

***PROGRAM COACHINGU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO
MŁODZIEŻY Z OBSZARU REWITALIZACJI***

***w ramach projektu „Nowe Śródmieście Miasta Elk – wzór na rewitalizację”
współfinansowanego ze środków Funduszu Spójności
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020 oraz
budżetu państwa***



WPROWADZENIE

Przedmiotowy dokument jest programem coachingu społeczno – zawodowego młodzieży z obszaru rewitalizacji. Program ten dedykowany jest osobom do 30 roku życia, które znajdują się w trudnej sytuacji życiowej z uwagi na problemy zawodowe, ekonomiczne czy społeczne.

Ww. opracowanie adresowane jest przede wszystkim do przedstawicieli ełckich organizacji pozarządowych, których celem statutowym jest aktywizacja społeczna i zawodowa osób wykluczonych społecznie, podmiotów wdrażających proces rewitalizacji w swoim obszarze a także przedstawicieli Wydziału Polityki Społecznej Urzędu Miasta Ełku i Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ełku. Ponadto z niniejszego opracowania będą mogły korzystać inne miasta oraz organizacje pozarządowe działające w obszarze polityki społecznej na terenie całego kraju. Przedmiotowy program coachingu jest modelem uniwersalnym i opracowany został w oparciu o wieloletnie doświadczenia Miasta Ełku, instytucji i organizacji działających w zakresie rewitalizacji i aktywizacji społeczno – zawodowej. Przedstawione w nim informacje, wskazówki i dobre praktyki mają dostarczyć kompleksowej wiedzy na temat wsparcia, skierowanego do grup osób wykluczonych społecznie, bądź zagrożonych wykluczeniem, w tym młodych osób w wieku do 30 roku życia, które znajdują się w trudnej sytuacji życiowej z uwagi na problemy zawodowe, ekonomiczne czy społeczne. Intencją było dostarczenie wiedzy dotyczącej przygotowania możliwie najlepszych pod względem jakości form oferowanego wsparcia, a także umiejętności uwzględnienia specyficznych potrzeb osób wykluczonych społecznie oraz zastosowania najbardziej adekwatnych do istniejących potrzeb form wsparcia.

Program uwzględnia schemat funkcjonowania Młodzieżowego Klubu Integracji Społecznej. Przedmiotowy program wdrożony zostanie w Ełckim Centrum Rewitalizacji Społecznej (ECRS).

Idea powstania ECRS powstała w trakcie tworzenia Programu Rewitalizacji Ełku na lata 2016-2023. Program jest kontynuacją działań rewitalizacyjnych ujętych w Programie Rewitalizacji Ełku do roku 2016. W programie zaplanowano realizację projektu pn. „Nowe Śródmieście Ełku - wzór na rewitalizację”, który Gmina Miasto Ełk realizuje w ramach konkursu Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju pn. „Modelowa rewitalizacja miast”. W projekcie wypracowano model działań rewitalizacyjnych oparty o ECRS, będący punktem wyjścia do odnowy Śródmieścia Ełku. W projekcie zaplanowano realizację szeregu działań dla interesariuszy rewitalizacji, które w odniesieniu do ECRS dotyczyły przygotowania tej instytucji do funkcjonowania (polityka funkcjonalna) oraz aktywizacji społeczno-zawodową mieszkańców obszaru rewitalizowanego poprzez wzmocnienie streetworkingu i kompetencji lokalnych animatorów i pedagogów ulicy.

Bazą modelu jest Ełckie Centrum Rewitalizacji Społecznej, na stworzenie którego Urząd Miasta Ełku pozyskał w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020, Poddziałanie 8.3 Rewitalizacja miejskiego obszaru funkcjonalnego Ełku - ZIT bis, dofinansowanie w wysokości 4,4 mln zł.

Dofinansowanie przeznaczone jest na realizację projektu „Adaptacja budynku przy ul. Kościuszki 27A w Ełku na potrzeby działalności Ełckiego Centrum Rewitalizacji Społecznej”.

Dzięki realizacji ww. projektu oraz wdrożeniu polityki funkcjonalnej Ełckie Centrum Rewitalizacji Społecznej stanie się nowoczesnym miejscem, przyjaznym lokalnej społeczności, unikalnym w skali regionu. Stanie się sercem działań rewitalizacyjnych na rzecz mieszkańców obszaru rewitalizacji Śródmieście, koncentrującym w jednym miejscu inicjatywy społeczne, usługi ekonomii społecznej, wsparcie specjalistyczne świadczone przez terapeutów, psychologów i doradców.

W Centrum koncentrować się będą działania mające na celu partycypację, aktywizację, wsparcie kooperacji usług społecznych i formowanie nowej przestrzeni społecznej. ECRS będzie fundamentem procesu rewitalizacji oraz siedzibą zapewniającą pełną infrastrukturę i kapitał społeczny do przeprowadzenia procesu rewitalizacji. W myśl hasła „LUDZIE DZIAŁAJĄ by tworzyć MIEJSCA” zostaną zrealizowane zadania na rzecz PARTYCYPACJI (ludzie), AKTYWIZACJI (działają) i kreowania NOWEJ PRZESTRZENI SPOŁECZNEJ (miejsca).¹

Nowe podejście do polityki integracji społeczno – zawodowej²

Od lat instytucje państwowe oraz coraz częściej sektor pozarządowy pomagają osobom, mającym problemy zarówno na rynku pracy, jak i w obszarze życia społecznego. Interwencja na rynku pracy, kierowana jest zarówno do tych osób, które „od zawsze” potrzebują pomocy, jak również do zupełnie nowych grup społecznych, dotkniętych negatywnymi zjawiskami społecznymi i procesami gospodarczymi globalizującego się świata. Od lat udzielając pomocy i wsparcia aktualne jednak pozostają wciąż te same pytania: „Czy pomagamy skutecznie?”, „Czy pomagamy, czy wyręczamy?”, „Aktywizujemy, a może utrwalamy bezradność?”. Aktualny model polskiej polityki społecznej polega nie tylko na udzielaniu pomocy osobom potrzebującym wsparcia w znalezieniu jakiegokolwiek zatrudnienia, czy też zapewnianiu tym osobom podstawowych świadczeń z pomocy społecznej. Koncentruje się on raczej na pracy z klientem pomocy społecznej, a więc bardzo często z osobą wykluczoną społecznie. Wsparcie to polega przede wszystkim na realizacji różnego typu działań aktywizujących społecznie, a także działań integrujących osobę wykluczoną ze społecznością lokalną i jej najbliższym otoczeniem. Jednocześnie poza kwestią zatrudnienia coraz ważniejsze stają się te obszary interwencji, które związane są z zapewnieniem możliwości godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Coraz ważniejsza staje się kompleksowa i trwała pomoc. Ponadto liczą się działania skuteczne, efektywne i trwałe, łączące reintegrację społeczną młodych osób

¹ „Polityka funkcjonalna Ełckiego Centrum Rewitalizacji Społecznej do 2025r.”, Ełk 2017

² A. Sobolewski, A. Borkowska, T. Czekaj, B. Karlińska, P. Klimek, R. Krzewicka, J. Piekutowski, „Poradnik dotyczący realizacji wsparcia osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”, Warszawa 2009

z uzyskaniem przez nich zatrudnienia, a także jego późniejsze utrzymanie. Skuteczna pomoc powinna nie tylko podnosić jakość życia poszczególnych jednostek, ale również ich rodzin oraz najbliższego otoczenia.

W realizacji działań, skierowanych do osób wykluczonych społecznie, nacisk przesuwany jest z indywidualnych działań w kierunku współpracy wielu partnerów, skupionej na rozwiązywaniu problemów społecznych. Odbywa się ona między innymi poprzez realizację różnego typu wspólnych działań i inicjatyw. Poprzez tworzenie lokalnych partnerstw, wzajemną współpracę społeczności lokalnej, administracji publicznej (szczególnie samorządowej) oraz lokalnych pracodawców następuje również większa koordynacja działań na rzecz osób wykluczonych społecznie. Wspólne działania zwiększają także odpowiedzialność za realizowane przedsięwzięcia, co wpływa na ich skuteczność i efektywność, a także wzmacnia potencjał realizatorów usług. Tworzenie lokalnych partnerstw pozwala na przygotowanie długoterminowych strategii integracji społecznej i aktywizacji zawodowej na poziomie lokalnym. Zmiana w podejściu do rozwiązywania problemów z zakresu integracji społecznej i aktywizacji zawodowej grup wykluczonych społecznie, w tym młodych osób, polega również na uwzględnianiu w coraz większym stopniu konieczności przygotowania diagnozy grup zagrożonych wykluczeniem społecznym przed rozpoczęciem udzielania wsparcia. Zmiany jakościowe w podejściu do problemu wykluczenia społecznego powinny przekładać się na skuteczność i efektywność udzielanej pomocy.

Obok jakościowych zmian w ramach aktywnej polityki rynku pracy i integracji społecznej konieczne staje się również zwiększanie dostępności usług, skierowanych do osób wykluczonych społecznie, w tym młodych osób gdyż interwencja na rynku pracy dotyczy coraz bardziej złożonych problemów społecznych. Często trudność sprawia nawet samo zachęcenie do udziału w proponowanym wsparciu osób doświadczających różnego typu problemów społecznych. Również w tym obszarze należy więc dokonać postępu, przygotowując wsparcie lepsze jakościowo, mniej schematyczne i bardziej atrakcyjne.

Nowe podejście w prowadzeniu polityki społecznej polega więc na skutecznym i efektywnym świadczeniu usług, skierowanych do osób wykluczonych oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym młodych osób do 30 roku życia. Założenie to jest realizowane poprzez zwiększanie zainteresowania odbiorców pomocy danym typem wsparcia oraz inicjowanie i utrzymanie wysokiej motywacji do aktywności we wprowadzeniu przez te osoby zmian we własnym życiu.

Geneza powstania metody coachingu³

Coaching, jako metoda pracy z podopiecznym, wywodzi się ze sportu a jego źródła sięgają lat 70-tych. Wtedy to właśnie trener tenisa Timothy Gallevey zrozumiał, że dotychczasowe

³ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

metody jego pracy, polegające na krytyce i dawaniu rad, są w dłuższej perspektywie nieskuteczne. Mimo tego, iż jego podopieczni deklarowali, iż rozumieją, co robią źle i co powinni robić lepiej, w momencie konfrontacji z przeciwnikiem wiedza ta nie zapewniała im wygranej. Po szeregu obserwacji i rozmów z zawodnikami Gallevey zrozumiał, że:

Prawdziwym przeciwnikiem nie są sportowi przeciwnicy ale własne ograniczenia i słabości.

Trener rozpoczął testowanie nowej metody pracy z zawodnikiem nazwiskiem John Whitmore, który jako pierwszy zaczął stosować coaching w biznesie. W książce autorstwa Whitmora zatytułowanej „Coaching. Trening efektywności” odnajdujemy jedno z kluczowych założeń tej metody pracy:

Sukces (w sporcie, pracy, relacjach itd.) polega na przewycięzaniu ograniczeń umysłowych, które powstrzymują osiągnięcie najlepszych rezultatów.

Coach tenisa testując nowe rozwiązania we współpracy z zawodnikami odkrył również, że jego podopieczni doskonale zdają sobie sprawę ze swoich słabych stron i popełnianych błędów. I że nie ma potrzeby im tego uświadamiać - potrafią dokonać samodzielnej samooceny, nierzadko znacznie krytyczniejszej niż ta ze strony trenera. Zgodnie z powyższym odkryciem Gallevey przyjął następującą strategię działania:

Pomagać w osiągnięciu najlepszych rezultatów nie używając ocen i osądów.

Rozwijając strategię oceny dokonywanej przez samego zainteresowanego okazało się również, iż każdy z podopiecznych sam najlepiej wiedział, co powinien poprawić oraz co jest w stanie zrobić w danej sytuacji. A najskuteczniejszym dalszym krokiem okazało się pozwolenie na to, aby podopieczny samodzielnie, metodą małych kroków oraz prób i błędów, doszedł do wyznaczonego sobie celu.

W coachingu chodzi o wspomaganie ludzi w zdobywaniu tego, czego pragną bez robienia tego za nich lub mówienia im, co mają robić.

W jaki sposób technicznie realizowana była nowa metoda pracy? Poprzez pytania właśnie. Nie rady, wskazówki, odpowiedzi, stwierdzenia czy sugestie – a poprzez zachęcanie do budowania świadomości nad swoim zachowaniem i sposobem postrzegania.

Pomoc danej osobie we wzmacnianiu i doskonaleniu działania poprzez refleksję nad tym, jak stosuje konkretną umiejętność i/lub wiedzę.

To, czym jest coaching można ogólnie nazwać odwołując się do pochodzenia słowa „coache” – to średniowieczne angielskiego słowo oznaczało powóz. W rzeczywistości słowo to nadal posiada takie znaczenie - jest to inaczej mówiąc wehikuł przenoszący grupę ludzi z danego punktu wyjścia do miejsca przeznaczenia.

Coaching to przeprowadzenie klienta od punktu A do punktu B poprzez zadawanie pytań i wywoływanie refleksji.

Coaching nie jest metodą pracy dla każdego. To propozycja dla osób, które czegoś w życiu pragną, mają ambicje, chcą coś osiągnąć, są zmotywowane do pracy, zdeterminowane do wzięcia odpowiedzialności za swój sukces ale potrzebują wsparcia.

Coaching jest bezcelowy w pracy z kimś, kto oczekuje, że coach rozwiąże za niego wszystkie problemy i doradzi mu „jak ma żyć”. Bez pełnego zaangażowania i podjęcia zobowiązania do działania żadna współpraca nie ma szans powodzenia. Nie ma również efektów pracy, kiedy osoba zostaje zmuszona do współpracy z coachem.

Cele coachingu⁴

Celem każdego coachingu jest uświadomienie klientowi, że tak naprawdę ma wybór i może wybierać różne sposoby myślenia, odczuwania i zachowywania się. Natomiast powszechnym motywem coachingu jest fakt, że klienci, którzy działają w pewien określony sposób chcą czuć, myśleć i zachowywać się inaczej. Spotkania indywidualne rozwijające kompetencje w obszarze osobistym, społecznym i zawodowym mają pełnić rolę sesji, podczas których młodzi ludzie poznają lepiej siebie i swoje możliwości oraz swój wpływ na ich zmianę.⁵

Co za tym idzie rola coacha jest podwójna – chodzi o to, aby pomógł młodemu człowiekowi:

- Podjąć działania zmieniające kierunek jego myślenia i zachowania,
- Trzymać się nowego kierunku - nawet wtedy, gdy wydaje się być trudniejszy a podopieczny wzdycha za utraconym komfortem poruszania się w obszarze, który znał i rozumiał.

Istotną sprawą, dla młodego człowieka jak i prowadzącego rozmowę, jest zrozumienie, że istnieją siły, które przyciągają do powrotu do dotychczasowego, znanego obszaru – zwanego strefą komfortu. Lubimy to, co znamy. Dlatego wszelkie zmiany w dowolnym obszarze życia powodują dyskomfort (czasami również lęk) oraz wewnętrzny protest. Rozwój polega na stałym poszerzaniu strefy komfortu. Problem polega na tym, że żeby ją poszerzyć trzeba ją opuścić i wejść w strefę dyskomfortu, bo tylko tam zdobywamy nowe doświadczenia i dzięki nim możemy się rozwijać. Jeżeli zatem wychowanek chce się rozwijać musi zacząć robić rzeczy, których do tej pory nie doświadczał.

⁴ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

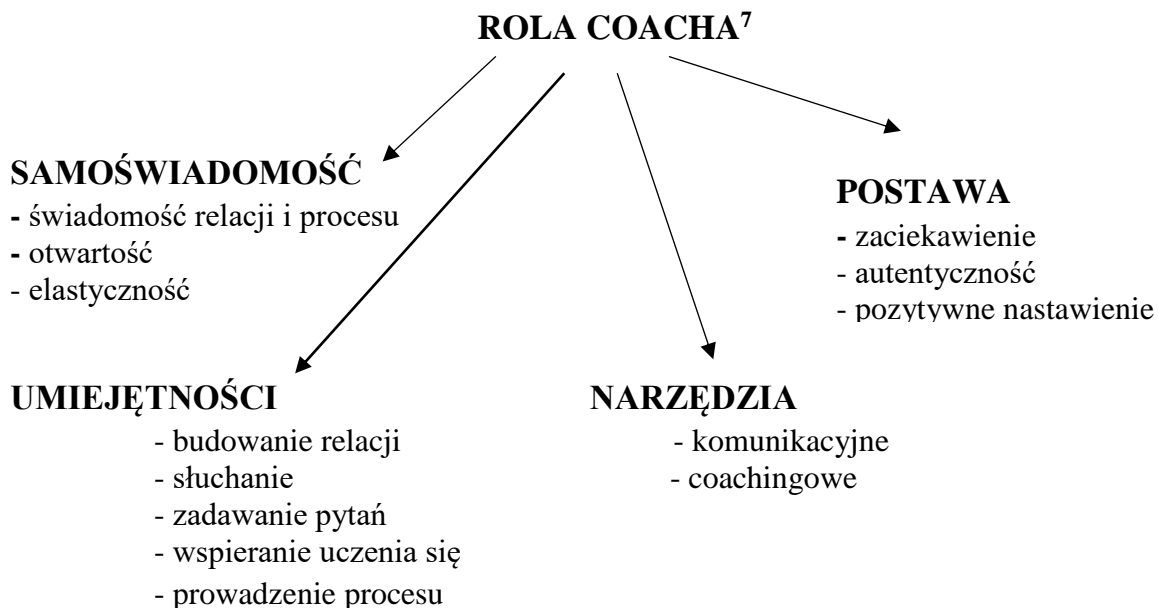
⁵ A. Sasin, „Life coaching”, Gliwice 2011



Źródło: A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

Jest tu pewne dodatkowe ryzyko. Jeżeli za bardzo oddali się od strefy komfortu może wpaść w obszar, w którym nie będzie w stanie kontrolować zdobywania doświadczenia – strefę paniki. Wtedy jest spora szansa, że doświadczenie będzie negatywne i w ekstremalnym przypadku młody człowiek mentalnie się pokaleczy.

Podczas procesu coachingowego relacje między strefami klienta można porównać do olbrzymiej elastycznej taśmy, która się nieprzerwanie naciąga. Napięcie między trzymaniem się nowego, a powrotem do starego jest zawsze obecne. Celem coachingu i coacha jest pomaganie przewyciężyć siły przyciągające człowieka do starych sposobów postępowania (przecina gumową taśmę) i zarzucić kotwicę, która utrzyma go na nowym, pożądanym kierunku. Jeżeli coachowi uda się to zrobić to jego praca jest wykonana.⁶



⁶ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

⁷ Ośrodek Rozwoju Edukacji, „Wprowadzenie do coachingu”, Materiały szkoleniowe przygotowane przez Szkołę Liderów dla uczestników i uczestniczek warsztatów coachingowych w ramach projektu Przywództwo i zarządzanie w oświacie, Warszawa

ROZMOWA COACHINGOWA⁸

Rozmowa towarzyska a coachingowa

Obserwując na dwie osoby zaangażowane w proces coachingowy można błędnie uznać, iż rozmowa jest właściwie zwykłym dialogiem dwojga znajomych. Pod względem organizacyjnym te dwie rozmowy faktycznie niewiele się różnią – rozmowa coachingowa może odbywać się równie dobrze w biurze jak i kawiarni czy na spacerze. Różnice w przebiegu rozmowy towarzyskiej i coachingowej są jednak zasadnicze. Osoba prowadząca coaching, inaczej niż przyjaciel czy znajomy, daje wsparcie i pomoc, rozmawia o innych ludziach czy mówi o swoich przekonaniach.⁹

Szczegółowe zestawienie różnic między dwoma typami rozmów znajduje się w poniższym zestawieniu.

Rozmowa towarzyska

Komunikacja w ramach coachingu

Pomoc i wsparcie

Okazuj innym aprobatę i uznanie. Mów wszystko, co poprawi ich samopoczucie. Dbaj, aby ich nie urazić. Mów, że ci na nich zależy. Jeśli to możliwe, zgadzaj się z nimi, gdy kogoś krytykują.	Rozwijaj w ludziach umiejętność podawania w wątpliwość ich własnych pomysłów, tworzenia okien do ich umysłów oraz zmierzania się z przekonaniem, uprzedzeniami i obawami, których sobie nie uświadamiają.
---	---

Szacunek dla innych

Ulegaj ludziom. Nie podawaj w wątpliwość ich sposobu myślenia lub działania.	Przypisuj ludziom zdolność do refleksji nad sobą i analizy swoich działań, nie obawiając się, że utracą skuteczność, poczucie odpowiedzialności za siebie i umiejętność wyboru. Sprawdź, jak to działa.
--	---

Siła

Broń swego stanowiska, zadając pytania i zastanawiając się nad sobą. Poczucie bezradności, przy jednoczesnym zachęcaniu innych do zadawania pytań, jest oznaką siły.	Broń swego stanowiska. Poczucie bezradności jest oznaką słabości.
--	---

Szczerłość

Nie kłam. Mów wszystko, co myślisz i czujesz.	Zawsze mów, co wiesz, i zachęcaj do tego innych. Staraj się nie dopuszczać do zniekształcenia rzeczywistości i ukrywania problemów.
---	---

⁸ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

⁹ M. Zubrzycka-Nowak, K. Rybczyńska, S. Monostori, „Czym (nie) jest coaching, Prawdy i mity o coachingu”, Sopot 2010

Wierność swoim zasobom

Trzymaj się swoich zasad, wartości i przekonań	Broń swoich zasad, wartości i przekonań w sposób zachęcający innych do zadawania pytań. Zachęcaj innych do takich zachowań. ¹⁰
--	---

Komunikację w ramach coachingu nazywa się często „rozmowami transformacyjnymi”. Terminem tym określa się sposób mówienia mający zmienić życie rozmówcy. Zaangażowane mówienie, które jest integralnym elementem rozmów coachingowych, wymaga empatii – niezbędnej, aby poznać przekonania ludzi i otworzyć im oczy na ich konsekwencje w zachowaniu.

Typy rozmów coachingowych¹¹

Sposób prowadzenia rozmowy trzeba zmieniać w zależności od rodzaju relacji łączącej prowadzącego sesję i podopiecznego. W trakcie jednej rozmowy coachingowej, wraz z rozwojem sytuacji, coach może stosować kilka rodzajów rozmów. Pomysł ten nazywa się „zonglowaniem możliwościami” i pochodzi z metody mistrzowskiego coachingu.¹² Wyróżnia się w niej siedem różnych rodzajów rozmów. Doświadczeni coachowie stosują wszystkie rodzaje rozmów, natomiast początkujący ograniczają się zaledwie do jednego typu, czyli zadają pytania i odgrywają rolę terapeuty. Kiedy osoba prowadząca rozmowę metodą coachingu nauczy się je rozróżniać, dość szybko i skutecznie zacznie się nimi posługiwać w praktyce. Najczęściej w trakcie rozmowy nie zastanawiamy się, jaki reprezentuje ona typ, po prostu wchodzimy w odpowiednią rolę. Decyzja o przejściu od jednej roli do drugiej zależy od rozwoju sytuacji i od charakteru wewnętrznego monologu osoby prowadzącej rozmowę.

Siedem typów rozmów coachingowych wg metody Mistrzowski Coaching™

I. Deklarowanie nowych możliwości

Osoba w pełniąca funkcję coacha zachęca podopiecznych, aby uwzględniając to, co naprawdę jest możliwe, i opierając się na swoich dotychczasowych doświadczeniach, zadeklarowali możliwość, w którą chcą się zaangażować. Zawsze jest więcej takich możliwości, niż potrafimy dostrzec, ponieważ postrzeganie rzeczywistości ogranicza nasza percepcja, zwyczaje czy przyjęte normy. Należy więc poddać możliwości burzy mózgów i wybrać najlepszą z nich. Deklaracja musi być jasno sprecyzowana: „Decyduję się skorzystać z możliwości... (podwyższenia swoich kwalifikacji aby zwiększyć szanse na zatrudnienie)”.

• Coach stosować będzie ten typ rozmowy: gdy zauważy u podopiecznych oznaki rezygnacji, gdy twierdzą oni, że nie mają wyboru i muszą stosować konwencjonalne rozwiązania, gdy nie widzą możliwości rozwoju.

¹⁰ R. Hargrove, „Mistrzowski Coaching”, Kraków 2006

¹¹ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

¹² R. Hargrove, „Mistrzowski Coaching”, Kraków 2006

- Coach zakończy ten typ rozmowy: gdy ludzie dostrzegają niezliczone możliwości, ale nie potrafią wybierać, gdy nie mogą zdecydować „co”, ponieważ nie wiedzą „jak”.

II. Myślący partner

Często stajemy wobec problemów, które niełatwo rozwiązać. Jak powiedział Einstein: „Ten poziom rozumowania, który doprowadził cię do zauważenia problemu, nie wystarczy, abyś go rozwiązał”. Jeśli tak jest, należy się dowiedzieć, czy podopieczny nie potrzebuje myślącego partnera. Zapoczątkowanie wychodzi od pytania: „O czym myślisz?”. Następnie zastanowienie się nad najlepszymi pomysłami. Nie trzeba obawiać się w podsuwaniu nowych pomysłów, świeżych poglądów, innowacyjnych rozwiązań. Można kwestionować wszystko, co obydwie strony mogłyby uznać za oczywiste, aby mieć pewność, że nie zostaną wyciągnięte pochopne wnioski. Traktowanie rozwiązania tak, jakby było ono słuszne w osiemdziesięciu procentach.

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: gdy podopieczny określi problem dotyczący ludzi czy szkoły/pracy, który nie ma prostych ani oczywistych rozwiązań.
- Coach zakończy ten typ rozmowy: gdy podopieczny chce przejść od myślenia do działania.

III. Wydobywanie odpowiedzi

Funkcjonuje przekonanie, że zadaniem osoby prowadzącej rozmowę coachingową i myślącego partnera jest podpowiadanie odpowiedzi. Podejście takie może być błędne, bo przecież to podopieczny ma często większą wiedzę na temat szkoły/pracy niż coach. Ponadto jeśli zacznie się od podpowiadania, podopieczny może poczuć się zniechęcony i niezdolny do konstruktywnych działań. Najlepiej zacząć od założenia, że podopieczny zna odpowiedź, a zadanie prowadzącego polega na jej wydobyciu. Wydobywać można też uczucia lub reakcje, aby następnie poddać je analizie.

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: gdy poczuje, że podopieczny ma wspaniały pomysł, ale wyraża go w sposób niezrozumiały, gdy podpowiadasz mu dobry pomysł, na który nie reaguje, lub gdy czuje się niezrozumiany.
- Coach zakończy ten typ rozmowy: gdy podopieczny zniechęca się do czegoś, gdy wyciąga pochopne wnioski lub przyjmuje założenia, których nie można bezpośrednio wynagrodzić.

IV. Przemodelowanie sposobu myślenia i postaw

Rozmowa zakładająca przemodelowanie sposobu myślenia i postaw jest wskazana bezpośrednio po rozmowie typu „wydobywanie odpowiedzi”. Oto przykłady dobrych pytań:¹³

- ❖ Czy sposób rozwiązania tego problemu przyniesie oczekiwane efekty?
- ❖ Czy naprawdę uważasz, że w tej pracy nie masz możliwości rozwoju, a może nadszedł już czas na opracowanie strategii rozwoju?

¹³ T. Stoltzfus, „Sztuka zadawania pytań w coachingu”, Wrocław 2012

Ten rodzaj rozmów jest kluczowy dla transformacji. Osoba w roli coacha szukać będzie za ich pomocą odpowiedzi na pytania: Jak podopieczny postrzega siebie (swoją rolę) w danej chwili? Co musi zmienić w sposobie postrzegania siebie? Co myśli o rozpatrywanym problemie? W którym kierunku powinno pójść jego rozumowanie? Przez jaki „filtr” mówi lub słucha? Jak można to zmienić?

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: gdy zauważy, że podopieczny niewłaściwie patrzy na problem lub jego rozwiązanie, gdy jest skrzepowany przekonaniami i założeniami, gdy nie chce mu się myśleć, ma pesymistyczne nastawienie lub czuje się zniechęcony.
- Coach zakończy ten typ rozmowy: gdy podopieczny uzyska bardziej inspirującą, właściwą interpretację rzeczywistości, gdy właściwie patrzy na dany problem i może iść dalej, gdy czujesz, że teraz bardziej potrzebna jest mu informacja o tym „jak to zrobić”.

V. Nauczanie i doradztwo

Coach to nie terapeuta. Podstawowa różnica polega na tym, że osoba prowadząca rozmowę coachingową często przekazuje swój punkt widzenia: „Doświadczenie jest najważniejsze w karierze zawodowej”. Ten typ rozmowy stosuje się często, aby wprowadzić rozróżnienia, które kształtują w ludzkich umysłach całkiem nowe kategorie. Istnieje na przykład zasadnicza różnica między podporządkowaniem się a zaangażowaniem. W ten sposób rozmawiamy także wtedy, gdy konieczne jest udzielenie praktycznej rady. Jeśli już wybrany jest omawiany typ rozmowy, niech będzie ona: przyjazna i szczerą, praktyczną, mądrą i przeprowadzoną w odpowiednim czasie, czyli wtedy, gdy podopieczny chce słuchać.

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: kiedy swój punkt widzenia chce przekazać innym, gdy wprowadzenie jakiegoś rozróżnienia pozwoli podopiecznemu lepiej zrozumieć problem lub zwiększy jego motywację, gdy podopieczny prosi cię o radę.
- Coach zakończy ten typ rozmowy: kiedy podopieczni zaczynają poddawać pod dyskusję każdą twoją wypowiedź, kiedy wielokrotnie słyszysz: „Tak, ale...”, gdy czujesz, że już powiedziałeś to, co zamierzałeś. Warto wtedy spróbować rozmowy typu 3, tzn. wydobywania odpowiedzi.

VI. Zachęcanie do działania

Przed wszystkim zadaniem osoby prowadzącej rozmowę coachingową jest zachęcenie podopiecznego do wyjścia poza zwykłe szukanie odpowiedzi na pytania, żeby dotrzeć do głębokiej refleksji nad rozpatrywanym zagadnieniem i skłonić go do wykorzystania jej w działaniu, które zazwyczaj jest konsekwencją takich przemyśleń. Mowa tu o wyrobieniu w podopiecznych przekonania, że zawsze istnieje jakaś droga naprzód – trzeba ją tylko znaleźć. Skupienie się na małych, ale ważnych krokach, które posuwają sprawę naprzód, nie wywołując jednocześnie u podopiecznych uczucia przytłoczenia.

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: gdy ludzie mają już dość opracowywania strategii i chcą działać, gdy nie widzą możliwości skutecznych działań, gdy precyzyjnie określiliście, czego potrzebujecie, i pada pytanie: Co dalej?

- Coach zakończy ten typ rozmowy: gdy pracując lepiej, nie widzi poprawy. Rozwiązaniem może być zastosowanie rozmowy typu 1 (deklarowanie nowych możliwości) i poddanie burzy mózgów różnych sposobów działania albo też podjęcie rozmowy typu 4 (przemodelowanie) i spojrzenie na zagadnienie z nowej perspektywy, bądź wreszcie zastanowienie się, w którym momencie pojawiła się blokada.

VII. Szczera krytyka

Wszyscy cierpimy na pewnego rodzaju ślepotę i nie potrafimy na siebie spojrzeć z boku. Większość z nas ma uczciwe intencje ale nie umiemy obiektywnie ocenić ani naszych zalet, ani wad ani przewidzieć niezamierzonych konsekwencji naszych działań. Trzeba to wszystko uświadomić podopiecznemu, a nasza ocena musi opierać się na obiektywnych obserwacjach. Chociaż jest to tylko nasza opinia, może ona dużo zdziałać. Zaczyna się od oceny pozytywnej, a następnie przejścia do negatywnej. Zakończenie to zobowiązanie do jej zrewidowania.

- Coach stosować będzie ten typ rozmowy: kiedy opracowujecie plan rozwijania jakiś kompetencji i musi ocenić mocne strony lub braki podopiecznych, kiedy opracowaliście zamierzone.

- Coach zakończy ten typ rozmowy: kiedy ludzie nie są otwarci na krytykę, gdy trzeba znowu zacząć działać.

Przepis na skuteczne rozmowy¹⁴

Sprawdzonym przepisem na skuteczne rozmowy jest połączenie omówionego zagadnienia jakim jest zaangażowane mówienie i słuchanie oraz przedstawione siedem typów rozmów coachingowych.

Najpierw wymagane jest zastanowienie się nad następującymi zasadami:

1. Ważna jest osoba coachingowa.
3. Ważne jest zaangażowanie i entuzjazm coacha.
4. Ważna jest rola coacha w rozmowie.
4. Ważne jest tworzenie wspólnego kontekstu.
5. Ważne jest jasne określenie celów i poczucie odpowiedzialności za ich osiągnięcie.¹⁵

Konieczne jest przygotowanie się do rozmowy z podopiecznym - należy odpowiednio nastawić się mentalnie, przyjąć odpowiednią postawę coacha.

Osoba posiadająca właściwą postawę podczas prowadzenia rozmowy coachingowej daje swojemu rozmówcy pełne poczucie bezpieczeństwa. Podopieczny czuje się słuchany

¹⁴ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

¹⁵ R. Hargrove, „Mistrzowski Coaching”, Kraków 2006

i słyszany, a jego poglądy są przyjmowane z szacunkiem, choć rozmówca niekoniecznie się z nimi zgadza. Osoba w roli coacha przedstawia swój punkt widzenia w taki sposób, że coachowany czuje, że warto go wziąć pod uwagę, ale nie ma wrażenia narzucania się z rozwiązaniem. W relacji z osobą o postawie coacha to coachowany jest ważny, jego cel, jego dążenia do dobrostanu fizycznego i psychicznego.

PROWADZENIE ROZMÓW METODĄ COACHINGU¹⁶

Pięć Zasad Coachingu Ericksona

W rolę coacha można wejść wtedy, gdy myśli i działa on z poziomu pięciu zasad Ericksona, które są całkiem proste. Oznacza to, że przejmowana jest taka perspektywa patrzenia, słuchania i zadawania pytań, która szanuje każdą osobą na pięć sposobów:

1. Zauważasz, że osoba ta jest prawdziwie w porządku, dokładnie taka jaka jest; „zasada bycia OK”.
2. Zauważasz, że ma wszystkie wewnętrzne zasoby niezbędne do osiągnięcia sukcesu.
3. Zauważasz, że za każdym zachowaniem stoi pozytywna intencja (nie jest istotne, jak to wygląda na powierzchni).
4. Zauważasz, że w danej chwili robi wszystko najlepiej jak może zważywszy na to, co jest dostępne i nie zasługuje na obwinianie zawstydzanie czy zarzuty.
5. Zauważasz, że zmiany zachodzą nieustannie. Słuchasz osób znajdujących się w trybie rozwoju, stających się coraz bardziej świadomymi tego, kim są na każdym poziomie i w każdej warstwie, obszarze i aspekcie swojego życia.

Dzięki tym pięciu zasadom, pozycja coacha siłą rzeczy tworzy wysokiej jakości, kreatywną rozmowę dająca znacznie lepsze efekty niż słuchanie poprzez filtr silnych przekonań, sugestii i preferencji. Stare nawyki pozostawiania na „pierwszej linii gry na boisku” sprawiają, że mamy tendencję do bezkrytycznego podchodzenia do naszych myśli i odgrywania roli ekspertów w życiu innych ludzi. Mamy skłonność do wyciągania wniosków i szybkiego wychwytywania informacji z życia lub wcześniejszych zachowań danej osoby. Efektem są gotowe opinie na podstawie wcześniej ukształtowanych przekonań i decyzji, co do tego, jak dane informacje i myśli powinny się układać. Osoba bezkrytyczna wobec własnych myśli lub wszechwiedzący ekspert odbiera wszystko przez pryzmat uprzednio sformułowanych oczekiwań, co do tego, jak sprawy się potoczą i jak powinny się potoczyć, co prowadzi do oporu, wyjaśnień.¹⁷

¹⁶ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

¹⁷ M. Atkinson, Rae T. Chois, „Sztuka i nauka coachingu”, Warszawa 2012

Zachowania świadczące o postawie coacha

Coach powinien szanować wszystkie strony biorące udział w relacji, to znaczy stosować przykazanie „kochaj bliźniego swego jak siebie samego”. Osoba pełniąca funkcję coacha zauważa i honoruje prywatną przestrzeń drugiego człowieka. Następnym wyznacznikiem szacunku jest uznanie świata drugiego człowieka jako prawidłowego. Żaden model rzeczywistości nie jest ani dobry ani zły. Coach powinien mieć świadomość, że każdy ma swoją historię życia więc nie potrzebuje udowadniać nikomu, że jego model świata jest gorszy czy lepszy.

Osoba prowadząca rozmowę coachingową utrzymuje kierunek działania w zgodzie z celem wspólnie ustalonym z podopiecznym. Czuwa również nad decyzjami podejmowanymi przez coachowanego.

Poniższa tabela zawiera szczegółowy wykaz zachowań, jakie reprezentuje osoba nie przygotowana do prowadzenia coachingu a osoba o postawie coacha.¹⁸

Osoba nieprzygotowana do coachingu	Osoba o postawie coacha
<p>Nie zawsze jest świadoma, czym jest szacunek:</p> <ul style="list-style-type: none">- wkracza bezwiednie w przestrzeń drugiego człowieka- porównuje modele świata i stara się udowodnić, że jej jest lepszy- walczy o swoje wartości nawet kosztem dobrego samopoczucia rozmówcy- w dużym stopniu jest zajęta swoimi przemyśleniami	<p>Okazuje szacunek drugiemu człowiekowi:</p> <ul style="list-style-type: none">- szanuje fizyczną przestrzeń drugiej osoby- traktuje model świata drugiego człowieka jako właściwy, niepodlegający ocenie dobry/zły- pozostaje w kontakcie ze swoimi wartościami i poglądami w sposób taktowny i bezpieczny dla rozmówcy- słucha i słyszy rozmówcę
<p>Ma rozproszoną uwagę:</p> <ul style="list-style-type: none">- nie kieruje rozmową pod kątem celu rozmówcy- nie dba o poszukiwanie rozwiązań- nie dostrzega procesów u rozmówcy- jest zajęty swoimi tematami- doradza, sugeruje, ocenia- patrzy na cele rozmówcy przez pryzmat swoich doświadczeń	<p>Charakteryzuje się wielką uważnością:</p> <ul style="list-style-type: none">- jest skoncentrowana na celu i utrzymuje bieg sytuacji pod kątem jego zrealizowania- jest dobrym obserwatorem procesów dziejących się w rozmówcy i umie kontaktować rozmówcę ze strategiami, których on używa- dba o ekologię decyzji podejmowanych przez coachowanego
<p>Niekoniecznie zachowuje zasadę prywatności:</p> <ul style="list-style-type: none">- swobodnie wykorzystuje informacje uzyskane w trakcie rozmowy	<p>Jest godna zaufania:</p> <ul style="list-style-type: none">- Traktuje informacje ujawnione w trakcie rozmowy jako poufne

¹⁸ M. Zubrzycka-Nowak, K. Rybczyńska, S. Monostori, „Czym (nie) jest coaching, Prawdy i mity o coachingu”, Sopot 2010

Przedstawione w zestawieniu zachowania osoby o postawie coacha są pożądane w każdym przypadku wymagającym współpracy z młodymi ludźmi. Taka postawa pomaga podopiecznemu poczuć się ważnym i godnym wysłuchania, daje również poczucie bezpieczeństwa, które jest niezbędne do prowadzenia otwartego i partnerskiego dialogu.

UMIEJĘTNOŚCI COACHINGOWE¹⁹

Chcąc prowadzić rozmowy metodami coachingowymi konieczne jest posiadanie kilka kluczowych umiejętności. Są to przede wszystkim tzw. umiejętności miękkie, jak np.: umiejętność budowania zaufania, słuchania, udzielania informacji zwrotnych czy zadawania pytań. Ważną kompetencją coacha jest umiejętność obserwowania i myślenia analitycznego, która pozwala trafnie interpretować zaistniałe sytuacje.

Niezwykle ważna jest wysoka kultura osobista, która pomaga wybrnąć taktownie z trudnych sytuacji. Coach będzie mógł pomagać innym osiągać wyniki na wyższym poziomie, jeżeli będzie potrafił tworzyć wizję, tak aby osiągnąć z podopiecznym pożądane przez niego wyniki. Ważne aby miał we własne możliwości. Coach musi być jednak przygotowany na granie drugich skrzypiec, bo ta relacja to nie poszukiwanie sławy dla siebie, ale dla drugiego człowieka. Powinien mieć pewnego rodzaju wrażliwość, która pozwoli mu rozpoznać, kiedy powinien się wycofać i siedzieć cicho. Niezbędnym elementem jest również poczucie humoru, które pozwala rozładować atmosferę w trudnych sytuacjach.

Budowanie zaufania

Ważnym elementem w nawiązaniu odpowiedniej relacji w coachingu jest zdobycie wzajemnego zaufania oraz szacunku. Osoba coachowana powinna czuć się swobodnie podczas rozmowy z coachem, ponieważ tylko wtedy będzie w stanie szczerze mówić o swoich trudnościach i przeżyciach. Coach natomiast powinien być prawdziwie zainteresowany wypowiedziami mówiącego oraz wykazywać chęć i gotowość do udzielenia mu odpowiedniej pomocy.

Relacja w coachingu powinna być partnerska. Coachowi nie wolno przejawiać wyższości, krytykować mówiącego ani narzucać swojego zdania. Przyjazne nastawienie, wyrozumiałość, unikanie osądzania oraz troska spowodują u osoby coachowanej głębsze przemyślenia i wyciągnięcie wniosków, które doprowadzą do podjęcia odpowiednich działań.

Uważne słuchanie

Pierwszym krokiem na drodze do skutecznej komunikacji jest umiejętność słuchania. Podobnie jak każda inna zdolność wymaga ona ciężkiej pracy oraz samodyscypliny. Myślenie odbywa się czterokrotnie szybciej niż wypowiedzanie się, co oznacza, że słuchając innych mamy więcej

¹⁹ A.Bielak, P.Prokop, M.Madejska, M.Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

czasu i dlatego też, dość często dekoncentrujemy się podczas rozmowy. Na pewno każdy z nas przeżył taką sytuację, kiedy to słuchając czyjejs wypowiedzi, chwilowo wyłączył się, po czym nagle „powrócił” i prosił rozmówcę o powtórzenie części wypowiedzi. W takich sytuacjach czujemy się skrępowani i obawiamy się, aby osoba mówiąca nie poczuła się urażona naszym brakiem zaangażowania i zainteresowania rozmową. Dlatego też warto postarać się szybkość myślenia wykorzystać z pożytkiem dla nas. W wolnym czasie możemy sprawdzać rozumienie przekazu, podsumowywać to, co zostało powiedziane oraz w razie potrzeby sformułować dodatkowe pytania.

Jako dobry słuchacz coach musi pamiętać o:

- ❖ Świadomości własnych emocji – słuchać uważnie nawet, jeśli się nie zgadza.
- ❖ Nieuleganiu uprzedzeniom.
- ❖ Empatii – wyczuwa nastroje, obserwuje mowę ciała.
- ❖ Stosowaniu techniki ciszy – poczekać chwilę zanim odpowie, aby pokazać, że musi przemyśleć chwilę, co usłyszał.
- ❖ Wydawaniu dźwięków świadczących o tym, że słucha.
- ❖ Zachowaniu otwartego umysłu – nie ocenia innych, wstrzymuje się z pochopnym wyciąganiem wniosków. Pamięta o tym, że inni ludzie mogą mieć inny punkt widzenia niż on.
- ❖ Koncentracji na priorytetach i staraniu się aby dotrzeć do sedna wypowiedzi.
- ❖ Sprawdzeniu czy dobrze wszystko zrozumiał.

Coaching opiera się na poznawaniu potrzeb, uczuć i pomysłów coachowanego dlatego tak ważna jest umiejętność koncentrowania się na jego wypowiedziach. Brak tej zdolności może spowodować, że nie będziemy w stanie wychwycić wszystkiego co zostało wypowiedziane, co jednocześnie będzie miało negatywny wpływ na jakość naszych relacji z coachowanym. Niezbędna jest nauka szybkiego czytania „między wierszami”, np., jeśli rozmówca mówi „głównym powodem jest...” może to oznaczać, że istnieją inne powody. Tylko aktywne słuchanie umożliwi wychwycenie tego, co nie zostało wypowiedziane. Niezwykle istotny jest również sam sposób udzielania odpowiedzi czy zadawania pytań. Spostrzegawczy słuchacz powinien zwracać uwagę na akcentowanie słów, płynność wypowiedzi lub jej brak, a także emocje ujawniane przez język.

Obserwacja

Obserwowaniu poświęca się często znacznie więcej uwagi niż słuchaniu. Ten sam przedmiot pokazany kilku różnym osobom może być opisany zupełnie inaczej przez każdą z nich. Jest to przykład na to jak wiele może być odmiennych, a nawet sprzecznych interpretacji jednego obrazu. Dzieje się tak, ponieważ komunikaty odbierane za pośrednictwem zmysłów wzroku i słuchu są stymulowane przez nasze osobiste pragnienia, wartości, uprzedzenia, założenia oraz

oczekiwania. Coachowie bardzo często odwołują się do umiejętności obserwowania i słuchania, sami powinni je opanować i efektywnie się nimi posługiwać.

Odzwierciedlanie

Odzwierciedlanie tego, co usłyszał coach wypływa w naturalny sposób ze słuchania. Reagowanie na to, co słyszy i wyczuwa w kliencie służy kilku celom:

- ❖ Klient czuje się zauważony, słuchany i poznany przez coacha. To daje mu poczucie porozumienia i zaufania. Dzięki temu poznaje samego siebie.
- ❖ Dokładne odzwierciedlanie może pomóc w wyjaśnieniu sytuacji klienta.
- ❖ Wytworzenie atmosfery akceptacji sprzyja otwarciu się, a to jest kluczowe w pozostaniu w kontakcie z rzeczywistością.
- ❖ Pracuje razem z klientem i jest to okazja, by sprawdzić, że dobrze zrozumiał jego doświadczenie.

Coach powinien:

- ❖ Mówić, dobrać swój ton i prędkość mówienia, tak by stworzyć jak najlepsze porozumienie.
- ❖ Mówić krótko. Nie powtarzać wszystkiego, co klient powiedział. Może zawierać metafory.
- ❖ Używać języka i terminologii klienta, jeśli to możliwe. Starać się nie naśladować klienta, jego odzwierciedlanie będzie dokładne jak lustro.
- ❖ Zwiększać świadomość klienta, nazywać zasoby i strategie, które obserwuje, lub wnioskuje z przekazu.
- ❖ Mówić, kim według niego jest klient, odzwierciedlać jego charakter.
- ❖ Reagować na to, czego nie usłyszał od klienta, ale co wyczuł między słowami.
- ❖ Nie przywiązywać się do swojej percepcji sytuacji klienta. Jeśli klient się nie zgadza z jego zdaniem, odpuścić.²⁰

Dawanie informacji zwrotnej

„Dawanie informacji zwrotnej” – FEEDBACK, ma związek z „karmieniem”. Dostarczanie informacji zwrotnych jest po to, by ktoś się rozwijał, rósł, dojrzywał... Zasadniczo więc feedback jest dobrą rzeczą, ważnym narzędziem dla coachów do kształtowania zachowań i wzmacniania uczenia się, które doprowadzi do lepszych wyników.

Celem przekazywania informacji zwrotnej jest rozwój drugiej osoby, zwiększenie jej samoświadomości. Dzięki tym informacjom dowiaduje się, jak jest postrzegany przez świat zewnętrzny, i dzięki temu może zmieniać swoje zachowania i przekonania na lepsze.

²⁰ Podręcznik CoachWise, www.thecoaches.pl

W poniższej zestawiono różnice pomiędzy konstruktywnym a niewłaściwym sposobem przekazywania informacji zwrotnej.

Informacje zwrotne udzielone w sposób konstruktywny:	Informacje zwrotne udzielone w sposób niekonstruktywny:
1. dotyczą konkretnych zachowań rozmówcy	1. dotyczą ogólnych właściwości rozmówcy
2. opisują uczucia nadawcy	2. wyrażają oceny, rady, zalecenia nadawcy
3. dotyczą negatywnych i pozytywnych konsekwencji zachowań odbiorcy	3. dotyczą wyłącznie pozytywnych lub tylko negatywnych konsekwencji zachowań odbiorcy
4. są przekazywane przez ich autora	4. są przekazywane przez osoby trzecie
5. są podawane zaraz po zachowaniach, jakich dotyczą	5. są podawane z opóźnieniem w stosunku do wydarzeń, jakich dotyczą
6. dotyczą właściwości odbiorcy, które może zmienić	6. dotyczą właściwości odbiorcy, których nie może zmienić

Eliminowanie uprzedzeń

Stereotypy to zjawisko szeroko rozpowszechnione, obecne niestety we wszystkich kulturach świata. Kieruje się nimi większość z nas, przyznając się do tego mniej lub bardziej jawnie.

Bardzo często spotykane są opinie o tym, że osoby noszące okulary są mądrzejsze, a blondynki są mniej inteligentne niż brunetki. Tego typu przekonania są zazwyczaj błędne oraz krzywdzące. Choć nie znajdują one potwierdzenia w rzeczywistości, bardzo trudno jest nam się ich pozbyć. Zarówno szablony myślenie, jak i po prostu pierwsze wrażenie, bardzo silnie wpływają na ocenę drugiego człowieka. Stanowi to dla nas duże zagrożenie, ponieważ aby dokonać obiektywnej oceny, należy stale obserwować i słuchać przez całą sesję, jednocześnie zapominając o nadawaniu etykietek na podstawie pozornych cech.²¹

Wspieranie

Umiejętność wspierania kogoś jest połączeniem różnych umiejętności. Coach także ma swój udział w przebiegu coachingu, istnieje ryzyko, że proces skupi się na nim (tym, co on wie, co widzi, co czuje) zamiast na kliencie. Istotą coachingu jest zadawanie pytań, słuchanie i odzwierciedlanie.²²

Umiejętności, które tworzą umiejętność dawania wsparcia są tylko dodatkiem. Można ich używać, ale oszczędnie. Coach nie powinien wystawiać ich na pierwszy plan.

²¹ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

²² j.w.

Coach może wspierać klienta swoją postawą i zaangażowaniem:

- ❖ Zachęcanie, dodawanie odwagi, motywowanie: “Wiem, że potrafisz to zrobić. Będiesz w tym świetny.” „Możesz więcej!”
- ❖ Okazywanie uznania, czyli nazywanie pozytywnych cech. Podkreślanie, kim jest Klient w coacha odbiorze: „Jesteś zorganizowany i uważny“.
- ❖ Świątowanie, entuzjazm: “To brzmi wspaniale“ lub „Brawo“
- ❖ Może też wspierać go swoją wiedzą i doświadczeniem bez sugerowania lub oczekiwania, że dokona wyboru zgodnie z coacha propozycją lub zgodzi się z coacha opinią.
- ❖ Proponowanie perspektywy: możesz wziąć w tej sytuacji pod uwagę X, Y i Z
- ❖ Burza mózgów: “Mam pomysł, można by ...”
- ❖ Normalizowanie doświadczenie klienta: “Oczywiście, że jesteś tym zdenerwowany, każdy by był. Twoja reakcja jest całkowicie naturalna.”
- ❖ Przekazywanie wiedzy: “Działa to w ten sposób...”
- ❖ Proponowanie konkretnego przekonania: “Możesz skupić się na tym, że szklanka jest do połowy pełna, a nie pusta.” lub “ W miejscu pracy często ważniejsza jest harmonia niż efektywność.”
- ❖ Przedstawianie modelu lub paradygmatu, przez który klient może spojrzeć na daną sytuację: “Istnieje sześć rodzajów przywództwa...”
- ❖ Oferowanie swoich zasobów: “Mam znajomego, z którym możesz o tym porozmawiać.”

Głównym darem coacha jest wspieranie, jego świadomości, ufności w swój cel i własną mądrość. Kiedy coacha wierzy w to, że klient jest kreatywny, zdolny, mądry i dobry, będzie uważał, że nie potrzebuje jego wiedzy lub porad. Doświadczenie coacha to duży bonus i może czasem pomóc, ale nie jest główną umiejętnością w coachingu.

Wyrażanie uznania

Istnieją 3 główne sposoby wyrażania aprobaty:

- ❖ cieszenie się z postępów: pochwalenie tego, co druga osoba już zrobiła albo osiągnęła,
- ❖ wyrażanie wiary w drugą osobę: komunikowanie jej, że jesteśmy spokojni o to, jak postąpi w przyszłości,
- ❖ określanie tożsamości: wyrażanie w pozytywny sposób tego, kim jest druga osoba.

Umiejętność zadawania pytań

Sztuka zadawania pytań jest kluczową umiejętnością, którą musi posiadać osoba chcąca prowadzić sesje coachingowe. To, w jaki sposób w coachingu zadaje się pytania jest dalekie od tego, jak zadawanie pytań funkcjonuje w naszym codziennym życiu.

Dobry coach powinien być świadomy tego, że jego głównym celem jest pomoc podopiecznemu. Aby jednak tego dokonać, niezbędne jest zadawanie pytań. Sposób ich formułowania jest niezwykle istotny, ponieważ „jeśli nie zadamy właściwego pytania, to nie otrzymamy właściwej odpowiedzi”. Niezręczne czy nieodpowiednie pytania mogą wywołać niepotrzebne napięcie i stać się poważną barierą w nawiązaniu kontaktu.²³

MODELE ROZMÓW COACHINGOWYCH²⁴

Sposobem realizacji coachingu jest coaching. Nie jest to jednak zwykła „pogadanka”, nawet z użyciem umiejętności posiadanych przez coacha. Sesje coachingowe mają swój określony schemat oraz następujące po sobie etapy. W zależności od metodyki stosowanej przez różne szkoły coachingu, zarówno model jaki i etapy rozmowy mogą się różnie nazywać.

1. Najpierw ustalamy cel, jaki chce osiągnąć podopieczny (jak chcę, aby było?).
2. Następnie poznajemy rzeczywistość, czyli obecny stan rzeczy (jak jest teraz?).
3. Kolejnym krokiem jest wygenerowanie opcji, w jakich można osiągnąć określony cel (jakie mam możliwości / zasoby?).
4. Piątym krokiem jest działanie młodego człowieka, czyli realizacja celu poza sesją (zadania między sesjami).
5. Ostatnim krokiem (realizowanym na kolejnej sesji) jest przegląd, czyli wyciągnięcie wniosków z działania młodego człowieka (czego nauczyłem się z tego doświadczenia?).

Pracując z młodym człowiekiem na spotkaniach indywidualnych warto mieć świadomość prawidłowej struktury rozmowy coachingowej. Znajomość modeli coachingowych zwiększa kontrolę nad przebiegiem rozmowy a stosowanie schematów w praktyce znacząco wpływa na efektywność spotkań.²⁵

²³ T. Stoltzfus, „Sztuka zadawania pytań w coachingu”, Wrocław 2012

²⁴ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

²⁵ A. Sasin, „Life coaching Jak porzucić złe nawyki i zacząć nowe, lepsze życie”, Gliwice 2011

PODSTAWOWY MODEL COACHINGU²⁶

Model GROW

GROW to najbardziej popularny model prowadzenia coachingu, który został opracowany przez Johna Whitmore'a.

Krok 1 GOAL Cel

Ustalenie celu głównego. Co chcesz osiągnąć?

Krok 2 REALITY Rzeczywistość

Opis rzeczywistości. Jaka jest sytuacja?

Krok 3 OPTIONS Opcje

Wypracowanie możliwych rozwiązań. Jakie są możliwe rozwiązania?

Krok 4 Will Do Wybór

Podsumowanie i wybór działania. Co zrobisz? Kiedy? Jak?

Krok I

Cele:

1. Zbudować relację służącą rozwojowi
2. Zbudować zaangażowanie
3. Ustalić cel coachingu i oczekiwania

Sformułowanie celu w kategoriach efektu, rezultatu jest kluczowym zadaniem na tym etapie. Często wiąże się to z przeformułowaniem wyzwania czy problemu. Coach pomaga określić, co klient chce uzyskać, a nie czego chce uniknąć.

Co robi coach?	Możliwe pytania
Pyta o: - oczekiwania wobec sesji, - cel, jaki stawia sobie klient.	- Co chcesz osiągnąć? - Jaki jest Twój cel? - Co chcesz zmienić? - Czym chcesz się dziś zająć? - Czym chciałbyś zakończyć tę sesję? - Co chciałbyś osiągnąć w trakcie sesji? - Po czym poznasz, że to była dobra sesja? - Co chciałbyś czuć na koniec sesji?
Wspiera w przeformułowaniu problemu w cel.	- Wiem już, czego nie chcesz. Czego zatem chcesz?

²⁶ Ośrodek Rozwoju Edukacji, „Wprowadzenie do coachingu”, Materiały szkoleniowe przygotowane przez Szkołę Liderów dla uczestników i uczestniczek warsztatów coachingowych w ramach projektu Przywództwo i zarządzanie w oświacie, Warszawa

Pomaga skonkretyzować cel.	- Co znaczy dla Ciebie..... - Kiedy chcesz go osiągnąć?
Sprawdza jego znaczenie i sposób weryfikacji.	- Co sprawia, że dążysz do tego? - Jakie korzyści przyniesie Ci osiągnięcie tego celu? - Co możesz stracić realizując ten cel? - Po czym poznasz, że osiągnąłeś swój cel? - Skąd będziesz wiedzieć, że problem jest rozwiązany?
Uzgadnia zasady i sposób pracy.	- Czego oczekujesz ode mnie? - W jaki sposób mamy pracować, aby to przyniosło efekty?

Krok II

Cele:

1. Zdiagnozować problem lub sytuację
2. Zrozumieć przyczyny
3. Określić potrzeby osoby wspieranej
4. Nazwać jej potencjał

Analiza i rozumienie sytuacji pogłębia samoświadomość klienta. Jest źródłem twórczego napięcia, między stanem pożądanym i aktualnym. Pozwala odkryć zasoby i potrzeby rozwojowe. Często prowadzi do sformułowania na nowo celu coachingowego.

Co robi coach?	Możliwe pytania
Pyta i pomaga zrozumieć sytuację.	- Jak jest teraz? - Jakie działania już podjąłeś? - Jakich działań jeszcze nie podjąłeś? - Co działa? - Co nie działa? - Na czym polega twój wpływ, jaki jest wpływ innych?
Identyfikuje korzyści i koszty sytuacji.	- Co zyskujesz na zachowaniu status quo? - Co tracisz?
Sprawdza, jak się ma obecna sytuacja do celu.	- Jak sytuacja ma się do celu? - Jeżeli idealną sytuację określić liczbą 10, to jak byś ocenił obecną w skali od 1 do 10? - Czego potrzebujesz, by osiągnąć cel? - Jakiego postępu już dokonałeś?
Określa zasoby i potrzeby rozwojowe.	- Co masz? Jakie kompetencje, wiedzę...? - Czego Ci brakuje?

Krok III

Cele:

1. Określić możliwe rozwiązania.
2. Poszerzyć perspektywę.
3. Wybrać rozwiązania.

Ten etap służy wygenerowaniu potencjalnych rozwiązań i przeanalizowaniu ich użyteczności. Coach pomaga klientowi dostrzec różne możliwości i sprawdzić ich konsekwencje.

Co robi coach?	Możliwe pytania
Wspiera w poszukiwaniu rozwiązań.	- Co możesz zrobić, aby osiągnąć cel? - Co mógłbyś zrobić, aby przybliżyć się do celu?
Skłania do generowania nowych pomysłów.	- Podaj mi pięć wariantów rozwiązania tego problemu. - Co jeszcze możesz zrobić? - Jakie widzisz inne możliwości dojścia do celu? - Gdybyś nie był niczym ograniczony, co byś zrobił?
Wprowadza nowe punkty widzenia.	- Gdybyś zdecydował/ła się na radykalne rozwiązania, co byś zrobił/ła? - Jakie działania w tej sytuacji podjąłby ktoś inny – szef, współpracownik, osoba, którą cenisz?
Odwołuje się do posiadanych zasobów.	- Co robiłeś/łaś w przeszłości w podobnej sytuacji? - Co się sprawdzało? - Jakie kroki możesz podjąć?
Pomaga przeanalizować rozwiązania.	- Jakie są wady i zalety poszczególnych możliwości? - Która z opcji/rozwiązań zapewni najlepsze rezultaty? - Które z rozwiązań jest ci najbliższe?

Krok IV

Cele:

1. Określić plan działania.
2. Zaangażować osobę wspieraną w realizację planu.
3. Podsumować.

Na tym etapie klient podejmuje decyzje, jakie działania podejmie.

Co robi coach?	Możliwe pytania
Wspiera w podjęciu decyzji.	- Która z opcji jest dla ciebie najlepsza? - Co chcesz zrobić w związku z tym? - Co skłania Cię do takiego wyboru?
Pomaga przełożyć ją na konkretne kroki.	- Jaki będzie Twój pierwszy krok? - Od czego zaczniesz?

23

	<ul style="list-style-type: none"> - Jakie będą następne działania? - Do kiedy to zrobisz? - W jaki sposób zdobędziesz potrzebne wsparcie?
Określa wskaźniki.	<ul style="list-style-type: none"> - Po czym poznasz, że osiągnąłeś cel? - Co będzie dla ciebie sukcesem?
Wzmacnia w podjęciu działania.	<ul style="list-style-type: none"> - Na skali od 1 do 10 określ swoje zaangażowanie. - Co sprawi, że przesuniesz się o 1 punkt?

Błędy w tracie rozmowy²⁷

W trakcie prowadzenia rozmowy metodą coachingu mogą zdarzać się błędy wynikające z naturalnych predyspozycji naszego umysłu. Wiele procesów myślowych zachodzi u nas automatycznie – z jednej strony ułatwia nam to funkcjonowanie w złożonej rzeczywistości, z drugiej natomiast utrudnia obiektywny ogląd sytuacji. W trakcie prowadzenia rozmowy z podopiecznym warto być uważnym i świadomym „trików” stosowanych przez psychikę aby powstrzymać ich automatyczne działanie.

ROCZNY PROGRAM COACHINGU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO MŁODZIEŻY

Podsumowując głównym celem niniejszego opracowania jest przedstawienie rocznego programu coachingu społeczno – zawodowego młodzieży z obszaru rewitalizacji. Zastosowanie metodologii coachingu pozwala na wzbudzenie chęci aktywnego działania oraz zbudowanie stałej motywacji. Coaching umożliwi precyzyjne wyznaczenie i realizowane celów bez podawania gotowych rozwiązań, będzie opartym na dialogu procesem wspierania w rozwoju. Coach proponować będzie młodym ludziom korzystanie z oferty Elckiego Centrum Rewitalizacji Społecznej, będzie ich wspierać, a nie narzucać formy wsparcia.

Każdy z uczestników będzie miał możliwość korzystania ze wsparcia coacha raz w tygodniu przez 1,5 godziny (6 godzin zegarowych miesięcznie/osobę). Coach będzie w stałym kontakcie ze wszystkimi specjalistami udzielającymi wsparcia młodym osobom w Elckim Centrum Rewitalizacji Społecznej.

Osoby do 30 roku życia, znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej z uwagi na problemy zawodowe, ekonomiczne czy społeczne będą miały szansę korzystania ze wsparcia udzielanego w **Młodzieżowym Klubie Integracji Społecznej (MKIS)** funkcjonującym w Elckim Centrum Rewitalizacji Społecznej.

²⁷ A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014

Głównym zadaniem MKIS będzie opieka i wsparcie na zasadach empowerment, prowadzenie zajęć z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym, które będą miały szansę uczestniczyć w zajęciach z reintegracji społecznej i zawodowej, zorganizowanych zgodnie z przepisami o zatrudnieniu socjalnym, w oparciu o kontrakt socjalny i/lub umowę. Modelowane będą postawy i dostarczane pozytywne wzorce wychowawcze oraz wykreowane przyjazne przestrzenie do rozwoju, zdobywania nowych umiejętności i zainteresowań. Ponadto stworzona zostanie alternatywa spędzania wolnego czasu i zapewnione będą doświadczenia korygujące urazy psychologiczne oraz deficyty emocjonalne. Duży nacisk kładziony będzie na podnoszeniu świadomości na temat negatywnych skutków społecznych i fizycznych stosowania substancji psychoaktywnych, promowanie zdrowego stylu życia. Dzięki wsparciu i aktywizacji ww. osób będą mieli oni szansę podnieść swoje umiejętności społeczne, interpersonalne oraz nabrać pewności siebie, nauczyć się systematyczności, tak aby w przyszłości lepiej funkcjonować w społeczeństwie, przestrzegając normy społeczne. Poza tym zadaniem Klubu będzie zwiększanie szans edukacyjnych i społecznych oraz przeciwdziałanie postawie wyuczonej bezradności.

W MKIS prowadzony będzie Program Aktywnej Integracji o charakterze społecznym, zawodowym i edukacyjnym.

W ramach *Aktywnej Integracji o charakterze społecznym* prowadzone będą następujące zajęcia:

- Moduł I Trening kompetencji życiowych i umiejętności społecznych. Temat - radzenie sobie ze stresem, asertywność, rozwijanie umiejętności i kompetencji społecznych, zaradność, samodzielność, aktywność społeczna umożliwiająca powrót do życia społecznego, komunikacja, budowanie pozytywnego wizerunku samego siebie, radzenie sobie w trudnych sytuacjach, wzmocnienie poczucia własnej wartości, przełamywanie barier postawy społecznej. Forma zajęć - warsztaty, ćwiczenia, dyskusja. Zajęcia prowadzone będą przez trenera - psychologa przez 30 godzin zegarowych (6 spotkań po 5 godzin zegarowych) – 2,5h/os.
- Moduł II – Indywidualne wsparcie psychologa/terapeuty/teki ds. uzależnień w zakresie podniesienia kompetencji życiowych. Dyżur jednego ze specjalistów wg potrzeb młodych ludzi – raz w tygodniu po 3 godziny (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 7,2h/os.
- Moduł III – Usługi wspierające animację lokalną (streetworker, animator/ka lokalny, wolontariat).

1) Streetworking

Celem jest aktywizacja społeczna/animacja społeczno – kulturalna małych przestrzeni (podwórek) i ludzi w społeczeństwie biernych, marginalizowanych (praca profilaktyczno - wychowawcza w środowisku otwartym metodą streetworkingu). Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym zaangażowani będą przez elckich streetworkerów do realizacji różnych wydarzeń społeczno – kulturalnych przez co nabędą umiejętności i postawy społeczne, obywatelskie, które przyczynią się do aktywizacji społecznej i zawodowej, co przełoży się na

25

ich aktywność na rzecz rozwoju lokalnego. Aktywny udział w życiu społecznym sprawi, że w danym otoczeniu podnosi się jakość życia, wyższy będzie poziom sprawności rozwiązywania problemów lokalnych oraz realizacji celów rozwojowych. Aktywizacja społeczna/animacja społeczno-kulturalna pozwoli młodym ludziom uwierzyć we własne możliwości, niwelować deficyty i podnieść poczucie własnej wartości, sprawczości, aktywności społecznej. Młodzi ludzie uczestniczyć będą we wsparciu w grupach, które zostaną utworzone przez streetworkerów. Każda grupa (po 10 młodych ludzi/gr. w 1 mini-projekcie) będzie miała za zadanie utworzenie i realizację mini-projektu w środowisku lokalnym (podwórku) aktywizując i integrując społeczność lokalną. 55 godzin zegarowych pracy streetworkera /grupę/msc x 12 mscy = 660 godzin zegarowych/grupę – 66h/os.

2) Animacja

Zajęcia prowadzone będą przez animatorów/ki lokalnych. Działania te będą miały na celu propagowanie spędzania czasu w konstruktywny, inspirujący sposób uczący wielu umiejętności społecznych. Gry rozwijając będą wyobraźnię, uczyć strategicznego myślenia, zdrowej rywalizacji i są bez wątpienia coraz popularniejszym sposobem spędzania wolnego czasu z przyjaciółmi. W każdego rodzaju zajęć uczestniczyć będzie po 10 osób. Działanie polegać będzie na realizacji zadań (różne formy aktywności, różnego rodzaju koła zainteresowań):

- a. **Zajęcia muzyczne** prowadzone przez animatora raz w tygodniu przez 3 godziny zegarowe (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 14,4h/os. Zajęcia kształtujące wrażliwość muzyczną i mające na celu poznawanie różnych gatunków muzycznych, wokaling. Uczestnicy zajęć będą mogli rozwijać swoje zainteresowania muzyczne oraz nabyć i doskonalić swoje umiejętności. Zajęcia te dadzą możliwość rozwijania talentów artystycznych, rozbudzą zamiłowanie do muzyki, a także rozwiną uzdolnienia muzyczne i ukształtują wrażliwość estetyczną, a także wyciszą negatywne emocje i pobudzą pozytywne. Zajęcia mają na celu również podniesienie kwalifikacji i umiejętności uczestników, a nie tylko rozwój ich pasji. W efekcie tych zajęć młodzi ludzie będą mogli aktywizować się poprzez możliwość zatrudnienia i wykonywanie pracy, która jest przyjemnością.
- b. **Zajęcia taneczne** prowadzone przez animatora raz w tygodniu przez 3 godziny zegarowe (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 14,4h/os. Zajęcia prowadzone będą różnymi technikami i stylami tanecznymi od hip-hopu i ich pochodnych, po taniec współczesny jazz i wszystkie style z tego zakresu tematycznego. Zajęcia mają na celu również podniesienie kwalifikacji i umiejętności uczestników, a nie tylko rozwój ich pasji. Młodzi ludzie będą mogli aktywizować się poprzez możliwość zatrudnienia.
- c. **Zajęcia artystyczno–plastyczne** prowadzone przez animatora raz w tygodniu przez 3 godziny zegarowe (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 14,4h/os. Zajęcia realizowane będą przy zastosowaniu szerokiego wachlarza techniki form plastycznych (malarstwo, rzeźba, ceramika, filcowanie, decoupage, rysunek itp.), rozwijać będą wyobraźnię, twórcze myślenie oraz sprawność manualną.

Poza zdobyciem nowych umiejętności, uczestnicy zajęć będą mieli możliwość pracy twórczej, kreacji czegoś niepowtarzalnego i pięknego, wyrażającego indywidualną osobowość twórcy oraz spędzenia czasu w miłym towarzystwie. Będzie to doskonała propozycja relaksu, odpoczynek dla głowy pełnej codziennych spraw i obowiązków a sztuka koi, uzdrawia i wzbogaca życie.

- d. **Zajęcia multimedialne** prowadzone przez animatora raz w tygodniu przez 3 godziny zegarowe (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 14,4h/os. W ramach zajęć uczestnicy nabędą umiejętności obsługi programów tworzenia filmów, aplikacji internetowych, prowadzenia fanpage, projektowania komputerowego itp. Uczestnicy zajęć przygotowują również wystawy fotograficzne, filmy z działalności Klubu, uczyć będą się montażu zebranego materiału. Zajęcia mają na celu również podniesienie kwalifikacji i umiejętności młodych ludzi, a nie tylko rozwój ich pasji. Uczestnicy będą mogli aktywizować się poprzez możliwość zatrudnienia.
- e. **Zajęcia sportowo–rekreacyjne** prowadzone przez animatora raz w tygodniu przez 3 godziny zegarowe (144 godziny zegarowe tj. 12 godzin zegarowych miesięcznie x 12 mscy) – 14,4h/os. Przy realizacji ww. zajęć wykorzystywany będzie m.in. sprzęt: bilard, stół do tenisa stołowego, przenośne wielofunkcyjne boisko, trampolina, zorbing, szczudła, longboardy, łyżworolki itp., który daje szeroki wachlarz możliwości prowadzenia ww. zajęć w środowisku otwartym, bezpośrednio w podwórkach, miejscach aktywności lokalnej oraz w Klubie.

Dobór form aktywności (zajęcia muzyczne, taneczne, artystyczne – plastyczne, multimedialne, sportowo – rekreacyjne) jest nieprzypadkowy i wynika z doświadczeń w realizacji podobnych projektów i działań realizowanych przez streetworkerów, animatorów/ki na terenie Ełku. Wybór młodych osób do poszczególnych aktywności będzie zależeć od indywidualnych potrzeb. W ramach działalności Klubu organizowane będą również imprezy okolicznościowe (np. andrzejkki, mikołajki, urodziny, święta itp.) mające na celu aktywizację społeczną.

- Moduł IV Wolontariat w teorii i praktyce

1. **Warsztaty edukacyjne dotyczące wolontariatu, promujące wolontariat.** Zajęcia prowadzone będą przez specjalistę/tkę w wymiarze 6 godzin zegarowych tj. 2 spotkania po 3 godziny zegarowe – 0,6h/os. Forma zajęć: wykłady, warsztaty.
2. **Wolontariat w praktyce – organizacja akcji wolontarystycznych na terenie Ełku (np. zbiórki żywności, odzieży, pikniki charytatywne),** za które odpowiedzialni będą streetworkerzy, animatorzy; realizowane będą przy aktywnym zaangażowaniu młodych osób (3 akcje w roku).

W MKIS prowadzone będą również zajęcia w ramach **Aktywnej Integracji o charakterze zawodowym**. W ramach wsparcia prowadzone będą następujące działania:

- Moduł I Warsztaty z doradcą zawodowym – nabycie umiejętności pożądaných na rynku pracy, pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, nabycie umiejętności autoprezentacji, rozmowy z pracodawcą, klientem, negocjacje,

opracowywanie dokumentacji aplikacyjnych (zajęcia z wykorzystaniem rzutnika multimedialnego, flipcharta, kamery). Forma zajęć: warsztaty, ćwiczenia, wykłady. Młodzi ludzie będą mieli szansę na swoim przykładzie przetrenować ww. umiejętności.

30 godzin zegarowych (6 spotkań po 5 godzin zegarowych) – 1,5h/os.

Zajęcia prowadzone będą przez doradcę zawodowego. Ponadto utworzony zostanie Indywidualny Plan Działania (IPD) dla każdej młodej osoby, który będzie diagnozą potrzeb oraz stanowić będzie ścieżkę rozwoju zawodowego zmierzającą do uzyskania zatrudnienia. IPD ukierunkowane na dalsze działania dostosowane będzie do sytuacji osobistej i lokalnego rynku pracy. Utworzony IPD będzie „żywym” narzędziem, wytworzonym i funkcjonującym oraz uzupełnianym wraz z doradcą zawodowym przez cały okres udziału osób w Klubie.

- Moduł II Warsztaty – samozatrudnienie, przedsiębiorczość, ekonomia społeczna - 30 godzin zegarowych (6 spotkań po 5 godzin zegarowych) – 1,5h/os. Zajęcia prowadzone będą przez trenera/kę ds. ekonomii społecznej. Celem jest przywrócenie postaw aktywnych, nabycie umiejętności samodzielnego podejmowania decyzji, rozpoznania rynku pracy i usług pod kątem prowadzenia własnej działalności gospodarczej, podniesienia kompetencji zawodowych umożliwiających powrót na rynek pracy i aktywizację zawodową.
- Moduł III Staże. Kryterium kwalifikacji na staże będzie zaangażowanie tj. frekwencja i opinia wykładowców. Wsparcie w postaci staży realizowane będzie zgodnie z zaleceniem Rady UE z dn.10.03.2014 r. w sprawie ram jakości staży (Dz.Urz.UE C88 z 27.03.2014) oraz z Polskimi Ramami Jakości Praktyk i Staży, jak również spełniać będzie podstawowe wymogi dające wysoki standard stażu. Staż odbywać się będzie na podstawie umowy, której stroną będzie młoda osoba oraz podmiot delegujący na staż. Umowa zawierać będzie podstawowe warunki: przebiegu stażu, w tym okres trwania stażu, wysokość przewidywanego stypendium, miejsce wykonywania prac, zakres obowiązków oraz dane opiekuna stażu. Zadania w ramach stażu będą wykonywane zgodnie z programem stażu, który będzie przygotowany przez podmiot przyjmujący na staż we współpracy z organizatorem stażu i przedkładany do podpisu stażysty. Program stażu będzie opracowany indywidualnie, z uwzględnieniem potrzeb i potencjału stażysty/tki. Stażysta/tka wykonywać będzie swoje obowiązki pod nadzorem opiekuna stażu, wyznaczonego na etapie przygotowań do realizacji programu stażu. Opiekun wprowadzi stażystę/tkę w zakres obowiązków oraz zapozna z zasadami i procedurami obowiązującymi w organizacji, w której odbywać będzie staż, a także monitorować realizację przydzielonego w programie stażu zakresu obowiązków i celów edukacyjno-zawodowych oraz udzielać informacji zwrotnej stażystce na temat osiągniętych wyników i stopnia realizacji zadań. Na 1 opiekuna stażu nie będzie przypadać więcej niż 3 stażystów. Opiekun stażysty będzie wyznaczany po stronie podmiotu przyjmującego na staż. Po zakończeniu stażu będzie opracowana ocena, uwzględniająca osiągnięte rezultaty oraz efekty stażu. Ocena będzie opracowana przez podmiot przyjmujący na

staż w formie pisemnej. Staż trwać będzie 3 miesiące dla każdego ze stażystów/tek. W okresie odbywania stażu stażyście/stce przysługiwać będzie stypendium stażowe, które miesięcznie wynosić będzie 120% zasiłku, o którym mowa w art.72 ust.1 pkt 1 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (9.600 godzin zegarowych staży tj. 160 godzin zegarowych/msc stażu x 20 osób x 3 msce) – 480h/os. Stażystom/tkom sfinansowane zostaną badania lekarskie i/lub psychologiczne i szkolenie BHP. Osobie odbywającej staż przysługiwać będą 2 dni wolne za każde 30 dni kalendarzowych odbytego stażu, za które przysługuje stypendium stażowe. Młodemu człowiekowi uczestniczącemu w stażu, w okresie jego trwania zapewniona będzie opieka nad dzieckiem lub dziećmi do lat 7 oraz osobami zależnymi. Przy wyborze organizatorów stażu będzie kładziony nacisk, aby miejsca stażowe organizowane były w pobliżu miejsca zamieszkania.

Ponadto w MKIS prowadzone będzie wsparcie w ramach **Aktywnej Integracji o charakterze edukacyjnym**. W ramach tej integracji prowadzone będą **kursy zawodowe**. Kursy mają na celu zdobycie nowych kompetencji i podniesienie kwalifikacji zawodowych umożliwiających powrót na rynek pracy i uzyskanie doświadczenia zawodowego. Typ/rodzaj kursów dostosowany będzie do predyspozycji młodych ludzi oraz aktualnych potrzeb rynku pracy uwzględniając zapotrzebowanie i deficyty zawodowe na terenie Ełku. Każdy z młodych ludzi będzie miał możliwość uczestniczenia w 2 rodzajach kursów (5.000 godzin zegarowych tj. 125 godzin zegarowych/kurs x 2 kursy x 20 osób) – 250h/os. Takie kompleksowe zestawienie (połączenie) kursów pozwoli na samodzielne funkcjonowanie młodych ludzi na rynku pracy i szeroki wachlarz możliwości zatrudnienia. Efektem kursów będzie nabycie kwalifikacji zawodowych lub kompetencji (konkretnych efektów uczenia się uzyskiwanych w toku kursu) potwierdzonych odpowiednim dokumentem (np. certyfikatem), który powinien zawierać informacje na temat uzyskanych przez uczestnika efektów uczenia się, rozpoznawalne i uznawane w danym środowisku, sektorze lub branży w rozumieniu Wytycznych Ministra Infrastruktury i Rozwoju w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020. Nabycie kwalifikacji lub kompetencji będzie weryfikowane poprzez przeprowadzenie odpowiedniego ich sprawdzenia (np. w formie egzaminu). Usługi szkoleniowe będą realizowane przez instytucje posiadające wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych prowadzone przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej. Sposób przeprowadzenia kursów będzie udokumentowany za pomocą harmonogramu, dziennika zajęć, a jego końcowe efekty za pomocą list obecności, dokumentacji egzaminacyjnej, certyfikatów, ankiet. Osobom uczestniczącym w kursach, w okresie jego trwania zapewniona będzie opieka nad dzieckiem lub dziećmi do lat 7 oraz osobami zależnymi.

Dodatkowo w przypadku osoby z niepełnosprawnością wsparcia udzielać będzie trener/ka pracy, która realizowała będzie działania w zakresie zatrudnienia wspomaganego w wymiarze 8 godzin zegarowych/msc (96 godzin zegarowych tj. 8 godzin zegarowych/msc x 12 mscy) – 96h/os. Trener/ka pracy realizowała będzie swoje zadania w zakresie motywowania i aktywności osób niepełnosprawnych, zapewnienia jej wsparcia w poszukiwaniu pracy

29

i kontaktu z pracodawcą, wsparcia przy uzyskaniu zatrudnienia w zakresie rzecznictwa, poradnictwa i innych form wymaganego wsparcia. Zadania w zakresie ww. zatrudnienia wspomaganego będą realizowane przez trenera/kę pracy, który może zostać wsparty przez psychologa, doradcę zawodowego, coacha. Ponadto osobom niepełnosprawnym w ramach konieczności zapewniony będzie tłumacz języka migowego na wszystkich oferowanych formach wsparcia.

Udział osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w rocznym programie coachingu społeczno – zawodowym realizowanym w Elckim Centrum Rewitalizacji Społecznej będzie bezpłatny. Niniejszy program coachingu nie stanowi instrukcji rozwiązywania problemów społecznych lecz jest przykładem dobrej praktyki, która przynosi rezultaty w dotychczasowych działaniach realizowanych na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym z terenu miasta Elku.

HARMONOGRAM REALIZACJI ROCZNEGO PROGRAMU COACHINGU SPOŁECZNO – ZAWODOWEGO MŁODZIEŻY

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1. AKTYWNA INTEGRACJA O CHARAKTERZE SPOŁECZNYM											
MODUŁ I TRENING KOMPETENCJI ŻYCIOWYCH I UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNYCH											
MODUŁ II INDYWIDUALNE WSPARCIE PSYCHOLOGA/TERAPEUTY/TKI DS. UZALEŻNIEŃ W ZAKRESIE PODNIESIENIA KOMPETENCJI ŻYCIOWYCH											
MODUŁ III USŁUGI WSPIERAJĄCE ANIMACJĘ LOKALNĄ (STREETWORKING, ANIMATOR/KA LOKALNY/A, WOLONTARIAT)											
2. AKTYWNA INTEGRACJA O CHARAKTERZE ZAWODOWYM											
MODUŁ I WARSZTATY Z DORADCĄ ZAWODOWYM											
MODUŁ II WARSZTATY – SAMOZATRUDNIENIE, PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ, EKONOMIA SPOŁECZNA											
MODUŁ III STAŻE											
3. AKTYWNA INTEGRACJA O CHARAKTERZE EDUKACYJNYM											
KURSY ZAWODOWE											

Źródło: opracowanie własne

BIBLIOGRAFIA

1. M. Zubrzycka-Nowak, K. Rybczyńska, S. Monostori, „Czym (nie) jest coaching, Prawdy i mity o coachingu”, Sopot 2010;
2. A. Sasin, „Life coaching Jak porzucić złe nawyki i zacząć nowe, lepsze życie”, Gliwice 2011;
3. T. Stoltzfus, „Sztuka zadawania pytań w coachingu”, Wrocław 2012;
4. A. Bielak, P. Prokop, M. Madejska, M. Sitarczyk, Podręcznik „Świat Dobrej Przyszłości” – innowacyjna metoda i narzędzia pracy wychowawczej”, Lublin 2014
5. „Polityka funkcjonalna Ełckiego Centrum Rewitalizacji Społecznej do 2025r.”, Ełk 2017
6. A. Sobolewski, A. Borkowska, T. Czekaj, B. Karlińska, P. Klimek, R. Krzewicka, J. Piekutowski, „Poradnik dotyczący realizacji wsparcia osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”, Warszawa 2009
7. Ośrodek Rozwoju Edukacji, Wprowadzenie do coachingu, Materiały szkoleniowe przygotowane przez Szkołę Liderów dla uczestników i uczestniczek warsztatów coachingowych w ramach projektu Przywództwo i zarządzanie w oświacie, Warszawa;
8. M. Atkinson, Rae T. Chois, „Sztuka i nauka coachingu”, Warszawa 2012;
9. R. Hargrove, „Mistrzowski Coaching”, Kraków 2006;
10. Podręcznik CoachWise, www.thecoaches.pl;
11. A. Sasin, „Life coaching”, Gliwice 2011.