

INSTRUKCJE I REKOMENDACJE

DLA INSTYTUCJI WDRAŻAJĄCYCH USŁUGI
COACHINGOWE ZGODNIE Z METODĄ
FAMILY BALANCE COACHING



Instrukcje i rekomendacje

dla instytucji wdrażających usługi coachingowe
zgodnie z metodą
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 978-83-941805-2-2
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 wdrażających usługi coachingowe zgodnie z metodą Family Balance Coaching	7
WSTĘP	7
OBSZAR: ZARZĄDZANIE	10
OBSZAR: REALIZACJA USŁUG WSPARCIA COACHINGOWEGO	13
OBSZAR: KOMPETENCJE KADRY	27
OBSZAR: ORGANIZACJA I LOGISTYKA USŁUG COACHINGOWYCH	33
OBSZAR: MONITORING USŁUG I KADRY	36
OBSZAR: DOSKONALENIE	37
Rekomendacje dla dla instytucji wdrażających usługi coachingowe zgodnie z metodą Family Balance Coaching	39
WPROWADZNIIE TEORETYCZNE	39
REKOMENDACJE	43

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 wdrażających usługi coachingowe zgodnie z metodą Family Balance Coaching

WSTĘP

Jakość świadczonych usług coachingowych jest głównym parametrem wskazującym na przewagę konkurencyjną organizacjom i coachom świadczących tego typu wsparcie. W ramach jakości zawiera się również element związany ze skutecznością oddziaływań realizowanych w ramach usługi coachingowej.

Tak rozumiana jakość świadczonych usług coachingowych jest zasadniczym czynnikiem przesądzającym o wartości oferowanych na rynku usług i stopniu zadowolenia klienta. W czasach powszechnej dostępności różnego rodzaju usług wspierających uzyskanie balansu między życiem rodzinnym i zawodowym oraz ich ogromnej różnorodności, jakość urasta do rangi głównej cechy charakteryzującej tę usługę. Jakość staje się cechą, która pozwala zidentyfikować najlepszą dostępną usługę coachingową. Żadna organizacja czy firma lub indywidualnie działających coach nie jest w stanie efektywnie funkcjonować, jeśli jakość ich usług jest niska. Skupienie się na jakości to gotowość do stałego rozwoju usługi coachingowej zgodnie ze zmieniającą się sytuacją zewnętrzną lub potrzebami klienta.

Na jakość usługi składają się następujące czynniki:

- Wysokie, nieustannie rozwijane kompetencje coacha;
- Rozwijany i dopasowywany do potrzeb klienta proces;
- Superwizowany proces pracy z klientem;
- Wymiana doświadczeń i najlepszych praktyk w ramach mentoringu, superwizji indywidualnej i grupowej.

Doskonalenie jakości kształcenia w organizacjach realizujących wsparcie coachingowe 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 oddziaływań coachingowych.

Potrzeba stworzenia spójnego systemu zarządzania jakością świadczenia usług wsparcia coachingowego w ramach Family Balance Coaching (FBC) wynika z zauważalnych różnic w sposobie ich świadczenia w poszczególnych firmach i organizacjach funkcjonujących na rynku.

Niniejsza publikacja określa wymagania dotyczące usług wsparcia metodą Family Balance Coaching. Instrukcja obejmuje podstawowe procesy związane przygotowaniem i realizacją usługi coachingowej.

Ta interdyscyplinarna formuła wsparcia poradniczego, wiąże się z koniecznością stosowania precyzyjnych wytycznych opisujących sposób, zasięg i zakres stosowania tej metody jak również przedstawiających propozycje zabezpieczenia jej jakości. Gwarantuje to realizację działań w oparciu o ujednoczony system standardów jakościowych, przy jednoczesnym zaproponowaniu warunków oraz sposobów korzystania z nich, wyrażonych w systemie certyfikacji i akredytacji.

Instrukcja zawiera syntetyczne przedstawienie Family Balance Coachingu oraz oczekiwań kwalifikacyjnych względem coachów, jak również propozycje dotyczące instytucjonalno-organizacyjnych procedur zarządzania jakością coachingu.

Jakość traktowana jest przede wszystkim jako zespół działań organizacji świadczącej usługi coachingowe ukierunkowany na spełnienie wymagań określonego klienta. Taka perspektywa wskazuje jakość zorientowaną na klienta i przyjmuje, klientem są osoby/grupy, do których Family Balance Coaching miałby być kierowany oraz pośrednimi odbiorcami Family Balance Coaching są podmioty/instytucje, które zaangażowane są w organizację/nadzór/finansowanie tego coachingu. Dotyczy to podmiotów dysponującymi środkami publicznymi jak również pracodawcy – standardy jakości są dla nich formą legitymizacji podejmowanych działań oraz przyjęcie perspektywy rozliczalności/odpowiedzialności za powierzone środki publiczne.

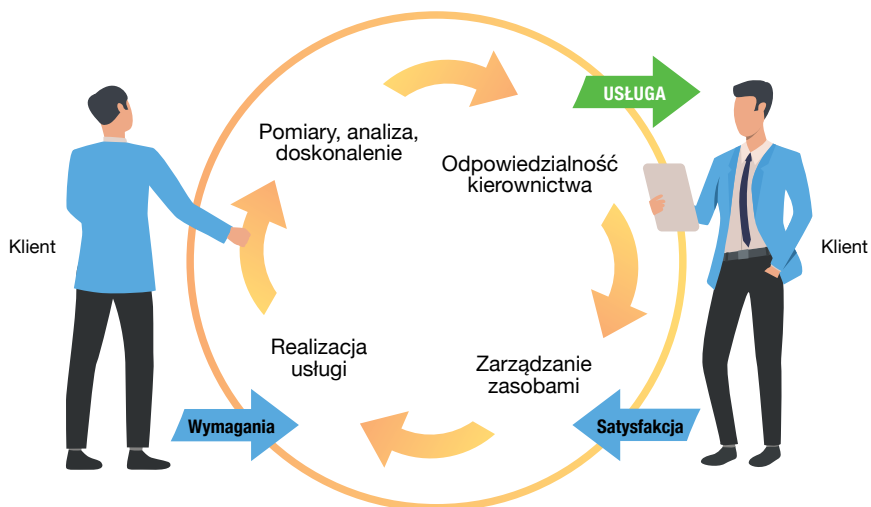
Ukierunkowanie na proces

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.

Ciągle doskonalenie systemu zarządzania jakością.



Techniki diagnostyczne i pomiary

Podjęcie 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 wsparcia coachingowego.

OBSZAR: ZARZĄDZANIE

Rolą kierownictwa organizacji odpowiedzialnej za kształcenie coachów Family Balance Coaching jest:

- Wskazanie metod, dzięki którym firma zrealizuje zakładane cele.
- Budowanie zaangażowania pracowników organizacji.
- Budowanie i komunikowanie wizji organizacji w obszarze świadczonych usług coachingowych.
- 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 coachingowych, 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 coachingowych będących w zakresie działalności firmy.

Obowiązujące regulacje

1. Usługi coachingowe są świadczone na podstawie pisemnych umów zawieranych pomiędzy Klientem i firmą.
2. Umowa dotycząca realizacji usług coachingowych zawiera zakres świadczonej usługi:
 - a) zakres merytoryczny i ilościowy usługi coachingowej,
 - b) termin i miejsce świadczenia usługi coachingowej,
 - c) pełną cenę usługi coachingowej w ujęciu ceny za sesję oraz ilości sesji,
 - d) warunki rozwiązania umowy.

3. Osoby realizujące usługę coachingową są zatrudniane na podstawie pisemnych umów określających charakter wykonywanej pracy związanej z realizacją wsparcia coachingowego oraz zakres obowiązków, odpowiedzialność i uprawnienia związane z rodzajem wykonywanej pracy.
4. Zapoznanie się personelu z procedurami oraz odpowiednimi do realizowanych zadań instrukcjami jest udokumentowane.
5. Prowadzona jest dokumentację przebiegu procesu i sesji coachingowych, rejestrując:
 - a) cele ustalone na proces coachingowi,
 - b) lista obecności na sesji coachingowej,
 - c) raport z sesji coachingowej,
 - d) raport końcowy procesu wsparcia coachingowego.

Dostawcy zewnętrzni

1. Przy pomocy zewnętrznych dostawców są realizowane następujące elementy usług wsparcia coachingowego:
 - a) wynajem sali do przeprowadzenia sesji coachingowej,
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 ma otrzymać informację o oferowanym wsparciu coachingowym.
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 coachingowej,
 - c) opis oferowanej usługi coachingowej,
 - d) kwalifikacje i doświadczenie osób prowadzących sesje coachingowe,
 - e) metody pracy w ramach wsparcia coachingowego,
 - f) oferowane świadectwa.

3. Informacje na temat funkcjonowania, tj. misję, cele, wartości, zakres wsparcia coachingowego, metody wsparcia coachingowego i realizowanego w ramach GBC, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju publikowane są na stronie internetowej oraz w materiałach promocyjnych.
4. Opisane są cele wsparcia coachingowego w ramach metody Family Balance Coaching dla oferowanych procesu opisu mierzalnych efektów dla uczestnika.

Zakres formy wsparcia w ramach Family Balance Coaching

Celem zespołu działań w ramach Family Balance Coaching jest wspieranie tych zmian przez rozwój kompetencji pozwalających uzyskać równowagę pomiędzy tymi systemami oraz w ramach poszczególnych systemów. Oznacza to również, że nie koncentruje się na zapobieganiu i powstrzymywaniu zmian w poszczególnych systemach (rozwoju kariery, rodziny, rozwoju osobistym). Wychodząc naprzeciw tym zjawiskom i wynikającym stąd potrzebom podejście w ramach Family Balance Coaching koncentruje się na:

- rozwoju kompetencji osób aktywnych zawodowo oraz członków ich rodzin, które pozwalają uzyskać satysfakcjonujący poziom równowagi w ramach systemów oraz pomiędzy systemami (zawodowy, rodzinny i osobisty); dotyczy to obecnej fazy życia zawodowego, rodzinnego, osobistego i ekonomicznego oraz radzenia sobie z przyszłymi napięciami wynikającymi ze zmian w tych sferach;
- wsparciu klienta (osoby aktywnej zawodowo) w uzyskaniu satysfakcjonującego poziomu równowagi w tych systemach oraz pomiędzy nimi.

Wśród różnych form psychospołecznej pomocy i interwencji w środowisku rodzinnym czy zawodowym dominują działania o charakterze reaktywnym. Stanowią one próbę poradzenia sobie różnymi konstelacjami problemowymi, które uwidaczniają się w rodzinie, pracy. Punktem wyjścia dla działań tego typu jest występowanie (wystąpienie) określonych deficytów i trudności, które stanowią przedmiot podejmowanych aktywności poradniczych, terapeutycznych i wspierających. Takie, skoncentrowane na konflikcie/deficycie podejście charakterystyczne jest przede wszystkim dla działań terapeutycznych oraz mediacyjnych. Wykorzystując powyższe wymiary naszkicować można schematycznie umiejscowienie Family Balance Coachingu wśród innych metod pomocowych

Family Balance Coaching jest coachingiem równowagi życia rodzinnego, który bazuje na interaktywnym zespole ustrukturyzowanych, profesjonalnych oddziaływań psychospołecznych. Ich celem jest odnajdywanie balansu życia rodzinnego – zarówno w relacjach wewnątrzrodzinnych, jak również w stosunku do systemów zewnętrznych, głównie dotyczy życia zawodowego i obowiązków służbowych.

Biorąc pod uwagę cele i oddziaływania Family Balance Coaching ustalono granice realizacji procesu, czyli sytuacje, w których ten proces nie może być realizowany. Przykładowe sytuacje, w których coach nie powinien podejmować oddziaływań związanych z Family Balance Coaching i zawierać kontraktu z klientem: stwierdzenie lub ujawnienie choroby psychicznej klienta, zaburzeń osobowości i zaburzeń zachowania, uzależnienia od substancji psychoaktywnych, i/lub behawioralne, bycie ofiarą przemocy (obecnie), bycie czynnym sprawcą przemocy czy inne problemy klienta wykraczające poza możliwości coachingowe. W przypadku rozpoznania takiej sytuacji dopiero w trakcie już rozpoczętej pracy należy przerwać

kontrakt z klientem. Do sytuacji w których następuje rozwiązanie kontraktu należy zaliczyć także brak relacji z klientem, łamanie ustalonych zasad, brak współpracy wyrażonej poprzez pasywność. W sytuacji rozwiązania kontraktu należy dołożyć staranności i poinformować klienta o powodach niemożliwości podjęcia pracy i poinformowania o oddziaływaniach będących bardziej odpowiednimi dla klienta w jego obecnej sytuacji.

Podejście i formy oddziaływania w Family Balance Coaching

Obszarami eksploracji w Family Balance Coaching są systemy:

- rodzinny
- zawodowy
- osobisty.

Podejście w Family Balance Coaching obejmuje te systemy jako przenikające się i wzajemne zależne. Z tego powodu działania prowadzone w ramach poszczególnych sesji i całego procesu mają koncentrować się na rozwoju kompetencji klienta i członków rodziny do uzyskiwania równowagi w tak zdefiniowanym polu.

Główne płaszczyzny występujących napięć i konfliktów, które w procesie coachingowym podlegają eksploracji to:

1. konflikt pomiędzy pracy a rodziną (PR) w sytuacji kiedy wymagania, które związane są z pracą utrudniają wypełnienie obowiązków rodzinnych;
2. konflikt pomiędzy rodziną a pracą (RP) w sytuacji kiedy zobowiązania wobec rodziny utrudniają zawodowy rozwój;
3. konflikt między systemem osobistym a rodziną OR i pracą OP w sytuacji, kiedy zobowiązania wobec siebie (systemu osobistego) utrudniają wypełnianie obowiązków rodzinnych lub zawodowych.

W tych płaszczyznach przenikania się poszczególnych systemów dla zapewnienia jakości procesu coachingowego podejmowane oddziaływania koncentrują się na następujących trzech wymiarach:

1. wymagania – odpowiedzialność, obowiązki, zaangażowanie;
2. czas – poświęcenie czasu na realizację jednej roli ogranicza czas na realizację drugiej, pozostałych;
3. napięcie związane z daną rolą – utrudnia wypełnianie obowiązków wynikających z danej roli, pojawia się też wtedy, gdy napięcia z jednego obszaru przenoszone są do drugiego.

Kryteriami skuteczności prowadzonego procesu wsparcia coachingowego w ramach Family Balance Coaching są rozwijanie umiejętności równoważenia napięć oraz wzmacniania zasobów i korzystania z nich dla uzyskania oczekiwanych w rodzinie efektów.

W ramach prowadzonego procesu głównymi działaniami są obejmujące następujące zagadnienia:

1. refleksja i ogląd obecnej sytuacji;
2. wgląd i zrozumienie, dostrzeżenie korzyści oraz strat;
3. zobaczenie możliwości oraz dostrzeżenie konsekwencji w obecnej i przyszłej sytuacji w poszczególnych systemach przez klienta;
4. identyfikacja zasobów przez klienta;
5. rozwój umiejętności, kompetencji oraz podejmowanie działań przez klienta w zakresie uzyskiwania równowagi w układzie tych trzech systemów;
6. mocjonalne zrównoważenie klienta.

W ramach prowadzonego wsparcia coachingowego rozwijane są kompetencje należące do trzech grup mających istotne znaczenie w równoważeniu życia rodzinnego i zawodowego:

- kompetencje procesowe i systemowe,
- kompetencje osobiste,
- kompetencje społeczne.

Lp.	Kompetencje procesowe i systemowe
1	Sterowalność – znajomość i dostępność do posiadanych zasobów pozwalających sprostać stawianym wymaganiom
2	Zrozumiałość – umiejętność ustrukturywania, przewidywania i wytłumaczenia bodźców napływających w ciągu życia ze środowiska wewnętrznego i zewnętrznego
3	Zarządzanie czasem. Organizacja pracy własnej
4	Znajomość faz rozwoju rodziny
5	Znajomość faz rozwoju kariery
6	Znajomość własnych centrów życia
7	Znajomość własnych potrzeb i potrzeb innych osób funkcjonujących w systemach
8	Świadomość własnej roli i funkcjonowania w poszczególnych systemach
9	Świadomość ilości poświęcanego czasu na realizację poszczególnych ról (w systemach)
10	Świadomość występowania napięć związanym z daną rolą i występujących utrudnień w wypełnianie obowiązków wynikających z danej roli
11	Świadomość przenoszenia napięcia z jednego systemu funkcjonowania do drugiego
12	Znajomość/świadomość wpływu odżywiania, relaksu, aktywności fizycznej i psychicznej na dobrostan
13	Świadomość zjawisk zachodzących w procesie zmian
14	Znajomość i świadomość znaczenia pracy w budżecie domowym. Znajomość budżetu domowego

Lp.	Kompetencje osobiste
1	Dążenie do rezultatu
2	Elastyczność myślenia i działania. Akceptowanie zachowań, które często są postrzegane jako odmienne od powszechnie przyjętych
3	Samoświadomość siebie, swojego stylu zachowań, posiadanych zasobów i ograniczeń. Posiadać dokładne rozeznanie swoich silnych i słabych stron oraz być gotowym je doskonalić
4	Podejmowanie decyzji
5	Radzenie sobie ze stresem, zarządzanie stresem. Kontrolowanie emocji i redukowanie napięć
6	Radzenie sobie z napięciami w związonym z daną rolą
7	Rozwiązywanie problemów
8	Samodzielność i sprawczość, podejmowanie inicjatywy
9	Świadomość wpływu przekonań na podejmowane decyzje i działania
10	Poczucie kontroli, samokontrola
11	Samooceana, zaufanie do samego siebie
12	Wytrwałość, konsekwencja w działaniu
13	Gotowość do uczenia się, samorozwój
14	Gotowość do zmian, zdolność do adaptacji
15	Sensowność – świadomość, że wymagania są wyzwaniem wartym wysiłku i zaangażowania

Lp.	Kompetencje społeczne
1	Budowanie relacji w rodzinie, pracy, pomiędzy pokoleniami
2	Komunikatywność w kanałach racjonalnym i emocjonalnym
3	Współpraca, współdziałanie dla osiągnięcia celów
4	Negocjowanie
5	Rozwiązywanie konfliktów
6	Dzielenie się wiedzą i doświadczeniami
7	Empatia, wrażliwość na potrzeby innych osób
8	Dotrzymywanie obietnic
9	Mediowanie
10	Asertywność
11	Otwartość i gotowość do rozmawiania o ważnych tematach zawodowych i w domu
12	Udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej
13	Informowanie o sobie, swoich emocjach

Klient w Family Balance Coaching

Klientem wsparcia coachingowego Family Balance Coaching jest:

- członek rodziny czynny zawodowo,
- pozostali członkowie rodziny

Warunkiem włączenia do coachingu dodatkowej osoby np. męża, żony, partnera, partnerki jest gotowość i zgoda obu stron do uczestniczenia we wspólnej sesji Family Balance Coaching.

Przebieg procesu coachingowego

Warunki przebiegu procesu coachingowego odnoszą się do szczegółowych wytycznych regulujących sposób prowadzenia coachingu Family Balance Coaching. Dotyczą one przede wszystkim zachowywania sekwencji i sposobu procesu coachingowego a także instrumentarium narzędziowego.

Struktura wypracowanego procesu Family Balance Coaching obejmuje 4 fazy oddziaływań:

1. faza przygotowania,
2. faza identyfikacji i wdrożenia celów cząstkowych,
3. faza podsumowania i zamknięcia procesu coachingowego,
4. faza poprocesowa – rozwój i wzmacnianie samoregulacji w zakresie równoważenia życia rodzinnego i zawodowego.

Każda realizowana faza procesu wsparcia coachingowego w ramach Family Balance Coaching zawiera rekomendowane odpowiednie działania.

Proces bezpośredniej interwencji coachingowej w fazach 1-3 obejmuje ma następujące kryteria czasowe:

1. Czasowo trwania oddziaływań w ramach całego procesu: 3-4 miesiące.
2. Ilość sesji coachingowych w całym procesie: 8-10.
3. Po 2–4 miesiącach po zakończeniu procesu wsparcia coachingowego Family Balance Coaching rekomendowane jest przeprowadzenie sesji dodatkowej, której celem jest rozwój i wzmacnianie kompetencji samoregulacyjnych w zakresie równoważenia życia rodzinnego i zawodowego.
4. Podstawową formą sesji coachingowych są indywidualne spotkania z coachem specjalizującym się w równowadze życia rodzinnego w wymiarze 60-90 minut.
5. Jako działanie rekomendowane zwiększające efektywność i skuteczność procesu należy uznać włączenie do sesji coachingowych dodatkowej osoby np. męża, żony, partnera, partnerki. Wtedy czas trwania grupowej sesji coachingowej może być wydłużony do 120 minut.
6. Długość procesu każdorazowo należy indywidualnie dostosować do potrzeb klienta.

Proces coachingowy w ramach Family Balance Coaching oparty skoncentrowany jest działaniach związanych z:

- ustaleniem celów wynikających z aktualnych obszarów zainteresowania klienta (zamiana obszarów na cele),
- zidentyfikowaniem zasobów (od celów do zasobów), zwiększeniem motywacji (od zasobów do planowania działania),
- transferem (od planów do działania) oraz monitoringiem (od działania do refleksji nad uzyskiwanymi efektami).

Proces oddziaływań w ramach procesu Family Balance Coaching



Metodyka oddziaływania w ramach Family Balance Coaching

Zakres oddziaływania oraz szerokie spektrum kompetencji wpływających na skuteczność w odnajdywaniu równowagi pomiędzy trzema systemami funkcjonowania klienta powoduje konieczność stosowania różnorodnych form pracy z klientem.

Formy pracy w ramach wsparcia opartego o Family Balance Coaching:

1. Główną formą pracy z klientem jest stosowanie narzędzi i interwencji należących do kategorii coachingowych.
2. Dla podniesienia skuteczności oraz efektywności włączone zostały również inne formy pracy z klientem:
 - a) mini wykłady wprowadzające klienta w nowe zagadnienia, strategie oraz techniki, ćwiczenia pozwalające zastosować oraz utrwalić nowe techniki i strategie postępowania, elementy mentoringu wyraźnie oddzielone od działań coachingowych,
 - b) zadania, eksperymenty do wykonania pomiędzy sesjami,
 - c) narzędzia diagnostyczne pozwalające klientowi zwiększyć samoświadomość posiadanych zasobów, stosowanych strategii, stylów zachowań, rozwiązywania problemów itp.
 - d) podsumowania wykonanych zadań w celu uwypuklenia nowych doświadczeń oraz uruchomienia procesu zmiany.

Proponowane formy oddziaływań są komunikowane klientowi i wymagają uzyskania od niego zgodny na taką formę pracy.

W ramach wsparcia coachingowego Family Balance Coaching coach stosuje następujące metody i sposoby dotarcia do klienta:

- elementy interwencji poznawczych,
- wizualizacji,
- symboliki,
- pracę z ruchem i odczuciami płynącymi z ciała.

Relacja coach – klient

Kluczowym elementem dla skuteczności, efektywności oraz jakości procesu wsparcia coachingowego w ramach Family Balance Coaching jest relacja pomiędzy coachem i klientem.

Wymagana postawa coachów obliuguje do podmiotowego traktowania klientów.

Postawa ta obejmuje:

1. Traktowanie klientów jako osób zdolnych do samostanowienia i podejmowania odpowiedzialności za swoje decyzje oraz postępowanie.
2. Angażowanie się w czynny udział klientów w proces poszukiwania rozwiązań i optymalizacji swojej sytuacji.
3. Równe i otwarte traktowanie zgłaszanych przez klientów propozycji zmian. Oznacza to gotowość coacha do traktowania swojej koncepcji „rozumienia” klienta i pomocy klientowi jako jedną z możliwych, nie koniecznie jedyną i najlepszą.

4. Oddzielanie się nie tylko od postrzegania klienta z perspektywy obowiązujących norm, standardów, ale również od własnego postrzegania świata i jego rozumienia, co jest dobre a co złe dla klienta, bez uwzględnienia perspektywy i rozumienia rzeczywistości przez klienta.
5. Gotowość spojrzenia na swoje zawodowe kompetencje, proponowane interwencje nie z perspektywy jedynie prawdziwych, nieomylnych i słusznych, a z perspektywy jednych z wielu podejść do pracy z klientem, gdzie w konkretnym przypadku inne podejście może być skuteczniejsze.
6. Odejście od dyrektywnej formy prowadzenia coachingu, polegającej na narzucaniu klientowi własnych rozwiązań. Dlatego w Family Balance Coaching istotne a zwrócenie się w stronę wielopłaszczyznowego, wspólnego z klientem ustalania celu na proces.
7. Odejście od spojrzenia jednostkowego, skoncentrowanego na deficytach, a zwrócenie się w stronę zasobów i uwzględniania czynników społecznych.
8. Podkreślanie indywidualnej, niepowtarzalnej sytuacji każdego klienta, każdej rodziny, podkreślanie podmiotowości osób szukających pomocy, wzmacnianie poczucia sprawczości i aktywnego udziału klientów w procesie rozwiązywania zgłaszanych problemów.
9. Uwzględnienie wpływu otoczenia społecznego na rozwój człowieka poprzez podkreślenie roli zarówno zasobów wewnętrznych jak i zasobów zewnętrznych takich jak więzi i relacje z grupą rówieśniczą, zawodową, sąsiadami, organizacjami pozarządowymi czy też kościelnymi.
10. Podkreślenie indywidualnej biografii, jako czynnika mającego istotny wpływ na zachowanie jednostki w świecie. Wielopłaszczyznowa analiza relacji klient a środowisko, funkcjonowania człowieka w różnych systemach środowiskowych.
11. Dzielenie się przez coacha odpowiedzialnością z klientem za proces zmian i proces przebiegu coachingu oraz daje osobie szukającej pomocy poczucie sprawczości i kontroli i czynnego udziału w procesie zmian.
12. Rozwój klienta traktowany jako proces długoterminowy, nie podlegający ograniczeniom wieku i skupianie się na umacnianiu w jednostce jej potencjałów, szukaniu rozwiązań, aktywności, sprawczości (nie tylko na analizie problemów i ograniczeń) .
13. Wysoki poziom empatii oraz autentyczność coacha.
14. Poufności relacji, w tym uzyskanie zgody klienta na możliwość omawiania pracy i relacji pomiędzy nimi w ramach superwizji, w której uczestniczy coach. Klient powinien uzyskać zapewnienie, że relacja superwizyjna jest relacją poufną, a opisywana sytuacja będzie w sposób anonimowy.

Standardy Family Balance Coaching

Lp.	Opis standardu	Obszar
1.	Family Balance Coaching będzie realizowany w sposób świadomy i odpowiedzialny przez osoby posiadające certyfikat coacha Family Balance Coaching.	Organizacja coachingu
2.	Coach Family Balance Coaching prowadzi działania zgodnie z założeniami wypracowanej metody oraz wytycznymi do jej stosowania zawartymi w Szczegółowej Koncepcji Family Balance Coaching.	Organizacja coachingu
3.	Coach Family Balance Coaching poinformuje klienta o różnicach pomiędzy coachingiem, a innymi formami wsparcia np. konsultingiem, psychoterapią.	Organizacja coachingu
4.	Coach Family Balance Coaching organizuje i prowadzi działania w sposób profesjonalny. Coach zadba, aby zakres umowy oraz warunki kontraktu dotyczące procesu coachingowego były zrozumiałe dla klienta.	Organizacja coachingu
5.	Coach Family Balance Coaching działa w ramach prawa. Niedopuszczalne jest nakłanianie do czynności nieuczciwych, nieprofesjonalnych czy dyskryminujących.	Organizacja coachingu
6.	Proces coachingowy (fazy coachingu, struktura sesji, etapy sesji) oraz formy oddziaływania prowadzone będą zgodnie z opisem zawartym w Szczegółowej Koncepcji Family Balance Coaching.	Organizacja procesu coachingowego
7.	Relacja coach-klient będzie budowana na wartościach szacunku i zaufania. Coach szanuje prawo innych do posiadania odmiennych przekonań i wartości.	Organizacja procesu coachingowego
8.	Coach zobowiązany jest do zachowania poufności informacji przekazanych w trakcie relacji coach-klient. Zasady, kiedy takie informacje mogą zostać udostępnione (np. gdy chodzi o działania niezgodne z prawem, zagrożenie bezpieczeństwa swojego i innych, itp.) zostaną jasno określone. Coach, o ile to możliwe, uzyska zgodę klienta na przekazanie takich informacji, chyba, że wynika to z przepisów prawa.	Organizacja procesu coachingowego
9.	Coach poinformuje klienta, że może zostać anonimowo wspomniany w ramach superwizji, w której uczestniczy coach. Klient powinien uzyskać zapewnienie, że relacja superwizyjna jest relacją poufną.	Organizacja procesu coachingowego
10.	Coach wykorzysta całą swoją wiedzę i doświadczenie profesjonalne, żeby zrozumieć oczekiwania klienta oraz by osiągnąć zgodę co do planu, w jaki sposób zamierzają te oczekiwania spełnić.	Organizacja procesu coachingowego
11.	Coach będzie aktywnie pracować nad tym, aby wzmocnić u klienta niezależność i poleganie na sobie. Coach zadba, żeby długość kontraktu była właściwa dla osiągnięcia celów klienta.	Organizacja procesu coachingowego
12.	Coach zadba, aby zapewnić optymalne warunki do uczenia się i refleksji, a tym samym zwiększyć prawdopodobieństwo osiągnięcia celów ustalonych w kontrakcie.	Organizacja procesu coachingowego
13.	Coach wie jak się zachować, gdy w trakcie procesu powstanie konflikt interesów. Coach zaakceptują konieczność wycofania się z relacji, jeśli konflikt będzie narastał i nie będzie można go efektywnie rozwiązać.	Organizacja procesu coachingowego

Lp.	Opis standardu	Obszar
14.	Coach respektuje prawo klienta do zakończenia procesu w dowolnym momencie, uwzględniając postanowienia zawarte w kontrakcie.	Organizacja procesu coachingowego
15.	Coach zachęci klienta do przerywania procesu coachingowego, jeśli klient bardziej skorzysta pracując z innym praktykiem lub stosując inny rodzaj pomocy profesjonalnej.	Organizacja procesu coachingowego
16.	Coach posiada kwalifikacje, umiejętności i doświadczenie niezbędne do zaspokojenia potrzeb swojego klienta.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
17.	Coach ma zdolność tworzenia relacji z klientem, którą charakteryzuje obecność, pewność, elastyczność i otwartość.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
18.	Coach potrafi aktywnie słuchać poprzez skupienie się na tym, co mówi klient, rozumie znaczenie jego słów w kontekście pragnień i wspiera w wyrażeniu tego, co ma na myśli.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
19.	Coach posiada umiejętność skutecznego komunikowania się podczas sesji coachingowej oraz używania języka, który ma najbardziej pozytywny wpływ na klienta.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
20.	Coach posiada umiejętność planowania i wytyczania celów, co pozwala na utrzymywanie razem z klientem efektywnego planu coachingu.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
21.	Coach posiada umiejętność utrzymania uwagi na tym, co jest ważne dla klienta przy jednoczesnym pozostawieniu klientowi odpowiedzialności za podejmowanie działań.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
22.	Coach ma świadomość swoich umiejętności, mocnych stron oraz ograniczeń. Podejmie się pracy, która w będzie wykonalna w ramach posiadanych kompetencji. Jeśli jest to konieczne, powinien skierować klienta do bardziej doświadczonego albo posiadającego odpowiednie kwalifikacje profesjonalisty.	Przygotowanie coachów – kwalifikacje
23.	Coach poddaje się superwizji u odpowiednio wykwalifikowanego superwizora albo grupowej superwizji koleżeńskiej najlepiej z równorzędnymi kolegami i/lub z bardziej doświadczonymi kolegami.	Zapewnienie jakości
24.	Coach dba o rozwój i podnosi poziom swoich kompetencji coachingowych poprzez ustawiczne kształcenie zawodowe lub/i udział w szkoleniach.	Zapewnienie jakości
25.	Wartości kierujące rozwojem zawodowym coacha to niezależność, pragmatyzm, racjonalizm, tożsamość zawodowa, potrzeba osiągnięć.	Zapewnienie jakości
26.	Coach systematycznie ocenia jakość swojej pracy wykorzystując informacje zwrotne m.in. od klientów, superwizora.	Zapewnienie jakości

Walidacja efektów usługi wsparcia coachingowego Family Balance Coaching

Walidacja efektów procesu coachingowego realizowana jest w ramach następujących działań:

1. analiza postępów klienta na podstawie raportów z poszczególnych sesji;
2. analiza przez klienta stopnia realizacji celów przyjętych na proces coachingowy;
3. podsumowanie uzyskanych przez klienta efektów w tym ich trwałość w oparciu o sesję zrealizowaną po zakończeniu procesu coachingowego;
4. superwizja procesu coachingowego w ramach sesji indywidualnych i grupowych z superwizorem.

Zakończenie usługi wsparcia coachingowego Family Balance Coaching

1. Zaliczenie procesu coachingowego (tym samym usługi) następuje w sytuacji:
 - a) Ustaleniu przez klienta, że zakładane przez niego cele zostały zrealizowane.
 - b) Wyczerpanie ilości sesji zakontraktowanych w ramach umowy.
2. Przekazanie do archiwizacji lub zniszczenia dokumentacji powstałej w procesie świadczenia usługi coachingowej:
 - a) u przypadku projektów zgodnie z wymaganiami instytucji finansującej;
 - b) w przypadku umowy z pracodawcą klienta zgodnie z umową zawartą pomiędzy firmą i zleceniodawcą oraz zasadami poufności uzgodnionymi z klientem;
 - c) w przypadku umowy z klientem indywidualnym zgodnie z ustaleniami oraz zasadami przechowywania oraz archiwizacji dokumentacji coachingowej.

Zapobieganie nadużyciom i dyskryminacji w procesie coachingowym

1. Obowiązuje zasada równego traktowania klientów 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:
 - a) klient z jednej lub z kilku przyczyn określonych w pkt. 1 był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni klienci.
 - b) na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasad równego traktowania;
 - c) występują niepożądane zachowania, których celem lub skutkiem jest naruszenie godności uczestnika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

3. 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 coachów

1. Coachowie realizujący usługę wsparcia coachingowego metodą Family Balance Coaching powinni spełniać następujące wymagania:

- a) wyższe wykształcenie;
- b) co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu sesji coachingowych;
- c) Certyfikat coacha ICC lub ICF lub porównywalny do wymienionych oraz odbycie co najmniej 150 godzin szkolenia z coachingu metodą Family Balance Coaching.

2. Oczekiwany poziom kompetencji coacha metody Family Balance Coaching obejmuje:

Grupa/obszar kompetencji.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
Komunikacyjna	<ul style="list-style-type: none">• Zna podstawowe wzorce językowe.• Posiada wiedzę z obszaru komunikacji interpersonalnej.• Posiada wiedzę na temat prawidłowości komunikacyjnych (zasady efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej, aktywnego słuchania, zadawania pytań, udzielania informacji zwrotnych, zasady prowadzenia dialogu motywującego).• Posiada wiedzę na temat barier komunikacyjnych.• Zna specyfikę komunikacji w rodzinie.	<ul style="list-style-type: none">• Umiejętność zachowania podejścia intersubiektywnego• Potrafi zastosować wiedzę z obszaru komunikacji interpersonalnej w praktyce,• Potrafi odczytać kontekstowe znaczenie sytuacji swoich klientów (podejście fenomenologiczne),• Potrafi używać języka zrozumiałego dla klientów• Precyzyjnie wyraża swoje myśli, uczucia i potrzeby i potrafi odczytywać przekazy innych osób.• Potrafi dzielić się obserwacjami i przemyśleniami.• Potrafi formułować informacje zwrotne zrozumiałe dla klientów,• Potrafi zastosować w praktyce techniki aktywnego słuchania (zadawanie pytań otwartych, parafrazowanie, odzwierciedlanie, klaryfikacja, podsumowywanie wypowiedzi klientów)• Posiada umiejętność odczytywania i nadawania komunikatów niewerbalnych.	<ul style="list-style-type: none">• Postawa dialogowa• Postawa akceptacji i braku oceny• Podążanie za klientem i akceptacja klienta w roli „eksperta w swojej własnej sprawie”

Grupa/obszar kompetencji.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
Relacyjna	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada wiedzę z zakresu relacji międzyludzkich, w tym relacji międzypokoleniowych. • Ma podstawową wiedzę z zakresu granic i przestrzeni międzyludzkich. • Zna podstawowe zasady budowania indywidualnego kontaktu z klientem: podążanie za nim, empatyczne reagowanie, życzliwość, otwartość, konkretność i koncentracja na "tu i teraz". • Zna zasady zarządzania konfliktem, w tym podstaw mediacji 	<ul style="list-style-type: none"> • Potrafi budować podmiotowe relacje, pełne zaufania i jednoznaczności ze wszystkimi uczestnikami relacji. • Posiada umiejętność zainicjowania działań budowania i wzmacniania podmiotowych relacji pomiędzy uczestnikami procesu coachingowego. • Jest uważny na potrzeby klienta, potrafi je rozpoznawać i podążać za nimi. • Potrafi spojrzeć na sytuację z perspektywy klienta. • Umie rozwijać świadomość sprawczości klientów, wzmacniać ich poczucie autonomii i własnej wartości. • Potrafi reagować empatycznie, podążać za oporem tak, aby odpowiedzi i rozwiązania wychodziły przede wszystkim od klienta. • Potrafi odpowiednio reagować w sytuacjach konfliktowych. • Potrafi zachować profesjonalny dystans i bezstronność wobec klientów, a przez to zapewnić każdemu z uczestników bezpieczną przestrzeń do wypowiedzi i wyrażania siebie. • Kieruje się zasadą poufności. • Potrafi poradzić sobie z oporem klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa szacunku, otwartości, empatyczności • Postawa suwerenności wobec siebie. • Postawa dystansu, bezstronności oraz obiektywizmu • Postawa odwagi cywilnej, szczerości, asertywności • Postawa szacunku dla światopoglądu i systemu wartości klienta, różnic kulturowych • Postawa wspierania poczucia autonomii klientów • Postawa autorefleksyjności

Grupa/obszar kompetencji.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
Emocjonalna	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada wiedzę z obszaru psychologii emocji w tym mechanizmów pojawiania się emocji, ich wpływu na zachowania oraz sposobów radzenia sobie z emocjami i mechanizmami obronnymi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada umiejętność zarządzania emocjami. • Potrafi rozpoznać i nazwać, opisać stany emocjonalne – swoje i klienta. • Adekwatnie reaguje na konkretne zachowania klienta. Potrafi radzić sobie z gwałtownymi reakcjami emocjonalnymi klienta. • Rozpoznaje manipulacje emocjonalne, umie ochronić się przed nimi. • Potrafi rozpoznawać mechanizmy obronne klienta oraz własne i radzić sobie z nimi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa stabilnej i dojrzałej osobowości • Postawa otwartości na emocje innych • Postawa akceptacji uczuć klienta i własnych emocji
Procesowa	<ul style="list-style-type: none"> • Zna proces coachingowy, jego fazy i uwarunkowania. • Ma wiedzę na temat prawidłowości przebiegu procesu coachingowego. • Zna zasady zawierania porozumienia z klientem. • Zna kryteria ewaluacji procesu coachingowego. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potrafi wyjaśnić swoim klientom podstawowe elementy procesu coachingowego. • Potrafi zastosować w praktyce proces coachingowy zapewniając klientowi poczucie bezpieczeństwa. • Potrafi adekwatnie zareagować w sytuacjach nietypowych. • Potrafi monitorować proces coachingowy i dokonywać jego krytycznej oceny oraz wprowadzać niezbędne modyfikacje. • Potrafi rozpoznać kiedy proces coachingowy powinien zostać przerwany i zastąpiony innym rodzajem działań np. interwencją kryzysową. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa wrażliwości, odpowiedzialności za klienta • Postawa odpowiedzialności za własne reakcje • Postawa akceptacji autonomii klienta w procesie zmiany • Postawa uważności na potrzeby i cele klienta z zachowaniem perspektywy systemu rodzinnego

Grupa/obszar kompetencji.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
Metodyczne i narzędziowe	<ul style="list-style-type: none"> • Ma wiedzę na temat metod, technik i narzędzi wykorzystywanych w coachingu rodzinnym i zasad ich zastosowania. • Zna metody, techniki i narzędzia stosowane w coachingu indywidualnym i potrafi je adekwatnie zastosować w pracy z jednostką na tle grupy. • Zna narzędzia, techniki i metody ewaluacji procesu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada umiejętności korzystania z odpowiednich narzędzi i tworzenia własnych w razie potrzeby. • Umie odpowiednio dobrać metody pracy do konkretnych przypadków. • Potrafi monitorować procesy zmian i w odpowiednich momentach „robić krok do tyłu”. • Potrafi dokonać ewaluacji procesu coachingowego/pracy z klientem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etyczne podejście w stosowaniu narzędzi, postawa respektowania wartości klienta • Postawa najmniejszej interwencji • Postawa akceptacji ambiwalencji u klienta co do proponowanych metod, technik i narzędzi
Organizacyjna	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada informacje o istniejącym systemie wsparcia rodziny w konkretnym środowisku lokalnym. • Ma wiedzę o systemie prawnym związanym ze wsparciem rodziny. • Zna procedury uzyskiwania pomocy w instytucjach wsparcia rodziny. • Zna zasady prowadzenia interwencji zgodnie z przepisami prawa (wie kiedy trzeba lub nie trzeba zawiadamić policji czy służb społecznych, jakie informacje mogą być ujawniane na wniosek różnych organów itp.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada umiejętności nawiązywania współpracy z instytucjami wsparcia rodziny oraz innymi specjalistami. • Potrafi uruchomić procedurę pozyskania pomocy dla klienta w instytucjach zewnętrznych lub potrafi przekazać klientowi szczegółowe informacje na ten temat. • Posiada umiejętność motywowania klienta do skorzystania z pomocy innych specjalistów . 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa odpowiedzialności za drugiego człowieka • Postawa świadomości własnych ograniczeń • Postawa otwartości i gotowości do współpracy z instytucjami

Grupa/obszar kompetencji.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
Rozwoju osobistego i zawodowego	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada specjalistyczną wiedzę na temat coachingu. • Zna aktualną literaturę coachingową oraz z nauk pokrewnych. • Posiada wiedzę dotyczącą możliwości rozwoju osobistego i zawodowego (np. kursy, superwizje, szkolenia). • Posiada wiedzę dotyczącą własnych zasobów oraz ograniczeń. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ma umiejętność wglądu w siebie, autorefleksji. • Potrafi przyjmować informacje zwrotne i korzystać z nich dla własnego rozwoju i doskonalenia. • Jest otwarty na uczestnictwo w superwizjach. • Ma umiejętność samodzielnego poszukiwania konsultacji i superwizji, w przypadku trudności; • Bierze udział w dodatkowych szkoleniach, treningach. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa samorozwoju, samokształcenia, samodoskonalenia, innowacyjności • Postawa otwartości na uczestnictwo w superwizjach oraz otrzymywanie informacji zwrotnej • Postawa autorefleksji
Systemowa	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada wiedzę z obszaru socjologii rodziny, pedagogiki społecznej, psychologii społecznej, psychologii rodziny, pedagogiki rodziny, prawidłowości socjalizacyjno-wychowawczych, funkcji rodziny, rozwoju rodziny, postaw rodzicielskich, ról rodzinnych. • Zna prawidłowości dotyczące procesów zachodzących w małych grupach (role grupowe, struktura, fazy rozwoju grupy, zasady pracy z grupą, przywództwo i zarządzanie zmianą). 	<ul style="list-style-type: none"> • Posiada umiejętność rozpoznawania i diagnozowania specyfiki określonych faz rozwojowych rodziny, diagnozowania ról w rodzinie oraz postaw rodzicielskich. • Umie zarządzać procesami grupowymi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa otwartości, odpowiedzialności • Postawa uważności na potrzeby poszczególnych członków grupy
Etyczna	<ul style="list-style-type: none"> • Zna uniwersalne wartości etyczne w pracy z klientem. • Zna kodeks etyczny coacha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kieruje się zasadami etycznymi coacha i potrafi je stosować w każdej sytuacji coachingowej. • Kieruje się potrzebami klienta; szanuje jego system wartości, autonomię. 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa szacunku, tolerancji i zaangażowania

Przegląd kompetencji i walidacja pracy coachów

1. Wymagany i spełniany poziom kompetencji coachów jest udokumentowany, co stanowi dowód kompetencji swojego personelu.
2. Nadzór w formie superwizji realizowany jest w odniesieniu do każdego coacha nie rzadziej niż co 6 miesięcy.

OBSZAR: ORGANIZACJA I LOGISTYKA USŁUG COACHINGOWYCH

Organizacja procesu i sesji coachingowych

W ramach organizacji procesów coachingowych stosowane są następujące zasady:

1. Proces coachingowy obejmuje 8-10 sesji.
2. Każda sesja ma wymiar 60-90 minut.
3. W przypadku sesji grupowych (z członkami rodziny klienta) sesja może trwać 120 minut.
4. Sesje są realizowane w cyklu co 7-21 dni.
5. Podczas pierwszej sesji coachingowej w ramach zawieranego przez coacha kontraktu z klientem ustalane są terminy następnych sesji. Wymaganie minimalne, to ustalenie terminu najbliższej sesji.
6. W ramach kontraktu ustalane są również zasady odwoływania sesji, przesuwania na inny termin obejmujące:
 - a) Odwołanie sesji w terminie krótszym niż 1 dzień powoduje uznanie, że sesja nie odbyła się z winy klienta i zostaje uznana za odbytą.
 - b) Formy powiadomienia: telefoniczna, sms, osobista, e-mail.
7. Ustalone jest miejsce realizacji sesji coachingowych.
8. Klient ma prawo wyboru coacha ze wskazanych przez firmę
9. Klient ma prawo do zmiany coacha w dowolnym momencie trwania procesu coachingowego.

Wymogi lokalowe

1. Usługa coachingowa 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 coachingowe 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).
1. Minimalne wyposażenie powinno obejmować sprzęty takie jak m.in.:
 - a) krzesła i stół,
 - b) woda do picia.

Rekrutacja klientów wsparcia coachingowego

1. Informacje o rozpoczęciu rekrutacji na sesje coachingowe realizowane w ramach projektów muszą być zamieszczane na stronie internetowej firmy w terminie określonym kryteriami obowiązującymi w danym projekcie.
2. Rekrutacja odbiorców wsparcia coachingowego musi być przeprowadzona zgodnie z zasadą równych szans kobiet i mężczyzn.
3. Dopuszczalne są następujące sposoby zapisu na realizację wsparcia coachingowego w ramach Family Balance Coaching:
 - a) formularz zgłoszeniowy,
 - b) zapis telefoniczny,
 - c) zapis drogą mailową.
4. Firma powinna wskazać w ogłoszeniu dotyczącym rekrutacji na projekt wsparcia coachingowego dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za rekrutację uczestników usługi coachingowej.
5. W przypadku rezygnacji osoby znajdującej się na liście osób zakwalifikowanych, osoby z listy rezerwowej zostaną zakwalifikowane do udziału w projekcie wsparcia coachingowego jako uczestnik wsparcia.
6. Przed rozpoczęciem realizacji usługi coachingowej uczestnik otrzymuje od firmy informacje na temat:
 - a) zakresu merytorycznego usługi coachingowej,
 - b) formy i metod pracy,
 - c) kadry coachów dedykowanej do prowadzenia sesji coachingowych,
 - d) wstępnego harmonogramu realizacji usługi coachingowej, a przynajmniej terminu pierwszej sesji coachingowej,
 - e) miejsca realizacji usługi coachingowej,
 - f) zakresu niezbędnego przygotowania się uczestników.
7. Kryteria i warunki rekrutacyjne:
 - a) W przypadku projektów należy uwzględnić kryteria zawarte w dokumentacji projektowej.
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 muszą 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 kontrolą.

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

Monitoring usług

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

Monitoring procesu coachingowego

1. Wystandardyzowany proces Family Balance Coaching jest poddawany ocenie raz w roku. Ocena taka dotyczy:
 - a) aktualności procesu i jego zgodności ze zmieniającymi się wymaganiami odbiorców coachingu;
 - b) realności i wykonalności procesu w odniesieniu do zrealizowanych procesów coachingowych;
 - c) wniosków z ankiet wypełnianych przez uczestników usług coachingowych
Materiały coachingowe i pomoce, narzędzia coachingowe oraz dydaktyczne są oceniane co najmniej raz w roku. Ocena dotyczy:
 - zgodności z normami prawnymi i aktualną wiedzą praktyczną;
 - zgodności z przepisami dotyczącymi praw autorskich i ochrony danych osobowych.

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 wsparcia coachingowego poprzez regularne pozyskiwanie od klientów informacji zwrotnej po każdym zakończonym procesie coachingowym. Zakres pozyskiwanej informacji zwrotnej obejmuje:

- subiektywną ocenę efektywności wsparcia coachingowego, tj. przyrostu kompetencji, rozwiązania problemów, zmiany w obszarze emocjonalnym;
- subiektywną ocenę jakości procesu wsparcia coachingowego.

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 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 instytucji wdrażających usługi coachingowe zgodnie z metodą Family Balance Coaching

WPROWADZENIE TEORETYCZNE

Proces coachingu rodzinnego wpisuje się w szeroką problematykę poszukiwania równowagi pomiędzy życiem rodzinnym i zawodowym. Idea coachingu rodzinnego została osadzona w teoretycznych podstawach związanych z procesem coachingu biznesowego. Zostało to uzasadnione faktem, iż wraz z pojawiającą się ofertą efektywnych i szybkich narzędzi w kontekście realizacji indywidualnych celów rozwojowych i zawodowych, termin ten stał się interesujący zarówno dla jednostek jak i dla organizacji. Zwraca się uwagę, iż zarezerwowanie terminu coaching dla zagadnień związanych tylko z rozwojem zawodowym w biznesie wydaje się mało aktualne i trudne do jednoznacznego uzasadnienia. Autorzy podejmujący to zagadnienie zwracają uwagę na trudności w zakresie utrzymania terminologicznej jednoznaczności. Jest to związane z faktem, że wiedza na temat coachingu szybko się rozwija i poszerza. Coraz częściej i chętniej jest ona przekładana na różne dyscypliny naukowe i wykorzystywana w coraz szerszych obszarach praktyki. W oparciu o zastane dane teoretyczne i empiryczne została wypracowana koncepcja family-balance-coaching. M. Kulesza zwraca uwagę, że dla wielu osób coaching przestaje być poważnie postrzeganą alternatywą dla tradycyjnych działań związanych z poradnictwem czy terapią. Można zaobserwować pewien trend, w którym próbuje się ukazywać dotychczasowe formy szkoleniowe, edukacyjne, dydaktyczne w „nowej” formie, pod postacią działań coachingowych. Z tego powodu konieczne jest precyzyjne i szczegółowe zachowanie terminologicznej jednoznaczności. Poszerzanie wykorzystania terminu „coaching” na gruncie teoretycznym i praktycznym jest z jednej strony interesujące i poszerzające rozumienie procesów pomocowych, z drugiej strony istotne jest dbanie o jasność przekazu i podstawowych założeń teoretycznych i metodologicznych.

„Coaching równowagi życia rodzinnego (Family Balance Coaching) zgodnie z wypracowaną koncepcją jest interaktywnym zespołem ustrukturalizowanych, profesjonalnych oddziaływań psychospołecznych, których celem jest przekazywanie kompetencji do odnajdywania balansu (równowagi) życia rodzinnego – zarówno w relacjach wewnątrzrodzinnych, jak również w stosunku do systemów zewnętrznych”.

Coaching rodzinny jest formą poradnictwa psychopedagogicznego. Jest on interaktywnym zespołem oddziaływań, jego celem jest wzmacnianie oraz wspieranie rodziny w jej rozwoju, w poszczególnych fazach życia rodzinnego i wydarzeniach. Osoby uczestniczące w procesie coachingowym na postawie własnych odkryć, wniosków i zasobów systemu rodzinnego, samodzielnie dokonują zmian w swoim

funkcjonowaniu. „Osobą inicjującą podejmowane działania w obszarze systemu rodzinnego jest coach, który towarzyszy członkom rodziny w odkrywaniu potencjału rodziny, budzeniu samoświadomości, autorefleksji i wzmacnianiu przekonania o własnej skuteczności. Punktem wyjścia dla coachingu rodzinnego jest wszechstronny rozwój rodziny a nie jej problemy”. Marta Kulesza zwraca uwagę, że jedną z podstawowych zasad tego podejścia jest odejście od spojrzenia jednostkowego skoncentrowanego na deficytach, zwrócenie się ku zasobom i uwzględnianie czynników społecznych. Coaching rodzinny może być więc rozumiany jako rodzaj wspólnego dialogu, wspólnego przechodzenia przez kryzysy i sukcesy w procesie dążenia do rozwiązania problemu i zwiększenia jakości życia rodzinnego. „Coaching rodzinny traktuje klienta jako eksperta od swojego życia, a rola specjalisty polega na otwieraniu czy pokazywaniu nowych możliwości, a nie dyrektywnym sterowaniu klientem/rodziną. Model ten pozwala spojrzeć na jednostkę/rodzinę szukającą pomocy jak na jednostkę/system, która posiada wszystkie konieczne zasoby, która w sposób czynny wpływa na swoje życie i otaczającą ją rzeczywistość”.

W ujęciu teoretycznym problematyka coachingu rodzinnego związana jest z problematyką równowagi pomiędzy życiem rodzinnym i zawodowym. Wiedza z tego obszaru jest szeroko osadzona i ugruntowana w teoriach naukowych jak i ma swoje odzwierciedlenie w badaniach empirycznych.

Jedne w pierwszych ujęć teoretycznych wskazywały na rozumienie relacji pomiędzy życiem zawodowym i rodzinnym w kategoriach konfliktu. Zakładano w nich, iż relacje pomiędzy tymi tak ważnymi, kluczowymi obszarami życia człowieka wchodzi z sobą w interakcję o charakterze konfliktu. Zarówno analizy teoretyczne jak i badanie empiryczne zaczęły ukazywać, nieco inny obraz tych relacji. Z czasem pojawiły się teorie, które zaczęły odchodzić od rozumienia układu pomiędzy życiem rodzinnym i zawodowym jako obszaru rodzącego konflikty. Pojawiła się nowa perspektywa, zgodnie z którą relacje te zaczęły być ujmowane jako obszary, które mogą się wzajemnie przenikać, uzupełniać, prowokować wzajemny rozwój.

W kontekście teorii wskazujących na istnienie konfliktu pomiędzy życiem rodzinnym i zawodowym kluczowe znaczenie miały teorie:

Greenhaus i Beutell (1985) wymieniali trzy źródła konfliktu między rolami: czas poświęcony roli, napięcie i zachowania związane z rolą. Pomimo tego faktu, są one traktowane jako odrębne konstrukty. Wskazuje się również, iż każdy z konfliktów może być rozpatrywany na poziomie trzech wymiarów:

wymagania – zaangażowanie, obowiązki, odpowiedzialność;

czas – odnosi się do tego, iż poświęcanie czasu na realizację zadań w jednej roli, powoduje ograniczenie czasu na realizację drugiej roli;

napięcie związane z daną rolą – wpływa na efektywność działania człowieka i skutkuje mniejszą wydajnością w wypełnianiu obowiązków związanych z daną rolą; uaktywnia się również gdy napięcia wynikające z pełnienia jednej roli, przenoszone są na drugą rolę wymiarów.

Natomiast Edwards i Rothbard (2000) przedstawiali mechanizmy, które łączą pracę i rodzinę, wskazując w jaki sposób pełnienie jednej roli powoduje gorsze funkcjonowanie jednostki w drugiej roli. Zgodnie z założeniami tej teorii utrudniający wpływ jednej roli na funkcjonowanie w innej dokonuje się na podstawie procesu drenażu zasobów i psychologicznego procesu przenikania. Konflikt na podstawie procesu drenażu zasobów powstaje gdy czas lub uwaga zostają przemieszczone między obszarem pracy i rodziny. W efekcie tego procesu, w obszarze któremu poświęcono mniej uwagi lub czasu, pewne wymagania nie są realizowane. Wskazuje to, na fakt, iż pełnienie roli w tym obszarze ulega obniżeniu, staje się gorsze. Z kolei konflikt na bazie procesu przenikania powstaje gdy napięcie lub pewne zachowania związane z jedną rolą są przenoszone do innego obszaru, utrudniając tam realizowanie wymagań roli. Napięcie pojawiające się w kontekście danej roli jest rozumiane jako negatywna emocjonalna odpowiedź na stres w roli, obejmująca negatywny afekt. Napięcia ograniczają energię, możliwości psychiczne i fizyczne dostępne w drugim obszarze. W przypadku konfliktu związanego z zachowaniami, obserwuje się, że zachowanie wypracowane w jednym z obszarów utrudnia pełnienie roli w innym. Jednostka, która jest zmuszona, z powodu bycia w obu rolach, do przemieszczania się między nimi, nie jest w stanie dostosować swojego zachowania do wymagań danej roli. B. Lachowska zwraca uwagę, iż w badaniach konfliktu między rolami, wskazuje się na dwa obszary: obszar związany z rolą, która wywiera oddziaływania utrudniające pełnienie roli w innym obszarze oraz obszar związany z rolą poddawaną takim utrudniającym oddziaływaniom. Autorka wskazuje równocześnie na brak jednoznacznego stanowiska badaczy w tej kwestii. Wskazuje ona, że częste wśród badaczy jest stanowisko, zgodnie z którym przyjmuje się, że konflikt ról wywołuje efekty zarówno w obszarze poddanym oddziaływaniom utrudniającym, jak i w obszarze wywierającym te oddziaływania. Wyniki dotychczasowych badań nie pozwalają na przedstawienie ostatecznych rozstrzygnięć w tej kwestii. Wskazują one, iż można stwierdzić pozytywny związek konfliktu praca – rodzina, ze stresem w pracy i poza pracą, Jednocześnie jest to jedna z najsilniejszych relacji. Stwierdzono również, że konflikt rodzina – praca wiąże się z negatywnym wpływem na ogólny stan zdrowia psychicznego. Ten rodzaj konfliktu jest również pozytywnie związany ze stresem rodzinnym, rodzicielskim i małżeńskim. Istnieją też dane empiryczne, które wskazują na negatywny związek konfliktu rodzina – praca z satysfakcją z pracy i życia. Można więc zauważyć, że konflikt między rolami wiąże się z postawami i zachowaniami zarówno w obszarze pełnienia roli jak i w obszarze poddanym takim utrudniającym oddziaływaniom.

Biorąc pod uwagę koncepcje wskazujące pozytywne aspekty funkcjonowania człowieka w tych dwóch obszarach kluczowe znaczenie miały następujące analizy i ujęcia teoretyczne i terminologiczne:

positive spillover – polega na przenoszeniu pozytywnych emocji, umiejętności, zachowań i wartości z jednego obszaru (np. pracy) do innego (np. rodziny), z korzyścią dla tej drugiej; oddziaływania mogą przebiegać w obie strony: rodzina-praca, praca-rodzina.

enrichment – doświadczenia zdobywane w jednej z ról życiowych są przenoszone do innej, w taki sposób, że następuje wzrost zasobów w roli wzmacnianej.

facilitation – sytuacja, w której zaangażowanie w zadania związane z jedną rolą życiową, powoduje wzrost zasobów (rozwojowych, emocjonalnych, efektywności etc.), to natomiast przyczynia się do poprawy jakości funkcjonowania w innych rolach. Przykładowo zaangażowanie w pracę zawodową, powoduje wzrost pewnych kompetencji, które następnie mogą zostać wykorzystane w życiu rodzinnym.

B. Lachowska powołując się na doniesienia z badań, zwraca uwagę, że konflikt i facylitacja są odrębnymi konstruktami teoretycznymi, a nie przeciwstawnymi krańcami tego samego kontinuum. Podejście to wskazuje, że „jednostka może jednocześnie doświadczać dużego konfliktu i dużej facylitacji między rolami lub też małego konfliktu i małej facylitacji”. Ponadto, podobnie jak w przypadku konfliktu, w facylitacji wyróżnia się:

facylitację praca-rodzina-sytuacja, gdy zasoby pozyskane podczas realizacji roli zawodowej, poprawiają lub ułatwiają realizację zadań związanych z życiem rodzinnym;

facylitacja rodzina-praca-sytuacja, w której zasoby pozyskane w trakcie pełnienia ról rodzinnych, poprawiają lub ulepszają funkcjonowanie jednostki w rolach zawodowych.

Rekomendacje zostały opracowane w oparciu o dane teoretyczne, empiryczne, jak również doświadczenie praktyczne.

REKOMENDACJE

Rekomendacje I

Rekomendacje w zakresie organizacji i przygotowania instytucjonalnego/zaplecza materialnego/rzeczowego placówki wdrażającej Family Balance Coachingu

Rekomendacja 1.1.

Zaleca się, aby placówka wdrażająca Family Balance Coaching posiadała przygotowane gabinety, w których będą odbywały się sesje coachingowe (zarówno indywidualne, jak i grupowe).

Rekomendacja 1.2.

Zaleca się, aby instytucja wdrażająca była placówką posiadającą doświadczenie w prowadzeniu wsparcia dla rodzin, osób dorosłych, młodzieży i dzieci.

Rekomendacja 1.3.

Zaleca się, aby instytucja wdrażająca zatrudniała specjalistów z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapii.

Rekomendacja 1.4.

Zaleca się, aby Instytucja wdrażająca zapewniła materiały biurowe potrzebne w trakcie prowadzenia sesji coachingowych: tablica, flamastry, kredki itp.

Rekomendacja 1.5.

Zaleca się, aby zajęcia indywidualne były prowadzone w osobnych gabinetach, natomiast grupowe w sgabinetach/salach, w których istnieje możliwość wykonywania np. zadań ruchowych.

Rekomendacja 1.6.

Zaleca się, aby osoba prowadząca Family Balance Coaching miała możliwość odsłania klienta na konsultację np. do lekarza psychiatry, psychoterapeuty, prawnika.

Rekomendacja 1.7.

Zaleca się, ustalenie systematycznych spotkań w ramach Family Balance Coaching oraz określenie zakresu czasu proponowanych oddziaływań.

Rekomendacje II

Rekomendacje w zakresie rekrutacji uczestników Family Balance Coachingu

Rekomendacja 2.1.

Zaleca się, aby rekrutacja uczestników odbywała się na zasadzie ogólnodostępnej informacji publicznej.

- a) Formy i sposób informowania o naborze uczestników
- b) Proces rekrutacji uczestników

Rekomendacja 2.2.

Zaleca się, aby zrekrutowani uczestnicy, przed rozpoczęciem Family Balance Coaching, odbyli jednorazową rozmowę rekrutacyjną, w celu ustalenia obszaru, nad którym klient chciałby pracować.

Rekomendacja 2.3.

Zaleca się, aby osoby prowadzące Family Balance Coaching pracowały zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

Rekomendacje III

Rekomendacje w zakresie przygotowania merytorycznego specjalistów prowadzących Family Balance Coachingu

Rekomendacja 3.1.

Zaleca się, aby osoby prowadzące Family Balance Coaching miały przygotowanie teoretyczne i praktyczne w zakresie pomocy i terapii psychologicznej, pedagogicznej.

Rekomendacja 3.2.

Zaleca się, aby osoby prowadzące Family Balance Coaching ukończyły specjalistyczne szkolenie/kurs z tego obszaru.

Rekomendacje IV

Rekomendacje w zakresie współpracy z podmiotami zewnętrznymi w zakresie superwizji procesu Family Balance Coaching

Rekomendacja 4.1.

Zaleca się, aby superwizją była prowadzona przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie w tym zakresie oraz znaty założenia Family Balance Coaching.

Rekomendacje V

Rekomendacje w zakresie zapewnienia jakości wdrażania Family Balance Coachingu

Rekomendacja 5.1.

Zaleca się, zapewnić w ramach zapewnienia jakości cykliczne wsparcie superwizyjne oraz cykliczną ocenę efektów udzielonego wsparcia – po upływie minimum 2 tygodni od zakończeniu wsparcia Family Balance Coaching.

Podsumowanie

W podsumowaniu można zauważyć, iż rekomendacje dla Instytucji wdrażających Family Balance Coaching odnoszą się do kilku zasadniczych obszarów: organizacji i przygotowania instytucjonalnego, zaplecza materialnego/rzeczowego placówki prowadzącej, rekrutacji uczestników Family Balance Coaching, przygotowania merytorycznego specjalistów prowadzących sesje coachingowe, superwizji i zapewnienia jakości. Poszczególne obszary rekomendacji zostały jeszcze poszerzone i uszczegółowione dla większej przydatności i użyteczności. Istotną była możliwość konsultacji zaproponowanych rekomendacji z przedstawicielami instytucji wdrażających Family Balance Coaching.

Bibliografia:

Baka Ł., *Konflikt między pracą i rodziną a wypalenie zawodowe. Pośrednicząca rola zasobów osobowych*, „Psychologia Społeczna” 2011, t. 6, nr 4(19), s. 367–374.

Greenhaus H., Beutell N. J., *Sources of conflict between work and family roles*, „Academy of Management Review” 1985, t. 10, nr 1, s. 76–88.

Greenhaus J. H., Powell G. N., *When work and family are allies: A theory of work-family enrichment*, „Academy of Management Review” 2006, t. 31, nr 1, s. 72–92.

Hanson G. C., Hammer L. B., Colton C. L., *Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover*, „Journal of Occupational Health Psychology” 2006, t. 11, nr 3, s. 249–265.

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.

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.

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

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

Lachowska B., *Konflikt i facylitacja między rolami rodzinnymi i zawodowymi a jakość życia pracujących rodziców*, „Psychologia Społeczna”, 2012b tom 7, 4 (23), 353-371.

J. H. Wayne, J. G. Grzywacz, D. S. Carlson, K. M. Kacmar, *Work-family facilitation: A theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences*, „Human Resource Management Review”, 2007, t. 17, nr 1, s.63–76.

Voydanof, P. *Social integration, work-family conflict and facilitation, and job and marital quality*, „Journal of Marriage and Family”, 2005, 67, 666-679.

ISBN 978-83-941805-2-2

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

www.eduresearch.pl

INSTRUKCJE I REKOMENDACJE

INSTRUKCJE I REKOMENDACJE DLA INSTYTUCJI WDRAŻAJĄCYCH USŁUGI COACHINGOWE
ZGODNIE Z METODĄ 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

