

ایجاد اعتماد



• فهرست •

۱	محتوای تصویری و صوتی
۲	برای مطالعه
۳	وقتی اعتماد نباشد چه می‌شود؟
۴	احساسات و یادگیری
۵	نگاه ویل راجرز
۶	توسعه فردی: اعتماد به خود
۶	قدرت روابط قابل اعتماد
۶	ایجاد اعتماد به مرور زمان
۸	تفکر
۹	توسعه کوچ
۹	ذهن باز
۱۰	حمایت و به چالش کشیدن
۱۱	اعتماد و اخلاق
۱۳	تفکر
۱۴	منابع
۱۵	لینک مطالعه‌ی محتواهای مرتبط

• قبل از شروع جلسات کلاس لطفا ویدیو را دیده یا فایل صوتی را گوش دهید.



ایجاد اعتماد^۱

برای مطالعه

یادگیری واقعی، فقط در محیط قابل اعتماد ایجاد می شود. بدون اعتماد، ظرفیت منحصربه فرد یک انسان برای یادگیری و رشد، به سادگی متوقف می شود.

در فضای قابل اعتماد، می توانید ارتباط های عاطفی قوی بین خود و مراجع تان، همکاران یا شریک زندگی تان به وجود آورید. این ارتباط ها، امکان رشد قدرتمند را فراهم می کند. اگر اعتماد ایجاد نشود، این نوع ارتباط های عاطفی هم ایجاد نمی شوند، بدون این نوع ارتباط های عاطفی، احتمالاً در حوزه رشد شخصی تان اصلاً رشد واقعی ندارید. امروزه اغلب اوقات، شاهد روابطی هستیم که با درگیری، اختلاف و منفی نگری به هم می خورند. برای اینکه بتوانیم اعتماد ایجاد کنیم، ابتدا باید بخواهیم به مسئولیت ایجاد محیط قابل اعتماد و خروجی دلخواه آن رابطه متعهد باشیم. در این صورت بدون این تعهد، فضای قابل اعتماد هم به وجود نخواهد آمد.

بیا یاد روابط بسیاری را که داریم در نظر بگیریم. این ها روابط کاری، روابط شخصی، روابط خانوادگی و غیره هستند. روابط کاری می تواند با همکاران یا مراجعان تان باشد. فرقی نمی کند مشاور، کارمند، دوست یا عضو خانواده باشید، در هر صورت روابط زیادی دارید. بیا یاد برای ایجاد فضای قابل اعتماد، هر کدام از این افراد را به عنوان شریک تان در زندگی در نظر بگیریم.

پس، فضای قابل اعتماد^۲ چیست؟ در فضای قابل اعتماد، شریک تان را شایسته ترین فرد می بینید، حتی وقتی خودشان نمی توانند خودشان را به این چشم ببینند. در فضای قابل اعتماد، شریک شما آزاد است درباره ارزش ها، رؤیاها، امیدها و آرزوهایش صحبت کند و شما کاملاً این موارد را می پذیرید. در این فضا، می توانید به شریک تان اعتماد کنید، زیرا می دانید که در این رابطه، او هم مهارت های موثر و کاربردی همراه دارد. در یک فضای قابل اعتماد، شریک زندگی شما، به شما اعتماد می کند چون می داند همیشه اصول اخلاقی

1. Creating Trust
2. Trusting Space

را رعایت می‌کنید و در جهت منافع او رفتار خواهید کرد. در فضای قابل اعتماد، شریکتان می‌تواند اعتماد داشته باشد که شما همیشه اخلاقی و به مصلحت کامل او رفتار خواهید کرد. دنیایی را تصور کنید که این اتفاق همیشه روی دهد. این نگاه، به طرز باورنکردنی قدرتمند است.

وقتی اعتماد نباشد چه می‌شود؟

اگر از عهدهٔ ایجاد فضای قابل اعتماد برنیامده‌اید، در این صورت بعید است هیچ‌کدام از راهبردهای^۳ دیگری که به کار می‌گیرید، به درد بخورند. بدون اعتماد، شاید شریکتان در کوتاه‌مدت پاسخگو باشد، اما بعید است پیشرفت مداوم قابل توجهی در کار باشد. اگر رابطهٔ قابل اعتمادی با شریکتان نساخته‌اید، بعید است او صراحت داشته باشد و آزادانه نظرش را بگوید.

هرگاه فضای قابل اعتماد ایجاد نشده باشد، ممکن است شریکتان از ترس واکنشی منفی، مردد باشد که صمیمانه نقاط ضعف^۴ خودش را بروز دهد. ممکن است، از ترس اینکه مغرور یا لافزن تصور شود، مردد باشد که صمیمانه نقاط قوت^۵ خودش را مشخص کند. بعید است، مسائل خصوصی نظیر ارزش‌ها، چشمانداز، امید و رؤیاهایش را با شما در میان بگذارد. بدون این مسائل، رابطه‌تان سطحی خواهد ماند. هر هدفی که تعیین می‌شود، احتمالاً دارای عمق محدود و ارزشی کوتاه‌مدت خواهد بود. مانند خانه‌ای که روی پایه‌های لرزان ساخته شده باشد، ممکن است اوضاع از بیرون خوب به نظر برسد، اما طولی نمی‌کشد که ترک‌ها به چشم می‌آیند.

3. Strategies

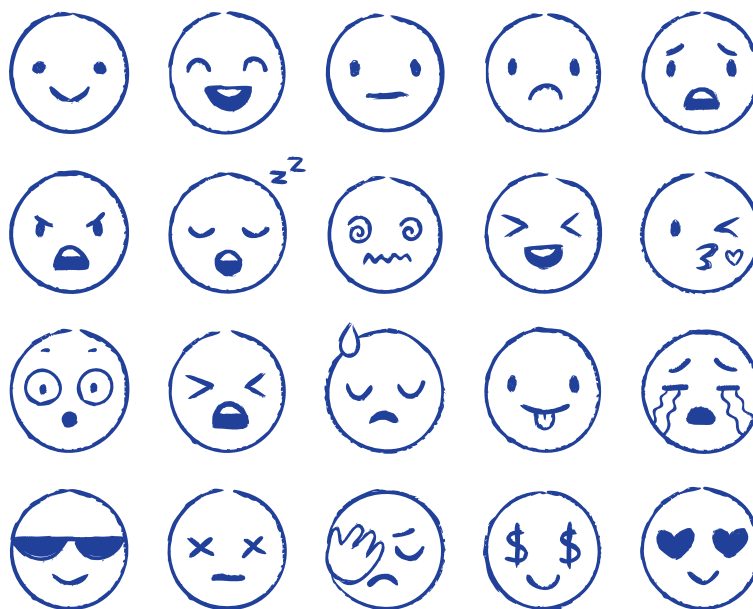
4. Weaknesses

5. Strengths

احساسات و یادگیری

مطالعات اخیر در مورد طرز کارکرد مغز دربارهٔ نحوهٔ یادگیری انسان، مطالب زیادی به ما آموخته است و به رشد آنچه «هوش هیجانی»^۶ می‌نامیم منجر شده است. برای مثال، می‌دانیم وقتی انسان تحت فشار است، قسمت‌هایی از مغز را به کار می‌گیرد که برای گرفتن تصمیمات سریع طراحی شده‌اند (سیستم لیمبیک^۷)، و مانع کار قسمت‌هایی از مغز می‌شوند که برای تأمل و تحلیل است (قشر جلوی پیشانی^۸). به عبارت دیگر، وقتی مردم مضطرب یا ناراحت هستند، مغزشان برای یادگیری آماده نیست. به همین دلیل کسانی که از نظر احساسی ناراحت هستند می‌گویند نمی‌توانند «درست» فکر کنند. این افراد، هنگامی که احساس آرامش و امنیت نمی‌کنند، نمی‌توانند اطلاعات را به سادگی، بگیرند یا پردازش کنند. (گولمان^۹، ۱۹۹۶)

برای اینکه رشد بهینه روی دهد، لازم است مطمئن شویم که محیط، بدون فشار عصبی یا اضطراب است. لازم است فضایی ایجاد کنیم که آرامش فکری ایجاد شود تا کمک کند که ارتباط موثر شکل گیرد. لازم است نیازهای احساسی و منطقی مغز را برآورده کنیم که شریک شما برای یادگیری آماده باشد.



6. Emotional Intelligence

7. Limbic

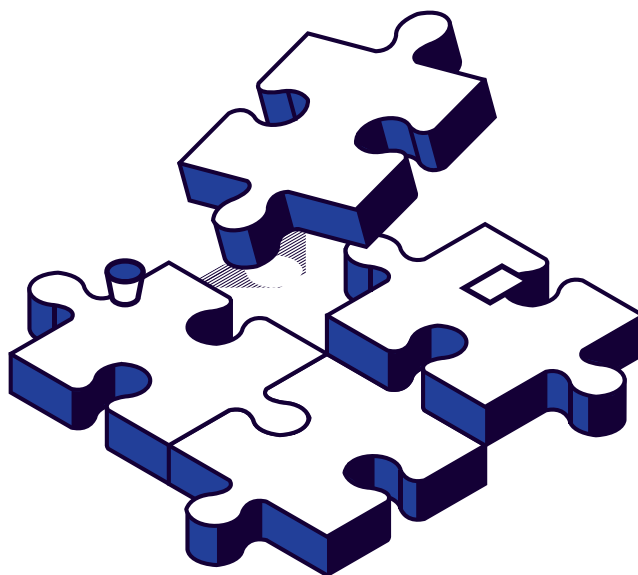
8. Prefrontal Cortex

9. Goleman

نگاه ویل راجرز^{۱۰}

وقتی با شریکتان شروع به کار می‌کنید، لازم است از «نگاه ویل راجرز» استفاده کنید. ویل راجرز بازیگر و نویسنده‌ای بود که در بسیاری از فیلم‌های هالیوودی دهه ۱۹۳۰ درخشید، تقریباً همیشه نقش کابویی^{۱۱} را بازی می‌کرد که خیلی شبیه خودش بود. معروف بود که راجرز می‌گفت: «من هیچ وقت به مردی برنخوردم که نتوانم دوستش داشته باشم.» راجرز هیچ وقت نگفت: «هیچ وقت به مردی برنخوردم که دوستش نداشته باشم.» با این حرف که هرگز به مردی برنخورده که «نتواند» دوستش داشته باشد، به این واقعیت ساده اشاره می‌کند که برقراری ارتباط با انسان‌های دیگر و همدلی با آنها یک انتخاب است و ما باید انتخاب کنیم (و مسئولیت آن را بپذیریم). هنگام روبه‌رو شدن با شریکی که برنامه کاری‌اش مشکل‌ساز یا چالشی است، لازم است نگاه ویل راجرز را به کار ببندید و با همدلی با او ارتباط برقرار کنید. او را درک کنید تا بتوانید از او در سفر زندگی‌اش حمایت کنید.

اگر خودتان را در موقعیتی یافتید که نمی‌توانید صادقانه از برنامه کاری شریکتان حمایت کنید (به عبارت دیگر، هرگاه نگاه ویل راجرز را نداشتید)، کار انسانی این است که آن رابطه را خاتمه دهید، به طوری که شما و شریکتان بتوانید به تنهایی پیش روید. صداقت، مهم‌ترین عامل برای تضمین اعتماد است.



10. Will Rogers

11. Cowboy

توسعه فردی^{۱۲}

اعتماد به خود

برای اینکه بتوانید فضای قابل اعتمادی به وجود بیاورید، باید به خودتان اعتماد داشته باشید. باید اعتماد داشته باشید که شما هم فردی ارجمند، بسیار ماهر و با انگیزه هستید و می‌توانید ارزش افزوده زیادی برای شریکتان داشته باشید. اگر به این موضوع درباره خودتان باور نداشته باشید، شریکتان هم این موضوع را درباره شما باور نخواهد کرد. یکی از قدرتمندترین درس‌ها را زمانی می‌گیرید که الگویی در شناخت بیشتر از خود و مدیریت خود، برای شریکتان باشید و آن را برای شریکتان هم بخواهید.

قدرت روابط قابل اعتماد

یکی از ثمرات جانبی ایجاد فضای قابل اعتماد بین شما و شریکتان این است که شریکتان می‌تواند قدرت یک رابطه قابل اعتماد را تجربه کند. وقتی رابطه قابل اعتماد را با شما تجربه کرده است، ممکن است انگیزه پیدا کند که این نوع رابطه را برای افراد اطراف خودش هم بخواهد. راهبردهایی که شما برای ایجاد فضای قابل اعتماد برای شریکتان استفاده می‌کنید، می‌تواند به همان اندازه موثر بین شریک شما و فرزندانش یا مشتری و شریک و دوستان او باشد. تصور کنید اگر شریکی همیشه در محیط قابل اعتماد کار می‌کرد، می‌توانست چه شریک موفقی باشد. تصور کنید اگر می‌توانستید حامی شرکای خودتان باشید تا در محیطی قابل اعتماد زندگی کنند، شما چقدر می‌توانستید قدرتمند باشید!

ایجاد اعتماد به مرور زمان

اگر یک چیز لازم باشد درباره اعتماد بدانیم، آن است که باید اعتماد را جلب کرد نه اینکه آن را طلب نمود. فضای قابل اعتماد با توافق بین شما و شریکتان شروع می‌شود؛ اما توافق، فقط آغاز کار است. فضای قابل اعتماد، به مرور هنگامی ساخته می‌شود که شما راهبردهای مختلفی را استفاده می‌کنید تا به ایجاد اعتماد بین خود و شریکتان ادامه دهید.

اما این بدان معنا نیست که شما هرگز نمی‌توانید اشتباه کنید. ما همه اشتباه می‌کنیم، شما هم در مسیر یادگیری خود هستید، درست مثل شرکای‌تان. این بدان معناست که وقتی اشتباه می‌کنید، در این مورد صادق باشید؛ اشتباه را بپذیرید، به این ترتیب شما و نیز شرکای‌تان حرکت می‌کنید و پیش می‌روید. این تصور که شما انسان هستید و اشتباه می‌کنید به خودی خود اعتماد را از بین نمی‌برد. بلکه این تصور که شما برای شناسایی و مدیریت اشتباهات خود فاقد مهارت یا صداقت هستید، بی‌شک اعتماد را نابود خواهد کرد.





۱. آیا در زندگی‌تان رابطه‌ای قابل اعتماد داشته‌اید؟ چه ویژگی‌های خاصی اجازه دادند شما به آن فرد اعتماد کنید؟

۲. چرا اعتماد در یادگیری تأثیر زیادی دارد؟

۳. به چه دلایلی پذیرفتن اشتباهات خود، اهمیت دارد؟

۴. برخی از راه‌های ایجاد فضای قابل اعتماد با شرکای‌تان کدامند؟

توسعه کوچ

اصل اعتماد، زیربنای رویکرد ما در کوچینگ است. ما باور داریم که اولین و مهم‌ترین وظیفه، این است که «فضای قابل اعتمادی» برای مراجعان ایجاد شود تا در آن رشد کنند. می‌توانید عمق و سطح موثر بودن ارتباط بین کوچ و مراجع را در میزان برقراری اعتماد ببینید.

ذهن باز^{۱۳}

یکی از شرایط اصلی برای ایجاد فضای قابل اعتماد، داشتن ذهن باز، پذیرا و نگرشی غیرقضاوت‌گرانه^{۱۴} از طرف شماست. اغلب اوقات گفته می‌شود که کوچ این فرآیند را تعیین می‌کند، اما مراجع محتوای جلسات را مشخص می‌کند. مراجع، همیشه دستور جلسه^{۱۵} کوچینگ را تعیین می‌کند.

ممکن است مراجع، پس‌زمینه‌ای^{۱۶} داشته باشد که با پس‌زمینه کوچ خیلی تفاوت داشته باشد یا ممکن است در زندگی دست به انتخاب‌هایی متفاوت نسبت به کوچ زده باشد.

این‌ها بر دستور جلسه کاری که مراجع معین می‌کند تأثیر خواهند گذاشت؛ مراجعان چه اهدافی را تعیین می‌کنند؛ دوست دارند مطابق با چه ارزش‌هایی زندگی کنند؛ و می‌خواهند کدام مهارت‌ها را پرورش دهند. هدف از کوچینگ آن است که مراجع «بهترین خود^{۱۷}» باشد و این به مراجعان مربوط است که تصمیم بگیرند که این خود بهتر، چطور است. آنچه به ما مربوط است این است که گوش دهیم و به این تمایل آنها برای رسیدن به خود بهتر ارزش دهیم، حتی اگر آن چیزی نباشد که در زندگی خودمان می‌خواهیم، یا بهترین چیز برای آنها تصور کرده‌ایم. اشتوبر^{۱۸} این نگرش را «نظر مثبت بی‌قید و شرط به دیگران^{۱۹}» می‌نامد.

13. An Open Mind

14. Non - judgemental Attitude

15. Coaching Agenda

16. Background

17. Best Self

18. Stober

19. Unconditional positive regard for others

غالباً، اهداف مراجع و اهدافی که کوچ تصور می‌کند بیشتر از همه به درد مراجع می‌خورد، یکی هستند. این امر، کوچینگ را آسان می‌کند. با این وجود، گاهی اوقات این اهداف یکی نیستند، در این حالت، مراجع هنوز هم حق دارد دستور جلسه را تعیین کند. اگر شما به شدت ازدواج را مقدس می‌شمارید و باور دارید اگر مراجع زندگی با همسرش را ادامه دهد در بلندمدت خوشبخت‌تر است، کوچینگ افرادی که می‌خواهند جدا شوند و موضوع جلسه آن‌ها در این رابطه است ممکن است برای شما دشوار باشد. اگر شما فکر می‌کنید کار مراجع خارق‌العاده است و حرفه‌ای که می‌خواهد انتخاب کند از نظر شما پرخطر و یا حوصله‌سربر به نظر می‌رسد، کوچینگ چنین فردی برای رهایی شغلی با درآمد بالا و قدرتمند، برای شما می‌تواند دشوار باشد. این جاست که کوچینگ پیچیده‌تر می‌شود و کوچ باید کل مهارت‌های شنیداری و همدلی‌اش را دخالت دهد. وقتی این موقعیت‌ها پیش می‌آیند، برای کوچ مفید است که با کوچ خودش روی این دشواری‌ها کار کند. ما در نقش کوچ برای ایجاد اعتماد، باید نظر و قضاوت‌های خودمان را در رابطه کوچینگ خاموش کنیم.

حمایت و به چالش کشیدن

راه دیگری که کوچ می‌تواند، فضای قابل‌اعتمادی ایجاد کند، ایجاد تعادل بین نیاز به حمایت مراجع با نیاز به، به چالش کشیدن اوست. اگر کوچ فقط از مراجع حمایت کند، ممکن است از رشد و پرورش مراجع با سرعتی که موجب رضایت واقعی اوست جلوگیری کند. حتی ممکن است مراجعان احساس کنند با آنها رئیس‌مآبانه رفتار کرده‌اید. اگر کوچی فقط مراجع را به چالش بکشد، امکان دارد به حس ارزشمندی و عزت‌نفس او آسیب بزند. مراجعان انتظار دارند کوچ‌شان آنها را به چالش بکشد؛ با این وجود، حتی افراد با بالاترین کارکرد و انعطاف هم نیاز به تشویق شدید و حمایت عاطفی دارند تا به چالش‌ها پاسخ دهند. کوچ ماهر، محتاطانه این حمایت و ایجاد چالش «دو-سویه» را مدیریت می‌کند (تینگ و ریدل ۲۰۰۶). آنها با دقت به تأثیری که کلمات‌شان روی مراجع دارد، گوش می‌دهند.

شرح زیر از محیط کوچینگ قدرتمندانه، تصویری از فضای قابل‌اعتماد را ارائه می‌دهد که در آن حمایت و ایجاد چالش، به طور موثر تعادل دارند.

«وقتی با من روبه‌رو می‌شوی، می‌توانم اعتماد کنم که مرا به این فکر می‌اندازی که از الگوهای ذهنی^{۲۱} موجودم فراتر بروم، نه اینکه سعی کنی مرا سرزنش کنی یا مانع بشوی. وقتی می‌خواهی دلیل را توضیح بدهم، می‌توانم اعتماد کنم که از جوابم علیه من استفاده نمی‌کنی، بلکه کمک می‌کنی در جست‌وجوی سطح عملکرد بالاتری باشم.... خطاهای من فرصت‌های یادگیری تلقی می‌شوند (پله‌هایی در مسیر موفقیت، نه شکست).» (بیانکو-ماتیس، نیبرز و رومن^{۲۲}، ۲۰۰۲)

هدف ما در نقش کوچ، آن است که مراجعان مان چنین احساسی نسبت به ما داشته باشند، به طوری که بتوانیم به نحوی آنها را به چالش بکشیم که به درکی از خودشان برسند.

اعتماد و اخلاق

برای ایجاد فضای قابل اعتماد، کوچ همواره مطابق اصول اخلاقی عمل می‌کند. عمل مطابق اصول اخلاقی عبارت است از حفظ محرمانگی^{۲۳}، آماده‌شدن برای جلسه کوچینگ و تمرکز بر آن، علاقه به مراجع و آمادگی برای پایان دادن رابطه کوچینگ در صورتی که به مصلحت مراجع باشد. مراجعان باید اعتماد داشته باشند که انگیزه اصلی کوچ آن است که مراجعان بتوانند توانمندی‌هایشان را شکوفا کنند. ما در نقش کوچ لازم است پیوسته از خودمان بپرسیم که آیا به مصلحت مراجعان مان عمل می‌کنیم یا خیر و سایر ملاحظات بر رابطه کوچینگ ما تأثیر می‌گذارند. این ملاحظات ممکن است نیاز به حفظ درآمدی خاص، تمایل به توسعه کسب‌وکار، تمایل به جلوگیری از شکست یا «پشت کسی را خالی کردن»^{۲۴}، یا نفوذ بر مراجع در جهتی که ما می‌خواهیم نه آنچه که مراجع می‌خواهد، باشد.

یک کوچ ماهر از اینکه راجع به دلایل نوع تفکر، احساسات و رفتار خود فکر کند و آنها را بررسی نماید ترس ندارد و فرار نمی‌کند و اگر آن دلایل برای ارتباط کوچینگ با مراجع سازنده نباشد به راحتی وارد گفتگو و ایجاد تغییر می‌شود. کوچ‌های حرفه‌ای در کسب‌وکارشان، ساختار و سیستم‌های حمایتی ایجاد می‌کنند که راجع به خودشان و دلایل تصمیمات خود

21. Paradigms

22. Bianco-Mathis, Nabors and Roman

23. Confidentiality

24. letting someone down

آگاه و هوشمند بمانند. نتیجه این کار، گرفتن تصمیمات بهتر در رابطه با شناخت مراجعان به مرور زمان، موضوعات، پیامدها و محیط‌های کوچینگ ایده‌آل‌شان است. با انجام این کار کوچ، فضای قابل‌اعتماد بیشتری را خواهد ساخت تا در رابطه کوچینگ، بهترین خودشان باشند.

ایجاد فضای قابل‌اعتماد، مستلزم صراحت و صداقت با خودتان به عنوان کوچ و با مراجعان‌تان است. برای ایجاد اعتماد انجام مداوم این کار لازم است. اعتماد رشد می‌کند، روابط را تقویت می‌کند و هر دو طرف را توانمند می‌سازد. ایجاد و ساخت اعتماد، مزیت و فرصتی است برای شناخت افراد و شناخت بیشتر خودتان.





۱. چرا کوچ باید بتواند به خودش اعتماد کند تا فضای قابل اعتمادی بسازد؟

۲. زمانی که شما فکر می‌کنید هدف مراجع باید چیز دیگری باشد، چطور می‌توانید از عهده آن جلسه کوچینگ برآیید؟

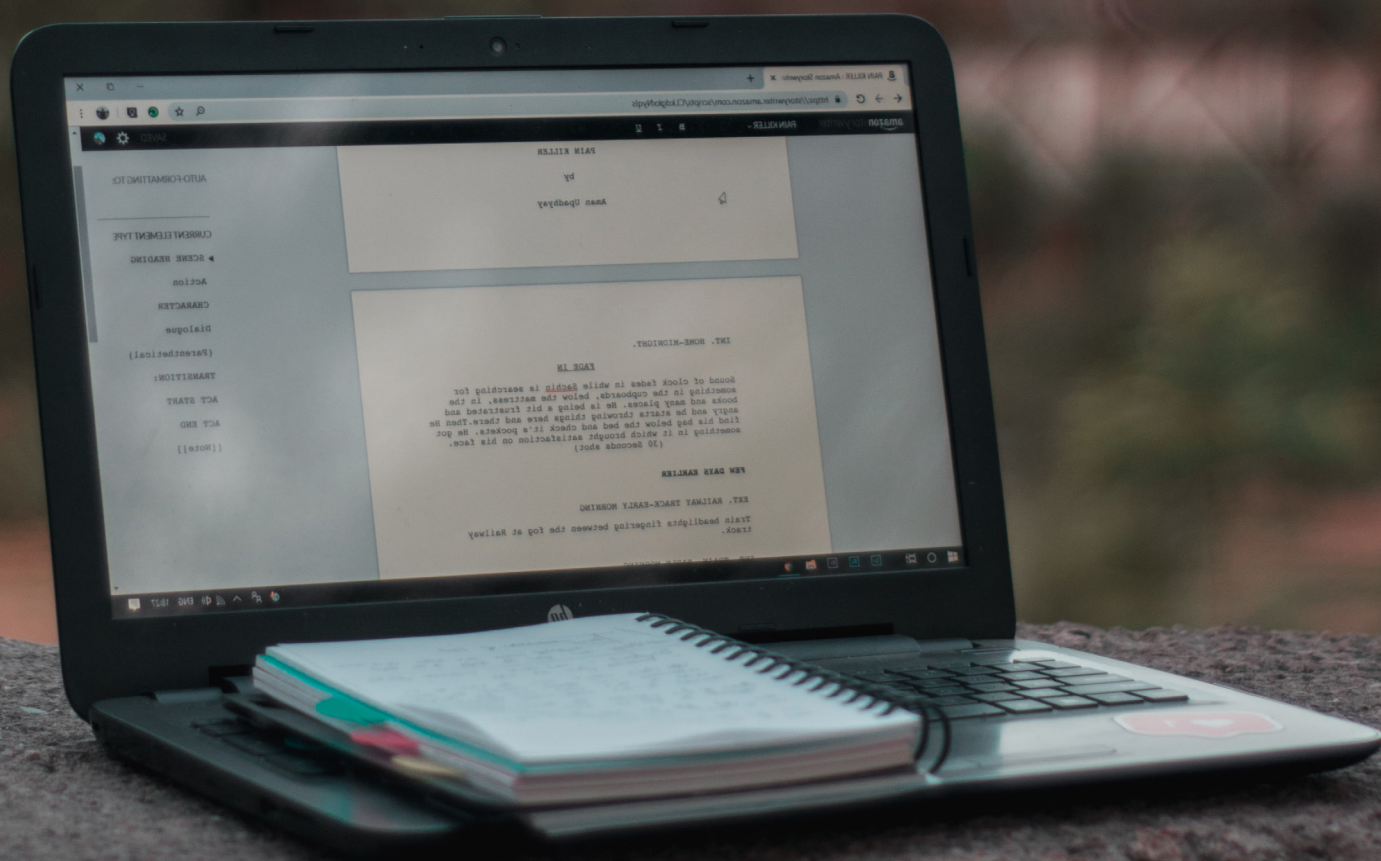
۳. چطور می‌توانید به مراجع اجازه دهید دستور جلسه را مشخص کند و همچنان با خودتان صادق و کامل باشید؟

۴. اخلاق و اعتماد چه رابطه‌ای با هم دارند؟

منابع

- Biano-Mathis, V., Nabors, L. & Roman, C., (2002), Leading from the inside out, Sage Publications, California.
- Goleman, Daniel, 1996, Emotional Intelligence, Why it Can Matter More Than IQ. Bloomsbury, London.
- Stober, Dianne, "Coaching from the Humanistic Perspective", in Stober, Dianne and Grant, Anthony (eds), 2006, Evidence Based Coaching Handbook, John Wiley and Sons, New Jersey.
- Ting, Sharon and Riddle, Doug. "A Framework for Leadership Development Coaching", in Ting, Sharon and Scisco, Peter (eds) The CCL Handbook of Coaching, 2006, Jossey-Bass, San Francisco.

برای مطالعه‌ی محتواهای مرتبط بر روی تصویر زیر کلیک کنید



تمام حقوق مادی و معنوی این جزوه مربوط به
FCA انگلستان و تحت قانون کپی رایت می باشد

www.icoachtraining.com

 farsicoachingacademy

 FarsiCoachingAcademy