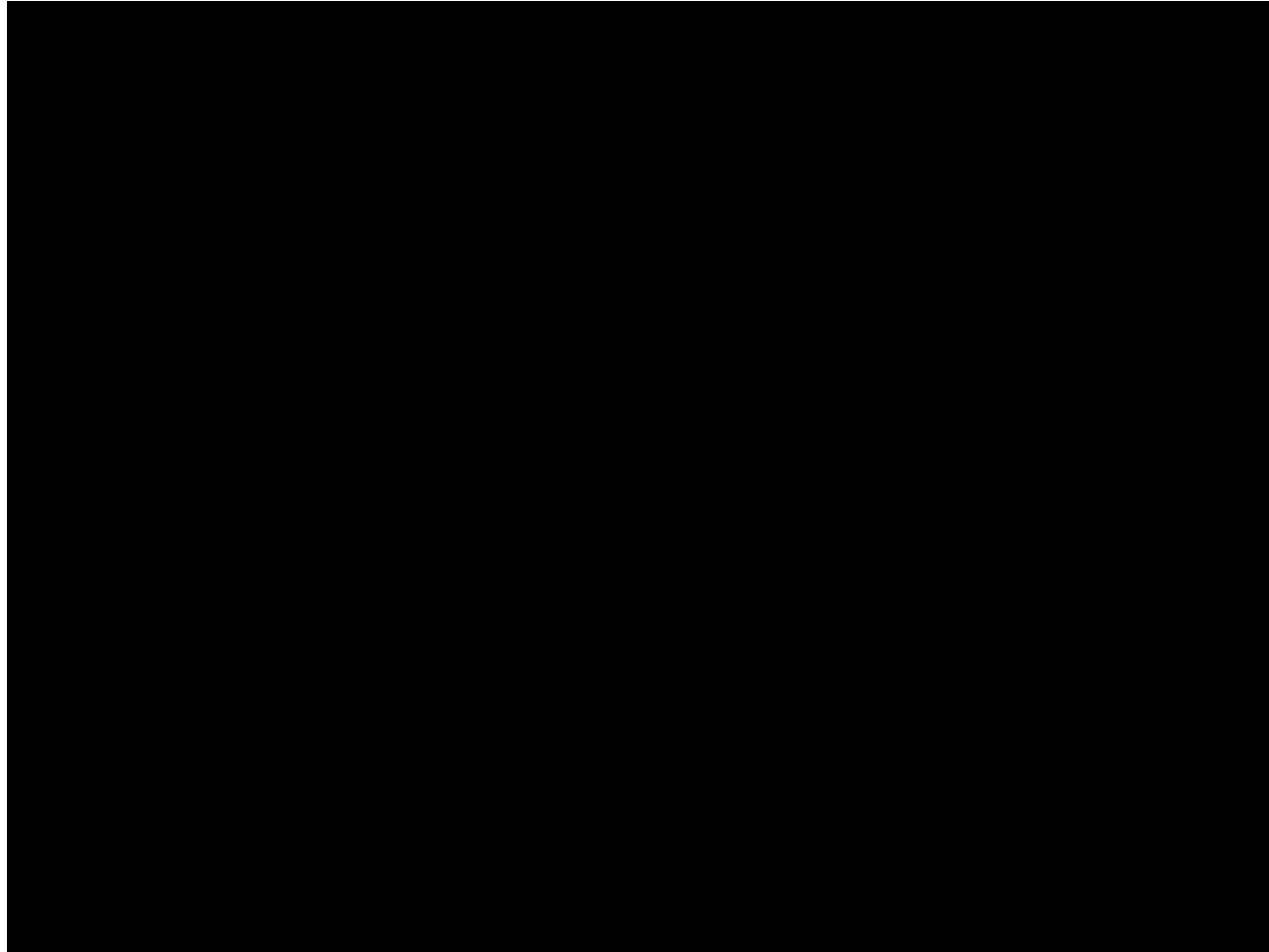
همدلی با خود

مدل DESC



۱. آیا وقتی کسی در حال صحبت است شما مدام در ذهن تان به دنبال پاسخ صحیح می گردید؟
۲. آیا کسی در حال صحبت است افکار شما به هر سو و هر جایی می روند؟
۳. آیا وقتی کسی در حال صحبت است و نقطه نظرات و عقایدی متفاوت با شما دارد آنها را در ذهنتان نادیده می گیرید؟
۴. آیا مدام به میان حرف گویند می پرید؟
۵. آیا عبارت های گویند را برایش تکمیل می کنید؟
۶. آیا وقتی کسی صحبت می کند شما هم همزمان صحبت می کنید؟
۷. وقتی کسی صحبت می کند تمایل دارید سریع از حرف هایش نتیجه گیری کنید؟
۸. آیا فقط مطالبی را می شنوید که دوست دارید بشنوید یا انتظار دارید طرف مقابل در مورد آن صحبت کنند؟





✓ فکر می کنیم خودمان مطالب بهتری برای گفتن داریم

✓ فکر میکنیم حرف خودمان مهم تر از دیگران است

✓ درست شنیده نشده ایم

✓ فکر می کنید چیزی که گوینده می گوید را از قبل می دانیم

✓ محیط و اندازه کافی مناسب نیست و حواسمان را پرت می کند

✓ خود گوینده یا پیامی که می گوید را دوست نداریم

✓ در نتیجه گیری مطلب شتاب به خرج می دهیم چون فقط گوش می کنیم تا بتوانیم فضای خالی در حرف های طرف



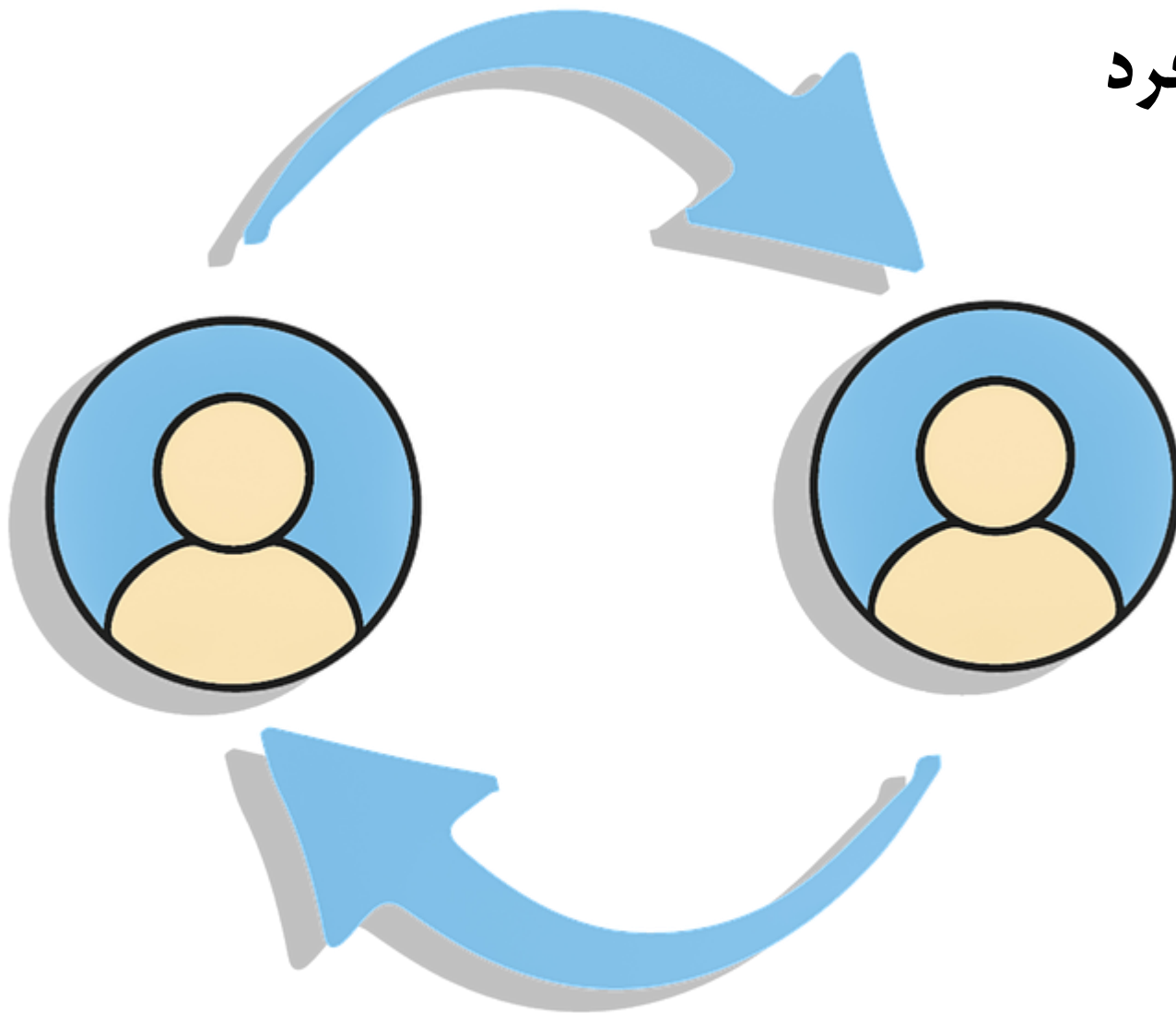
- ✓ وقتی خیلی گرفتاریم و حواسمان جای دیگریست زمان گفتگو را به زمان دیگری موکول می کنیم.
- ✓ حذف همه‌ی وسیله‌های که در محیط اختلال ایجاد می کنند.
- ✓ توجه به حرکات بدن، لحن کلام و ...
- ✓ علاوه بر حضور جسمی حضور ذهنی هم در شنیدن مهم است



- ✓ ذهنتان را از افکار خالی کنید
- ✓ از صحبت‌های فرد یادداشت بردارید
- ✓ قضاوت‌ها را کنار بگذارید
- ✓ در ذهنتان به دنبال جواب نگردید
- ✓ به میان حرف دیگران نپرید



بازنگری یعنی جمع بندی صحبت‌های فرد



## مزایای بازنگری

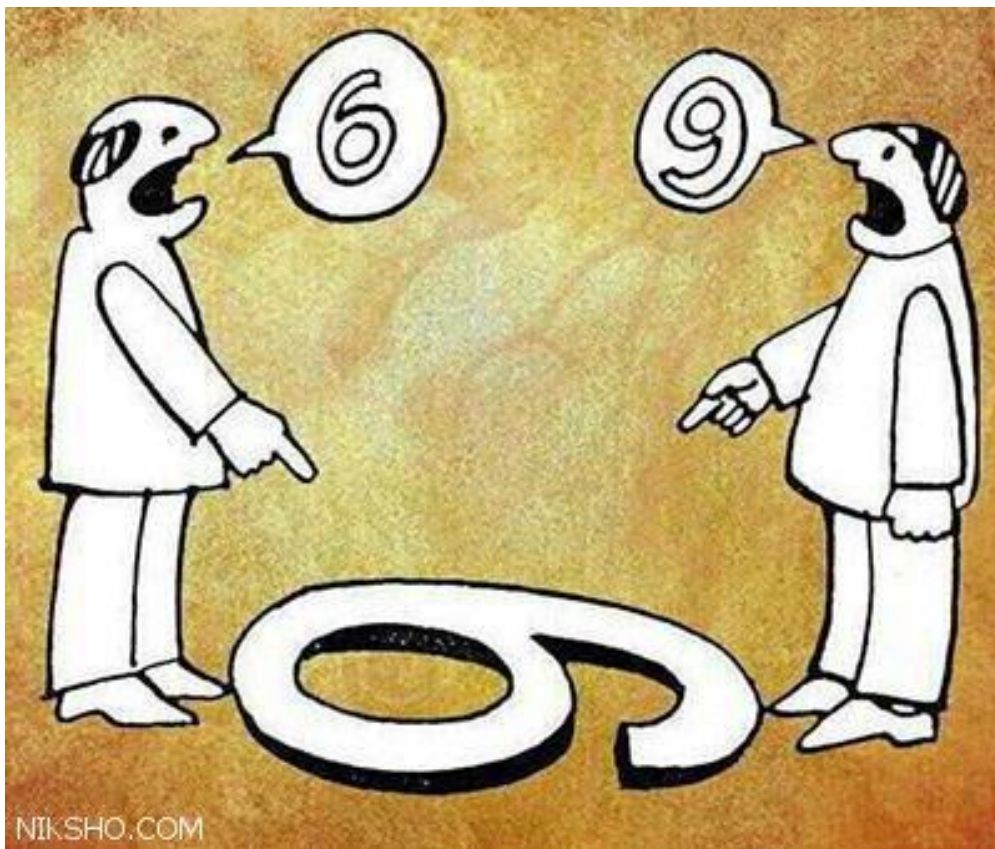
1. به فرد حس شنیده شدن می دهد
2. فرصت تصحیح و همسو شدن گیرنده و فرستنده را می دهد

## چطور بازنگری کنیم؟





خودتان را به جای دیگران قرار دهید و گرنه ارتباطتان هرگز به هیچ جا نمی رسد



هر یک از ما بر اساس تجربیات خودمان تعبیر و تفسیر متفاوتی از شرایط داریم. هر کدام از ما بر اساس زمینه های خانوادگی تربیتی استعدادها و شخصیتمان محیطی که در آن رشد کرده ایم استنباط های متفاوتی از وقایع داریم. دو نفر می توانند به یک موضوع نگاه کنند اما دو برداشت هم تفاوت داشته باشد. بنابراین غلط یا درست مطرح نیست.

سوالات درست به یک کوچ کمک می کند تا اطلاعات بیشتری را در زمینه‌ای که کوچی نیاز به همراهی دارد کسب کند

- قضاوتی نیستند
- بسته نیستند
- سوالات رگباری نپرسید
- سوالات مبهم و پیچیده نپرسید



# ترکیب ابزارها برای گیرنده پیام:

- محیط مناسبی را برای گفتگو فراهم کنید
- حضور جسمانی و ذهنی داشته باشید
- به فرد اجازه بدهید صحبت کند
- پس از آنکه صحبت کرد سکوت کنید
- جمع بندی کنید
- سوال باز بپرسید و اجازه دهید دوباره او صحبت کند

به این ترتیب شما می توانید همه یک ماجرا را از زبان فرد بشنوید

# در مقام فرستنده:

- خودتان را درک کنید
- گفتگهای درونیتان را متوقف کنید
- عزت نفستان را افزایش دهید



نتایج تغییری که می خواهید  
را بیان کنید

03

مشخص کردن چیزی که  
می خواهید تغییر کند

02

توضیح دادن احساسات و  
اثری که ایجاد کرده است

01

توضیح دادن شرایط  
با زبان صریح و شفاف و بدون  
قضاوت شخصی

Describe

Explain

Specify

consequences





[www.idealcoaching.ir](http://www.idealcoaching.ir)



[info@idealcoaching.ir](mailto:info@idealcoaching.ir)



۰۹۱۲۹۲۵۸۹۶۹ \_ ۰۹۱۳۷۵۰۵۷۰۴



امیرآباد، کوچه اردهال، پلاک ۲۴

**IDEAL**  
COACHING



<http://instagram.com/idealcoaching>



[t.me/idealCoaching](https://t.me/idealCoaching)



[www.linkedin.com/company/ideal-coaching-group/](http://www.linkedin.com/company/ideal-coaching-group/)



[www.aparat.com/idealcoaching](http://www.aparat.com/idealcoaching)

