

اتفاقية خدمات الكوتشينج والاستشارات

طبيعة خدمة الكوتشينج

- الكوتشينج هو خدمة دعم مقدمة من (كوتش) إلى (عميل) للوصول إلى هدف محدد يسعى العميل لتحقيقه (سواء هدف شخصي/ هدف اجتماعي/ هدف مهني/ أو أنواع أخرى من الأهداف)
- وهو عبارة عن عملية شراكة تهدف إلى النمو وزيادة الوعي الذاتي لدى العميل، وتمكينه من اتخاذ القرارات المناسبة لإحداث التغيير المطلوب.
- عن طريق الاستماع والأسئلة المقدمة من الكوتش، لاستكشاف زوايا وأبعاد الموقف الحالي لدى العميل، ومساعدته على إيجاد بدائل واختيارات بنفسه، ووضع خطة عمل بنفسه تحقيق الهدف من الخدمة.
- الأساس في هذه الخدمة هو الـ Deep Coaching. وفي حالات معينة حينما يستدعي موقف ما أو مشكلة ما، يمكن دمج أساليب الدعم النفسي بشكل مبسط وبموافقة العميل
- العميل هو شريك أساسي في هذه الخدمة، واستعداده للقيام بنصيبه من عملية الشراكة كما هو موضح بالأسفل، هو الفيصل في أن يجد النتائج المرجوة بمساعدة الكوتش.
- الكوتشينج هو: مساحة استماع آمنة – مساحة تعبير عن النفس والأفكار – مساحة لاستكشاف طبقات أعمق عن تفكير العميل وقيمه وقناعاته، للوصول لأهدافه
- الكوتشينج ليس: إرشادات يملها الكوتش على العميل – ليس نصائح وتوجيهات يقوم بها الكوتش – ليس عملية تشخيص لمشكلة وتصنيفها

طبيعة العلاقة بين الكوتش والعميل

- هي علاقة آمنة خالية من الأحكام والتصنيفات.
- قائمة على الاحترام الكامل والتعاون العالي بين الطرفين.
- يتم التواصل أثناء السيشنز، ويمكن تواصل بسيط في حدود الضرورة بين السيشنز.

دور العميل في خدمة الكوتشينج لتحقيق أقصى استفادة ممكنة

- الانفتاح والتعاون من العميل هو مفتاح أساسي للاستفادة من الخدمة.
- التعاون للاستكشاف داخل العميل، أثناء السيشن، وخارجها بالتفكير والتأمل فيما تم داخل السيشن، هو أساس للوصول للنتائج المرجوة.
- الأمانة والانفتاح في المشاركة والتعبير من العميل هو عامل مهم في الحصول على كفاءة عالية من الخدمة.
- المسؤولية الذاتية في التجريب والتعلم من العميل، لها دور كبير في وصوله للأهداف التي يتمنى تحقيقها من السيشنز.
- تحديد الخطط ووضع الأهداف التي يتم العمل على أساسها هي مسؤولية العميل بالتعاون مع ومساعدة الكوتش.

شكل الخدمة المقدمة

- تبدأ الرحلة بتواصل استكشافي مع العميل بهدف تأسيس الشراكة وتوضيح مسؤوليات الخدمة للطرفين.
- (أحيانا تكون مقابلات أون لاین، أو محادثات صوتية أو كتابية، أو أي وسيلة أخرى يراها الكوتش .. وتتم مرة واحدة فقط)
- يتم بعد ذلك حجز السيشنز المرغوب فيها تبعاً لاحتياج ولرغبة العميل.
- مدة السيشن حوالي 60 دقيقة

- المدة المقترحة بين سيشن وسيشن، ترجع لاحتياج العميل. ويفضل على فترات متقاربة في حالة العمل على جذور موقف/ تحدي ما.
- ولتحقيق أعلى نتائج ممكنة يفضل الانتظام في مجموعة متتالية من السيشنز لفترة لا تقل عن 3 شهور.
- وحسب اختلاف العقبات التي تظهر أمام العميل يتم تقييم المدة.
- المقابلات تتم أون لاين على برنامج زووم zoom.
- يفضل جدا أن يكون وقت الجلسة وقت خاص بالعميل بعيدا عن أي مشتتات أو ضوضاء حتى يستطيع الاستفادة بشكل كامل.

سياسات الاسترجاع

- يتم الدفع عن طريق كروت الدفع الأون لاين (ماستر كارد/ فيزا/ كريدت كارد/ أو غيرها)
- أو يتم التواصل مع فريق العمل لإتاحة وسائل أخرى للدفع.
- في حالة الرغبة في تأجيل جلسة أو الاعتذار عنها وتم الإبلاغ قبل موعد الجلسة بأكثر من ٢٤ ساعة، يتم استرداد قيمة الجلسة بالكامل. أقل من ذلك لا يتم الاسترداد إلا في الحالات الطارئة.
- هذه السياسات صالحة حتى 31 ديسمبر 2024

الخصوصية

- خدمة الكوتشينج هي خدمة لها خصوصية كاملة (بما يوافق القانون)
- الكوتش لا يستطيع استخدام أي معلومات تم إتاحتها في الجلسة بأي شكل إلا بموافقة العميل.
- وسائل التواصل الخاصة بالعميل يتم إضافتها إلى قائمة العملاء، والتي من الممكن مشاركتها مع المنظمة العالمية للكوتشينج ICF بهدف توثيق ساعات الجلسات فقط.
- الجلسات هي بيئة آمنة خالية من أي أحكام أو تصنيفات أو أي ما يسيء للعميل (تبعاً للمعايير المتداولة عالمياً)

نقاط أخرى

- التزام العميل بالانفتاح للتعلم والوعي، والتزامه بالتطبيقات والتدريبات التي يعطها له الكوتش هو أساس لا غنى عنه للحصول على نتائج جيدة
- يمكن للعميل التواصل مع الكوتش بين الجلسات، عن طريق الرسائل فقط، للاستفسار أو للاستيضاحات البسيطة
- يتفهم العميل أن كفاءة الخدمة تعتمد بشكل كبير على انفتاح العميل واستعداده للمشاركة، ولتجربة طرق وأدوات وأساليب جديدة.