# نموذج GROW للتوجيه

الموجّه الجيد لا يقدّم كل الإجابات؛ بل يطرح الأسئلة التي تساعد الناس على إيجاد إجاباتهم بأنفسهم. ونموذج GROW من أشهر الطرق لتنظيم محادثة التوجيه، أو ما يُعرف بالكوتشينغ. وقد طوّره في الثمانينيات غراهام ألكسندر وآلان فاين والسير جون ويتمور، ثم اشتهر من خلال كتاب ويتمور «التوجيه من أجل الأداء». واليوم يستخدمه المديرون في الاجتماعات الفردية، وأحاديث الأداء، وحل المشكلات اليومية. ويرمز GROW إلى أربع مراحل: الهدف، والواقع، والخيارات، والإرادة، أو ما يُسمى الطريق إلى الأمام.

## 1. G: الهدف

يرمز الحرف G إلى هدف المحادثة. فيبدأ الموجّه بالسؤال عمّا يريد الشخص تحقيقه، من هذا الحديث وعلى المدى الأبعد. والهدف الجيد واضحٌ وإيجابي وفي حدود سيطرة الشخص. والبدء بالهدف يمنح المحادثة كلها اتجاهاً وغاية. ومن دونه، قد يتحول الحديث بسهولة إلى شكوى طويلة من المشكلات.

**مثال:** قبل درس القيادة، يسأل المدرب المتعلمَ عمّا يريد أن يتدرب عليه اليوم.

**في العمل:** تلتقي لينا، وهي مديرة خدمة العملاء، بأحد أعضاء فريقها الذي يشعر بالضغط بسبب رسائل العملاء. وبدلاً من تقديم النصائح، تسأله عمّا يريد تحقيقه هذا الشهر، فيتفقان على هدفٍ واضح: الرد على كل رسالة خلال يوم واحد.

## 2. R: الواقع

يرمز الحرف R إلى الواقع، أي الوضع الحالي كما هو فعلاً. فيطرح الموجّه أسئلة عن الحقائق: ما الذي يحدث الآن، وما الذي جُرّب من قبل، وما الذي يعيق التقدم. والمطلوب صورةٌ صادقة، بلا لوم ولا تخمين. وكثيراً ما يؤدي وصف الوضع بوضوح إلى أفكارٍ جديدة. واستكشاف الواقع يُظهر أيضاً المسافة بين الشخص وهدفه.

**مثال:** من يريد ادخار المال يبدأ بمعرفة أين يذهب ماله فعلاً كل شهر.

**في العمل:** تسأل لينا عن عدد الرسائل التي تصل كل يوم، وعن الوقت الذي تستغرقه كل رسالة. فيكتشف عضو الفريق أنه يقضي ساعتين يومياً في الرد على أسئلة يجيب عنها الموقع الإلكتروني أصلاً.


حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات ( شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

## 3. O: الخيارات

يرمز الحرف O إلى الخيارات، أي الطرق المختلفة التي يمكن أن يسلكها الشخص نحو هدفه. وهنا يساعد الموجّه الشخص على التفكير بتوسع، من دون الحكم على الأفكار مبكراً. ومن الأسئلة المفيدة: ما الذي يمكن فعله أيضاً، وماذا كان سيفعل شخصٌ يُعجب به. وكلما زادت الخيارات، كان الاختيار النهائي أفضل على الأرجح. وبعد جمع الأفكار فقط، يقارن الموجّه والشخص بين فوائدها وتكاليفها.

**مثال:** تضع عائلةٌ تخطط لعطلة قائمةً بعدة أماكن قبل أن تنظر إلى الأسعار.

**في العمل:** تضع لينا وعضو فريقها قائمةً بعدة أفكار: ردود جاهزة، ورابط إلى الموقع، وصندوق بريد مشترك مع زميل، وساعة هادئة كل صباح. ثم يناقشان مزايا كل فكرة وعيوبها.

## 4. W: الإرادة والطريق إلى الأمام

يرمز الحرف W إلى الإرادة، أو الطريق إلى الأمام. وفي هذه المرحلة يختار الشخص ما سيفعله فعلاً، ومتى. ويتحقق الموجّه من الالتزام بالسؤال عن مدى احتمال التنفيذ، ربما على مقياس من واحد إلى عشرة. وتُناقَش أيضاً العقبات المحتملة والدعم المطلوب. وتنتهي المحادثة بخطوات تالية واضحة وموعدٍ لمراجعة التقدم.

**مثال:** بعد نقاش العطلة، تحجز العائلة الرحلة وتتفق على من سيفعل ماذا.

**في العمل:** يقرر عضو الفريق كتابة عشرة ردود جاهزة قبل يوم الجمعة، وبدء الساعة الهادئة يوم الاثنين. وتتفق لينا معه على مراجعة تقدمه بعد أسبوعين.

## الخاتمة

وخلاصة القول، إن نموذج GROW يمنح محادثة التوجيه شكلاً بسيطاً وواضحاً. فنبدأ بالهدف، وننظر بصدق إلى الواقع، ونستكشف الخيارات، ونختم بالإرادة للعمل. والموجّه يسأل ويصغي أكثر مما يعطي التعليمات، فيملك الشخص الأفكار والقرارات معاً. وليست المراحل قواعد صارمة؛ إذ يمكن للموجّه الجيد العودة إلى مرحلة سابقة عند الحاجة. ومع الاستخدام المنتظم، يساعد نموذج GROW الناس على النمو في المهارة والثقة والاستقلالية.


حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات ( شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)