

INSTRUKCJE I REKOMENDACJE

DLA INSTYTUCJI SZKOLĄCYCH
COACHÓW W ZAKRESIE METODY
FAMILY BALANCE COACHING



Instrukcje i rekomendacje

dla instytucji szkolących coachów
w zakresie metody
Family Balance Coaching

Warszawa 2019



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Family Balance Coaching – psychospołeczne wsparcie rodzin poszukujących balansu między życiem rodzinnym i zawodowym”, Nr projektu: POWR.04.03.00-00-W281/15, realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Priorytet IV - Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3. Współpraca ponadnarodowa. Współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

© Copyright by EDU Research Polska Sp. z o.o.
Warszawa 2019

Wszelkie prawa zastrzeżone.
Kopiowanie, przedrukowanie i rozpowszechnianie
w całości lub fragmentów niniejszej pracy
bez zgody wydawcy zabronione.

ISBN 978-83-941805-3-9
EDU Research Polska Sp. z o.o.
ul. Danusi 31E lok. 1
03-259 Warszawa
www.eduresearch.pl

Spis treści

Wprowadzenie	6
Instrukcje dla instytucji szkolących coachów w zakresie metody Family Balance Coaching	7
WSTĘP	7
OBSZAR: ZARZĄDZANIE	10
OBSZAR: REALIZACJA USŁUG SZKOLENIOWYCH	13
OBSZAR: KOMPETENCJE KADRY	20
OBSZAR: ORGANIZACJA I LOGISTYKA USŁUG SZKOLENIOWYCH	21
OBSZAR: MONITORING USŁUG I KADRY	24
OBSZAR: DOSKONALENIE	26
Rekomendacje dla instytucji szkolących coachów w zakresie metody Family Balance Coaching	28
WPROWADZENIE TEORETYCZNE	28
REKOMENDACJE	33

Wprowadzenie

Niniejsza publikacja powstała w ramach projektu Family Balance Coaching – psychospołeczne wsparcie rodzin poszukujących balansu między życiem zawodowym i rodzinnym, nr projektu: POWR.04.03.00-00-W281/15, realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Priorytet IV - Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3. Współpraca ponadnarodowa.

Projekt zrealizowano w partnerstwie ponadnarodowym przez Lidera projektu – EDU Research Polska Sp. z o.o, partnerów krajowych – Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie i Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny Karan oraz partnera ponadnarodowego Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt z Niemiec.

Celem projektu było wypracowanie w oparciu o rozwiązania niemieckie i wdrożenie do praktyki modelu Family Balance Coaching oraz koncepcji szkolenia coachów zgodnie z modelem Family Balance Coaching.

Instrukcje dla instytucji szkolących coachów w zakresie metody Family Balance Coaching

WSTĘP

Jakość świadczonych usług szkoleniowych jest głównym parametrem wskazującym na przewagę konkurencyjną. Poza tym, to zasadniczy czynnik przesądzający o wartości oferowanych na rynku usług i stopniu zadowolenia klienta. W czasach powszechnej dostępności usług szkoleniowych oraz ich ogromnej różnorodności, jakość urasta do rangi głównej cechy charakteryzującej tę usługę. Jakość staje się cechą, która pozwala zidentyfikować najlepszą dostępną usługę szkoleniową. Żadna organizacja czy firma nie jest w stanie efektywnie funkcjonować, jeśli jakość jej usług jest niska. Skupienie się na jakości to gotowość do stałego modyfikowania usługi szkoleniowej zgodnie ze zmieniającą się sytuacją zewnętrzną lub potrzebami klienta.

Doskonalenie jakości kształcenia w organizacjach realizujących usługi szkoleniowe polega na stałym podnoszeniu kwalifikacji i wdrażaniu nowych rozwiązań organizacyjnych. Jest to złożony proces projektowania i stosowania narzędzi, które należy wykorzystywać w sposób odpowiedni, aby nie tylko zwiększyć poziom skuteczności całego systemu zarządzania jakością, ale również umożliwić osiągnięcie lepszych efektów kształcenia.

W budowaniu jakości w obszarze usług szkoleniowych konieczne jest:

- badanie oczekiwań klientów, a więc odbiorców szkoleń
- diagnozowanie obecnego stopnia zaspokojenia potrzeb i oczekiwań odbiorców szkoleń
- projektowanie zmian w firmie, służących lepszemu spełnianiu oczekiwań odbiorców szkoleń
- zespołowe współdziałanie w realizowaniu zaprojektowanych zmian
- mierzenie, diagnozowanie jakości realizowanych zmian (monitoring).

Niniejszy dokument określa wymagania dotyczące usług edukacyjnych poza formalnym systemem kształceniem, dotyczących kształcenia coachów pracujących metodą Family Balance Coaching (FBC). Instrukcja obejmuje podstawowe procesy związane przygotowaniem i realizacją usługi szkoleniowej świadczone przez dostawcę usługi szkoleniowej. Cechami usługi szkoleniowej jest to, że:

- cele uczenia się są zdefiniowane;
 - usługa szkoleniowa jest oceniana;
- oraz
- działania szkoleniowe wymagają interakcji z uczącym się.

Forma uczenia się odbywa się bezpośrednio przy wsparciu za pośrednictwem technologii elektronicznych i informatycznych.

W ramach wyszczególnionych obszarów opisane zostały zasady i procesy, które w celu wdrożenia elementów systemu zarządzania jakością firma powinna stworzyć, opisać w dokumentach, wprowadzić, stosować i monitorować ich stosowanie. Realizacja wymogów opisanych w niniejszym dokumencie angażuje cały personel firmy, niezależnie od tego, czy zajmuje się klientem bezpośrednio (prowadzi szkolenia) czy pośrednio (np. poprzez dział administracji). Zaangażowana w procesy dla poprawy jakości jest także cała kadra bez względu na miejsce w strukturze organizacyjnej – od osób zarządzających po pracowników najniższego szczebla.

Podstawą działania systemu zarządzania jakością jest dokumentacja opisująca rzeczywiste procesy w firmie.

W obszarze usług szkoleniowym ustalony jest system mierzenia jakości pracy obejmujący:

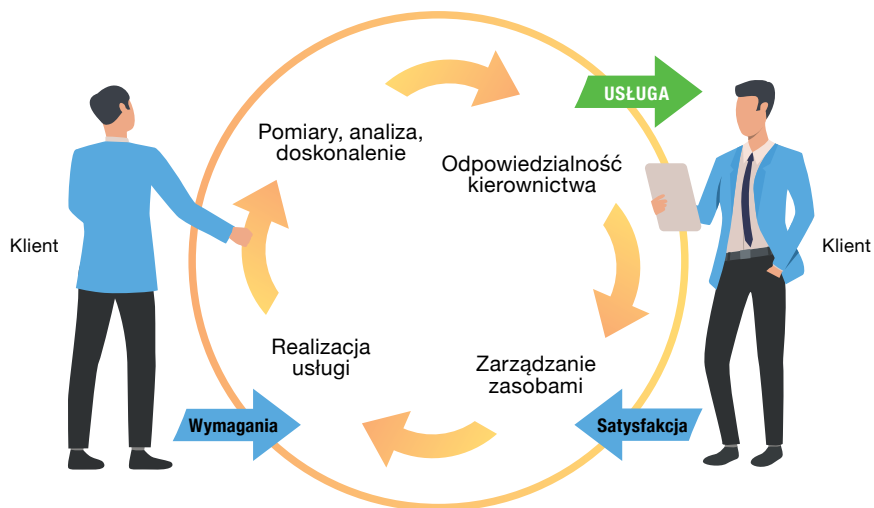
- samoocenę szkoleniowców,
- pomiar wyników dydaktycznych,
- superwizje diagnozujące,
- ankietowanie uczestników szkoleń,
- tworzenie firmowych wewnętrznych standardów jakości pracy szkoleniowców i standardów jakości pracy osób koordynujących i zarządzających.

Ukierunkowanie na proces

System zarządzania jakością stosuje poniższe podejście procesowe do zarządzania jakością w firmie.

Ciągłe doskonalenie

Ten wymóg jest podstawowy w zarządzaniu jakością i jest realizowany poprzez permanentne doskonalenie efektywności systemu zarządzania jakością poprzez stosowanie polityki jakości, celów dotyczących jakości, wyników kontroli, analizy danych, działań korygujących i zapobiegawczych.



Techniki diagnostyczne i pomiary

Podejmowanie decyzji dotyczącej usług coachingowych jest efektem wiarygodnej diagnozy i analizy. Tworzona usługa podlega stałej kontroli poprzez wykorzystywanie technik ewaluacji i pomiarów do osiągnięcia jakości usług i połączenia ich wykonania z wymaganiami klienta.

Orientacja na klienta

Realizowane jest to poprzez rozumienie bieżących i przyszłych potrzeb klientów oraz rozwiązywanie ich problemów. Działania obejmują także klienta wewnętrznego, którego wymagania są spełniane tak samo jak klienta zewnętrznego.

Odpowiedzialność kierownictwa

Głównym zadaniem kierownictwa jest odpowiedzialność za rozpoznanie wymagań i potrzeb klienta, ich przełożenie na wewnętrzne procesy i wyniki końcowe dotyczące jakości usług.

OBSZAR: ZARZĄDZANIE

Rolą kierownictwa organizacji odpowiedzialnej za kształcenie coachów FBC jest:

- Wskazanie metod, dzięki którym firma zrealizuje zakładane cele.
- Budowanie zaangażowania pracowników organizacji.
- Budowanie i komunikowanie wizji organizacji w obszarze świadczonych usług szkoleniowych.
- Definiowanie i zapewnianie zasobów oraz działań do funkcjonowania procesu zarządzania jakością.
- Opracowywanie i wdrażanie odpowiedniej komunikacji marketingowej i transparentność informacyjna oferty, zawartość ogólnodostępnych informacji, które umieszczane są w folderach informacyjnych, na stronach internetowych czy portalach branżowych.

Odpowiedzialność kierownictwa

1. Kierownictwo (zarząd) firmy odpowiada za bezpieczeństwo i jakość realizowanych usług szkoleniowych, a także za wdrożenie i działanie systemu zarządzania jakością w firmie.
2. Kierownictwo firmy odpowiada za opracowanie i udokumentowanie struktury organizacyjnej oraz zakresy odpowiedzialności i uprawnienia pracowników na poszczególnych stanowiskach.
3. Zapewnienie wykazu, a także dostępu do bieżących informacji i przepisów prawnych dotyczących realizacji usług szkoleniowych będących w zakresie działalności firmy.

Obowiązujące regulacje

4. Usługi szkoleniowe są świadczone na podstawie pisemnych umów zawieranych pomiędzy Klientem i firmą.
5. Umowa dotycząca realizacji usług szkoleniowych zawiera zakres świadczonej usługi:
 - a) zakres merytoryczny i ilościowy usługi szkoleniowej,
 - b) termin i miejsce świadczenia usługi szkoleniowej,
 - c) korzyści i umiejętności, jakie nabędzie uczestnik po zakończonym szkoleniu,
 - d) pełna cena usługi szkoleniowej,
 - e) warunki rozwiązania umowy.

1. Osoby realizujące usługę szkoleniową są zatrudniane na podstawie pisemnych umów określających charakter wykonywanej pracy związanej z realizacją szkoleń oraz zakres obowiązków, odpowiedzialność i uprawnienia związane z rodzajem wykonywanej pracy.
2. Zapoznanie się personelu z procedurami oraz odpowiednimi do realizowanych zadań instrukcjami jest udokumentowane.
3. Prowadzona jest dokumentacja przebiegu szkoleń, rejestrująca:
 - a) program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć),
 - b) listy obecności,
 - c) protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony,
 - d) listę uczestników, którym wydano zaświadczenia lub certyfikaty.

Dostawcy zewnętrzni

1. Przy pomocy zewnętrznych dostawców są realizowane następujące elementy usługi szkoleniowej:
 - a) wynajem sali szkoleniowej,
 - b) usługa cateringowa,
 - c) druk materiałów szkoleniowych,
 - d) wypożyczenie rekwizytów, materiałów dydaktycznych.
2. Umowa oraz forma współpracy z dostawcą zewnętrznym obejmuje:
 - a) zgodność dostarczanych usług z przedstawioną klientowi ofertą i podpisaną umową,
 - b) Wymagania dotyczące towarów i usług, które mają zostać dostarczone,
 - c) Tryb nadzorowania dostarczanych towarów i usług pod względem zgodności.

Oferta marketingowa

Tryb postępowania obejmuje następujące działania:

1. Przed podpisaniem umowy, w celu podjęcia decyzji, klient i zainteresowane strony mają otrzymać informację o oferowanych usługach szkoleniowych.
2. Dostarczane informacje są dostępne i aktualizowane na bieżąco oraz zawierają co najmniej następujące elementy:
 - a) nazwę, adres siedziby i dane kontaktowe,
 - b) miejsce realizacji usługi szkoleniowej,
 - c) personel zarządzający i koordynujący,
 - d) opis oferowanej usługi szkoleniowej.

- e) kwalifikacje i doświadczenie osób prowadzących szkolenie,
 - f) metody nauczania,
 - g) oferowane certyfikaty i świadectwa.
3. Informacje na temat funkcjonowania, tj. misji, celów, wartości, zakresu merytorycznego szkoleń, metod kształcenia, metod i narzędzi doskonalenia i rozwoju publikowane są na stronie internetowej oraz w materiałach promocyjnych.
4. Opisane są cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w formie opisu mierzalnych efektów uczenia się dla uczestnika.

OBSZAR: REALIZACJA USŁUG SZKOLENIOWYCH

Program szkoleniowy

Program szkolenia zawiera 16 modułów i ma wymiar 226 godzin lekcyjnych.

Lp.	Nazwa modułu	W	Ćw.	Suma
1	Podstawy wiedzy o coachingu: coaching i proces coachingowy – podejścia, techniki, metody	6	12	18
2	Czym jest Family Balance Coaching? Założenia teoretyczne i koncepcyjne	3	3	6
3	Podstawy wiedzy o rodzinie – perspektywy, ujęcia, podejścia	5	11	16
4	Rozpoznanie i diagnoza sytuacji rodzinnej i zawodowej w FBC – narzędzia, techniki, podejścia	4	16	20
5	Rodzina i praca w ujęciu systemowym	4	12	16
6	Komunikacja i relacje w rodzinie	4	12	16
7	Życie zawodowe i rozwój zawodowy z perspektywy indywidualno-osobowościowej	2	12	14
8	Zasoby rodzinne – identyfikacja i wykorzystanie	2	18	20
9	Zmiana i zarządzanie zmianą w rodzinie	4	12	16
10	Konflikty w rodzinie i w pracy – konflikty między życiem rodzinnym i zawodowym	4	18	22
11	Struktura procesu Family Balance Coaching	2	10	12
12	Kompetencje w równoważeniu życia rodzinnego i zawodowego	4	18	22
13	Grupa i procesy grupowe	2	6	8
14	Kim jest coach równowagi życia rodzinnego – etyka, postawa, wizja człowieka	2	4	6
15	Efekty i efektywność – ewaluacja Family Balance Coaching	0	4	4
16	Family Balance Coaching – proces profesjonalizacji	2	8	10
	Razem	50	176	226

Szczegółowy opis modułów

Lp.	Nazwa modułu	Treści
1	Podstawy wiedzy o coachingu: coaching i proces coachingowy – podejścia, techniki, metody	<ul style="list-style-type: none"> • Czym jest coaching, definiowanie coachingu, rodzaje coachingu • Rozwój coachingu • Teoretyczne i koncepcyjne podstawy coachingu • Coaching a inne formy poradnictwa i wsparcia • Odbiorcy coachingu • Coaching – trudności, bariery, ograniczenia • Granice oddziaływań coachingowych • Techniki i narzędzia w coachingu – znaczenie, przykłady zastosowań • Główne podejścia coachingowe – szkoły, federacja, certyfikaty
2	Czym jest Family Balance Coaching? Założenia teoretyczne i koncepcyjne	<ul style="list-style-type: none"> • Coachingowe wsparcie rodzin: założenia teoretyczne, doświadczenia praktyczne, efekty • Problematyka życia zawodowego w coachingu rodzinnym: podejścia, problemy, doświadczenia • Równowaga i równoważenie życia rodzinnego: modele myślowe, koncepcje, podejścia • Równowaga życia rodzinnego a godzenie życia zawodowego i rodzinnego • Family Balance Coaching a rozwój rodzinny • Odbiorcy i uczestnicy FBC
3	Podstawy wiedzy o rodzinie – perspektywy, ujęcia, podejścia	<ul style="list-style-type: none"> • Rodzina dzisiaj: sposoby definiowania, znaczenie, podejścia, problemy • Wybrane teorie rozumienia rodziny: jak porządkować rodzinną rzeczywistość • Cykl rozwoju rodziny i jego założenia • Funkcje rodziny • Psychospołeczne interwencje w systemach rodzinnych
4	Rozpoznanie i diagnoza sytuacji rodzinnej i zawodowej w FBC – narzędzia, techniki, podejścia	<ul style="list-style-type: none"> • Rodzina w perspektywie diagnostycznej – podstawy teoretyczne, podejścia i modele, • Rozpoznanie rodziny a proces interwencji coachingowej • Modele linearne i cyrkularne • Diagnoza relacji praca – życie rodzinne: koncepcje, propozycje, techniki • Modele indywidualne oraz systemowe w diagnozie • Rodzaje i źródła danych oraz ich zastosowanie • Podejścia metodyczne: narzędzia, techniki, metody (wybrane narzędzia diagnostyczne, doświadczenia w kontekście coachingowego wsparcia rodzin, analiza przypadków – dobre praktyki)
5	Rodzina i praca w ujęciu systemowym	<ul style="list-style-type: none"> • Założenie teorii systemowych • Systemowe ujęcie rodziny – charakterystyka rodziny jako systemu • Granice systemów – wewnętrzne i zewnętrzne • Praca jako system – system pracy a system rodziny • Samoświadomość roli/ról w systemie rodziny i pracy • System wobec zmian – interwencje w systemach rodzinnych • Wybrane narzędzia, techniki i metody pracy

Lp.	Nazwa modułu	Treści
6	Komunikacja i relacje w rodzinie	<ul style="list-style-type: none"> • Zasady skutecznej komunikacji • Systemy porozumiewania się i sposoby ich rozpoznawania • Rodzaje i sposoby przetwarzania informacji • Rozpoznawanie języka ciała w aspekcie komunikacji • Mówienie i słuchanie – podstawowe umiejętności komunikowania się • Komunikaty werbalne: <ul style="list-style-type: none"> • Parafrazy • Pytania otwarte • Komunikaty empatyczne • Pochwały • Poza słowami – komunikacja niewerbalna • Skuteczna komunikacja w rodzinie i pracy • Wpływ społeczny w komunikacji interpersonalnej • Błędy w komunikacji • Przekonywanie i perswazja • Różnice w komunikacji • Asertywność – w zgodzie z sobą i w dobrych stosunkach z innymi
7	Życie zawodowe i rozwój zawodowy z perspektywy indywidualno-osobowościowej	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój zawodowy i funkcjonowanie w rolach zawodowych a osobowość • Rozwój zawodowy a kariera zawodowa • Planowanie i wspieranie rozwoju zawodowego • Rozwój zawodowy i życie zawodowe w kontekście różnic indywidualnych • Poczucie własnej skuteczności w rolach zawodowych • Aspiracje zawodowe a kariera zawodowa • Rozwój zawodowy a funkcjonowanie w rodzinie
8	Zasoby rodzinne – identyfikacja i wykorzystanie	<ul style="list-style-type: none"> • Czym są zasoby rodzinne? • Zasoby rodzinne a pojęcia bliskoznaczne • Klasyfikacja zasobów rodzinnych • Modele poradnictwa psychopedagogicznego opartego o koncepcję zasobów rodzinnych • Narzędzia diagnozowania i wykorzystywania zasobów rodzinnych np. linia życia rodziny, socjogram relacji rodzinnych, karta zasobów rodzinnych
9	Zmiana i zarządzanie zmianą w rodzinie	<ul style="list-style-type: none"> • Etapy zmian • Skuteczne sposoby ustalania i oceny celów jako istotny element zmian • Coaching wielopoziomowy jako strategia właściwego rozpoznawania skutków projektowanych zmian na poziomie : środowiska, zachowań, umiejętności, przekonań i wartości, poczucia tożsamości i identyfikacji • Techniki korekty relacji interpersonalnych • Podejście systemowe: dysocjacja i meta pozycja • Techniki oparte o strategię meta mirror – wersja podstawowa, wersje zaawansowane

Lp.	Nazwa modułu	Treści
10	Konflikty w rodzinie i w pracy – konflikty między życiem rodzinnym i zawodowym	<ul style="list-style-type: none"> • Konflikty w rodzinie oraz pracy i ich źródła oraz mechanizmy powstawania konfliktów • Komunikacja i relacje a konflikty – komunikacja bez przemocy • Podejścia i techniki mediacyjne w coachingu • Modele rozwiązywania konfliktów w rodzinie oraz pracy • Granice coachingu rodzinnego wobec konfliktów w rodzinie i pracy • Konflikty między życiem zawodowym i rodzinnym: wymiary, rozumienie, znaczenie
11	Struktura procesu Family Balance Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Fazy Family Balance Coaching: • faza przygotowania, • faza identyfikacji i wdrożenia celów cząstkowych, • faza zamknięcia procesu coachingowego, • faza poprocesowa • Układ, cele i założenia poszczególnych sesji • Scenariusz sesji oraz proponowane instrumenty • Sztywność i elastyczność procesu FBC
12	Kompetencje w równoważeniu życia rodzinnego i zawodowego	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetencje i obszary kompetencyjne – zbliżenie definicyjne • Kompetencje równoważenia życia rodzinnego i zawodowego • Kompetencje procesowe i systemowe • Kompetencje osobiste • Kompetencje społeczne • Jak badać i rozwijać kompetencje?
13	Grupa i procesy grupowe	<ul style="list-style-type: none"> • Rodzina jako grupa i jej charakterystyka • Grupa i procesy grupowe w pracy • Zbliżenia definicyjne: grupy społeczne i ich charakterystyka • Formowanie się grupy oraz struktura grup • Procesy grupowe i dynamika grupy, rytuały grupowe • Spójność i elastyczność grupy: relacje interpersonalne a wykonywanie zadań, wykonywanie zadań w rodzinie • Role grupowe a komunikacja w grupie • Rodzina jako grupa społeczna – procesy grupowe w rodzinie
14	Kim jest coach równowagi życia rodzinnego – etyka, postawa, wizja człowieka	<ul style="list-style-type: none"> • Etyka w pracy coacha FBC • Rodzina jako wartość • Wizja człowieka i rodziny • Granice coachingu równowagi życia rodzinnego • Postawa i kodeks etyczny coacha FBC • Rozwój osobisty i zawodowy coacha FBC
15	Efekty i efektywność – ewaluacja Family Balance Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Zbliżenia pojęciowe – ewaluacja procesu i osoby • Efekty FBC – równowaga systemu rodzinnego na wewnątrz i zewnątrz • Wartościujący charakter ewaluacji coachingu – co jest dobre, co nie • Jak szacować efekty coachingu – wymiary, kryteria, wskaźniki • Jak wykorzystywać ewaluację?
16	Family Balance Coaching – proces profesjonalizacji	<ul style="list-style-type: none"> • Procesy profesjonalizacyjne – rozumienie i znaczenie • Warunki powodzenia procesów profesjonalizacyjnych • Wymiary procesów profesjonalizacyjnych: kwalifikacje zawodowe, tożsamość zawodowa, konflikty międzygrupowe • Studia przypadków • Rozwój zawodowy coacha FBC

Realizacja procesu szkoleniowego

- Proces kształceniowy trwa nie krócej niż 3 miesiące, a maksymalnie 6 miesięcy.
- Faza integracyjna realizowana jest w formule wyjazdowej i trwa minimum 3 dni.
- Kurs zasadniczy jest realizowany w formie wystandaryzowanego i ujednoliconego treściowo kursu w łącznym wymiarze 226 godzin szkoleniowych. Na kurs podstawowy składa się 16 modułów kształcenia. Szkolenie odbywa się w ramach dziennych sesji, przy czym najmniejszą i niepodzielną jednostką zajęciową jest 45 minut (godzina dydaktyczna). Przewidywana długość kursu wynosi ok. 3 miesiące, przy czym jest możliwość realizacji zajęć w ramach 27–34 dni zajęciowych (w zależności od intensywności oraz potrzeb i możliwości grupy).
- Jako sprawdzoną formułę organizacji kursu przyjmuje się dwu dniowe zjazdy realizowane co 2 tygodnie w wymiarze 12–15 godzin.
- W zależności od posiadanej wiedzy, umiejętności, doświadczenia lub kwalifikacji zawodowych, uczestnicy mogą brać udział w szeregu zajęć doszkalających. Prezentowane treści mają charakter bazowy, niezbędny dla pełnego uczestnictwa w późniejszych zajęciach.
- W ten sposób gwarantowana jest możliwość uczestnictwa w kursie osobom nie posiadającym formalnego wykształcenia kierunkowego, które po opanowaniu/ustrukturyzowaniu posiadanej wiedzy są w stanie rozpocząć kurs.
- Faza wyrównawcza zapewnienia wyrównanie poziomu wiedzy uczestników rozpoczynających kurs i realizowana jest w formie kursu e-learningowego. Z ich realizacji mogą zwolnieni zostać ci kandydaci, którzy wykazują odpowiednio ukierunkowane wykształcenie.
- Moduły szkolenia wstępnego obejmują w szczególności podstawy: psychologii, pedagogiki, pracy socjalnej, elementów filozofii i antropologii, modeli coachingu, aksjologii, wiedzy o rodzinie oraz prawno-organizacyjnych aspektów pracy i rozwoju zawodowego.
- Konieczne jest zaliczenie kursów e-learningowych na poziomie 80%. Z realizacji zajęć w tej formule zwolnione są osoby posiadające odpowiednie wykształcenie kierunkowe.
- Faza integracyjna ma formułę trzydniowego treningu interpersonalnego realizowanego w formule wyjazdowej. Celem treningu jest z jednej strony poznanie samego siebie i swojego funkcjonowania w grupie, przy jednoczesnym uwrażliwieniu na znaczenie procesów grupowych oraz relacji interpersonalnych.

- Faza główna kursu, w której uczestnicy nabywają i rozszerzają posiadaną wiedzę, kompetencje i umiejętności w zakresie stosowania coachingu, w tym z osobami znajdującymi się w trudnych sytuacjach życiowych składa się z następujących etapów:
 1. Poznanie założeń teoretyczno-koncepcyjnych coachingu równowagi życia rodzinnego, a także nabycie umiejętności posługiwania się instrumentarium coacha.
 2. Nabycie umiejętności zarządzania zmianą w rodzinie, w szczególności w powiązaniu z możliwymi interferencjami cyklu rozwoju osobistego/rodzinnego oraz zawodowego.
 3. Poznanie podstaw pracy z rodziną, w szczególności umiejętności rozpoznania środowiska rodzinnego oraz jego zasobów.
 4. Poznanie podstaw rozpoznawania środowiska pracy, w tym napięć, barier oraz potrzeb z tym związanych z rozwojem osobistym oraz zawodowym.
 5. Rozpoznania indywidualnych obszarów kompetencyjnych odpowiedzialnych za radzenie sobie z napięciami między sferą funkcjonowania osobistego (rodzinnego) oraz zawodowego (w różnych wymiarach).
 6. Elementy praktyki z klientem zewnętrznym superwizowane i udokumentowane.
 7. Integracja w proces kształcenia elementów superwizji.
 8. Egzamin końcowy:
 - a) teoretyczny – praca problemowa, praca dyplomowa,
 - b) praktyczny – superwizja jednej sesji z klientem zewnętrznym lub uczestnikiem szkolenia.

Walidacja efektów szkoleniowych

Walidacja efektów szkoleniowych realizowana jest w ramach następujących działań:

1. ankieta oceny dla uczestników szkolenia,
2. test wiedzy w formie pre-testu i post-testu,
3. opracowanie przez uczestnika rozprawy obejmującej wybraną sytuację problemową lub wybrany temat, zagadnienie związane z FBC,
4. Superwizja jednej sesji z klientem zewnętrznym lub uczestnikiem szkolenia.

Zakończenie usługi szkoleniowej

1. Zaliczenie szkolenia następuje po potwierdzeniu obecności uczestnika na min. 80% godzin zajęć odbywających się w ramach cyklu.
2. Warunkiem uzyskania przez uczestnika zaświadczenia jest pozytywne zaliczenie pisemnego testu wiedzy oraz zadania praktycznego w formie superwizowanej sesji coachingowej
3. Na podstawie pozytywnych wyników uzyskanych z egzaminu teoretycznego i praktycznego, uczestnik szkolenia otrzymuje zaświadczenie w przeciągu 14 dni.
4. Kolejna faza certyfikacji wymaga samodzielnego przeprowadzenia 3 pełnych procesów coachingowych, stanowiących łącznie ok. 40 h coachingu indywidualnego i grupowego oraz 12 godzin superwizji indywidualnej lub grupowej.

Zapobieganie nadużyciom i dyskryminacji w procesie szkoleniowym

1. Obowiązuje zasada równego traktowania klientów i uczestników szkoleń bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną.
2. uznawane za dyskryminację są w szczególności następujące działania polegające na tym, że:
3. uczestnik z jednej lub z kilku przyczyn określonych w pkt. 1 był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni uczestnicy;
4. na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasad równego traktowania;
5. występują niepożądane zachowania, których celem lub skutkiem jest naruszenie godności uczestnika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.
6. W każdym przypadku wystąpienia obaw bądź zarzutów odnośnie nadużycia i aktów dyskryminacji, kierownictwo firmy ma obowiązek wszczęcia postępowania wyjaśniającego oraz rejestrowania jego wyników i podjęcia działań korygujących.

OBSZAR: KOMPETENCJE KADRY

Kompetencje trenerów

1. Trenerzy prowadzący poszczególne moduły usługi szkoleniowej powinni spełniać następujące wymagania:
 - c) wyższe wykształcenie
 - d) co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu treningów i szkoleń,
 - e) certyfikat coacha ICC lub ICF lub porównywalny do wymienionych, lub odbycie co najmniej 150 godzin szkolenia z coachingu
2. Trenerzy prowadzący poszczególne moduły szkoleniowe muszą być przeszkoleni w realizacji danego modułu, w zakresie stosowania odpowiednich metod i materiałów oraz w zakresie całościowego programu szkoleniowego i jego celów.
3. W razie zastępstwa musi być zapewniony trener o równorzędnych kwalifikacjach i wiedzy na temat danej usługi szkoleniowej.

Przegląd kompetencji

1. Wymagany i spełniany poziom kompetencji trenerów jest udokumentowany, co stanowi dowód kompetencji personelu.

Walidacja pracy trenerów

1. Oferowane szkolenie FBC jest objęte nadzorem przez osobę pełniącą funkcję opiekuna merytorycznego. Osoba ta odpowiada za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy.
2. Nadzór w formie superwizji realizowany jest w odniesieniu do każdego trenera nie rzadziej niż co 6 miesięcy.

Organizacja szkoleń

1. Wyznaczone są osoby pełniące następujące role:
 - a) opiekun merytoryczny odpowiedzialny za nadzór nad treścią, rezultatami szkolenia i pracą trenerów,
 - b) koordynator ds. organizacyjnych odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi szkoleniowej.
2. Usługa szkoleniowa odbywa się w trybie stacjonarnym, w podziale na zjazdy weekendowe oraz w godzinach popołudniowych.
3. Minimalna liczba godzin zajęciowych w ciągu dnia nie może być mniejsza niż 4 oraz większa niż 10.
4. W trakcie zajęć przewidziane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.
5. W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych jest zaplanowana jedna przerwa trwająca min. 45 minut.
6. Zajęcia w ramach usługi szkoleniowej prowadzone są przede wszystkim w formie aktywnego warsztatu z uwzględnieniem case study oraz elementów wykładu, w nawiązaniu do praktycznych zadań wykonywanych w ramach procesu i sesji coachingowej.
7. W ramach kursu są realizowane zajęcia praktyczne/ćwiczenia oraz zajęcia teoretyczne/wykłady w proporcjach, odpowiednio – część praktyczna wyniesie ok. 70% godzin przewidzianych do realizacji, część teoretyczna ok. 30% godzin przewidzianych do realizacji w ramach szkolenia.
8. Materiały do nauki powinny są dostępne dla uczestników w wystarczającej ilości.
9. Uczestnicy muszą być informowani o odpowiednich przepisach dotyczących kopiowania i korzystania z materiałów drukowanych i cyfrowych.
10. Uczestnicy otrzymują po zakończeniu usługi szkoleniowej i zdaniu egzaminu końcowego certyfikat ukończenia, który obejmuje (ale nie ogranicza się do) następujących informacji:
 - a) tytuł i cele usługi szkoleniowej,
 - b) liczba godzin nauki,
 - c) poziom osiągnięć.

Wymogi lokalowe

1. Usługa szkoleniowa powinna odbywać się w miejscach i warunkach odpowiednich do celów i form prowadzonych zajęć, zapewniających komfort pracy uczestników oraz zgodnych z przepisami BHP.
2. Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące wymogi:
 - a) dopasowanie powierzchni do liczebności grupy,
 - b) dostęp do światła dziennego lub prawidłowe oświetlenie sztuczne,
 - c) dostęp do niezbędnej infrastruktury (toalety, gastronomia),
3. Minimalne wyposażenie powinno obejmować sprzęty takie jak m.in.:
 - d) flipchart
 - e) projektor multimedialny
 - f) ekran
 - g) krzesła i stoliki

Rekrutacja uczestników szkoleń

1. Informacje o rozpoczęciu rekrutacji na szkolenia muszą być zamieszczane na stronie internetowej firmy w terminie przynajmniej 5 dni roboczych przed dniem rozpoczęcia szkolenia.
2. Rekrutacja uczestników szkolenia musi być przeprowadzona zgodnie z zasadą równych szans kobiet i mężczyzn.
3. Dopuszczalne są następujące sposoby zapisu na szkolenie:
 - a) formularz zgłoszeniowy,
 - b) zapis telefoniczny,
 - c) zapis drogą mailową.
4. Firma powinna wskazać w ogłoszeniu dotyczącym rekrutacji na szkolenie dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za rekrutację uczestników usługi szkoleniowej.
5. W przypadku rezygnacji osoby znajdującej się na liście osób zakwalifikowanych, osoby z listy rezerwowej zostaną zakwalifikowane do udziału w szkoleniu jako uczestnik szkolenia.
6. Przed rozpoczęciem realizacji usługi szkoleniowej uczestnik otrzymuje od firmy informacje na temat:
 - a) zakresu merytorycznego usługi szkoleniowej,
 - b) formy i metod pracy,
 - c) kadry trenerskiej dedykowanej do prowadzenia szkoleń,

- d) harmonogramu realizacji usługi szkoleniowej,
- e) miejsca realizacji usługi szkoleniowej,
- f) zakresu niezbędnego przygotowania się uczestników.

7. Kryteria i warunki rekrutacyjne:

- a) wyższe wykształcenie kierunkowe (psychologia, pedagogika, praca socjalna i podobne), ewentualnie wykształcenie wyższe oraz udokumentowane formy dokończające (studia podyplomowe, kursy itp.) potwierdzające posiadanie przygotowanie w zakresie nauk społecznych, metodologii badań społecznych, pracy z ludźmi, aktywności poradniczych;
 - b) udokumentowanie 12 miesięcy praktyki w bezpośredniej pracy z ludźmi (w tym rodzinami i dziećmi);
 - c) min. 5 lat doświadczenia zawodowego.
 - d) Kurs certyfikacyjny nie jest polecany osobom nie posiadającym doświadczenia zawodowego.
- 8. W procesie rekrutacji kandydaci, oprócz złożenia dokumentów rekrutacyjnych, będą uczestniczyć w rozmowie kwalifikacyjnej. W trakcie spotkania nastąpi także rozpoznanie stopnia gotowości kandydata do pracy metodą coachingu równowagi życia rodzinnego (Family Balance Coaching).**

Ochrona danych osobowych klientów i uczestników

1. Wszelkie dane osobowe przetwarzane przez firmę muszą być przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i ich swobodnego przepływu.
2. Zachowanie bezpieczeństwa informacji opierać się musi na trzech podstawowych zasadach:
 - a) zapewnienie, że dostęp do informacji mają tylko osoby uprawnione do ich dostępu;
 - b) zagwarantowana jest dokładność i kompletność informacji oraz metod ich przetwarzania;
 - c) zapewnienie upoważnionym użytkownikom dostępu do informacji i związanych z nimi zasobów, zgodnie z określonymi potrzebami.

OBSZAR: MONITORING USŁUG I KADRY

Monitoring i ewaluacja jest działaniem obowiązkowym, zaplanowanym i niezależnym.

Przeprowadza się te procesy w oparciu o współpracę z osobą świadczącą usługi oraz klientem i uczestnikiem.

Przygotowując monitoring i ewaluację należy przestrzegać poniższych reguł:

- monitoring i ewaluacja realizacji usług to działania obowiązkowe;
- monitoring i ewaluacja przeprowadzane są w oparciu przy współdziałaniu z trenerem oraz klientem i uczestnikiem;
- ewaluacja jest niezależna;
- monitoring i ewaluacja są zaplanowane;
- ewaluacja nie jest kontrola.

Monitoring to ocena pracy nie tylko trenerów, ale również pozostałego personelu firmy, który pośrednio lub bezpośrednio odpowiada za jakość dostarczanych usług szkoleniowych.

Monitoring usług

1. W celu potwierdzenia zgodności realizowanej usługi szkoleniowej z wymaganiami dokumentowane są procesy przebiegu usługi:
 - a) listy obecności,
 - b) testy wiedzy,
 - c) ankiety w postaci nadzorowanych zapisów.
2. Zakres utrzymywanych zapisów z realizacji usług oraz sposób nadzoru nad nimi jest uregulowany w procedurze.

Monitoring procesu szkoleniowego

1. Program szkolenia jest poddawany ocenie raz w roku. Ocena taka dotyczy:
 - a) aktualności programu i jego zgodności ze zmieniającymi się wymaganiami odbiorców coachingu;
 - b) realności i wykonalności programu w odniesieniu do zrealizowanych procesów szkoleniowych;
 - c) wniosków z ankiet wypełnianych przez uczestników usług szkoleniowych.

- 2.** Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne są oceniane co najmniej raz w roku. Ocena dotyczy:
- a)** zgodności z normami prawnymi i aktualną wiedzą praktyczną,
 - b)** zgodności z przepisami dotyczącymi praw autorskich i ochrony danych osobowych.
- 3.** Materiały do oceny wiedzy uczestników (pre-testy, post-testy, testy końcowe i opis zadań praktycznych) oceniane są co najmniej raz w roku pod kątem:
- c)** aktualności z przepisami i ewentualnymi zmianami w programie czy materiałach szkoleniowych;
 - d)** zrozumiałości i przejrzystości dla uczestników;
 - e)** skuteczności w weryfikacji przyrostu wiedzy.

OBSZAR: DOSKONALENIE

Doskonalenie oparte jest o cykl Deminga obejmujący cztery etapy postępowania ukierunkowane na ciągłe podnoszenie jakości:

- Zaplanuj – planuj z wyprzedzeniem
- Wykonaj – pilotażowe wdrożenie
- Zbadaj – przeanalizuj rezultaty
- Zastosuj – podejmij najlepsze działania, korzystając z wiedzy z analizy rezultatów

Elementy procesu doskonalenia są realizowane w następujący sposób:

Krok 1: bieżący opis wszystkich nieprawidłowości czy miejsc problematycznych (reklamacji, skarg, braków i niedogodności zidentyfikowanych podczas przeglądów)

Krok 2: ustalenie przyczyn każdej z tych niedoskonałości i opisanie ich

Krok 3: ustalenie działań eliminujących te przyczyny

Krok 4: podjęcie działań według ustalonego planu

Krok 5: kontrola skuteczności działań oraz wdrożenie rozwiązania (w przypadku oceny pozytywnej).

Badanie satysfakcji klientów

Monitorowana jest jakość realizowanych usług szkoleniowych poprzez regularne pozyskiwanie od uczestników informacji zwrotnej po każdym zakończonym procesie szkoleniowym. Zakres pozyskiwanej informacji zwrotnej obejmuje:

- subiektywną ocenę efektywności szkolenia, tj. przyrostu wiedzy, przydatności przedstawianych zagadnień;
- subiektywną ocenę jakości szkolenia, tj. sposobu prowadzenia zajęć, metod dydaktycznych, atrakcyjności materiałów szkoleniowych.

Uwagi i zażalenia klientów

1. Zbierane i rejestrowane są uwagi i zażalenia od klientów.
2. Czas odpowiedzi na zgłoszone reklamacje, uwagi i wnioski wynosi maksymalnie dwa tygodnie od momentu wpłynięcia zgłoszenia.
3. W przypadku konieczności pozyskania dodatkowych informacji lub opinii, przeprowadzenia specjalistycznych konsultacji, a także konieczności pozyskania dodatkowej dokumentacji dotyczącej przedmiotu reklamacji, uwag lub wniosków, bezzwłocznie informowany jest zgłaszający o dodatkowym terminie na udzielenie odpowiedzi.
4. W przypadku zgłoszeń dotyczących zaistniałych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem klienta lub mających wpływ na jego stan zdrowia, firma bezzwłocznie podejmuje się działania w celu oceny zaistniałej sytuacji oraz wyeliminowania lub minimalizacji zagrożenia, a także informuje osoby upoważnione przez klienta do komunikacji z firmą o zaistniałej sytuacji.
5. Zażalenia są rozpatrywane przez personel, który nie brał udziału w wydarzeniach, które doprowadziły do zgłoszenia zażalenia.

Rekomendacje dla instytucji szkolących coachów w zakresie metody Family Balance Coaching

Wprowadzenie teoretyczne

Podstawowe założenia dotyczące prowadzenia szkoleń w zakresie Family Balance Coachingu wywodzą się z ogólnych założeń związanych z prowadzeniem oddziaływań pomocowych ukierunkowanych na pomoc rodzinie.

Marta Kulesza zwraca uwagę, że coaching rodzinny jest formą poradnictwa psychopedagogicznego. Autorka podkreśla, że na przestrzeni ostatnich lat toczy się dyskusja wokół samego pojęcia „coaching”¹. Na uwagę zasługuje fakt, iż coaching stanowi coraz bardziej popularną alternatywę do znanych na gruncie praktycznym form pomocy jednostkom i rodzinom. Proces coachingu jest silnie ugruntowany na poziomie interdyscyplinarnym. Łączy się w nim wiedza z zakresu psychologii, filozofii, pedagogiki, socjologii i antropologii². Coaching rodzinny jest „interaktywnym zespołem oddziaływań, którego głównym celem jest wzmacnianie oraz wspieranie rodziny w jej rozwoju, w poszczególnych fazach życia rodzinnego i wydarzeniach (zamierzonych i niezamierzonych), poprzez samodzielne dokonywanie zmian, na podstawie własnych odkryć, wniosków i zasobów systemu rodzinnego”³. Coach rodzinny jest osobą, która inicjuje działania podejmowane w obszarze systemu rodzinnego. W tym ujęciu i rozumieniu bardzo istotne jest aby rozumieć, że „punktem wyjścia dla coachingu rodzinnego nie są problemy rodziny lecz jej wszechstronny rozwój”⁴. Działania coachingu rodzinnego są skierowane do systemu rodzinnego. Stosowane formy pracy mają charakter indywidualny i grupowy. Zamierzeniem jest realizacja celu jakim jest dobrostan całej rodziny, a nie rozwiązywanie sytuacji kryzysowych w rodzinie⁵. Działania coachingowe należy oddzielić i różnicować od pomocy terapeutycznej. Jednym z podstawowych założeń coachingu rodzinnego jest zwrócenie uwagi na zasoby, przy uwzględnianiu czynników społecznych, przy jednoczesnym odwróceniu uwagi od deficytów. Proces coachingu rodzinnego można zatem rozumieć jako dialog, w którym następuje wspólne przechodzenie przez kryzysy i sukcesy. W coachingu traktuje się klienta jako eksperta od swojego życia, a rolę specjalisty jest pokazywanie nowych możliwości, a nie dyrektywne sterowanie osobą/rodziną. Model ten pozwala spojrzeć na osobę/rodzinę jako na osobę/system, która w sposób czynny wpływa na swoje życie i otaczającą ją

¹ M. Kulesza, *Rodzinne zasoby w pedagogice społecznej i psychopedagogicznej*. Warszawa 2017.

² M. Kulesza, „Podstawy teoretyczne coachingu społecznego”. w: Kulesza M., Surzykiewicz J. (red.), *Coaching społeczny. Innowacyjne techniki i narzędzia wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*, Warszawa 2013, s. 17-44.

³ M. Kulesza, *Rodzinne zasoby...* dz. cyt.

⁴ M. Kulesza, M. Kulesza, „Coaching rodzinny – zarys koncepcji” w: Ozorowski M., Najda A.J. (red.) *Coaching rodzinny. Innowacyjne podejście do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*, Warszawa 2015, s.175-199.

⁵ M. Kulesza, *Rodzinne zasoby...* dz. cyt.

rzeczywistość⁶. Założeniem coachingu rodzinnego jest podejmowanie oddziaływań wobec wszystkich członków rodziny. Podstawą jest odkrywanie zasobów rodziny i jej zdolności do poszukiwania wspólnych celów rodzinnych. Zgodnie z założeniami opisanymi przez M. Kuleszę coaching rodzinny znajduje zastosowanie na różnych etapach życia rodzinnego. Sprawdza się w sytuacji przedrodzicielskiej, przedmałżeńskiej (zakładanie rodziny), postrodzicielskiej (rodziny po opuszczeniu domu rodzinnego i zakładaniu własnych rodzin przez dzieci), postmałżeńskiej (rodziny zdeintegrowane, ale utrzymujące ze sobą kontakt)⁷. Istotnym założeniem w procesie coachingowym jest istnienie u osoby poddawanej temu procesowi motywacji do dokonania zmiany. Potrzeba zmiany powinna być odczuwana u osoby poddanej tego typu oddziaływaniom.

Istotnego znaczenia nabiera w tym kontekście struktura procesu coachingowego. Jest to ograniczony w czasie zespół oddziaływań, w którym zmierza się, wspólnie z rodziną, do osiągnięcia określonych celów. Opisany proces składa się z trzech faz:

1. Przygotowanie – nawiązanie kontaktu, budowanie relacji, wspólne rozpoznanie systemu rodzinnego, wzmacnianie więzi oraz poczucia przynależności do rodziny, uczenie formułowania wspólnych celów, trenowanie negocjacji celów indywidualnych z celami rodzinnymi;
2. Identyfikacja – tworzenie indywidualnej strategii uwzględniającej cele cząstkowe, podejmowanie działań mających na celu udzielenie wsparcia i realizację celów;
3. Wdrożenie – podsumowanie procesu, wzmacnianie pozytywnych efektów, pomiar efektów, przekazywanie kompetencji samorganizacyjnych⁸.

Bardzo ważnym procesem, do którego dochodzi w trakcie coachingu rodzinnego jest nabywanie przez rodzinę kompetencji (również narzędzi i technik) do samodzielnego radzenia sobie z wyzwaniami rozwojowymi w przyszłości. Można zakładać, że uczestnictwo rodziny w procesie coachingu rodzinnego będzie miało pozytywny wpływ na efekty interakcyjne, członkowie rodziny będą gotowi do rozwiązywania trudności pojawiających się pomiędzy poszczególnymi członkami rodziny poprzez współdziałanie między sobą⁹.

Tak rozumiany coaching rodzinny znajduje swoje podłoże teoretyczne również w literaturze odnoszącej się do rozumienia procesu coachingowego w jego ogólnym znaczeniu. Podstawowe definicje wskazują, że coaching to stymulowanie podwładnych do samodzielnego podejmowania decyzji¹⁰. Z kolei J. Whitmore definiuje coaching

⁶ M. Kulesza, *Praca na zasobach rodziny jako podstawa modelu coachingu społecznego*, w: Kulesza M., Surzykiewicz J., (red.) *Coaching społeczny...*, dz. cyt.

⁷ M. Kulesza, *Rodzinne zasoby...*, dz. cyt. s. 99.

⁸ Tamże, s. 100.

⁹ Tamże, s. 101.

¹⁰ B. R. Kuc, *Strategiczne wymiary niedoskonałości w zarządzaniu*, w: Kowalczewski W. (red.) *Współczesne paradygmaty nauk o zarządzaniu*, Warszawa 2008, s. 90.

jako odblokowanie potencjału osoby w celu maksymalizacji jej dokonań i działań, proces ten wspiera proces uczenia się¹¹. Na gruncie polskim dość szerokie ujęcie coachingu reprezentowane jest przez A. Ratajczyk i P. Pilipczuk. W ich ujęciu coaching oznacza proces, dzięki któremu następuje wzmacnianie i wspieranie osoby w dążeniu do zmiany. Proponowana definicja została poszerzona o zestaw cech coachingu, które wydają się istotne z punktu widzenia prowadzenia oddziaływań pomocowych:

- a) dobrowolność – osoba poddająca się procesowi coachingowemu robi to dobrowolnie;
- b) brak dyrektywności – nikt z otoczenia osoby coachowanej nie może mieć wpływu na proces;
- c) wspomaga proces uczenia – nie jest jednak tożsamy z tym procesem;
- d) bazowanie na pytaniach – prowadzenie sesji w oparciu o pytania, bez rad i sugerowania;
- e) pobudzanie do myślenia – docieranie i poszerzania świadomości;
- f) szacunek i akceptacja wartości coachowanego – postawa, wartości osoby coachowanej nie są poddawane ocenie przez coacha;
- g) nierozzerwalny związek z rozwojem osoby coachowanej – coaching zapewnia rozwój i doskonalenie;
- h) świadome dokonywanie zmian – klient samodzielnie podejmuje decyzję o zmianie
- i) koncentracja na osiągnięciu celu – stworzenie hierarchii osiągalnych i zmierzanie do nich
- j) człowiek jako centrum procesu coachingowego – cała uwaga jest skupiona na osobie coachowanej;
- k) waga wzajemnej relacji – troska o wzajemne poszanowanie i zaufanie;
- l) samodzielne korzystanie w własnych zasobów, talentów przez osobę coachowaną – koncentracja na zasobach tkwiących w kliencie, a nie w otoczeniu;
- m) maksymalizacja aktywności osoby coachowanej – dążenie do wzmocnienia i doskonalenia potencjału osoby coachowanej;
- n) indywidualna odpowiedzialność za proces – odpowiedzialność za proces coachingowy ponosi osoba coachowana;
- o) ekologia celów – dobro osoby coachowanej jest najważniejsze¹².

Ważnym wnioskiem wydaje się być stwierdzenie, iż coaching jest procesem, dzięki któremu następuje wzmacnianie i wspieranie osoby coachowanej w dążeniu do zmiany. W procesie tym widoczne jest wzmocnienie potencjału osoby lub zespołu coachowanego oraz znoszenie ograniczeń i barier.

¹¹ J. Whitmore, *Coaching for performance*, Boston 2002, s. 11.

¹² A. Ratajczyk, P. Pilipczuk, http://www.iccpoland.pl/pl/strefa_wiedzy, [30.04.2019].

Aktualnie na gruncie psychologii i pedagogiki rodzina ujmowana jest jako „podstawowa grupa społeczna ze względu na relacje, stosunki oraz typy zależności między jej poszczególnymi członkami. Rozumiana jest również jako instytucja społeczna ze względu na odpowiedzialność za dziecko, usankcjonowaną przepisami prawnymi [...]. Rodzina jest również ujmowana jako prymarne środowisko wychowawcze. Dziecko ma w nim możliwość obserwowania wzorców coraz bardziej złożonej aktywności, zarówno we współdziałaniu, jak i pod bezpośrednim kierownictwem osób, które posiadają wiedzę i umiejętności jeszcze przez dziecko nieopanowane, osób z którymi ma ono ukształtowane pozytywne stosunki emocjonalne¹³.

Omawiane zagadnienie wydaje się ważne i istotne w procesie wspierania rodziny. Będzie miało ono szczególną wartość, kiedy weźmiemy pod uwagę ujmowanie i rozumienie rodziny w kategoriach systemu. Podejście systemowe, w rozumieniu rodziny jest obecnie najbardziej rozpowszechnione, zarówno w odniesieniu do teorii jak i praktyki. Najbardziej ogólna teoria systemu wskazuje, iż jest to uporządkowana kompozycja elementów, która tworzy spójną całość¹⁴. Dla opisu systemu ważne jest rozumienie, że jakkolwiek zmiana w części systemu, wpływa na pozostałe jego części. Związane są z nią takie zasady funkcjonowania systemu jak: ekwipotencjalność i ekwifinalność. Ekwipotencjalność oznacza, że „przyczyny wywodzące się z tego same źródła mogą powodować różne skutki. Zgodnie z zasadą ekwifinalności wychodząc z różnych źródeł można dojść do tych samych rezultatów”¹⁵.

Istotnym czynnikiem jest to, że systemy różnią się między sobą stopniem otwartości¹⁶. Cechą charakterystyczną systemu zamkniętego jest to, że nie przyjmuje niczego z zewnątrz. Taki system działa w obrębie swoich własnych nieprzenikalnych granic, przez które nie jest przekazywana energia czy informacja. System otwarty ma inną charakterystykę. Następuje w nim wymiana energii z otoczeniem, gdyż ich granice są przynajmniej częściowo otwarte. W systemie otwartym utrzymuje się tendencja do podtrzymywania stanu uporządkowania (a nie dezorganizacji jak to było w przypadku systemów zamkniętych). W systemie otwartym następuje wymiana energii z otoczeniem za pomocą tzw. sprzężenia zwrotnego. Jest to zasadniczy sposób funkcjonowania systemu, który odnosi się do kontrolowania systemu. „Kontrola ta polega na włączaniu do systemu rezultatów przeszłych działań, co z kolei wpływa na przyszłe zachowania systemu”¹⁷. System zawsze istnieje w otoczeniu, współistniejąc z innymi systemami. Razem z nimi tworzy uporządkowaną hierarchię systemów. Istotne jest stwierdzenie, że każdy system należy do systemu szerszego tworząc tzw. ekosystem¹⁸.

¹³ K. Wałęcka-Matyja, *Role i funkcje rodziny*, w: Janicka I., Liberska H., *Psychologia rodziny*, PWN, Warszawa 2014, s. 96-97.

¹⁴ Drożdżowicz L. *Ogólna teoria systemów*, w: de Barbaro B. *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny*, Wydawnictwo UJ, Kraków 1999, s. 11.

¹⁵ Tamże, s. 11.

¹⁶ L. von Bertalanffy, *Ogólna teoria systemów*, PWN, Warszawa 1984.

¹⁷ Drożdżowicz, *Ogólna teoria systemów*, dz. cyt., s. 12.

¹⁸ Tamże, s. 12-13.

W. Świętochowski podkreśla, że charakterystyka rodziny przez jej funkcje i role społeczne poszczególnych członków rodziny (matki, ojca, dziecka) nie zawsze wystarcza do zrozumienia procesów rodzinnych i nie zawsze są efektywne w wyjaśnianiu takich obszarów jak: dysfunkcjonalność i różnego rodzaju zachowania patologiczne w rodzinie (przemoc, uzależnienia, choroby przewlekłe – psychiczne i somatyczne) w rodzinie¹⁹. „Rodziny, mimo dzielących je różnic mogą być w taki samym stopniu funkcjonalne jak i dysfunkcjonalne, mogą pomagać swoim członkom w zaspokajaniu indywidualnych potrzeb i rozwoju jednostek, dostarczając jednocześnie poczucia jedności i tożsamości rodzinnej, lub też przeszkadzać w osiągnięciu tych celów”²⁰.

Zastosowanie ogólnej teorii systemów do pracy z rodzinami pozwala na przyjęcie przyczynowości kolistej, czy zależności sprzężeń zwrotnych. W ten sposób wszystkie zachowania dziejące się między ludźmi mogą być traktowane jako pętle sprzężenia zwrotnego. „Zachowanie każdej z osób wchodzących w interakcje, oddziałuje na partnera interakcji, a równocześnie jest modyfikowane przez reakcje tegoż partnera”²¹. Zachowania dziejące się pomiędzy członkami rodziny są traktowane jako nakładające się ciągi sprzężeń zwrotnych. Ukazują one złożoność relacji i zachowań międzyludzkich.

W oparciu o dane teoretyczne, empiryczne i doświadczenia praktyczne został opracowany program szkoleń z zakresu Family Balance Coaching. W oparciu o przygotowany program zostały przeprowadzone szkolenia dla specjalistów.

¹⁹ W. Świętochowski, *Rodzina w ujęciu systemowym*, w: Janicka I., Liberska H., *Psychologia rodziny*, PWN, Warszawa 2014, s. 26.

²⁰ Tamże.

²¹ L. Drożdżowicz, *Ogólna teoria systemów*, dz. cyt., s. 14.

REKOMENDACJE

Rekomendacje I

Rekomendacje w zakresie przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej szkolenia w zakresie Family Balance Coaching

Rekomendacja 1.1.

Zaleca się, aby osoba szkoląca posiadała odpowiednie przygotowanie merytoryczne: ukończone studia wyższe (pedagogika, psychologia, studia nad rodziną), szkolenia specjalistyczne z zakresu pomocy psychologicznej, psychoterapii, coachingu.

Rekomendacja 1.2.

Zaleca się, aby osoba prowadząca szkolenie posiadała min. 2-letnie doświadczenie praktyczne z zakresu udzielania pomocy psychologicznej, prowadzenia terapii, bezpośredniej pracy z klientem lub rodzinami.

Rekomendacja 1.3.

Zaleca się, aby osoba prowadząca szkolenie posiadała min. 2-letnie doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń, zajęć psychoedukacyjnych, nauczania osób dorosłych.

Rekomendacje II

Rekomendacje w zakresie programu szkoleniowego

Rekomendacja 2.1.

Zaleca się, aby szkolenie było prowadzone zgodnie z metodologią prowadzenia szkoleń z zakresu Family Balance Coaching wypracowaną przez zespół ekspercki Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.

Rekomendacja 2.2.

Zaleca się, aby osoby uczestniczące w szkoleniu mogły zdobyć zarówno wiedzę teoretyczną z danego obszaru, jak również umiejętności praktyczne. Wskazane jest wprowadzanie jak największej ilości zajęć praktycznych w trakcie prowadzonego szkolenia.

Rekomendacja 2.3.

Zaleca się, aby cykl szkoleniowy został zaplanowany odpowiednio wcześniej przed rozpoczęciem zajęć. Zaleca się przygotowanie szczegółowego harmonogramu zajęć, z ustaleniem dni i godzin prowadzonych zajęć.

Rekomendacje III

Rekomendacje w zakresie przygotowania materiałów szkoleniowych i organizacji zajęć

Rekomendacja 3.1.

Zaleca się, aby materiały szkoleniowe zostały opracowane zgodnie z obowiązującymi standardami pracy (materiały multimedialne, notatki w formie papierowej dla uczestników, analizy przypadków etc.).

Rekomendacja 3.2.

Zaleca się, aby materiały szkoleniowe były opatrzone logiem instytucji szkolącej.

Rekomendacja 3.3.

Zaleca się, aby materiały szkoleniowe dla uczestników zostały przygotowane i rozdane uczestnikom szkolenia przed jego rozpoczęciem lub w trakcie jego trwania. Dzięki temu uczestnicy będą mogli na bieżąco z nich korzystać w trakcie zajęć.

Rekomendacje IV

Rekomendacje w zakresie doboru uczestników szkolenia

Rekomendacja 4.1.

Zaleca się, aby uczestnikami szkoleń z zakresu Family Balance Coaching były osoby, które posiadają wykształcenie z zakresu nauk humanistycznych i społecznych oraz doświadczenie zawodowe w zakresie pomocy psychologicznej, pedagogicznej, coachingowej.

Rekomendacja 4.2.

Zaleca się, aby dobór uczestników danej grupy szkoleniowej był doborem celowym. W przypadku grupy, w której członkowie nie znają się, zaleca się przeprowadzenie etapu integracyjnego.

Rekomendacje V

Rekomendacje w zakresie ewaluacji prowadzonych działań szkoleniowych w obszarze Family Balance Coaching

Rekomendacja 5.1.

Zaleca się, aby każdorazowo po zakończeniu szkolenia Family Balance Coaching został przeprowadzony proces ewaluacji zajęć w formie ankiet wypełnianych przez uczestników.

Rekomendacja 5.2.

Zaleca się, aby informacje zwrotne uzyskane z przeprowadzonej ewaluacji zajęć były podstawą do wprowadzania zmian w procesie prowadzenia szkolenia.

Podsumowanie

Podsumowując należy podkreślić, iż proponowane rekomendacje dla podmiotów szkolących odnoszą się do kilku zasadniczych, istotnych obszarów: przygotowania merytorycznego osób prowadzących szkolenia Family Balance Coaching, programu szkoleniowego, przygotowania materiałów szkoleniowych, doboru uczestników szkolenia i ewaluacji prowadzonych zajęć. Poszczególne obszary rekomendacji zostały uszczegółowione w celu ich większej przydatności i użyteczności dla podmiotów szkolących. Istotnym czynnikiem w procesie kształtowania ostatecznej formy rekomendacji były konsultacje z przedstawicielami podmiotów szkolących.

Bibliografia:

Bertalanffy von L., *Ogólna teoria systemów*. PWN, Warszawa 1984.

Drożdżowicz L. *Ogólna teoria systemów*. w: de Barbaro B. *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny*, Wydawnictwo UJ, Kraków 1999, s. 9-17.

Kuc B. R., *Strategiczne wymiary niedoskonałości w zarządzaniu*. w: Kowalczewski W. (red.) *Współczesne paradygmaty nauk o zarządzaniu*. Difin, Warszawa 2008.

Kulesza M., *Praca na zasobach rodziny jako podstawa modelu coachingu społecznego*. w: Kulesza M., Surzykiewicz J. (red.) *Coaching społeczny. W poszukiwaniu efektywnych form wsparcia osób w trudnych sytuacjach życiowych*. Difin, Warszawa 2013, s. 171-190.

Kulesza M., Kulesza M., *Coaching rodzinny – zarys koncepcji*. w: Ozorowski M., Najda A. J. (red.) *Coaching rodzinny. Innowacyjne podejście do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*. Spes, Warszawa 2015, s. 175-199.

Kulesza M., *Rodzinne zasoby w pedagogice społecznej i praktyce psychopedagogicznej*. Difin, Warszawa 2017.

Lachowska B., *Praca i rodzina. Konflikt czy synergia?* Wydawnictwo KUL, Lublin 2012.

Ratajczyk A., Pilipczuk P., http://www.iccpoland.pl/pl/strefa_wiedzy, [30.04.2019].

Świętochowski W. *Rodzina w ujęciu systemowym*. w: Janicka I., Liberska H., *Psychologia rodziny*, PWN, Warszawa 2014, s. 21-45.

Wałęcka-Matyja K. *Role i funkcje rodziny*. w: Janicka I., Liberska H., *Psychologia rodziny*, PWN, Warszawa 2014, s. 95-114.

Whitmore J., *Coaching for performance*, NB, Boston 2002.

ISBN 978-83-941805-3-9

EDU Research Polska Sp. z o.o.
Ul. Danusi 31E lok. 1
03-259 Warszawa

www.eduresearch.pl

INSTRUKCJE I REKOMENDACJE

DLA INSTYTUCJI SZKOLĄCYCH COACHÓW W ZAKRESIE METODY FAMILY BALANCE COACHING

Niniejsza publikacja powstała w ramach projektu Family balance coaching – psychospołeczne wsparcie rodzin poszukujących balansu między życiem zawodowym i rodzinnym, nr projektu: POWR.04.03.00-00-W281/15, realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój Priorytet IV Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa Działanie 4.3. Współpraca ponadnarodowa.

Projekt zrealizowano w partnerstwie ponadnarodowym przez Lidera projektu – EDU Research Polska Sp. z o.o., partnerów krajowych – Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie i Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny Karan oraz partnera ponadnarodowego Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt z Niemiec.

Celem projektu było wypracowanie w oparciu o rozwiązania niemieckie i wdrożenie do praktyki modelu Family Balance Coaching oraz koncepcji szkolenia coachów zgodnie z modelem Family Balance Coaching.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

