

RAPORT Z EWALUACJI PRODUKTU FINALNEGO

**„Innowacyjne wykorzystanie coachingu do wspierania
równowagi praca-rodzina”
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w
ramach Europejskiego Funduszu Społecznego”**

ZAMAWIAJĄCY:

Stowarzyszenie Doradców
Europejskich PLinEU

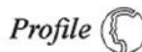
WYKONAWCA:

Fundacja Fundusz Współpracy

Warszawa, sierpień 2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

STOSOWANE SKRÓTY

PO KL – Program Operacyjny Kapitał Ludzki

EFS – Europejski Fundusz Społeczny

GŻZR – godzenie życia zawodowego i rodzinnego

WLB – work-life balance

EFZ – elastyczne formy zatrudnienia

EFP – elastyczne formy pracy

IPG – Indywidualny Plan Godzenia

DZ – doradztwo zawodowe

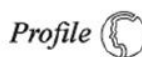
HR – human resources

ZZL – zarządzanie zasobami ludzkimi

BB – Bilans-Balans

IDI – In-depth Interview

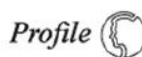
CAWI – Computer Assisted Web Interview



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

SPIS TREŚCI

1.	STRESZCZENIE	4
2.	PRZEDMIOT I RODZAJ EWALUACJI	5
3.	CEL I ZAKRES EWALUACJI	5
4.	KRYTERIA I PYTANIA BADAWCZE	5
5.	KWESTIE METODOLOGICZNE	9
6.	WYNIKI	13
7.	PODSUMOWANIE	39
8.	WNIOSKI I REKOMENDACJE	43
9.	ZAŁĄCZNIKI	50



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

1. STRESZCZENIE

Niniejszy raport prezentuje wyniki ewaluacji produktu finalnego – usługa coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Ewaluacja ta została zlecona przez Stowarzyszenie Doradców Europejskich PLinEU. Badanie zostało przeprowadzone w lipcu i sierpniu 2013 r.

Celem badania było zebranie informacji oraz analiza i ocena produktu finalnego projektu, czyli usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego, pod kątem osiągnięcia rzeczywistych efektów, a także sformułowanie ewentualnych rekomendacji do wprowadzenia modyfikacji produktu.

Badanie miało głównie charakter jakościowy. W ramach badania zastosowano następujące metody badawcze:

- analizę danych zastanych (w ramach, których przeanalizowano strategię projektu oraz wyniki przeprowadzonych badań i dokumenty wytworzone na potrzeby projektu);
- wywiady pogłębione z osobami odpowiedzialnymi za realizację projektu, opracowanie programów metod i narzędzi oraz podręcznika;
- ankieta internetowa (CAWI), którą wypełniali doradcy/czynie zawodowi oraz specjaliści/tki działów personalnych, przeszkoleni w ramach projektu i biorący udział w testowaniu (etiudzie) opracowanej metody i narzędzi.

Główne wnioski i rekomendacje wynikające z badania ewaluacyjnego dotyczyły:

- rozszerzenie grupy docelowej, do której skierowana jest usługa coachingu
- forma warsztatowa zajęć prezentujących narzędzia Bilans-Balans i Indywidualny Plan Godzenia
- włączenie zagadnienia przemocy / przeciwdziałania przemocy do szkolenia specjalistów/ek coachingu GZZR
- certyfikacja usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

2. PRZEDMIOT I RODZAJ EWALUACJI

Przedmiotem badania było przeprowadzenie ewaluacji produktu finalnego partnerskiego projektu innowacyjnego testującego pn. „Innowacyjne wykorzystanie coachingu do wspierania równowagi praca-rodzina” realizowanego od 1 czerwca 2011 r. do 31 marca 2014 r. przez Stowarzyszenie Doradców Europejskich PLinEU, Studio Badań Marketingowych Profile, Małopolski Związek Pracodawców oraz partnera zagranicznego GESCO Consorzio do Cooperative Sociali, w ramach Priorytetu VI, Poddziałania 6.1.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

3. CEL I ZAKRES EWALUACJI

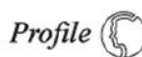
Celem ewaluacji było zebranie informacji oraz analiza i ocena produktu finalnego projektu, czyli usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego, pod kątem osiągnięcia rzeczywistych efektów, a także sformułowanie ewentualnych rekomendacji do wprowadzenia modyfikacji produktu. Dokonana została analiza i ocena zarówno samego produktu jak i rezultatów testowania w odniesieniu do grup odbiorców i odbiorczyń oraz ocena możliwości wdrożenia i efektów jego zastosowania. Produkt został również przeanalizowany pod kątem replikowalności, czyli możliwości zastosowania w innych grupach docelowych.

4. KRYTERIA I PYTANIA BADAWCZE

Uwzględniając na zalecenia Krajowej Instytucji Wspomagającej (KIW) w zakresie ewaluacji produktów innowacyjnych PO KL¹ oraz cel i zakres planowanej ewaluacji, badanie przeprowadzono w oparciu o następujące kryteria:

- **KRYTERIUM SPÓJNOŚCI** - zgodność produktu ze strategią wdrażania w zakresie celu i grupy docelowej.
- **KRYTERIUM SKUTECZNOŚCI** – w jaki sposób produkt może być stosowany przez grupy docelowe; jakie korzyści wynikają ze stosowania produktu dla tych grup; na ile zastosowanie na szerszą skalę produktu przyczyni się do rozwiązywania problemów społecznych i w jaki sposób może wpływać na sytuację grup docelowych?
- **KRYTERIUM UNIKATOWOŚCI** - czy wypracowany produkt ma wymiar innowacyjny, czy jest też skuteczniejszy i efektywniejsze w odniesieniu do innych metod?
- **KRYTERIUM ADEKWATNOŚCI** – czy istnieje potrzeba wprowadzenia produktu (na szerszą skalę)?

¹ „Mini-przewodnik po ewaluacji projektów innowacyjnych PO KL. Zalecenia Krajowej Instytucji Wspomagającej”, Warszawa 2012.

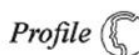


- **KRYTERIUM EFEKTYWNOŚCI I STOPNIA SKOMPLIKOWANIA PRODUKTU**
łatwość zastosowania wypracowanych narzędzi oraz stosunek nakładów do rezultatów.
- **KRYTERIUM REPLIKOWALNOŚCI** - na ile wypracowany produkt może być zastosowany do innych grup i obszarów.
- **KRYTERIUM TRWAŁOŚCI** – produktu innowacyjnego²

W odniesieniu do ww. kryteriów sformułowano następujące pytania badawcze:

1. Do jakiego stopnia faza testowania potwierdziła zgodność celów wdrożenia i zastosowania produktu z zakładanymi? *(kryterium spójności)*
2. Na ile zastosowany i przetestowany produkt okazał się skuteczny i użyteczny dla odbiorców/czyń? *(kryteria skuteczności i adekwatności)*
3. W jaki sposób zastosowanie produktu może przyczynić się do rozwiązywania problemów społecznych i wpłynąć korzystnie na sytuację grup docelowych? *(kryteria skuteczności i adekwatności)*
4. Jakie są możliwości zastosowania produktu na szerszą skalę? (ocena pod kątem możliwości również replikowalności, odniesienia do innych grup docelowych, innych branż i obszarów) *(kryteria adekwatności i replikowalności)*
5. Jaka jest główna wartość i cel zastosowania produktu w ocenie osób, które uczestniczyły w testowaniu oraz osób zaangażowanych w realizację projektu? (pod kątem dalszego upowszechniania i mainstreamingu) *(kryteria skuteczności i adekwatności)*
6. Czy osiągnięte rezultaty mogą mieć trwały charakter? Jakie czynniki mogą wpływać (w pozytywny vs negatywny sposób) na trwałość tych rezultatów? *(kryterium trwałości)*
7. Czy istnieje potrzeba zastosowania produktu na szerszą skalę np. w instytucjach świadczących poradnictwo pracy czy działach HR? *(kryteria trwałości i możliwości zastosowania)*
8. Czy wypracowany produkt ma charakter innowacyjny – czy może doprowadzić do zmian i przyczynić się do zmniejszenia skali problemu w zakresie godzenia życia rodzinnego i zawodowego? *(kryterium unikatowości)*
9. Czy produkt lub jego poszczególne elementy są możliwe do wykorzystania bez specjalistycznego wsparcia i dużych nakładów finansowych? *(kryterium efektywności i stopnia skomplikowania produktu)*

² Ponieważ trwałość produktu finalnego można rzetelnie zbadać dopiero po upływie jakiegoś czasu od jego wdrożenia, badanie pod kątem tego kryterium skupiło się na działaniach które mogły zagwarantować jego kontynuację.

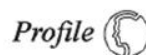


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Cele ewaluacji	Kryterium	Pytanie ewaluacyjne	Metoda badawcza	Respondent/źródło informacji
ocena dostosowania produktu do zidentyfikowanych obszarów	spójność	- Do jakiego stopnia faza testowania potwierdziła zgodność celów wdrożenia i zastosowania produktu z celami zakładanymi? - Czy obszary problemowe, zidentyfikowane w strategii były tożsame z tymi zidentyfikowanymi w fazie testowania?	• analiza dokumentów i danych zastanych	• strategia projektu • dokumenty tworzone na potrzeby projektu
			• wywiad pogłębiony	• kluczowe osoby w projekcie
			• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy testowania wskaźnika
Ocena oddziaływania, przydatności oraz efektów i użyteczności z zastosowania produktu	skuteczność	- Na ile zastosowany i przetestowany produkt okazał się skuteczny i użyteczny dla odbiorców/czyń? - W jaki sposób zastosowanie produktu może przyczynić się do rozwiązywania problemów społecznych i wpłynąć korzystnie na sytuację grup docelowych? - Jaka jest główna wartość i cel zastosowania produktu w ocenie osób, które uczestniczyły w testowaniu oraz osób zaangażowanych w realizację projektu? (pod kątem dalszego upowszechniania i mainstreamingu)	• analiza dokumentów i danych zastanych	• dokumenty tworzone na potrzeby projektu
			• pogłębiony wywiad indywidualny	• kluczowe osoby w projekcie
			• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy fazy testowania
ocena innowacyjności stworzonego produktu	unikatowość	- Czy wypracowany produkt ma charakter innowacyjny – czy może doprowadzić do zmian i przyczynić się do zmniejszenia skali problemu w zakresie godzenia życia rodzinnego i zawodowego?	• analiza dokumentów i danych zastanych	• dokumenty tworzone na potrzeby projektu • strategia projektu • literatura przedmiotu
ocena wpływania na zmiany i możliwości wdrażania	adekwatność	- Na ile zastosowany i przetestowany produkt okazał się skuteczny i użyteczny dla odbiorców/czyń? - W jaki sposób zastosowanie produktu może przyczynić się do rozwiązywania problemów społecznych i wpłynąć korzystnie na sytuację grup docelowych? - Jakie są możliwości zastosowania produktu na szerszą skalę? - Jaka jest główna wartość i cel zastosowania produktu w ocenie osób, które uczestniczyły w testowaniu oraz osób zaangażowanych w realizację projektu? (pod kątem dalszego upowszechniania i mainstreamingu)	• analiza dokumentów i danych zastanych	• dokumenty tworzone na potrzeby projektu
			• pogłębiony wywiad indywidualny	• osoba zaangażowana w tworzenie oraz modyfikację wskaźnika, jak również przygotowanie podręcznika
			• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy fazy testowania

ocena łatwości zastosowania narzędzia, użyteczności formy i elastyczności w dopasowaniu do określonej specyfiki	efektywność i stopień skomplikowania	- Czy produkt lub jego poszczególne elementy są możliwe do wykorzystania bez specjalistycznego wsparcia i dużych nakładów finansowych?	• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy fazy testowania
			• analiza dokumentów i danych zastanych	• dokumenty tworzone na potrzeby projektu
ocena możliwości zastosowania produktu zatrudnieniu i doradztwie	możliwość zastosowania	- Czy istnieje potrzeba zastosowania produktu na szerszą skalę np. w instytucjach świadczących poradnictwo pracy czy działach HR?	• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy fazy testowania
			• pogłębiony wywiad indywidualny	• kluczowe osoby w projekcie
ocena możliwości zastosowania produktu dla innych grup docelowych	replikowalność	- Jakie są możliwości zastosowania produktu na szerszą skalę? (ocena pod kątem możliwości również replikowalności, odniesienia do innych grup docelowych, innych branż i obszarów)	• pogłębiony wywiad indywidualny	• kluczowe osoby w projekcie
			• analiza dokumentów i danych zastanych	• dokumenty tworzone na potrzeby projektu
ocena możliwości wdrożenia i zastosowania produktu na szerszą skalę	trwałość	- Czy osiągnięte rezultaty mogą mieć trwały charakter? Jakie czynniki mogą wpływać (w pozytywny vs negatywny sposób) na trwałość tych rezultatów?	• ankieta CAWI	• uczestniczki/uczestnicy fazy testowania
			• pogłębiony wywiad indywidualny	• kluczowe osoby w projekcie

Tabela nr 1 - Schemat ewaluacji produktu



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

5. KWESTIE METODOLOGICZNE

5.1. KONCEPCJA REALIZACJI BADANIA

Główne etapy badania ewaluacyjnego obejmowały:

- analizę produktu finalnego – usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego – pod kątem osiągania rzeczywistych efektów i rozwiązywania problemów oraz zastosowania na szerszą skalę;
- zgromadzenie opinii osób zaangażowanych w tworzenie i testowanie usługi coachingowej oraz osób uczestniczących w fazie testowania.

Badanie opierało się na podejściu triangulacyjnym, polegającym na wykorzystaniu zróżnicowanych metod i technik badawczych, prowadzących do uzyskiwania wzajemnie się uzupełniających i weryfikujących danych. W badaniu ewaluacyjnym zostały zastosowane metody jakościowe tj., analiza dokumentacji i danych zastanych, pogłębione wywiady indywidualne oraz opinie osób uczestniczących w testowaniu produktu finalnego, zebrane poprzez ankietę CAWI (ankietę internetową, w której część pytań było otwartych i dawało możliwość wyrażenia opinii i przekazania własnych doświadczeń). Nie zastosowano technik ilościowych, co wynikało ze specyfiki tego konkretnego badania, którego celem było przeanalizowanie produktu finalnego, wyników testowania i określenie możliwości jego zastosowania. Najważniejsze były tu, oprócz dokumentów stworzonych na potrzeby projektu, poszczególne opinie osób zaangażowanych w tworzenie i testowanie produktu, a nie ilościowy charakter tych wypowiedzi.

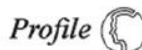
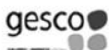
BENCHMARKING

Ze względu na unikatowość wypracowanego produktu finalnego nie zastosowano benchmarkingu jako metody oceny usługi coaching'u godzenia życia zawodowego i rodzinnego. W tym projekcie po raz pierwszy wykorzystano metodę coachingu, stosowaną do tej pory głównie w biznesie, do pracy w obszarze kwestii społecznych, związanych z poprawą warunków i równym traktowaniem w miejscu pracy, czyli godzenia życia rodzinnego i zawodowego. Co ważne, projekt bazuje na wcześniejszych doświadczeniach i wypracowanych rozwiązaniach w ramach realizowanych przez Stowarzyszenie PLinEU projektów³. Tak kompleksowe podejście do klientów wraz z zastosowaniem metody coachingu w nowej konwencji nie było wcześniej realizowane w Polsce. Dlatego też skorzystano z doświadczeń włoskich w ramach współpracy ponadnarodowej, włączając do

³ Przede wszystkim chodzi o wcześniej realizowane przez Stowarzyszenie PLinEU projekty dotyczące równowagi praca-życie takie jak: „Kompromis na rynku pracy”; „Równowaga – praca – rodzina”; „Centrum aktywizacji rodziców”; „PRACA. SUKCES. KARIERA na przekór stereotypom”; „Praca przyjazna rodzicom”. Zwłaszcza jednak chodzi tu o wykorzystanie elementów wypracowanego w ramach porozumienia partnerstw (w tym PLinEU) IW EQUAL modelu doradczo-szkoleniowy, opartego na schemacie Indywidualnego Planu Działań, obejmującego m.in.: warsztaty aktywizujące, diagnozę zawodową beneficjentów, indywidualne i grupowe poradnictwo zawodowe, doradztwo personalne, szkolenia zawodowe, warsztaty interpersonalne, usługi doradztwa prawnego, psychologicznego i rodzinnego. (<http://equal.org.pl/baza.php?M=9&PID=66&lang=pl>)



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA INNOWACJI



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

tworzonego produktu założenia wypracowanej przez GESCO Consorzio di Cooperative Sociali usługi coachingowej skierowanej do osób poszukujących zatrudnienia. Jednakże biorąc pod uwagę produkt jako taki nie można znaleźć punktu odniesienia, czy podobnego produktu by dokonać porównania usługi coachingu GŻZR.

Przeprowadzone we wstępnej fazie projektu badania⁴, w ramach których przeanalizowano m.in. w jaki sposób tematyka GŻZR jest obecna w przygotowaniu zawodowym doradców/czyń zawodowych i specjalistów/ek HR, pokazały, że tematyka GŻZR nie jest obecna w kształceniu zawodowym. W związku z tym wypracowany produkt (program szkoleniowy) może stanowić jego uzupełnienie i być wykorzystany przez placówki oświatowe i instytucje prowadzące tego rodzaju działania edukacyjne.

To co odróżnia ten produkt od innych działań związanych z tematyką GŻZR to aktywny udział klientów/ek usługi coachingowej, a przede wszystkim ich aktywna postawa wobec problemu (związana z użyciem metody nastawionej na kreowanie proaktywnych postaw). Wiąże się to ściśle z określonym kształceniem doradców/czyń zawodowych i specjalistów/ek HR, polegającym na uczeniu poradnictwa interdyscyplinarnego, które monitoruje równoległe życie rodzinne i zawodowe klientów, stosując metodę coachingu⁵. Kolejnym elementem odróżniającym wypracowaną usługę od innych działań w zakresie GŻZR jest kompleksowość usługi, która obejmuje zarówno kwestie związane z problemami osobistymi⁶, czyli barierami w łączeniu ról społecznych w życiu prywatnym i zawodowym, jak również wchodzenie czy utrzymanie się na rynku pracy. Jest to całościowe spojrzenie na tematykę godzenia życia zawodowego z rodzinnym i odnosi się do wszystkich kwestii z tym związanych, a w szczególności do: równości szans kobiet i mężczyzn na rynku pracy i w życiu codziennym, relacji rodzinnych/podziału ról w rodzinie; usług opiekuńczych (szkolenia/kształcenie doradców/czyń; Klub Rodzica; Bank Godzin; praca z coachem); aktywnego poszukiwania pracy, form świadczenia pracy, relacji w pracy (praca z coachem). Dzięki temu podejściu osoba (klient/klientka usługi coachingowej) ma szansę przeanalizowania swojej sytuacji na tyle, żeby nie tylko znaleźć ewentualne źródła problemów, bariery i kwestie, ale przede znaleźć rozwiązanie (metoda coachingowa koncentruje się na rozwiązaniu), które może znacząco poprawić/zmienić jej sytuację w łączeniu ról zawodowych i rodzinnych. Większość działań/projektów na rzecz godzenia życia rodzinnego i zawodowego skupia się na wybranych aspektach tej tematyki (nawet założenia samego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki odnoszą się głównie do zwiększenia dostępu do usług opiekuńczych), promowaniu różnych form świadczenia pracy elastycznej, czy organizowaniu kampanii

⁴ „Tematyka godzenia życia zawodowego i rodzinnego w przygotowaniu zawodowym doradców zawodowych i HR oraz jego wskaźniki”, 2011

⁵ Widać tu pewne nawiązania do koncepcji zaprezentowanej w „Work Life Balance. Poradnictwo interdyscyplinarne”, czy „Elastyczne formy pracy w praktyce doradczej. Poradnik dla psychologów, doradców zawodowych i personalnych – pracach autorstwa M. Skarżyńskiego, która jednak ograniczają się do aspektów GŻZR w kontekście elastycznych form pracy. Koncepcja stworzona przez stowarzyszenie PLinEU obejmuje również prace na świadomości, postawach, radzenia sobie z różnego rodzaju problemami osobistymi, niekoniecznie tylko w kontekście elastycznej pracy.

⁶ W trakcie testowania usługi specjaliści/tki coachingu GŻZR sugerowali zmianę polegającą na rozszerzeniu problemów rodzinnych na problemy osobiste, ponieważ ograniczało to proces pracy i wsparcia udzielanego klientom/tkom



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

upowszechniających/świadomościowych skierowanych do pracodawców by uwrażliwić ich na kwestie związane z równością szans kobiet i mężczyzn na rynku pracy i tematykę GZZR. Dlatego też trudno było znaleźć punkt odniesienia, by zastosować benchmarking w ocenie proponowanego produktu. W związku z powyższym w badaniu skupiono się przede wszystkim na samym produkcie – usłudze coachingowej GZZR oraz na możliwości jego zastosowania na szerszą skalę, upowszechniania i trwałości po zakończeniu realizacji projektu.

5.2. WYBRANE METODY I TECHNIKI BADAWCZE

5.2.1. Analiza dokumentacji oraz danych zastanych

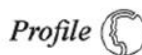
Techniki te umożliwiły zdobycie szczegółowych informacji na temat projektu oraz jego produktu finalnego (usługa coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego). Przeanalizowane dokumenty to:

- Strategia wdrażania projektu innowacyjnego testującego
- Tematyka godzenia życia zawodowego i rodzinnego w przygotowaniu zawodowym doradców zawodowych i HR oraz jego wskaźniki – raport, 2011
- Problem godzenia życia zawodowego i rodzinnego w opinii rodziców, pracodawców i specjalistów rynku pracy – raport z badań, 2012
- ankiety ewaluacyjne ze szkoleń
- Narzędzie Bilans-Balans – opis i instrukcja
- Indywidualny Plan Godzenia – opis i instrukcja
- Materiały szkoleniowe
- Podręcznik „Innowacyjne wykorzystanie coachingu do wspierania równowagi praca – rodzina”
- Raporty specjalistów/ek coachingu
- wątki oceny ze spotkań ewaluacyjnych wszystkich grup
- strona projektu www.plineu.org/rownowaga

Analiza dokumentacji pozwoliła odpowiedzieć na większość pytań ewaluacyjnych i została wsparta przez informacje i opinie pozyskane w ramach wywiadów pogłębionych oraz ankiety internetowej (CAWI).

5.2.2. Pogłębiony wywiad indywidualny (ang. *In-depth Interview* - IDI)

Pogłębione wywiady indywidualne zostały przeprowadzone z osobami odpowiedzialnymi za koordynację i wdrażanie projektu, monitoring i ewaluację, szkolenia oraz opracowanie materiałów. Technika ta umożliwiła pełniejsze zrozumienie uwarunkowań i kontekstu nie tylko wdrażania projektu, ale też posłużyła gromadzeniu istotnych informacji na temat procesu wypracowywania produktu finalnego (od wersji pierwotnej po ostateczną).



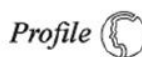
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Wywiad miał charakter ustrukturyzowany, czyli został przeprowadzony przy użyciu scenariusza, w którym sprecyzowano w formie pytań i zagadnień kwestie ważne z punktu widzenia ewaluacji produktu finalnego.

5.2.3. Ankieta internetowa (ang. *Computer Assisted Web Interview* - CAWI)

Ankieta internetowa została skierowana do osób uczestniczących w testowaniu szkolenia i usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Miała ona ocenić z perspektywy czasu wartość, możliwości i korzyści zastosowania tej metody. Chodziło też o pozyskanie różnorodnych uwag i opinii, które mogłyby pomóc w opracowaniu i ewentualnych zmianach. Założeniem nie było badanie ilościowe, czyli zebranie opinii z procentowym podziałem ocen, dlatego też nie określono próby ani poziomu responsywności.

Badanie CAWI zostało zrealizowane przy pomocy kwestionariusza, który zawierał dużą część pytań o charakterze otwartym, dlatego też ilościowy aspekt uzyskanych danych nie wnosiłby wiele do badania. Jednakże część pytań pozwala na ilościową ocenę zastosowanych środków i działań.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

6. WYNIKI

Dane przedstawione poniżej zostały zebrane na podstawie dokumentów projektowych, materiałów tworzonych na potrzeby projektu oraz wywiadów z osobami zaangażowanymi w różne działania projektowe. Ostatnia część prezentuje wyniki ankiety internetowej (CAWI) ze specjalistami/tkami coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego, którzy zostali zrekrutowani w ramach tego projektu i uczestniczyli w testowaniu usługi.

6.1. WPROWADZENIE (założenia strategii)

“Innowacyjne wykorzystanie coachingu do wspierania równowagi praca–rodzina”

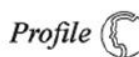
to projekt partnerski, realizowany przez Stowarzyszenie Doradców Europejskich PLinEU, Studio Badań Marketingowych PROFILE, Małopolski Związek Pracodawców oraz partnera zagranicznego GESCO Consorzio di Cooperative Sociali, w oparciu o doświadczenie zdobyte w czasie licznych działań dotyczących aktywizacji i rozwoju zawodowego realizowanych na terenie Małopolski⁷. W koncepcji projektu wykorzystano wypracowaną przez włoską instytucję Gesco usługę coachingową skierowaną do osób poszukujących zatrudnienia. Projekt skierowany jest do małopolskich doradców/doradczyń zawodowych oraz pracowników/pracownicach działów HR. W ramach projektu przygotowano nowoczesny program szkoleniowy, którego zadaniem jest wzmocnienie ww. grupy specjalistów, poszerzenie ich wiedzy i umiejętności zawodowych. Dzięki uczestnictwu w projekcie doradcy i doradczynie będą mogli skuteczniej pomagać osobom poszukującym pracy, natomiast specjaliści i specjalistki z działów HR sprawniej i nowocześniej zarządzać zasobami ludzkimi.

Dzięki innowacyjnej usłudze coachingu ds. godzenia życia zawodowego i rodzinnego uczestnicy i uczestniczki projektu są w stanie skutecznie wspierać osoby mające problemy z godzeniem życia zawodowego i rodzinnego, a także upowszechniać i wspierać wdrażanie elastycznych form zatrudnienia i innych rozwiązań zmierzających do zapewnienia równowagi w obszarze praca–rodzina. Udział w projekcie zapewnia uczestnikom poszerzenie kompetencji zawodowych, a co za tym idzie znacząco wpływa na ich rozwój zawodowy.

Na jaki problem odpowiada projekt?

Problemem, który zwrócił uwagę autorek i autorów projektu i skłonił ich do jego przygotowania jest zaobserwowana w Małopolsce (choć można tu mówić o tendencji ogólnopolskiej) **niska aktywność zawodową rodziców**, którzy często stoją przed wyborem: rezygnacja z pracy lub z większej liczby potomstwa. Coraz częściej osoby, które nie decydują się na posiadanie dzieci wskazują, że powodem są obawy związane z utrzymaniem się na rynku pracy, w tym realne problemy dotyczące godzenia życia

⁷ Stowarzyszenie PLinEU zrealizowało w tym temacie m.in. takie projekty jak: „Kompromis na rynku pracy”; „Równowaga – praca – rodzina”; „Centrum aktywizacji rodziców”; „PRACA. SUKCES. KARIERA na przekór stereotypom”; „Praca przyjazna rodzicom”



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

zawodowego z rodzinnym. W Małopolsce kobiety odkładają decyzję o macierzyństwie – obecnie na pierwsze dziecko decydują się około 29. roku życia, a w Krakowie w wieku 30–34 lat.

Jednym z efektów takich wyborów są **zmiany w procesach demograficznych**, a co za tym idzie, starzejące się społeczeństwo. Obserwowany obecnie niski przyrost naturalny przełoży się już w niedalekiej przyszłości na niedobór na rynku pracy osób w wieku produkcyjnym. Mówiąc wprost, oznacza to, że utrzymanie emerytów spocznie na barkach zbyt małej liczby osób. Jest to problem, którym należy zająć się niezwłocznie i podstawową do jego rozwiązania powinno być powszechne stosowanie aktywnych metod poszukiwania pracy oraz wdrażanie i wykorzystywanie skutecznych sposobów godzenia życia zawodowego z rodzinnym.

W obliczu zachodzącej zmiany demograficznej kwestią kluczową są **wysokie kompetencje doradców i specjalistów HR**. Szczególnie istotna jest wiedza i umiejętności dotyczących obszaru zawodowego, jak i rodzinnego osób poszukujących pracy. Muszą oni dostrzegać istniejące bariery dotyczące godzenia życia zawodowego z rodzinnym i znać skuteczne sposoby ich pokonywania.

Zapotrzebowanie na stworzony produkt

“Innowacyjne wykorzystanie coachingu do wspierania równowagi praca–rodzina” to pierwszy projekt w Polsce, który proponuje autorski program coachingu koncentrujący się wyłącznie na aspekcie godzenia życia zawodowego z rodzinnym. Skupia się z jednej strony na tych aspektach metodologii coachingowej, które budują pro aktywne postawy klientów. Z drugiej strony, dzięki rozbudowanym zajęciom szkoleniowym, zapewnia specjalistom stosującym coaching szeroką, bogatą i nowoczesną wiedzę z obszaru godzenia ról społecznych.

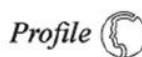
6.2. STRUKTURA GRUPY DOCELOWEJ (w odniesieniu do strategii)

Użytkownikami produktu finalnego są:

1. **doradcy zawodowi**, pośrednicy pracy z różnych instytucji rynku pracy, aktywizujący osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo
2. **pracownicy podmiotów gospodarczych odpowiedzialni za zatrudnianie** (human resources, kadry, właściciele, doradcy świadczący usługi związane z polityką zatrudnienia).

Produkt innowacyjny może być również wykorzystywany przez:

- trenerów, instytucje szkoleniowe i uczelnie wyższe,
- pracodawców i ich firmy/instytucje, w których będzie stosowany coaching ds. GZZR,
- pracodawców i ich firmy/instytucje, którzy będą korzystać z diagnozy Bilans–Balans dla firm,



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

- pracodawców i ich firmy/instytucje oraz pracowników napotykających problemem GZZR.
- ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, poradnie rodzinne (instytucje odpowiedzialne za wspieranie rodziny i rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych).

Produkt może zostać zastosowany w odniesieniu do innych grup docelowych np. różne profile osób bezrobotnych, niekoniecznie borykających się z problemem godzenia życia zawodowego z rodzinnym. Może być stosowany w różnego rodzaju firmach i przedsiębiorstwach wobec różnych grup pracowników. Coaching może koncentrować się na problemach innych niż rodzinne, i ciągle pozostawać usługą nowoczesną, kompleksową i nastawioną na sprawczość samego odbiorcy usługi.

Odbiorcami produktu są mieszkańcy Małopolski, rodzice (pracujący i niepracujący) mający problem z godzeniem życia zawodowego z rodzinnym.

6.3. PRZEPROWADZONE DZIAŁANIA (w odniesieniu do założeń strategii)

W ramach realizacji celów i opracowania produktu finalnego, przeprowadzono następujące działania:

- Potrzeba stworzenia usługi coachingu ds. godzenia życia zawodowego i rodzinnego wynikała z niedoskonałości istniejących rozwiązań w tym obszarze. Analizując przyczyny słabego ich wykorzystania, w I fazie projektu przeprowadzono **pogłębianą analizę oraz badania jakościowe w grupie rodziców oraz pracodawców, a także doradców zawodowych i przedstawicieli działów HR.**⁸ Na podstawie wniosków z badania sformułowano główny problem projektu: *niewystarczająca skuteczność w godzeniu życia zawodowego z rodzinnym przez małopolskich rodziców*. Na problem główny składają się następujące problemy szczegółowe:
 - Bierna postawa rodziców w korzystaniu z dostępnych zasobów wspierających godzenie życia zawodowego i rodzinnego,
 - Niedopasowana do swoistych potrzeb rodziców oferta aktywizacyjna służb zatrudnienia i jej jednotorowość.
 - Niewystarczające wsparcie rodziców pracujących w łączeniu obowiązków zawodowych i rodzinnych, głównie poprzez niską elastyczność zatrudnienia i czasu pracy (EFZ).
 - Niewiele firm stosuje rozwiązania umożliwiające GZZR o charakterze systemowym (na poziomie całej firmy)

⁸ Raport „Tematyka godzenia życia zawodowego i rodzinnego w przygotowaniu zawodowym doradców zawodowych i HR oraz jego wskaźniki”, 2011 oraz Raport „Problem godzenia życia zawodowego i rodzinnego w opinii rodziców, pracodawców i specjalistów rynku pracy”, 2012

- Dominujący model rodziny w Polsce, w którym obowiązki rodzinne są domeną kobiet, a finansowe utrzymanie rodziny spoczywa na mężczyźnie.

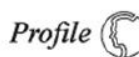
Głównym wnioskiem płynącym z badań, który wyznaczył szczegółowe założenia konstrukcji produktu finalnego było niedostateczne przygotowanie doradców/czyń zawodowych oraz działów zarządzania personelem do tematyki GZZR, których zadaniem jest systematyczne i systemowe wspomaganie tych procesów. Poddano analizie wybrane programy studiów (magisterskich i podyplomowych) z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz doradztwa zawodowego, aby sprawdzić, w jakim wymiarze mieści się w nich tematyka GZZR. Analiza programów szkolenia doradców zawodowych oraz pracowników zarządzania zasobami ludzkimi pokazała, że GZZR nie jest zagadnieniem wyodrębnionym, nazwanym, uznanym za szczególnie ważne. Wychodząc z założenia, że:

- tematyka GZZR jako specjalna – a z drugiej strony, dotycząca większości osób pracujących - perspektywa oddziaływania na pracownika, powinna zostać wzmocniona w programach edukacyjnych dla DZ i ZZL
- wzmacnianie pracownika – wewnątrz firmy, czy też na zewnątrz, np. u doradcy zawodowego – ułatwi proces uelastycznia pracy i zdejmie brzemię z pracodawcy, opracowano główne założenia produktu.

Przygotowany produkt innowacyjny Coachingu Godzenia Życia Zawodowego i Rodzinnego jest odpowiedzią na wyżej wymienione problemy i luki. Zakłada wdrożenie usługi, która może:

- po pierwsze, skutecznie wspierać rodziców w aktywnym poszukiwaniu pracy,
- po drugie wskazuje na możliwości wykorzystania już istniejących rozwiązań w tym zakresie,
- po trzecie pomaga w wykorzystaniu ich własnego potencjału w efektywnym pokonywaniu barier uniemożliwiających łączenie ról zawodowych i rodzinnych.

W ramach projektu przeprowadzono wspomniane wyżej badania oraz wstępne konsultacje produktu innowacyjnego, w których wzięło udział 15 doradców zawodowych, specjalistów ds. human resources, coachów i rodziców. Wnioski z konsultacji są jednoznaczne: usługa coachingowa jest potrzebna zarówno rodzicom, jak i współpracującym z nimi specjalistom. Dzięki przeprowadzeniu konsultacji doprecyzowano pakiet szkoleniowy (m.in. liczbę godzin przeznaczoną na poszczególne tematy, kolejność tematów), liczebność i dobór grup (m.in. grupy mieszane doradców i HR) oraz logistykę szkoleń (opis zadań). Wstępne testowanie formularza Bilans–Balans (praca z grupą 30 rodziców z Małopolski i Neapolu) pozwoliło na udoskonalenie narzędzia do autodiagnozy sytuacji rodziców w kontekście godzenia ról życiowych.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

- **Tworząc produkt usług coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego** zastosowano kompleksowe podejście uwzględniając m.in. takie obszary problemowe jak: bariery psychologiczne rodziców; praktykę pracy doradców zawodowych i pracowników HR; społeczny wizerunek problematyki GŻZR; wsparcie specjalistyczne komunikacji i rozwiązań problemu GŻZR. Produkt składa się z następujących elementów składowych:

- Szkolenia przygotowujące do pracy w charakterze specjalistów coachingu GŻZR doradców/czyń zawodowych i pracowników/c działów HR;
- Narzędzia do pracy specjalistów coachingu GŻZR, tj. narzędzie diagnostyczne Bilans-Balans oraz Indywidualny plan godzenia życia zawodowego i rodzinnego (IPG);
- Klub Rodzica, czyli współpraca rodziców na zasadzie samopomocy.

Przygotowany został w formie podręcznika coachingu ds. godzenia życia zawodowego z rodzinnym. Składa się z trzech głównych działów: opis narzędzi, opis szkoleń oraz załączników (m.in. narzędzia, scenariusze ćwiczeń szkoleniowych, programy szkoleniowe).

Przeprowadzone zostało testowanie⁹ wypracowanego produktu, polegające na pracy specjalistów/ek coachingu GŻZR z klientami/kami, w formie sesji coachingowych, przy użyciu nabytych umiejętności i stworzonych narzędzi (BB, IPG).

- **Wypracowane narzędzia** pracy specjalisty coachingu GŻZR:
 - **Zeszyt Indywidualny Bilans-Balans** - to narzędzie zastosowane w indywidualnej pracy z klientem i mające pomóc mu w dokonaniu autodiagnozy, zrozumieniu swojej sytuacji, i stopniowym określaniu potrzeb i kierunku zmian w życiu. Zmiany te mają z kolei doprowadzić do zrównoważenia się dwóch obszarów: zawodowego i rodzinnego.
Narzędzie Bilans-Balans ma charakter notatnika z zapisem osobistych treści i indywidualnych ocen dotyczących tych kwestii. Nie należy go rozumieć jako formularza odnoszącego się do jakichś z góry ustalonych standardów. Składa się z 5 modułów: 1 dotyczy cech osobistych rodzica, 2 – jego wartości i wyborów, 3– sytuacji rodzinnej, 4 – miejsca aktualnej lub potencjalnej pracy oraz rodzica w roli pracownika, natomiast 5 pełni funkcje podsumowania. Z narzędzia można korzystać w całości lub tylko z wybranych modułów. Jest to możliwe dzięki temu, że zawarte w modułach ćwiczenia nie stanowią ciągu postępu, lecz można je dowolnie wybierać w zależności od potrzeb.
Narzędzie diagnostyczne Zeszyt indywidualny Bilans-Balans może być wykorzystane w kilku wariantach:

⁹ By odróżnić ten etap testowania od części projektu zwanej testowaniem, nazwano go **etiudą**

- Jako pomoc dla rodzica, samodzielnie realizującego zadania, formującego wnioski i planującego zmianę w swoim życiu rodzinnym i zawodowym.
- Jako narzędzie podczas współpracy specjalisty z rodzicem. Rodzic samodzielnie wypełnia zeszyt i dzieli się swoimi przemyśleniami z specjalistą, doradcą zawodowym, trenerką osobistą itp. Może również zaistnieć sytuacja, w której to specjalista wybiera zadania do wykonania w dowolnej kolejności, w trakcie spotkania, nie tylko w celu diagnozy, ale również jako ćwiczenia w pracy nad rozwiązaniami.
Może służyć np. grupie samopomocowej rodziców pracującej samodzielnie lub pod opieką specjalisty.

- **Indywidualny Plan Godzenia życia zawodowego i prywatnego** - to narzędzie coachingowe wykorzystywane podczas procesu poszukiwania równowagi pomiędzy życiem zawodowym i rodzinnym oraz w opracowaniu planu działania w zakresie godzenia życia zawodowego i rodzinnego. IPG może być używane jako uzupełnienie Indywidualnego Planu Działania. Może być stosowane samodzielnie przez rodzica lub we współpracy z coachem, doradcą zawodowym czy innym specjalistą.

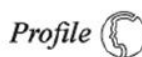
IPG opiera się na 4 etapach planowania i osiągania celu, tzw. ramie rezultatu.

- 1 etap to inspiracja, czyli podjęcie decyzji o zmianie w dotychczasowym życiu,
- 2 jest wdrażanie – określenie rezultatu i planu działania. 3 etap to integracja, polega na zaangażowaniu się w podjęte działania i wreszcie 4 etap, czyli ukończenie i zadowolenie z osiągniętych rezultatów.

Ramę rezultatu tworzą 4 kluczowe pytania zadawane rodzicowi:

- Czego chcesz?
- Jak możesz to osiągnąć?
- Dlaczego jest to dla ciebie ważne?
- Po czym poznasz, że to osiągnąłeś/osiągnęłaś?

Proces opracowywania Indywidualnego Planu Godzenia Życia Zawodowego i Rodzinnego zakłada stopniowe przejście przez wszystkie etapy zaczynając od dokładnego rozpoznania swojej sytuacji zawodowej i osobistej. Szczególną uwagę zwraca się na te elementy, które na danym etapie są ważne dla obydwu branych pod uwagę sfer. Dopiero po uzyskaniu głębokiej refleksji na ten temat i dokładnej analizie wszystkich czynników, które mają wpływ na sytuację klienta przystępuje się do ustalenia celów i opracowania planu. Takie podejście jest charakterystyczne dla metody coachingowej polegającej na „wydobyciu mocnych stron ludzi, pomaganiu im w omijaniu osobistych barier i ograniczeń na drodze do osiągnięcia celu, a także na ułatwieniu im bardziej efektywnego funkcjonowania. Coaching koncentruje się na rozwiązaniu (a nie na poszukiwaniu przyczyn problemów), promując rozwój



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

nowych strategii myślenia i działania”¹⁰. Dla IPG kluczowe jest to, że to rodzic jest autorem rozwiązań jakie zostaną zastosowane w jego procesie godzenia życia zawodnego z rodzinnym. Rolą specjalisty jest nadawanie struktury procesowi zmian i utrzymanie ich kierunku, nie powinien on jednak w żaden sposób wpływać na treść procesu.

- **Klub Rodzica** - to uzupełnienie usługi coachingowej polegające na inicjowaniu lub prowadzeniu spotkań dla rodziców. Celem KR jest wzmacnianie aktywności społecznej rodziców poprzez angażowanie ich w tworzenie Klubu. Rodzice zachęceni są do samodzielnego organizowania i odbywania spotkań grupowych. Tematyka spotkań również wynika z bieżących potrzeb i problemów na jakie napotykają członkowie grupy. Rolą coacha jest odpowiadanie na potrzeby rodziców, pomoc w działaniach organizacyjnych, w razie konieczności prowadzenie różnych form samopomocy.

Koniecznym elementem przy tworzeniu Klubu Rodzica jest *znalezienie miejsca przyjaznego* rodzicom i dzieciom, dostosowanie cyklicznych spotkań do potrzeb klientów biorąc pod uwagę godziny, czas spotkań, lokalizację i wyposażenie lokalu. Klub Rodzica powinien charakteryzować się *elastycznością*. Nie działa według jakichś z góry ustalonych zasad, ale odpowiada na bieżące potrzeby klientów. Kluczową zasadą jest tu *zaangażowanie rodziców*. Klub jest przez nich współprowadzony lub całkowicie prowadzony. Spotkania muszą odbywać się *cyklicznie*. Ma to szczególne znaczenie dla osób nieaktywnych zawodowo. Regularność i cykliczność spotkań pozwala również skuteczniej promować spotkania Klubu i włączać do niego nowych uczestników.

Przykładowe zajęcia w Klubie Rodzica:

Warsztaty dla Taty – mające na celu większe zaangażowanie mężczyzn w obowiązki związane z prowadzeniem domu.

Osiedlowe mini przedszkole – to z jednej strony alternatywna forma opieki nad dziećmi, z drugiej miejsce spotkań rodziców, gdzie mogą lepiej się poznać, wymienić doświadczenia.

Warsztaty adaptujące dzieci do pójścia do żłobka lub przedszkola – cykl dwugodzinnych spotkań, których celem jest przełamanie oporów ze strony rodziców przed posłaniem dzieci do żłobka lub przedszkola.

Bank godzin – polega na bezgotówkowej wymianie usług, środkiem płatniczym jest czas poświęcony na wykonanie usługi liczony w godzinach. Wymiana dokonywana jest na zasadzie „godzina pracy za godzinę pracy”. Jeśli świadczymy komuś usługę (np. opiekujemy się dzieckiem), oczekujemy od

¹⁰ IPG_opis narzędzia, str. 4

niego rewanżu w takim samym zakresie czasowym. Bank godzin pozwala wykorzystywać swoje, często niedocenione umiejętności, prowadzi do wzmocnienia i podniesienia własnej wartości. Jest to skuteczna metoda aktywizacji społecznej.

Całość produktu finalnego, czyli usługi coachingu godzenia życia zawodowego i prywatnego została opisana w formie podręcznika pt. „Podręcznik coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego”

- **Przeprowadzone szkolenia** skierowane do przyszłych specjalistów/ek coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Rekrutacja skierowana była do doradców/czyń zawodowych oraz osoby pracujące w dziale zarządzania lub na stanowiskach związanych z kształtowaniem polityki zatrudnienia. Osoby te musiały mieć przynajmniej roczne doświadczenie zawodowe na ww. stanowiskach oraz ukończone studia na poziomie magisterskim lub podyplomowym w zakresie: psychologii, pedagogiki, doradztwa zawodowego, coachingu, zarządzania zasobami ludzkimi. Rekrutacja składała się z dwóch etapów: wstępnej selekcji kandydatów/ek na podstawie nadesłanych zgłoszeń oraz indywidualne rozmowy z kandydatami/tkami, którzy spełnili kryteria formalne. Do każdej edycji szkolen prowadzony był oddzielny nabór.

Szkolenia obejmowały 152 godz. i podzielone zostały na 3 główne obszary:

1. Przygotowanie coachów do budowania otwartej, nieoceniającej i wolnej od stereotypów postawy wobec rodzica (Warsztat pracy nad własnymi stereotypami – 16 godzin, Warsztat równości szans – 16 godzin).
2. Metodologia i narzędzia coachingowe oraz autorskie narzędzia niezbędne do pracy coacha (Bilans–Balans – 8 godzin, Indywidualny Plan Godzenia – 8 godzin, Klub Rodzica – 16 godzin, Metody i narzędzia coachingowe – 40 godzin).
3. Zaplanowanie i wdrożenie usługi coachingowej w miejscu pracy, z którym związani są coachowie – (Elastyczne formy zatrudnienia – 8 godzin, Budowanie strategii godzenia życia zawodowego i rodzinnego – 8 godzin, Motywowanie i zarządzanie zmianą – 24 godziny).

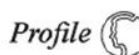
Przeprowadzono 4 cykle szkoleń w następujących terminach, w czterech grupach o następującym składzie:

I grupa: czerwiec 2012 r. - listopad 2012 r. – doradcy/czynie zawodowi

II grupa: wrzesień 2012 r. - styczeń 2013 r. – doradcy/czynie zawodowi

III grupa: październik 2012 r. - luty 2013 r. – pracownicy/e działów personalnych

IV grupa: listopad 2012 r. - marzec 2013 r. – pracownicy/e działów personalnych i doradcy/czynie zawodowi



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Średnia ocen poszczególnych szkoleń na podstawie ankiet wypełnianych przez uczestników/czki po zajęciach

	PRACA TRENERA/KI	PODRĘCZNIK	ATMOSFERA	INTEGRACJA	WŁASNA AKTYWNOŚĆ	ORGANIZACJA	ADEKWATNOŚĆ	FACHOWOŚĆ	METODYKA	MATERIAŁY
Warsztat pracy nad własnymi stereotypami	4,8	4,7	4,8	4,8	4,3	4,8	4,7	4,9	4,8	4,7
Warsztat równości szans	4,9	4,7	4,8	4,8	4,4	4,7	4,7	5	4,8	4,7
Metody i narzędzia coachingowe 1	4,7	4,3	4,7	4,8	4,4	4,6	4,7	4,9	4,7	4,6
Metody i narzędzia coachingowe 2	4,7	4,3	4,8	4,8	4,4	4,5	4,7	4,9	4,7	4,4
Bilans Bilans	4	4,1	4,5	4,6	4,1	4,1	4	4,6	3,9	4,2
Metody i narzędzia coachingowe 3	4,8	4,6	4,9	4,9	4,5	4,6	4,8	4,9	4,7	4,5
Elastyczne formy zatrudnienia	4,3	4,4	4,5	4,5	4,3	4,3	4,3	4,8	4,1	4,5
Klub Rodzica	4,6	4,8	4,9	4,9	4,6	4,9	4,8	4,9	4,9	4,7
Indywidualny Plan Godzenia	4,8	4,5	4,8	4,7	4,5	4,7	4,7	4,9	4,7	4,6
Budowanie strategii	4,8	4,6	4,8	4,8	4,5	4,8	4,6	4,9	4,6	4,7
Zarządzanie zmianą 1	4,8	4,5	4,8	4,8	4,6	4,7	4,7	4,9	4,7	4,6
Zarządzanie zmianą 2	5	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	5	4,9	4,8

Po zakończonym cyklu szkoleniowym w każdej z czterech grup osób uczestniczących, odbyły się spotkania ewaluacyjne. W ramach tych spotkań zebrane zostały opinie, pomysły i propozycje dotyczące usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Główne wątki dotyczyły takich kwestii jak:

- Wzbogacenie warsztatu pracy. Używane przez trenerki ćwiczenia i zadania są w różnych wariantach wykorzystywane w pracy zawodowej osób uczestniczących w szkoleniu. Szkolenia zostały potraktowane w dużej mierze jako odpowiedź, ściągą do urozmaicenia swojego warsztatu pracy z klientem.
- Uniwersalność form. Formy pracy podglądnięte i poznane w czasie szkolenia są uniwersalne do zastosowania, służą nie tylko w procesie coachingowym, ale też – przy odpowiednim dostosowaniu - w doradztwie i w grupowych formach pracy z bezrobotnymi.
- Głód nowych form. Uczestnicy, oprócz tego, co poznali na szkoleniu, chętnie korzystaliby z banku ćwiczeń¹¹. Część z nich pracuje z grupami, więc nowe, ciekawe ćwiczenia są im stale potrzebne i urozmaicają ich warsztat, co im samym daje poczucie rozwoju, walki ze stagnacją i rutyną.

Testowanie produktu (by odróżnić ten etap testowania od całości fazy testowania w projekcie nazwano go **etiudą**) – usługi coachingowej godzenia życia rodzinnego i zawodowego przeprowadzone zostało w okresie od lutego do czerwca 2013 r. 60 specjalistów/ek coachingu przeprowadziło ok. 993 godzin spotkań coachingowych dla 161 rodziców

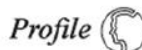
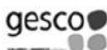
Za rekrutację klientów/ek odpowiadali przeszkoleni doradcy/czynie (mieli zrekrutować 3 rodziców niepracujących, nieaktywnych zawodowo lub przebywających na urlopach wychowawczych/rodzicielskich) oraz specjaliści/teki działów HR (mieli zrekrutować 2 rodziców pracujących w firmach, w których pracowali/współpracowali). Przygotowane zostały wytyczne rekrutacyjne nt. tego jakie kryteria mają spełniać rodzice, dokumenty oraz praktyczne wskazówki nt. tego jak pozyskać klientów/teki. Osoby uczestniczące rekrutowały zarówno indywidualnie jak i grupowo, spośród swoich dotychczasowych klientów, jak i nowych, osobiście oraz zdalnie (poprzez maile i ogłoszenia). Pomagali sobie wzajemnie w znajdowaniu klientów/ek na zasadach samopomocy. W całym procesie zastosowano wiele różnorodnych metod rekrutacji.

Osoby uczestniczące w testowaniu/etiudzie miały trzy miesiące na przeprowadzenie usługi coachingowej. Przez cały czas trwania tego działania mieli możliwość konsultowania się i wsparcia ze strony osób zaangażowanych w realizację projektu (doradztwo, superwizja). Na zakończenie coachingu wszystkie osoby prowadzące

¹¹ Tak bank ćwiczeń znalazł się w ostatecznej wersji podręcznika w części „Niezbędnik”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA INNOWACJI



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

miały obowiązek przygotowania raportów. W tych raportach coachowie odnosili się nie tylko do przebiegu procesu, ale również zastosowanych narzędzi. Oto niektóre z konkluzji (na podstawie raportów sporządzanych przez coachów po zakończonej pracy z klientką/tem):

Efekty/Wpływ procesu na klienta/tkę –

- w większości przypadków dla klientów/ek udział w coachingu wywarł duży wpływ na ich życie i spowodował w nim zmiany – czasami realne, czasami w sposobie myślenia; ta metoda pozwoliła większości osób dokonać autodiagnozy, zastanowić się nad sobą swoim życiem, możliwościami, spojrzeć z dystansu i dokonać oceny, a w konsekwencji podjąć działania;
- podkreślano większą samodzielność i asertywność klientów/ek co było szczególnie widoczne i ważne w przypadku kobiet, które najczęściej próbują wypełnić przypisane im stereotypowo społeczne role (idealnych matek, żon, córek, gospodyń) traktując je jako najważniejsze i najlepsze dla siebie;
- większa kontrola nad własnym życiem.

Opinie i uwagi nt. stosowanych narzędzi i metody:

- narzędzie Bilans-Balans często wskazywane było jako to inspirujące do głębszej refleksji i przeprowadzenia autodiagnozy;
- dużo osób wskazywało na brak czasu, czyli, że niektórzy klienci/tki potrzebowali większej liczby spotkań; również duże odstępy pomiędzy poszczególnymi sesjami zakłócały proces;
- w części przypadków klienci/tki samodzielnie wypełniali narzędzia BB i IPG dokonując przy okazji autodiagnozy i rozpoczynając od samodzielnej próby planowania działań/zmian; w innych przypadkach wypełnienie obydwu narzędzi wymagało pomocy coachów – w dużej mierze związane było to z doświadczeniem, wykształceniem, pracowaniem lub nie;
- podkreślano znacznie superwizji i wsparcia otrzymywanego w czasie testowania/etiudy;
- powinna być większa elastyczność w stosowaniu narzędzi np. w Bilans-Balans pytania o prace nie mają zastosowania do osób niepracujących lub jeszcze nigdy niepracujących; podkreślano też, że narzędzie jest trudne, czasochłonne i wymagające dyscypliny od klientów/klientek, natomiast przydatne w procesie;
- wzmocnienie procesu coachingu poprzez doradztwo zawodowe.

Podsumowując całość procesu etiudy osoby prowadzące coaching odniosły się w następujący sposób do poszczególnych obszarów tematycznych:

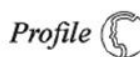
- *Tematyka godzenia życie zawodowego i rodzinnego/osobistego* (pod kątem potrzeby upowszechniania zagadnienia) – część osób uczestniczących w fazie testowania twierdziło, że tematyka GZZR nie była definiowana jako problem czy zagadnienie, przez to rzadko poruszana, czy pojawiająca się w ich pracy. Kontakt z tymi treściami i wprowadzenie ich w pracę z klientami, uświadomił



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

wielu uczestnikom realność tej problematyki. Wielu dostrzega, że patrzą na tę tematykę głębiej, bardziej konkretnie i wielowarstwowo, podczas gdy wcześniej spoglądali na nią płytko, przez pryzmat pojedynczej kwestii (np. zastępczej opieki nad dzieckiem).

- *Ograniczenia związane z określeniem „życie zawodowe i rodzinne”* - zdecydowana większość klientów/ek wdrożonych w etiudę (testowanie) słabo identyfikowała problemy na polu godzenia ról. Przeważały problemy z zakresu życia osobistego, nawet jeśli związane były z kryzysami życiowymi (rozwód, podejmowanie pracy, rozstanie), uznawane były za problemy „osobiste”. Dlatego też stwierdzono, że określenie „życie rodzinne” ma wykluczające działanie. Odsuwa usługę od osób, które niekoniecznie przytłoczone problemami rodzinnymi, także chcą pracować nad swoim rozwojem, metodą coachingową. W opinii osób uczestniczących w testowaniu, jak również osób realizujących projekt lepiej byłoby mówić o życiu osobistym, a nie rodzinnym.
- *Zastosowanie i sprawdzenie w praktyce nowej metody* – osoby uczestniczące w testowaniu były zadowolone z wdrożenia do swojego warsztatu nowego podejścia do klienta, typowego dla coachingu. Podejście to, ich zdaniem, przesuwa aktywność na klienta, skłania go do odpowiedzi na przeróżne pytania i czyni z niego autora rozwiązań swoich problemów. Stosunek do nowej metody był od początku pozytywny, jednak pierwsze doświadczenia w coachingu rozwiąły ostatnie wątpliwości: coaching się wszystkim podoba, chcą się w nim rozwijać, uważają go za cenną metodę w swojej pracy, wiele osób wiąże z nim swoje plany na rozwój zawodowy. Niektóre osoby zwróciły uwagę na czasochłonność stosowanej metody, jednak proponowało też takie rozwiązania jak np. prace domowe dla klientów/ek pomiędzy sesjami coachingowymi.
- *Brak dobrej nazwy dla usługi* – nazwa ma raczej charakter opisowy; pojęcie „godzenie życia rodzinnego i zawodowego” jest na tyle szerokie, że może dotyczyć bardzo różnorodnych kwestii. Jest to też nazwa bardziej czytelna dla osób bardziej świadomych, pracujących, wykształconych. „Bardzo dobrze z kolei, przyjmowane jest określenie, iż jest to usługa „dla rodziców”. Wynika z powyższego konieczność zmiany nazwy tej usługi.”
- *Osobisty rozwój* – osoby uczestniczące czują się adeptami metody, szczególnie po odbyciu etiudy, z zazwyczaj pozytywnym skutkiem. Wdrażają w swoje codzienne zachowania reakcje coacha, obserwują jakie to wywołuje reakcje najbliższych i dostrzegają pozytywne skutki tej przemiany. Wiele osób podkreślało korzyści zarówno w sferze osobistej, życiowej, jak i zawodowej.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

- *Wsparcie w trakcie testowania/etiudy* – osoby prowadzące coaching wskazywały na wiele trudności, a nawet chwil zwątpienia we własne możliwości i umiejętności. Pomocą w takich sytuacjach okazywała się superwizja grupowa i indywidualna oraz pomoc kolegów z grupy. Szczególnie opieka superwizorska była bardzo dobrze oceniana przez uczestników/czki.

Zarówno w trakcie etapu szkoleń, jak i testowania/etiudy na bieżąco były analizowane stosowane narzędzia i metody. Specjaliści/cki coachingu mieli możliwość zgłaszania uwag, propozycji i opinii na ten temat. Były one analizowane na bieżąco i w zależności od słuszności, zgodności z założeniami projektu, przydatności i uzasadnienia - uwzględniane. Wprowadzone zmiany jednak nie naruszały głównych założeń metody czy konstrukcji i założeń narzędzi. Głównie polegały one na uzgodnieniu lub przeformułowaniu wyjaśnień i instrukcji oraz omówieniu sposobu stosowania (elastycznego, w zależności od potrzeb), pracy z narzędziami i wykorzystania ich potencjału.

6.4. WYNIKI ANKIETY INTERNETOWEJ (CAWI)¹²

W badaniu wzięły udział 42 osoby – 70% wszystkich uczestniczek i uczestników fazy testowania. 28 doradców/doradczyń zawodowych oraz 14 specjalistów/specjalistek ds. HR. 19 osób miało staż pracy wyższy niż 5 lat. W przypadku 16 osób staż pracy mieścił się w przedziale 3-5 lat. Zaledwie 7 osób miała za sobą krótki staż pracy – 1-3 lat.

Zapytano uczestniczki i uczestników badania o to, czy któreś z zaproponowanych podczas szkolenia zajęć powinno zostać zmodyfikowane, rozszerzone, zmienione. Spośród 42 ankietowanych 5 osób stwierdziło, że proponowane zajęcia nie powinny ulec modyfikacji, 1 osoba nie odpowiedziała na pytanie, 1 wpisała „nie dotyczy”. Pozostałe 35 osób wskazywało na potrzebę zmian w zaproponowanych zajęciach.

Najwięcej, **13 osób** odniosło do zajęć z **coachingu**, uwagi miały charakter pozytywny, wysoko oceniały same zajęcia i osoby prowadzące, jednocześnie wskazywały na potrzebę **rozszerzenia tematyki i zwiększenia czasu** poświęconego temu tematowi np. *Uważam, że cała sesja dotycząca coaching była świetnie przeprowadzona, ponieważ trenerki zaszczepiły w nas chęć do pracy tą metodą i w związku z tym można tę część zajęć rozszerzyć i poznać nowe jej oblicza; Więcej zajęć z Jolą Nosal z zakresu coachingu. W czasie szkolenia miała ona bardzo trudne zadanie, by ogromną masę wiedzy, informacji i umiejętności przekazać w stosunkowo krótkim czasie. Wywiązała się z tego znakomicie. Więcej tematów coachingowych do przepracowania, więcej ćwiczeń i zadań coachingowych; W związku z tym, że były to spotkania przygotowujące do pracy coachingowej z klientem, z korzyścią dla uczestników byłoby poszerzenie zajęć z metodologii coaching; Myślę, że można*

¹² Porównaj załącznik nr 2 do niniejszego raportu

by zwiększyć liczbę godzin z zajęć dotyczących metodologii i narzędzi coachingowych; Rozszerzone zajęcia z tworzenia sesji coachingowych, pytań coachingowych; Chodzi jeszcze o zwiększenie liczby samych zajęć praktycznych (dot. coaching).

11 osób wskazywało na potrzebę zmian w module dotyczącym **narzędzia Bilans-Balans**. Największa część uwag ograniczyła się do przekazania informacji, że zajęcia dotyczące narzędzia Bilans-Balans powinny ulec zmianie, jednak bez wskazania, w jaki sposób miałyby ono zostać zmienione. Uwagi nieposiadające uzasadnienia czy wyjaśnienia trudno wziąć pod uwagę w ocenie poszczególnych zajęć. Nic nie wnoszą i nie pozwalają na wyciągnięcie konkretnych wniosków. Taka sytuacja ma miejsce w kilku miejscach niniejszego badania, jednak najwyraźniej jest widoczna w przypadku oceny zajęć dotyczących narzędzia Bilans-Balans.

3 osoby sugerowały, że **narzędzie nie zostało dopracowane**, niestety nikt nie rozwinął swojej uwagi na ten temat. Nie wiadomo co zdaniem autorów uwag powinno zostać poprawione czy zmienione. Uwagi typu np. *metodologia Bilans - Balans powinna być lepiej przygotowana* nie pozwalają na sformułowanie konkretnych wniosków.

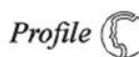
W 3 przypadkach sugerowano **usunięcie** tematu związanego z narzędziem Bilans-Balans.

W 1 przypadku zasugerowano konkretne rozwiązanie dotyczące zmiany: *Zajęcia dot. Bilans-Balans można zaprojektować w przyszłości na dwa sposoby: jeśli narzędzie Bilans-Balans zostanie dopracowane zgodnie ze wskazówkami uczestników, to zredukowałabym je do minimum i potraktowała tylko jako prezentację narzędzia, jeśli organizator chce podejść do narzędzia elastycznie, wówczas zamiast wykładu ze stosowania narzędzia zorganizowałabym warsztaty, które to narzędzie współtworzą zależnie od grupy docelowej*

W 1 przypadku sugerowano **skrócenie czasu** poświęconego na prezentację narzędzia Bilans-Balans.

Część uwag krytycznych może wynikać z faktu, że osoby uczestniczące nie do końca rozumiały, że ubiorą udział w projekcie, którego celem było wypracowanie produktu innowacyjnego, że towarzyszący temu proces polega na testowaniu narzędzi i wprowadzaniu do nich zmian. Nie zawsze było zrozumienie, że jako doradcy czy specjaliści działów HR, mający praktyczne doświadczenie w pracy z klientami/tkami mogą brać udział w ulepszaniu proponowanych narzędzi i metod (np.: *wykorzystano nas do poprawiania i korekty Bilans Balance*). Była to praca nad stworzeniem narzędzi właśnie dla tych profesji i bardzo istotne było skonsultowanie ich z osobami wykonującymi te zawody. Dlatego też wprowadzono wiele zmian, zgodnie z sugestiami osób uczestniczących w testowaniu/etiudzie.

Z zamieszczonych w ankietach uwag wynika, że z krytyką uczestników spotkała się głównie forma zajęć, a mianowicie wykłady. Oczekiwania uczestników wyraźnie idą w stronę zmniejszenia liczby godzin wykładu i zwiększenia zakresu zajęć praktycznych. Widać tu potrzebę skoncentrowania się na zajęciach warsztatowych, ćwiczeniach i pracy z przykładami



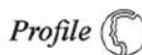
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

dobrych praktyk. Co istotne, po uwagach z fazy testowania, szkolenie zostało zmodyfikowane i obecnie ma formę czysto warsztatową.

8 osób wyraziło potrzebę rozszerzenia zajęć z **zarządzania zmianą**. W 3 przypadkach sugerowano aby **rozszerzyć zajęcia o praktyczne przykłady, dobre praktyki** itp.: *Rozszerzenie tematów dot. zarządzania zmianą - dodatkowe treści, np case'y.; Może jakieś dobre praktyki wprowadzania realnych zmian w instytucjach publicznych typu urzędy pracy, ośrodki pomocy społ.* W pozostałych przypadkach sugerowano po prostu **zwiększenie czasu na prezentację tego tematu** np.: *Zarządzanie zmianą w kontekście wprowadzenia do organizacji usługi GZZiR – zdecydowanie powinno być rozszerzone; Zarządzanie zmianą bardzo ciekawe więc chcę więcej; Zajęcia ze zmiany powinny być dłuższe i powinno być ich więcej (trenerka najbardziej związana z biznesem - skarbnica wiedzy nt. zmiany); Praca nad zmianą - jeszcze więcej, a może nawet trochę na ten temat na początku a trochę na końcu projektu.* Zresztą podobnie w odniesieniu do innych modułów. - **6 osób** oceniając moduł prawny - z jednej strony wyraźnie dostrzega potrzebę poznania tematu, z drugiej wyraża niezadowolenie z głównie formy przeprowadzonych zajęć np. *Natomiast (powinno być) większa liczba zajęć (podczas) szkolenie z prawa pracy - jest potrzebne, ale powinno mieć inną formę; Prawo pracy (powinno zostać) omówione na przykładzie sytuacji realnych; Osoba prowadząca zajęcia z prawa, powinna popracować nad własnym warsztatem trenerskim - w tym, nad zarządzaniem grupą.* Tu podobnie jak w przypadku oceny zajęć dotyczących narzędzia Bilans-Balans mamy do czynienia głównie z krytyką niepopartą uzasadnieniem. To co jest widoczne w uwagach, to znowu chęć ograniczenia części wykładowej przy jednoczesnym zwiększeniu liczby godzin zajęć warsztatowych. Szkolenia, w ramach których przekazywana jest tak duża ilość wiedzy do przyswojenia, a potem jeszcze ma być wykorzystana praktyce, zawsze zostawiają niedosyt. Trzeba jednak również wziąć pod uwagę, zróżnicowaną znajomość poszczególnych tematów, wśród osób uczestniczących w szkoleniu. Dodatkowo, każda decyzja o zwiększeniu, zmniejszeniu, dodaniu, czy wyeliminowaniu jakichś zajęć musi być poparta konkretnymi argumentami w odniesieniu do całości – tego jak wpływa na efekt końcowy i jak przekłada się na praktyczne rezultaty. W tych konkretnych opiniach uzasadnienia takie się nie pojawiły, dlatego też nie został zwiększony czas szkolenia w ww. modułach.

W **1 przypadku** zajęcia z zakresu prawa pracy ocenione zostały jako niepotrzebne *Zajęcia z prawa pracy były mało wnoszące i miały charakter wykładowy (ćwiczenie pod koniec nie zmieniło zajęć w warsztat) i dla sp. ds. HR prezentowały wiedzę mi znaną.*

5 osób miało uwagi na temat zajęć dotyczących omówienia **elastycznych form zatrudnienia**. Tutaj również pojawiły się uwagi krytyczne, bez konkretnego uzasadnienia takiej oceny: np. *Usunięte bądź zmodyfikowane powinny zostać zajęcia z elastycznych form zatrudnienia.* 1 osoba sugeruje zmianę formuły zajęć: *Zajęcia z elastycznych form zatrudnienia szczególnie dla doradców zawodowych nie były priorytetowe. Wiedza, którą otrzymaliśmy podczas szkolenia mogła być przekazana w formie prezentacji np. poprzez e-learning.* 1 osoba chciałaby aby ten moduł miał w większym stopniu wymiar praktyczny: *Na*



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

elastycznych formach zatrudnienia byłoby super porozmawiać i posłuchać PRACODAWCY. Który takie rozwiązania stosuje. W 1 przypadku zasugerowano rozszerzenie zajęć z zakresu coaching kosztem zajęć omawiających elastyczne formy zatrudnienia.

3 osoby proponowały zmiany dotyczące zajęć w **Klubie Rodzica**. Opinie są w tym przypadku rozbieżne. 1 jest pozytywna, sugerująca poszerzenie tematu: *Na rozszerzenie na pewno zasługuje moduł prowadzony przez P. Styszko nt Klubu Rodzica, alternatywnych form opieki itp. Było to ciekawe, inspirujące, nowoczesne; dawało możliwość rozwinięcia się jako rodzic i zaproponowanie tego dalej naszym klientom.* 2 osoby uważają, że zajęciom w ramach Klubu Rodzica **poświęcono zbyt dużo czasu**.

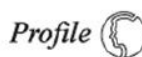
Pozostałe uwagi to pojedyncze głosy dotyczące zajęć na temat dyskryminacji, stereotypów, równości szans, motywacji, narzędzia IPG oraz partnerstw lokalnych w większości mają one charakter krytyczny i sugerują zmniejszenie wymiaru godzin ww. tematów. W przypadku zajęć dotyczących równości szans zasugerowano zmianę formy zajęć na warsztatową aby zastosować *więcej ciekawych ćwiczeń pokazujących jak to funkcjonuje w rzeczywistości*.

1 osoba wskazuje na potrzebę **dokonania zmian w harmonogramie szkoleń**, tak aby lepiej zsynchronizować bieżące zajęcia z pojawiającymi się potrzebami wśród uczestników szkolenia: *Uważam, że praca z rodzicami powinna zacząć się pod koniec zajęć, aby móc na bieżąco wymieniać się swoim doświadczeniem i wątpliwościami z innymi uczestnikami szkolenia oraz J. Nosal.*

Uczestniczki i uczestnicy badania zapytani zostali również, czy uważają, że któreś szkolenie powinno zostać rozbudowane o jakieś dodatkowe zajęcia?

Uzyskane odpowiedzi potwierdziły, że zdaniem respondentów najwięcej zmian **powinno dotyczyć tematu coaching (13 wypowiedzi)** oraz **zarządzania zmianą (5)**. Jedna osoba zaznaczyła elastyczne formy zatrudnienia, wskazując że korzystne dla szkolenia byłoby spotkanie z pracodawcą stosującym elastyczne formy zatrudnienia w praktyce..

W przypadku zmian w szkoleniu dotyczącym coachingu powtarzały się następujące opinie: potrzeba więcej zajęć z narzędzi coachingowych (3 osoby); potrzeba więcej ćwiczeń metod coachingowych (2 osoby) np.: *Szkolenia z zakresu metodologii coachingu można by poszerzyć o zajęcia z zawierania kontraktu z klientem i ustalania celu oraz jak było wspomniane wcześniej o pracę głosem podczas sesji.* Zwrócona uwagę na potrzebę większej liczby godzin zajęć (3 osoby) np.: *myślę, że za mało było godzin poświęconych na coaching. Szczególnie na cały proces oraz na narzędzia coachingowe. Trochę tę lukę zapełniły superwizje grupowe, ale to jednak nie to samo.* 1 osoba stwierdziła, że *zajęcia z coachingu - powinny zostać uzupełnione o superwizje (możliwość eksperymentowania, próbowania w bezpiecznym środowisku grupy)*. W pewnym sensie to też związane było z niezrozumieniem w jakiego rodzaju projekcie osoby uczestniczą, że głównym celem jest tu działanie na rzecz godzenia życia rodzinnego i zawodowego, a nie wyszkolenie coachów. Że ta metoda ma wspomóc proces GŻZR.



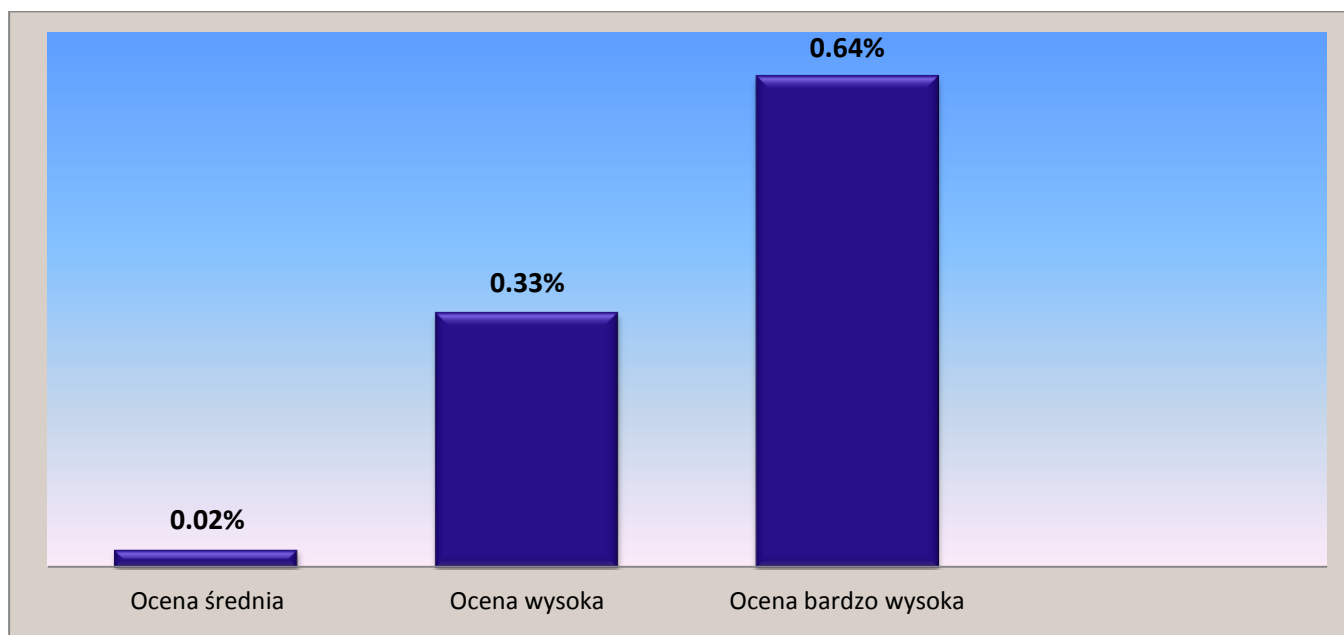
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Należy pamiętać, że zagadnienia dotyczące coaching to tylko część szkolenia. Część ważna, nowatorska ale przede wszystkim to metoda do wsparcia i dążenia do rozwiązania problemów w zakresie godzenia życia rodzinnego i prywatnego. Nie powinna stanowić głównego komponentu programu. Wydaję się, że zarówno tematyka coachingu jak i zarządzania zmianą zostały właściwie oszacowane czasowo i zajęły w szkoleniu wystarczającą ilość miejsca.

5 osób wskazało na potrzebę zmian w szkoleniu dotyczącym **zarządzania zmianą**, przy czym tylko jedna z nich wskazała, że zmiana miałaby polegać na zwiększeniu godzin zajęć. Pozostałe uwagi nie miały rozwinięcia ani uzasadnienia.

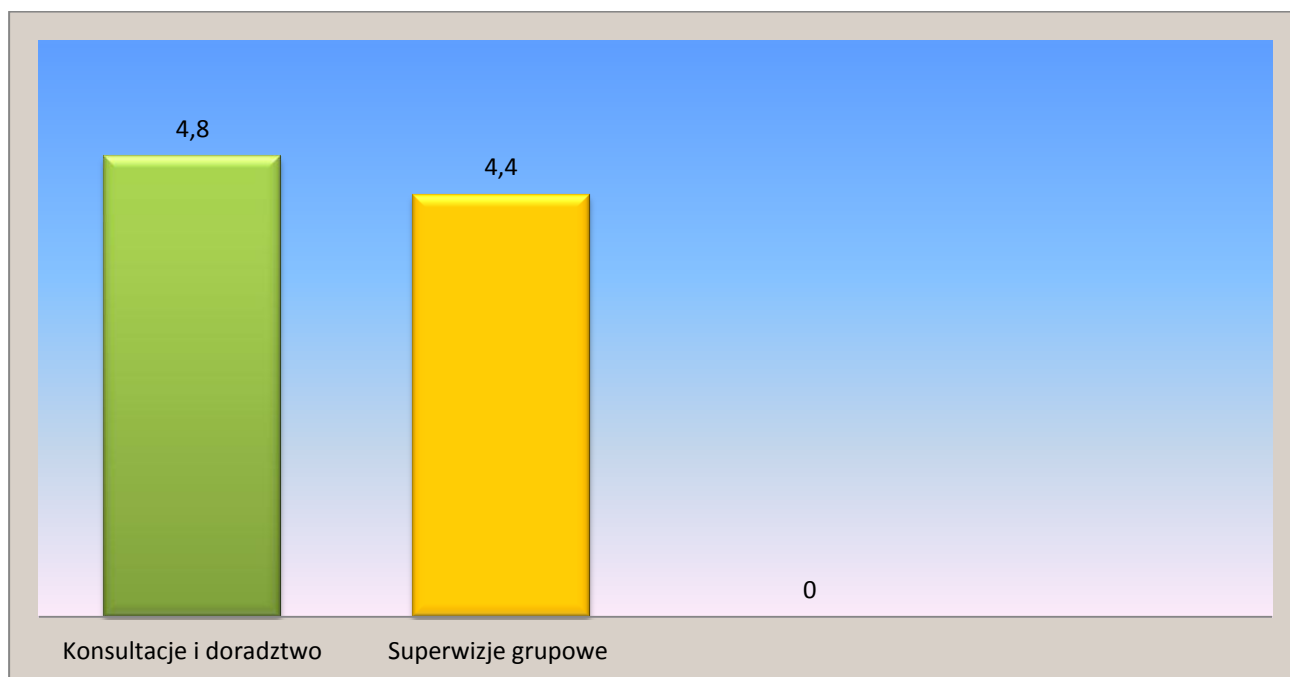
6 osób wskazało na potrzebę **zwiększenia liczby zajęć praktycznych**, przykładów odnoszących się do codziennej praktyki czy wręcz dobrych praktyk (najczęściej bez wskazania na konkretne szkolenie). Generalnie powtarzają się uwagi, z których wynika, że wiele osób chętniej wzięłoby udział w warsztatach, podczas których ćwiczyłoby wykorzystanie narzędzi i odnosiły do rzeczywistych sytuacji. Chodziło tu przede wszystkim o pokazanie konkretnych przykładów, jednakże byłoby to trudne, ponieważ metoda zastosowana została po raz pierwszy i dopiero faza testowania (etiudy) dostarczyła interesujących, możliwych do wykorzystania przykładów.

Pomimo pewnej liczby uwag krytycznych w innych punktach ankiety (np. dotyczących potrzeby zmian podczas szkolenia czy oceny poszczególnych narzędzi) **aż 16 osób (38%) nie widzi potrzeby** modyfikowania żadnego programu spośród zaproponowanych szkoleń. Jest to ewidentny dowód na to, że dla wielu osób ten konkretny, zaproponowany przez Beneficjenta zestaw szkoleń jest kompletny i spójny.



Wykres 1 Ocena szkolenia

Całość zajęć szkoleniowych została oceniona bardzo wysoko i wysoko. 27 spośród 42 ankietowanych osób oceniło szkolenia bardzo wysoko (64,29%), 14 wysoko (33,33%). Tylko jedna osoba zaznaczyła ocenę szkolenia jako średnie (2, 38%).



Wykres 2 - Ocena form wsparcia

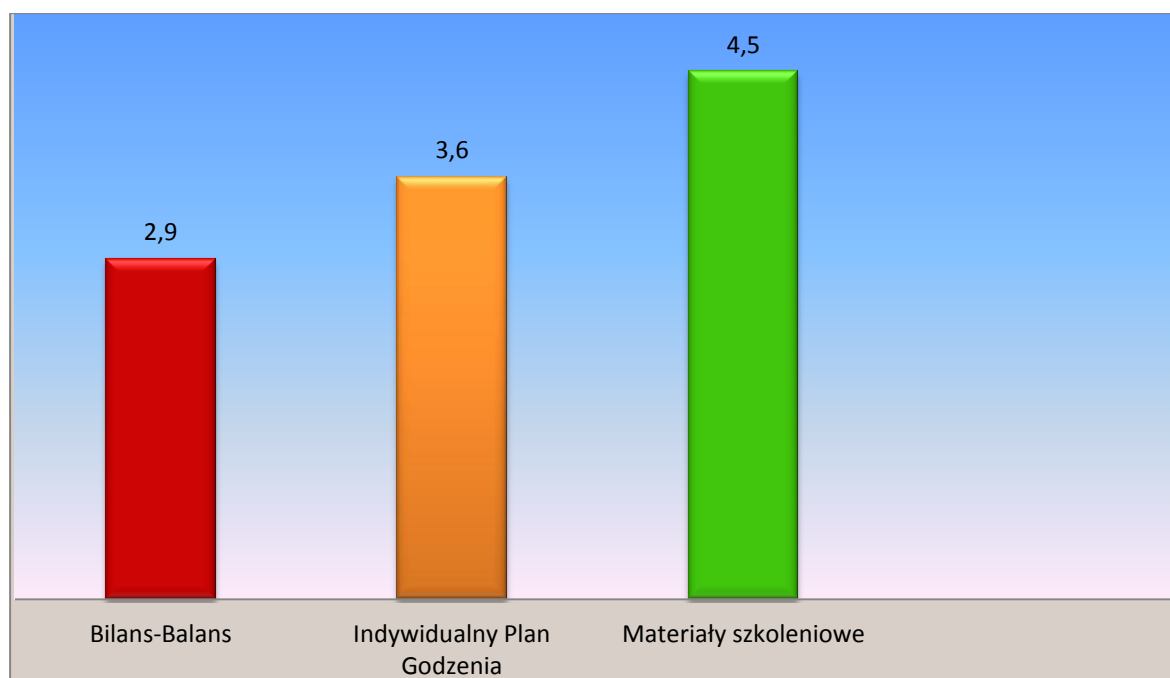
Ocena form wsparcia

Superwizje indywidualne. Z konsultacji i doradztwa (superwizji indywidualnych) korzystało 41 z 42 osób uczestniczących w badaniu. Zostały one ocenione bardzo wysoko i wysoko. Ogólna ocena wyniosła – 4,8 na skali 5 punktowej (gdzie 1 oznacza ocenę bardzo słabą o 5 ocenę bardzo wysoką). 37 osób wskazało ocenę najwyższą (88,10% badanych), 3 wysoką (7,14%). Po jednej osobie zaznaczyło ocenę bardzo słabą i słabą.

Z superwizji grupowych korzystało zdecydowanie mniej osób – 27 na 42 uczestniczące w badaniu. Tylko 2 spośród osób uczestniczących w badaniu określiło wsparcie jako niewystarczające. Jedna z nich uznała, że *superwizje grupowe były za krótkie*. Druga, stwierdziła, że *oczekiwała większej ilości edycji spotkań w poszczególnych tematach*.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja



Wykres 3 Ocena poszczególnych narzędzi

Ocena poszczególnych narzędzi.

Narzędzia oceniane były na 5 punktowej skali, gdzie 5 oznacza ocenę bardzo wysoką a 1 bardzo niską. Najwyżej zostały ocenione **materiały szkoleniowe**. Spośród 42 osób biorących w badaniu 24 (57%) wystawiło im ocenę bardzo wysoką, 17 (40,48%) wysoką. 1 osoba (2,38%) oceniała materiały jako średnie. Średnia ocena tego narzędzia jest bardzo wysoka i wynosi **4,5 pkt.** na 5 punktowej skali.

Bardziej zróżnicowane oceny pojawiły się w przypadku **Indywidualnego Planu Godzenia**. 24 osoby (57,14%) oceniło je wysoko i bardzo wysoko, 10 (23,81%) – średnie neutralnie (bez uwag negatywnych i pozytywnych), 7 osób (16,67%) oceniło je nisko, a 1 osoba (2,38%) - bardzo nisko. Średnia ocena wyniosła **3,6 pkt.**

W sposób bardzo zróżnicowany (dając skraje wręcz oceny) oceniono narzędzie **Bilans-Balans**. 12 osób (28,57%) oceniły je wysoko i bardzo wysoko, 17 osób (39, 53%) - neutralnie. Po 13 osób (16,28%) przypisało mu ocenę niską i bardzo niską. Średnia ocena tego narzędzia to **2,9 pkt.**

Wysoką ocenę **materiałów szkoleniowych** uczestniczki i uczestnicy badania uzasadniali wskazując na ich wysoką jakość, przejrzystość i adekwatność np.: *Nieoceniona skarbnica wiedzy, narzędzi i metod do wykorzystania w pracy coacha; Bardzo przydatne, zwłaszcza coachingowe, podręcznik Joli był kręgosłupem mojej pracy. W etuidach wciąż sięgałam do*

materiałów ze szkolenia; bardzo dobre, konkretne, klarowne, łatwo odnajdywało się szukane treści.

Indywidualny Plan Działania otrzymał bardziej zróżnicowane oceny. Chwalono go, że jest przydatny w porządkowaniu procesów i śledzeniu postępów, pozwala na zapisywanie wniosków z przebiegu coachingu np.: *Bilans Balans oraz Indywidualny Plan Godzenia, to narzędzia które w całości lub częściowo mogą zostać wykorzystane w mojej dalszej pracy z klientami; Dobre narzędzie. Dla mnie osobiście pomocna byłaby instrukcja mówiąca w którym momencie etudy, które części narzędzia klient powinien wypełniać; IPG sprawdzało mi się dobrze jako podsumowanie sesji; Narzędzie z mojego punktu widzenia na 5, porządkujące, spójne ze strukturą etudy; dla klientów przynosiło obawę, że trzeba to napisać i podzielić się z projektodawcą. Lęk przed oceną; IPG i Materiały szkoleniowe-bardzo dobrze przeprowadzone, mające swoją strukturę i porządek, pomagające przy wprowadzaniu innowacyjnej metody do pracy.*

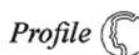
Jako jego zaletę wskazywano np. przejrzystość formularza, by za chwilę postawić zarzut, że jest zbyt skomplikowany i klienci mieli problemy z samodzielnym wypełnieniem. Kilka wypowiedzi zwracało uwagę na trudności z wypełnieniem formularza przez klientów i ocenia i IPG jako zbyt obszerne i skomplikowane np.: *Zaletą była jego przejrzystość i czytelność. Jednocześnie część klientów miała trudność z jego uzupełnianiem - nie rozumiała punktu II - w którym trzeba było opisać wizję i to co już działa dobrze; Klientki miały problemy z samodzielnym opisaniem poszczególnych kroków;*

W tym miejscu należy wrócić uwagę na rolę coacha w całym procesie prowadzenia klienta, jego zadaniem było również pomoc w zrozumieniu poszczególnych elementów formularza i w razie potrzeby wspólne przejście przez wszystkie ćwiczenia. Z powyższych uwag wynika, że nie wszyscy uczestnicy w ten sposób podeszli do swoich zadań.

Chociaż kilka z opinii prezentuje całkowicie odmienną obserwację np.: *IPG zawiera zestaw ćwiczeń z jasno opisanymi poleceniami- klienci nie mieli żadnych trudności z wykonywaniem zadań co w znacznym stopniu ułatwiało pracę; IPG - dla moich klientów było szczególnie trafione;*

Zwracano też uwagę, że IPG nie zawsze było adekwatne do bieżących potrzeb, czy do konkretnego etapu pracy z klientami. *IPG jako całość miał służyć pewnemu uporządkowaniu ale każda klientka przychodząc do mnie poruszała różne aspekty godzenia (nie wszystkie jej dotyczyły) stąd było to takie wypełnianie dokumentu na koniec a nie koniecznie tego co akurat było dla klientki najważniejsze.*

Narzędzie Bilans-Balans miało bardzo rozbieżne oceny i objęło wszystkie stopnie na 5 punktowej skali ocen.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Osoby które oceniły narzędzie wysoko lub bardzo wysoko wskazywały na jego przydatność, zwłaszcza podczas diagnozy aktualnej sytuacji klienta np.: *Bilans Balans oraz Indywidualny Plan Godzenia, to narzędzia które w całości lub częściowo mogą zostać wykorzystane w mojej dalszej pracy z klientami; B-B - przydatne w fazie diagnozy sytuacji aktualnej i jako punkt wyjścia do dalszej pracy (minusem jest jego obszerność).*

Zwracano również uwagę na jego przydatność dla samych klientów np.: *BB - sprawiał klientom trudność nie mniej jednak był sporą wartością dla klientów.*

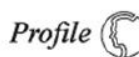
Osoby, które dostrzegały zalety narzędzia jednocześnie zwracały uwagę na zauważone przez siebie braki np.: *BB - narzędzie przydatne, ale niedopracowane w szczegółach; Bilans Balans wg mnie jest niedoskonały w części związanej z umiejętnościami wychowawczymi. Klienci nie potrafili ocenić swoich przekonań i umiejętności w proponowanym przez narzędzie zakresie. Wykonanie tej części wymagało szerszej instrukcji związanej z kierunkami wychowania; BB - długi, momentami monotony ale generalnie trochę wnosi w połączeniu z narzędziami coachingowymi ocena między 3 a 4*

Problem polegał w dużej mierze na tym, że osoby uczestniczące w testowaniu (etiudzie) nie zawsze traktowały narzędzie Bilans-Balans, jako integralny, obligatoryjny element pracy z klientem. Świadczą o tym dwie poniższe wypowiedzi: *BB - z narzędzia korzystała klientka wypełniając je w domu, potem na sesjach nie miała potrzeby omawiania go; Bilans-balans - dla mnie przydatny jako zeszyt swobodnie wypełniany przez Klienta, zależnie od ochoty i potrzeb, taki zeszyt towarzyszący.* Jest to o tyle problematyczne, że narzędzie jest narzędziem diagnostycznym, służącym do autodiagnozy, która w przypadku klientów/ek tej usługi jest kluczowe. Odnosi się ono bowiem do systemu wartości, poczucia własnej wartości, ustawiania priorytetów, podziału ról i zadań w rodzinie, a nieświadomość sobie tego wszystkiego, nie doprowadzi do wprowadzenia zmian. Fakt, że klienci usługi mogli mieć problem z wypełnieniem narzędzia pokazuje właśnie, że trudność ta polega w dużej mierze na braku analizy (nieumiejętności analizy) i nieświadomianiu sobie co jest ważne, co działa a co nie, na ile istotne jest to co się robi, jakie to ma znaczenie dla innych, co można/należy zmienić itp. Cała usługa generalnie ma doprowadzić do wprowadzenia zmian, usprawnień itp., które mają zapewnić równowagę praca – życie. Stąd konieczność wstępnej analizy i autodiagnozy.

Problemy napotkane w fazie testowania Etiudy

7 osób spośród uczestniczących w badaniu stwierdziło, że **nie miało problemów** na etapie testowania/etiudy. 1 osoba wpisała odpowiedź – *trudno powiedzieć*, 2 – *nie dotyczy*, natomiast 3 nie udzieliły odpowiedzi.

Wśród udzielonych odpowiedzi **(29 osób) czas był najczęściej przywoływanym problemem**. Wśród uczestników badania daje się zauważyć przeświadczenie, że mieli zbyt krótki czas na pracę z klientem. Część osób podkreślała, że 6 sesji to zbyt mało aby uzyskać



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

wymierne rezultaty, inne, że zbyt późno przystąpiły do części praktycznej zadania, czyli do pracy z klientem właśnie. *Za późne wejście w praktyczną część czyli kontakt z klientem, to trzeba zrobić już wcześniej tak aby było kilka miesięcy na pracę z klientem a nie tak jak w naszej grupie najwyżej 2 (to mało) wydają się że proces coachingu dopiero nabierał rozpędu; Największym problemem był czas (ZA MAŁO w przypadku IV grupy); żeby móc w pełni zrealizować wymagania projektu czyli IPG na wstępie należałoby dokonać ostrej selekcji klientów a na to nie było czasu - 6 spotkań to za mało na wypracowanie efektów; Mało czasu na przeprowadzenie etudy (3 m-ce), co skutkowało tym, że się spieszyliśmy. Absolutnie nie powinno tak być. minimum 4-5 miesięcy na 3 etudy; W trakcie realizacji etudy występowały trudności. Podstawową z nich był brak poczucia odpowiedniego przygotowania do poprowadzenia samodzielnie sesji coachingowych. Związane to było w moim odczuciu z niewystarczającą ilością godzin szkoleniowych z zakresu samej metodologii coachingu. Początkowo trudność stanowiło zachęcenie osób do udziału w etudzie. W trakcie spotkań powtarzały się problemy z sformułowaniem wraz z klientem celu spotkań. Jednocześnie od razu pojawiła się możliwość superwizji grupowych i indywidualnych z tego zakresu. Wsparcie w fazie testowania było duże i łatwo dostępne.*

Uczestnicy mogli zorganizować maksymalnie 12 spotkań z każdym z klientów lub klientek. Fakt, że ograniczali się 6 mógł być spowodowany problemami z umówieniem się z rodzicem, jednak nie było to ograniczenie projektowe.

Często pojawiającym problemem, również związanym z czasem była **mała dyspozycyjność rodziców**. Zwróciło na to uwagę **8 osób**. Po stronie kontaktów z rodzicami znalazły się jeszcze takie problemy jak, pojawiający się opór (wypowiedzi 4 osób), często związany ze słabym rozumieniem tematu, co z kolei skutkowało nieangażowaniem się w przebieg sesji np.: *Jeśli pojawiły się jakieś problemy to wynikały raczej z możliwością umówienia się na sesję (brak sali, czasu itp.); (problemem była) gotowość klientów do poświęcenia odpowiedniej ilości czasu na realizację zadań coachingowych; Główne problemy: brak czasu uczestników, problemy natury komunikacyjnej (część uczestników mieszka na wsi, gdzie pojawia się problem transportu).*

Innym problemem było **niewystarczające doświadczenie** po stronie uczestników i uczestniczek, ich **niskie kompetencje, niepewność**, co mogło wiązać się z nieumiejętnym diagnozowaniem problemu po stronie klientów. Respondenci wskazywali również na problemy związane radzeniem sobie z pracą z emocjami - własnymi i klientów. *Trudności jakie napotykałam wynikały z niepewności siebie w roli coacha oraz poczucia, że nie posiadam wszelkich dostępnych narzędzi, szczególnie do pracy z postawami i przekonaniami, kiedy klientki podczas etudy schodziły do bardzo głębokich refleksji; problemy związane były z moimi obawami czy poradzę sobie, czy odpowiednio dobiorę ćwiczenia, czy klientki będą zadowolone z udziału w projekcie;*

W trakcie realizacji etudy występowały trudności. Podstawową z nich był brak poczucia odpowiedniego przygotowania do poprowadzenia samodzielnie sesji coachingowych. Związane to było w moim odczuciu z niewystarczającą ilością godzin szkoleniowych z zakresu



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

samej metodologii coachingu. Początkowo trudność stanowiło zachęcenie osób do udziału w etiudzie. W trakcie spotkań powtarzały się problemy z sformułowaniem wraz z klientem celu spotkań. Jednocześnie od razu pojawiła się możliwość superwizji grupowych i indywidualnych z tego zakresu. Wsparcie w fazie testowania było duże i łatwo dostępne. Moje problemy nie były związane z brakującymi el. szkolenia ponieważ wiązały się po prostu z radzeniem sobie z emocjami klientów a to mogłam skonsultować w czasie superwizji

Początkowo lęk przed wejściem w nową rolę, obawy dotyczyły obszaru moich kompetencji. Z czasem punkt ciężkości przesunął się na klientów, ich problemy, których dotyczyli w czasie pracy w etiudzie. Tu nieocenioną pomocą były superwizje indywidualne, pozwalające odzyskać poczucie kierunku w pracy z klientem i wsparcie zespołu projektodawców, który nie szczędził sił i środków i pomagał zmagać się z sytuacjami nietypowymi

Moje trudności w testowaniu etiudy wiązały się ze specyfiką klientek, z którymi pracowałam. Były to osoby o niskich kompetencjach intelektualnych, niskich kwalifikacjach zawodowych, znajdujące się w niezwykle trudnej sytuacji życiowej nawykłe raczej do doradztwa. Sygnałizowały brak wiary w rzeczywiste zmiany, które mogłyby się dokonać na skutek uporządkowania systemu wartości, określenia potrzeb i priorytetów. Trudność polegała na niskiej motywacji do pracy spowodowanej wysokim poziomem bezradności. Ćwiczenia oparte o myślenie perspektywiczne budziły duży opór

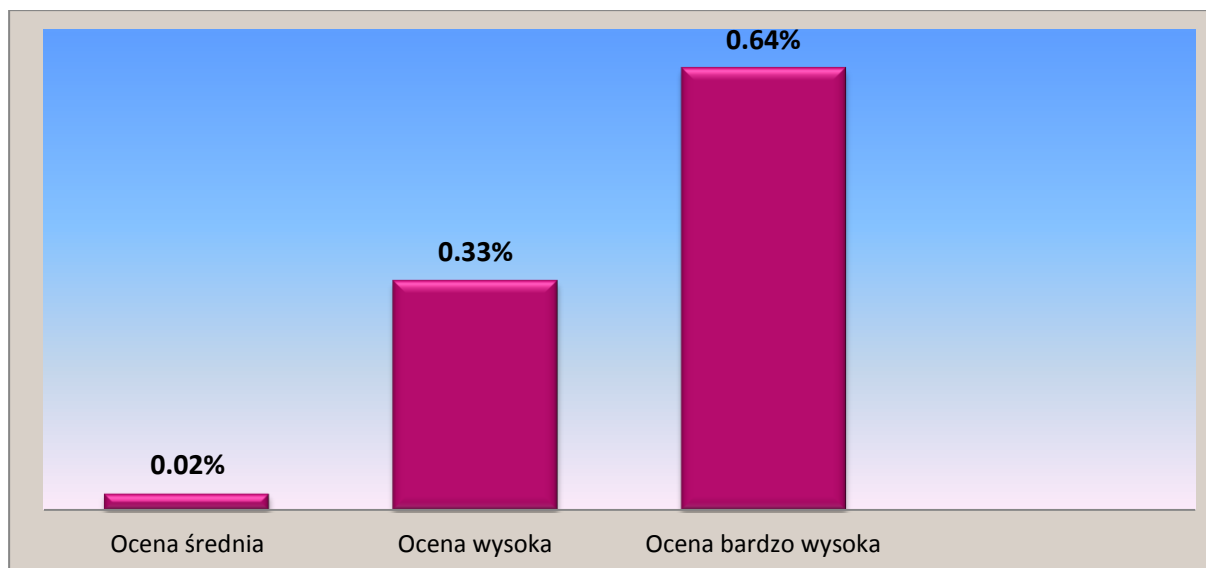
Faza testowania/etiudy była dodatkowo wspierana przez doradztwo i superwizje zapewnione przez zespół projektowy. Ze względu na specyfikę usługi i sytuacji osób, które z niej korzystają, warto zastanowić się nad stworzeniem systemu, który z jednej strony zapewni jakość i profesjonalizm świadczonej usługi, z drugiej zapewni nadzorowanie tej jakości i da wsparcie osobom ją świadczącym (patrz. rekomendacja nr 4 dotycząca certyfikacji).

Uczestniczki i uczestników badania zapytano jak na skali od 1 do 5 oceniają działania, w których brali udział, czyli szkolenia Etiudę oraz superwizję przeprowadzonego coaching.

27 osób (64,29%) przyznało ocenę **bardzo wysoką**, **14 osób** (33,38%) **wysoką**, natomiast **1 osoba** (2,38%) **średnią**. Warto zauważyć, że ocena wybranych działań jest tu w pełni zbieżna z oceną całości szkolenia, jaką wcześniej wystawili respondenci i respondentki.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja



Najważniejsze rzeczy, które uzyskali klienci/tki w wyniku coachingu godzenia życia rodzinnego i zawodowego.

W zasadzie wszyscy respondenci (**40 osób – 95%**) za najważniejsze dla klientów uznali uzyskanie **samoświadomości**, rozumianą jako możliwość skupienia się na sobie i poznania swoich problemów, mocnych i słabych stron, zrozumienie tego co się dzieje z nimi i z ich życiem. Fakt ten pokazuje jak ważne jest indywidualne i nowoczesne podejście do problemów rodziców, których niezaradność na rynku pracy często może wynikać z głębszych kwestii mających podłoże psychologiczne. Zagubienie, osamotnienie, bierność to często skutki a nie przyczyny sytuacji w jakiej znalazły się poszczególne osoby. Poświęcenie im czasu i uwagi to pierwszy i najważniejszy krok do samodzielności i znalezienia drogi do godzenia życia zawodowego z prywatnym. *Dla klientów olbrzymią wartość miało to, że w czasie pracy zadawali sobie pytania o sprawy najważniejsze, o wartości, o tożsamość. Stawali w prawdzie ze swoim życiem. To nie jest byle co. To jest często trudne, bywa dramatyczne. Zajmowali się sobą. Godzinę w tygodniu byli bohaterami swoich rozważań, poświęcali sobie czas. Uczyli się świadomie kierować emocjami, uczyli się czerpać motywację do pracy z tego, czego chcą naprawdę najbardziej.*

Kolejna kwestią – wskazaną przez **20 osób** - było **zaplanowanie dalszych działań i w większym stopniu zapanowanie nad własnym życiem**. Z wypowiedzi uczestników bardzo wyraźnie wynika, że w pełni zdają sobie sprawę z tego, że konkretna pomoc i realne wsparcie w zaplanowaniu własnej przyszłości to zasadniczy element pozwalający myśleć o podjęciu pracy lub poprawieniu organizacji życia zawodowego i rodzinnego. Bez tego trudno wyobrazić sobie faktyczne wsparcie czy możliwość dokonania zmiany. Uświadomienie tego rodzicom to duży sukces i realna korzyść. *Nowa perspektywa na pojęcie równowagi w życiu, zaplanowanie działań mających równowagę uzyskać; Nowe spojrzenie na swoją sytuację - nowe możliwości, wiarę w swoje możliwości i konkretny plan działania; określili swoje bliskie i*



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

dalekie cele; (Klienci) Poszerzyli swój ogląd własnego życia, w tym zweryfikowali własne pragnienia i wartości, stworzyli sobie plan dojścia do części celów.

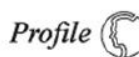
I wreszcie **dokonanie zmiany (15 osób)** w życiu zawodowym, prywatnym, rodzinnym klientów (odbiorców) projektu. Ogromnie ważny wydaje się fakt, że w ciągu zaledwie kilku miesięcy wielu klientom udało się dokonać zmiany w swoim życiu. Dla jednych zmianą było wyjście z marazmu, dla innych podjęcie zatrudnienia. Jednak to, że została zauważona przez uczestników, świadczy o właściwym podejściu do problemu i skutecznym prowadzeniu spraw poszczególnych klientów. *Umiejętność godzenia zmiany w życiu, świadome podjęcie decyzji o powrocie do pracy; Powrót do prowadzenia samochodu po 5 latach przerwy; Podjęcie pracy, umiejętność podziału ról wśród domowników; (Klienci) Poprawili relację z członkami rodziny; (Osoby) Sfinalizowały ciągnące się od lat sprawy (mieszkaniowe, prawne itp.); Wszyscy trzej klienci podnieśli sobie samoocenę, uwierzyli w swoje możliwości, uzyskali większy wgląd w siebie, a tym samym poczuli się pewniej i podjęli działania w kierunku zmiany ich sytuacji życiowej. Jedna osoba podjęła pracę na umowę pracę na 5 lat, druga założyła firmę ze środków pozyskanych PUP, trzecia podjęła terapię w grupie wsparcia gdyż odkryła nowe obszary do pracy nad sobą. Wszystkie zaczęły testować godzenie w realu życia rodzinnego i zawodowego.*

10 osób wskazało na takie kwestie jak zauważone u klientów **wzmocnienie, pewność siebie, poczucie własnej wartości, podwyższenie samooceny.**

Najważniejsze rzeczy wynikające z udziału w projekcie, na które zwrócili uwagę uczestnicy

Najwięcej - **36 (86%)** - uczestniczek i uczestników wymieniło tu **udoskonalenie warsztatu pracy i podniesienie kompetencji i rozwój zawodowy.** To jest oczywisty sukces projektu, który część problemów związanych ze słabym udziałem rodziców w rynku pracy upatrywał po stronie niskich kompetencji specjalistów. Uczestniczki i uczestnicy podkreślali, że nowe podejście do pracy z klientem dało im nowe spojrzenie na stare problemy. Dało motywację i chęć do działania. Zwracali uwagę na to, że możliwość poddania analizie całego życia klienta, a nie tylko sfery zawodowej pozwala na znalezienie rozwiązań, które wcześniej były całkowicie niedostępne – niewidoczne.

Najważniejsza wartość - udoskonalenie mojego warsztatu pracy, nowe podejście, obejmujące polem uwagi całe życie klienta, nie tylko wycinek zawodowych kompetencji; Nowe możliwości i narzędzia do pracy z klientami, odmienne podejście do problemów z którymi zgłaszają się klienci; Uzyskanie motywacji oraz świeżości w swojej pracy zawodowej, możliwość przećwiczenia bardzo ciekawych zadań związanych z modelami życia, planowaniem itp i wykorzystywanie ich w swojej pracy; Najważniejsza wartość - udoskonalenie mojego warsztatu pracy, nowe podejście, obejmujące polem uwagi całe życie klienta, nie tylko wycinek zawodowych kompetencji; Poszerzenie wiedzy i nabycie nowych

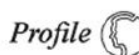


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

umiejętności, nowa perspektywa działania, wewnętrzne wzmocnienie mnie jako osoby wynikające z satysfakcji udziału w projekcie, realizacji etudy, uzyskania dyplomu.

26 osób wskazało **wymianę doświadczeń, poznanie ciekawych ludzi, nawiązanie kontaktów.** To bardzo ciekawy element badania, pokazujący, że osoby z tej grupy zawodowej same potrzebują własnej grupy wsparcia lub systemu, który zapewni profesjonalne wsparcie np. poprzez superwizje. Specjalistów, rozumiejących ich obawy, którzy mogą pomóc im mierzącym się z tego samego rodzaju problemami i wątpliwościami. Zwłaszcza praca doradców zawodowych, często stykających się z osobami zagrożonymi wykluczeniem, często obarczonych poważnymi problemami życiowymi jest wyjątkowo trudna i obciążająca. Prowadząca do wypalenia i zniechęcenia. Stąd możliwość poznania nowych ludzi ze swojego środowiska i wymiany doświadczeń okazała się tak ważna dla jego uczestniczek i uczestników. *Nowe znajomości i kontakty, które trwają długo po zakończeniu projektu; Wymieniłam doświadczenia z innymi ludźmi; Poznanie ciekawych trenerek, poznanie ciekawych kobiet ze swojej grupy szkoleniowej; Sieć kontaktów.*

19 osób uważa, że jedną z najważniejszych rzeczy było dla nich **zapoznanie się z metodą coachingu**, w szczególności **wzrost wiedzy i umiejętności coachingowych w tym możliwość wykorzystania ich w pracy.** Te uwagi należy potraktować jako uzupełnienie wypowiedzi dotyczących rozwoju zawodowego. Bardzo wyraźnie widać, że metoda coachingowa i wykorzystywane w niej narzędzia zostały przez uczestników docenione i zaakceptowane. Wielu z nich chce je stosować w swojej pracy zawodowej lub już zaczęło stosować. *Rozbudziłam w sobie entuzjazm do metody coachingu, widzę dla siebie nową drogę zawodową; Możliwość „wyjścia” z codziennej roli doradcy na rzecz roli coacha skłaniającego klienta do samodzielności; Miła atmosfera, świetna grupa, narzędzia coachingowe, które wykorzystuję poza projektem pracując z klientami biznesowymi tą metodą; Duża „paczka” wiedzy z zakresu WLB i coachingu, praktyczne wykorzystanie narzędzi coachingowych, wspaniali prowadzący, bardzo fajna grupa i atmosfera sprzyjająca rozwojowi.*



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

7. PODSUMOWANIE

Na podstawie przeprowadzonego badania sformułowano następujące wnioski w odniesieniu do poszczególnych kryteriów:

- **SPÓJNOŚCI** – strategia przygotowana w oparciu o przeprowadzone badania ilościowe i jakościowe. Głównym wnioskiem płynącym z badań, który wyznaczył szczegółowe założenia konstrukcji produktu finalnego było niedostateczne przygotowanie doradców/czyń zawodowych oraz działów zarządzania personelem do tematyki GZZR. Wychodząc z założenia, że: tematyka GZZR jako specjalna powinna zostać wzmocniona w programach edukacyjnych dla DZ i ZZL, a położenie nacisku na wzmacnianie pracownika ułatwi proces uelastycznia pracy i uzyskania równowagi praca - życie, opracowano główne założenia produktu. Tak więc produkt został przygotowany w formie podręcznika, który zawiera materiały szkoleniowe, opisy stosowanych narzędzi i szczegółowe instrukcje dotyczące pracy doradczej w zakresie godzenia życia rodzinnego i zawodowego. Zgodnie z założeniami, działania – szkolenia i faza testowania/etiudy - skierowane było do doradców/czyń i specjalistów/ek działów personalnych, a z kolei prowadzony przez tych ostatnich coaching do pracujących i niepracujących rodziców. Produkt został więc zaprojektowany i przetestowany zgodnie z założeniami, skierowany do określonych w strategii grup docelowych, a zaplanowane cele zostały osiągnięte.
- **SKUTECZNOŚCI** – osoby uczestniczące w testowaniu/etiudzie podkreślały znaczenie wdrożenia w swój warsztat nowego podejścia do klienta/ki, typowego dla coachingu. Podejście to przesunęło aktywność na klienta/kę, skłaniając go do przeanalizowania własnego życia, postawy, problemów i sytuacji oraz samodzielnej próby znalezienia rozwiązania czy dokonania zmian. Specjaliści/cki coachingu podkreślali, że nowe podejście do pracy z klientem dało im nowe spojrzenie na stare problemy, motywację i chęć do działania. Zwracali uwagę na to, że możliwość poddania całego życia klienta, a nie tylko sfery zawodowej pozwala na znalezienie rozwiązań, które wcześniej były całkowicie niedostępne – niewidoczne. Kontakt z tematyką GZZR i wprowadzenie jej w pracę z klientami/tkami, uświadomił wielu osobom realizującym usługę coachingową realność tej problematyki. Wielu uczestników projektu dostrzega, że patrzą na tę tematykę głębiej, bardziej konkretnie i wielowarstwowo, podczas gdy wcześniej spostrzegali ją płytko, przez pryzmat pojedynczej kwestii (np. zastępczej opieki nad dzieckiem). Dokonana w ramach projektu analiza programów kształcenia DZ i ZZL pokazała, że jest to temat właściwie nieobecny. Wypracowany produkt, nawet częściowo zaadoptowany do programów kształcenia, może wypełnić tę lukę, a przede wszystkim zmienić perspektywę i poprawić jakość i skuteczność pracy DZ i ZZL. Potwierdzeniem tego są opinie i relacje specjalistów/ek



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

coachingu, którzy podkreślali jak wielka zmiana zachodziła w życiu klientów/ek, pracujących czy niepracujących rodziców korzystających z usługi.

- **UNIKATOWOŚCI** - kompleksowe podejście do klientów wraz z zastosowaniem metody coachingu w nowej konwencji nie było wcześniej realizowane w Polsce. Wypracowana metoda i narzędzia (BB, IPG, Klub Rodzica) mają nowatorski charakter i nie można znaleźć punktu odniesienia, czy produktu zbliżonego by dokonać porównania. To co odróżnia ten produkt od innych działań związanych z tematyką GŻZR to aktywny udział klientów/ek usługi coachingowej, a przede wszystkim ich aktywna postawa wobec problemu (związana z użyciem metody nastawionej na kreowanie proaktywnych postaw). Wiąże się to ściśle z określonym kształceniem doradców/czyń zawodowych i specjalistów/ek HR, polegającym na uczeniu poradnictwa interdyscyplinarnego, które monitoruje równoległe życie rodzinne i zawodowe klientów, stosując metodę coaching. Kolejnym elementem odróżniającym wypracowaną usługę od innych działań w zakresie GŻZR jest kompleksowość usługi, która obejmuje zarówno kwestie związane z problemami osobistymi, czyli barierami w łączeniu ról społecznych w życiu prywatnym i zawodowym, jak również wchodzenie czy utrzymanie się na rynku pracy. Jest to całościowe spojrzenie na tematykę godzenia życia zawodowego z rodzinnym i odnosi się do wszystkich kwestii z tym związanych, a w szczególności do: równości szans kobiet i mężczyzn na rynku pracy i w życiu codziennym, relacji rodzinnych/podziału ról w rodzinie; usług opiekuńczych (szkolenia/kształcenie doradców/czyń; Klub Rodzica; Bank Godzin; praca z coachem); aktywnego poszukiwania pracy, form świadczenia pracy, relacji w pracy (praca z coachem).
- **ADEKWATNOŚCI** – w większości przypadków dla klientów/ek udział w coachingu wywarł duży wpływ na ich życie. Metoda coachingowa pozwoliła większości osób dokonać autodiagnozy, zastanowić się nad sobą swoim życiem, możliwościami, spojrzeć z dystansu i dokonać oceny, a w konsekwencji podjąć działania. Fakt ten pokazuje jak ważne jest indywidualne i nowoczesne podejście do problemów rodziców, których niezaradność na rynku pracy często może wynikać z głębszych kwestii mających podłoże psychologiczne. Zagubienie, osamotnienie, bierność to często skutki a nie przyczyny sytuacji w jakiej znalazły się poszczególne osoby. Poświęcenie im czasu i uwagi to pierwszy i najważniejszy krok do samodzielności i znalezienia drogi do godzenia życia zawodowego z prywatnym. Podkreślano przy tym większą pewność siebie i asertywność klientów/ek co szczególnie widoczne i ważne było w przypadku kobiet, które najczęściej próbują wypełnić przypisane im stereotypowo społeczne role (idealnych matek, żon, córek, gospodyń) traktując je jako najważniejsze i najlepsze dla siebie. Ogromnie ważny wydaje się fakt, że w ciągu zaledwie kilku miesięcy wielu klientom udało się dokonać zmiany w swoim życiu. Dla jednych

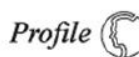


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

zmianą było wyjście z marazmu, dla innych podjęcie zatrudnienia. Jednak to, że została zauważona przez uczestników, świadczy o właściwym podejściu do problemu i skutecznym prowadzeniu spraw poszczególnych klientów. Doskonale ilustruje to wypowiedź jednego z uczestników: *Wszyscy trzej klienci podnieśli sobie samoocenę, uwierzyli w swoje możliwości, uzyskali większy wgląd w siebie, a tym samym poczuli się pewniej i podjęli działania w kierunku zmiany ich sytuacji życiowej. Jedna osoba podjęła pracę na umowę pracę na 5 lat, druga założyła firmę ze środków pozyskanych z PUP, trzecia podjęła terapię w grupie wsparcia gdyż odkryła nowe obszary do pracy nad sobą. Wszystkie zaczęły testować godzenie w realu życia rodzinnego i zawodowego.*

- **STOPNIA skomplikowania i MOŻLIWOŚCI zastosowania** - tematyka godzenia życia rodzinnego i zawodowego jest praktycznie nieobecna w programach kształcenia doradców zawodowych i specjalistów/ek działów personalnych¹³. Wypracowany w ramach projektu program szkoleniowy może zostać, przynajmniej w części, wykorzystany do kształcenia w tym zakresie. Cały produkt opisany jest w formie podręcznika skierowanego do doradców/czyń zawodowych oraz specjalistów/ek działów personalnych, czyli do osób mających kontakt zarówno z rodzicami poszukującymi pracy, jak i aktywnymi zawodowo. Jednakże mogą z niego korzystać również instytucje szkoleniowe, oświatowe czy też osoby prowadzące szkolenia. W podręczniku znajdują się też m.in. narzędzia do autodiagnozy swojego potencjału w zakresie godzenia życia zawodowego i rodzinnego, przydatne dla rodziców. Oczywiście zastosowanie produktu w całości wymagałoby stworzenia całej struktury kształcenia, dostarczania usługi, doradztwa i superwizji pracy specjalistów/ek coachingu, jednakże z powodzeniem i bez znacznych nakładów środków mogą zostać poszczególne elementy produktu np. formularz Bilans-Balans czy Klub Rodzica. Już samo przejęcie przez doradców perspektywy, dzięki której w swojej pracy zwracaliby uwagę na całe życie klienta a nie tylko jego aspekt zawodowy mogło by znacznie wpłynąć na ich skuteczność.
- **EFEKTYWNOŚCI** – z racji tego, że produkt może być zastosowany w całości lub części, może wymagać zróżnicowanych nakładów. Oczywiście zastosowanie produktu w całości jest zadaniem wymagającym zaangażowania największych środków związanych z zapleczem szkoleniowym, strukturą kształcenia i wsparcia dla uczestników. Jednakże możliwe jest wykorzystanie poszczególnych elementów produktu innowacyjnego, takich jak chociażby Klub Rodzica, czy formularze autodiagnozy dla rodziców. W tym przypadku nakłady byłyby znacznie niższe lub całkiem niepotrzebne. Wiele elementów szkolenia można włączyć do programów kształcenia w zakresie doradztwa zawodowego i zarządzania zasobami ludzkimi.

¹³ Konkluzje z badań przeprowadzonych we wstępnej fazie projektu

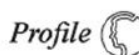


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Tak więc w ramach projektu wypracowano wiele produktów, które mogą być zastosowane całkowicie bez kosztowo lub wymagają nakładów nie większych niż przeprowadzenie szkolenia.

- **REPLIKOWALNOŚCI** - metoda i zastosowane do jej wdrażania narzędzia są dobrze szczegółowo opisane, co pozwala na ich replikowalność. Wydaje się, że podstawową kwestią jest tu rozszerzenie grupy odbiorców usługi. Uczestnicy projektu zwracali uwagę na fakt, że ograniczenie usługi do kwestii związanych z życiem rodzinnym eliminuje szereg problemów, tematów i grup, które z powodzeniem mogłyby skorzystać z nowoczesnej tej formy pomocy. Jeśli spojrzymy na tematykę godzenia szerzej i zamienimy życie rodzinne na życie prywatne automatycznie włączymy nowe grupy docelowe: osoby samotne, niepełnosprawne, opiekujące się osobami zależnymi – niekoniecznie dziećmi itd.

- **TRWAŁOŚCI** sprawdzianem dla trwałości produktu innowacyjnego będzie włączenie nowych metod i narzędzi do pracy specjalistów HR i doradców. W tym przypadku można mówić o powodzeniu, gdyż już na etapie realizacji projektu wielu z nich deklarowało ich stosowanie w swojej codziennej pracy z klientami. Ankieta CAWI potwierdza, że metoda coachingowa i wykorzystywane w niej narzędzia zostały przez uczestników docenione i zaakceptowane. Dobrze odzwierciedlają to następujące wypowiedzi: *Rozbudziłam w sobie entuzjazm do metody coachingu, widzę dla siebie nową drogę zawodową; Możliwość, wyjścia " z codziennej roli doradcy na rzecz roli coacha skłaniającego klienta do samodzielności; Miła atmosfera, świetna grupa, narzędzia coachingowe, które wykorzystuję poza projektem pracując z klientami biznesowymi tą metodą.*



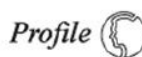
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

8. WNIOSKI I REKOMENDACJE

Przeprowadzone badanie wykazało spójność, zgodność z celami i możliwość wdrożenia wypracowanego produktu. Główne rekomendacje dotyczą możliwości wykorzystania i dalszego rozwoju produktu, niekoniecznie w trakcie realizacji projektu. Produkt ma bowiem w sobie bardzo duży potencjał i w nowatorski, ale również skuteczny, sposób podchodzi do problematyki godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Proponowane rekomendacje dotyczą przede wszystkim późniejszej fazy rozwoju usługi coachingu GZZR wskazując możliwości jego rozwoju i zwiększenia oddziaływania, jak również wzmocnienia w przestrzeni społecznej obecności tematyki godzenia życia zawodowego i prywatnego.

Problematyczne jednak wydaje się okres jaki projektodawcy mają na upowszechnienie produktu. Jest on zbyt krótki by można było dotrzeć do wszystkich zainteresowanych i potencjalnych odbiorców, czyli zastosować produkt w praktyce. Chodzi przede wszystkim o dotarcie do doradców zawodowych oraz specjalistów/ek działów personalnych, ale przede wszystkim warto byłoby dotrzeć do wszystkich placówek kształcących w tym zakresie. Mając czas na prezentację produkty prawdopodobnie udałoby się doprowadzić do sytuacji, w której poszczególne tematy mogłyby być włączone do programów nauczania i kształcenia doradców/czyń i specjalistów/ek HR. Jednak najważniejsze byłyby możliwości rozpropagowania tematyki godzenia życia rodzinnego i zawodowego oraz wypracowanych w tym zakresie rozwiązań.

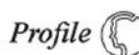
1. Rozszerzenie grupy docelowej, do której skierowana jest usługa coachingu	
Problem/zjawisko	Pojęcie życie rodzinne nie ma swojej jasnej definicji, i najczęściej postrzegane jest jako relacja między rodzicami i dziećmi. Takie podejście znacząco ogranicza możliwych odbiorców/czyńie usługi coachingowej godzenia życia rodzinnego i zawodowego. Istnieje wiele przypadków, w których problemy natury osobistej zakłócają funkcjonowanie na rynku pracy – np. opieka nad osobami zależnymi (nie tylko dziećmi), problemy ze zdrowiem, sprawnością i in., które nie wpisują się w definicję życia rodzinnego.
Skutek	• Znaczne ograniczenia możliwości świadczenia usługi, która mogłaby być zastosowana do bardzo szerokiego grona odbiorców/czyń borykających się z problemami w obszarze praca-życie, a tak wąskie podejście może ich wykluczać; • Specjaliści/teki coachingu stykając się z różnymi sytuacjami życiowymi, problemowymi, za każdym razem będą musieli decydować czy są to sprawy życia rodzinnego czy nie; kwestia ta często może nie być do rozstrzygnięcia, a



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

	przyjęcie twardej definicji np. relacja rodzice –dzieci może wykluczać część osób, które mogłyby skorzystać z pomocy; Wykluczenie/osób grup, które trudno by było nawet zdefiniować jako wymagających pomocy, bo nie mieszczą się w żadnej kategorii zagrożeń na rynku pracy.		
Skala ważności	Nieznacznym	Istotny	Kluczowy
Rekomendacje	Tak naprawdę trudno jest pokazać całe spectrum możliwych życiowych/losowych przypadków, które mogą zakłócić równowagę w obszarze praca-życie, dlatego warto rozszerzyć obszar świadczonej w ramach usługi pomocy. Zmiana nazwy na „godzenie życia zawodowego i osobistego lub prywatnego” lepiej oddaje problem i poszerza zakres oddziaływania na jednostki nie posiadające rodziny. Dotyczy to oczywiście zmian wprowadzanych po zakończeniu projektu i w ramach rozwijania produktu, ponieważ może się to wiązać z rozszerzeniem zagadnień szkoleniowych oraz wcześniejszej analizy określającej grupę możliwych odbiorców.		
Korzyści	- Możliwość trafienia z pomocą do osób, które nie mieszczą się w żadnej z kategorii osób objętych pomocą w ramach problemów w obszarze praca-życie rodzinne; - Zdjęcie ograniczeń związanych z pojęciem równowaga praca-życie i występujących w tym obszarze problemów, postrzeganych głównie jako problemy polegające np. na opiece nad dziećmi; - Osoby świadczące pomoc w ramach usługi coachingowej GZZR nie muszą zastanawiać się i decydować czy dana osoba może być odbiorcą/czynią działań, czy nie; - Większe oddziaływanie społeczne		
Adresat rekomendacji	Stowarzyszenie Doradców Europejskich PLinEU		
Termin realizacji	Po zakończeniu projektu i kontynuowaniu działań i realizacji usługi coachingowej GZZR		

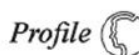
2. Forma warsztatowa zajęć prezentujących narzędzia BB i IPG



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Problem/zjawisko	W badaniu wiele osób uczestniczących w testowaniu (etiudzie) – przeszkoleni specjaliści/teki coachingu - wskazywało na potrzebę zajęć warsztatowych, zamiast wykładów, w omawianiu stosowania narzędzi takich jak Bilans-Balans i Indywidualny Plan Godzenia. Pokazanie przykładów i poznanie dobrych praktyk.		
Skutek	- Nie wszyscy specjaliści/teki coachingu do końca zrozumieli możliwości i sposób stosowania narzędzi BB i IPG; - Narzędzia mogą być stosowane elastycznie, natomiast część osób dosłownie trzymała się instrukcji do narzędzi, utrudniając sobie pracę i nie umiając dostosowywać ich do klientów i ich potrzeb;		
Skala ważności	Nieznaczny	Istotny	Kluczowy
Rekomendacje	- Ponieważ jest to pionierska metoda i narzędzia po raz pierwszy zastosowano w praktyce, to trudno byłoby znaleźć dobre przykłady i praktyki. Natomiast warto wykorzystać rezultaty fazy testowania/etiudy do przygotowania wersji warsztatowej do szkolenia z obsługi narzędzi BB i IPG oraz skorzystać z doświadczeń specjalistów/ek coachingu z fazy testowania/etiudy - Warto zebrać jak najwięcej przykładów i dobrych praktyk z fazy testowania/etiudy;		
Korzyści	- Wykorzystanie całego potencjału opracowanych narzędzi w pracy z klientami/kami; - Lepsza jakość usługi i doradztwa świadczonych przez specjalistów/ki coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego;		
Adresat rekomendacji	Stowarzyszenie PLinEU; Biuro Badań Marketingowych PROFILE		
Termin realizacji	W ramach realizacji projektu – faza upowszechniania i mainstreamingu		

3. Włączenie zagadnienie przemocy/przeciwdziałania przemocy do szkolenia specjalistów/ek coachingu GZZR



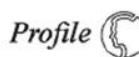
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Problem/zjawisko	W swojej pracy (co widać z raportów z sesji coachingowych) specjaliści/cki coachingu GŻZR napotykają wiele problemów natury psychologicznej. W przypadku pracy z ofiarą przemocy, niezidentyfikowanie tego problemu skutkować będzie całkowitym niepowodzeniem w pracy z taką klientką/em. Chodzi tu głównie o przemoc domową, ale również w pracy (molestowanie, mobbing). W Polsce policja odnotowuje ponad 200 tys. przypadków przemocy rocznie, a te niezgłaszane szacowane są na ok. 800 tys. oraz 150 zabitych kobiet. Prawdopodobieństwo zetknięcia się więc z takim przypadkiem jest bardzo duże. Jeśli natomiast chodzi o przemoc w pracy, to w 2012 r. były 733 takie sprawy w sądzie. Jest to dosyć wysoka liczba zważywszy na fakt, że wiele przypadków nie jest zgłaszanych.		
Skutek	- Niezidentyfikowany problem przemocy całkowicie zaburzy proces wsparcia w ramach usługi coachingowej. Osoby te na ogół niechętnie o tym mówią, stosują mechanizm wyparcia i bardzo często samodzielnie nie są w stanie nazwać zjawiska, a na pewno sobie z nim poradzić. Specjalista/ka coachingu powinien umieć rozpoznać syndromy przemocy i zdecydować o kontynuowaniu lub przerwaniu procesu (głównie by szukać pomocy i ten problem rozwiązać w pierwszej kolejności); - Zjawisko przemocy (domowej czy w miejscu pracy) jest na tyle powszechne na ile niewielka jest efektywność w przeciwdziałaniu. W przypadku życia zawodowego i rodzinnego, gdy przemoc się pojawia całkowicie dominuje w każdym z tych obszarów. W przypadku działań w tych obszarach potrzebna jest świadomość i umiejętność rozpoznawania zjawiska by mu przeciwdziałać i właściwie diagnozować problem w sferze GŻZR.		
Skala ważności	Nieznaczny	Istotny	Kluczowy
Rekomendacje	Włączenie do programu szkolenia dla specjalistów/ek coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego warsztatów na temat przemocy i jej przeciwdziałania – skali zjawiska, symptomów, możliwości podejmowania działań, informacji gdzie szukać pomocy;		

Korzyści	• Skuteczniejsze działania specjalistów/ek GZZR; znając temat być może będą w stanie nakłonić osoby doznające pomocy do poszukania fachowej pomocy, podjęcia jakiś działań, zgłoszenia sprawy i in.; zwłaszcza skuteczne może to być w przypadku przemocy w miejscu pracy, bo często ta przemoc jest tak długoletnia i czasami łatwiej osobom je doznającym podjąć jakieś działania przy wsparciu np. coachów; • Znajomość tej tematyki przez doradców/czynie zawodowych oraz specjalistów/ki działów personalnych może znacznie wspomóc system wsparcia i przeciwdziałanie przemocy; tym bardziej, że wsparcie i działania prewencyjne są stosowane w momencie już bardzo zaawansowanych przypadków;
Adresat rekomendacji	Stowarzyszenie PLinEU; Biuro Badań Marketingowych PROFILE
Termin realizacji	W ramach dalszych działań/szkoleń specjalistów/ek coachingu GZZR po zakończeniu projektu i w ramach rozwijania wypracowanego produktu

4. Certyfikacja usługi coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego

Problem/zjawisko	Usługa coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego jest wypracowanym skutecznym systemem wsparcia osób borykających się z problemami z obszaru styku praca – życie. Pomimo, że poszczególne składniki usługi są możliwe do wykorzystania, to jednak całość, konsekwentnie zaplanowana, daje największe efekty. Osoby świadczące taką usługę muszą być starannie przeszkoleni, muszą mieć dużą wiedzę (ponieważ stykają się z problemami i sprawami, których wszystkie możliwe warianty trudno jest nawet przewidzieć), a także muszą spełniać określone standardy. To wymaga określenia konkretnych założeń i warunków dla osób, które mogą szkolić się w tym zakresie, standardów które muszą spełnić by świadczyć taką usługę, ale jednocześnie mieć określone wsparcie ze strony osób/instytucji.
Skutek	• W sytuacji, w której specjaliści/cki coachingu stykają się z różnego rodzaju problemami z życia osobistego klientów/ek, problemami często psychologicznymi niejednokrotnie będą



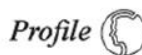
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

	potrzebować wsparcia/grupy wsparcia, możliwości wymiany doświadczeń, czy otrzymania wskazówek. Brak wsparcia może wpłynąć niekorzystnie na świadczone przez nich usługi. • Z uwagi na poruszanie często osobistych, drażliwych kwestii z życia klientów/ek ważne jest bardzo profesjonalizm, wiedza, świadomość, postawi i wrażliwość osoby świadczącej tego rodzaju usługi. Niezapewnienie standaryzacji warunków udziału w szkoleniach i późniejszej pracy specjalistów/ek coachingu może przynieść skutki gorsze niż brak takiej usługi.		
Skala ważności	Nieznaczny	Istotny	Kluczowy
Rekomendacje	• Przygotowanie i wdrożenie systemu certyfikacji, który będzie obejmował: warunki udziału dla osób chcących kształcić się w tym zakresie; standardy, które muszą spełnić oraz posiadać określona wiedzę i umiejętności by uzyskać certyfikat; zapewnienie systemu wsparcia i superwizji (jakości) świadczonych usług; • Taki system zapewni pewnego rodzaju kontrolę, która o tyle jest istotna w tego rodzaju świadczonych usługach, że dotyczy czasem bardzo osobistych, trudnych problemów, często z pogranicza terapii. Podobnie więc jak w przypadku terapii, gdzie superwizja jest jednocześnie rodzajem monitorowania, a zarazem wsparciem dla osób prowadzących terapię, również tutaj można sprofesjonalizować świadczoną usługę coachingu. • Specjaliści/cki zwłaszcza w ankiecie internetowej (CAWI) wskazywali superwizję i wsparcie uzyskane w fazie testowania (etiudy) jako kluczowe w całym procesie.		
Korzyści	• Wypracowanie systemowej, skutecznej i profesjonalnej usługi dla osób borykających się z problemami w sferze godzenia życia zawodowego i rodzinnego/osobistego. Dotarcie również do grup, które nie mieszczą się w grupach docelowych, do których kierowane jest wsparcie w obszarze rynku pracy. • Podkreślenie istoty problemu godzenia życia zawodowego i rodzinnego/osobistego oraz prowadzonych w tym zakresie działań.		
Adresat	Stowarzyszenie Doradców Europejskich PLinEU		



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

rekomendacji	
Termin realizacji	W ramach realizacji projektu lub po zakończeniu projektu, w ramach kontynuowania działań

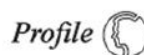


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

9. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – schemat scenariusza wywiadu pogłębionego

1. Jaką formę miały prowadzone zajęcia? (warsztat, szkolenie, wykład)
2. Jak wyglądała faza testowania (etiudy)?
3. Czy osoby uczestniczące zgłaszały jakieś uwagi, propozycje zmian? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy zmiany te były uwzględniane?
4. Czy wprowadzono zmiany w narzędziu Bilans-Balans? Jeśli tak, to na czym one polegały?
5. Czy wprowadzono zmiany w Indywidualnym Planie Godzenia Życia Zawodowego i Rodzinnego? Jeśli tak, to na czym one polegały?
6. Najczęściej zgłaszane przez użytkowników/czki problemy w trakcie i po testowaniu (etiudzie)?
7. Czy wprowadzono zmiany do programu szkolenia? Jeśli tak, to na czym one polegały?
8. Jaką rolę pełni Klub Rodzica w całym procesie pracy z klientami?
9. W odniesieniu do osób uczestniczących: czy były jakieś zauważalne różnice pomiędzy doradcami/czyniami zawodowymi a specjalistami/kami HR?
10. Czy jeśli były różnice, to czy rzutowały one na program szkoleniowy do nich skierowany, tzn. czy należałoby uwzględnić jakieś różnice w programach skierowanych do obu tych grup?
11. Jaka była atmosfera na szkoleniach, czy osoby uczestniczące współpracowały ze sobą, czy się wspierali nawzajem?
12. Jak zapewniona zostanie trwałość produktu finalnego?
13. Czy projekt będzie w jakiejś formie kontynuowany? Jakie są plany na przyszłość?
14. Czy istnieje możliwość zastosowania narzędzia do innych odbiorców/czyń?



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Załącznik nr 2 – ankieta internetowa

WPROWADZENIE

Niedawno zakończyli Państwo udział w cyklu szkoleń i fazie testowania coachingu godzenia życia rodzinnego i zawodowego. Niniejsza ankieta ma pomóc osobom realizującym projekt na ewentualne wprowadzenie (lub nie) modyfikacji, usprawnień lub po prostu udoskonalenia wypracowanego narzędzia i związanych z nim działań. Będziemy wdzięczni za wypełnienie tej krótkiej ankiety, a uwagi Państwa mogą być dla nas nieocenionym źródłem informacji i wsparciem w udoskonalaniu działań.

1. Jaką grupę Pan/Pani reprezentował/a w projekcie?

- ☐ doradca/doradczyni zawodowa
- ☐ specjalista/ka ds. HR

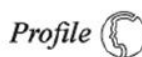
2. Ile lat Pan/Pani pracował/uje na tym stanowisku?

- ☐ 1 - 3 lata
- ☐ 3-5 lat
- ☐ powyżej 5 lat

3. Co skłoniło Pan/Panią do przystąpienia do projektu, czyli nabycia kwalifikacji specjalisty/teki coachingu godzenia życia zawodowego i rodzinnego? Proszę wymienić 2-3 rzeczy

4. W której grupie uczestniczył Pan/Pani w szkoleniach?

- ☐ Grupa 1
- ☐ Grupa 2
- ☐ Grupa 3
- ☐ Grupa 4



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

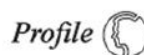
5. Czy któreś z zajęć proponowanych w czasie szkoleń powinno/y zostać zmodyfikowane rozszerzone/zmniejszone lub wyeliminowane? Jeśli tak, to proszę wymienić które.

6. Jeśli w pyt. 5 wymienił Pan/Pani któreś z zajęć, to proszę opisać i uzasadnić na czym polegać by miała ta zmiana (w odniesieniu do wszystkich zajęć, jeśli było ich więcej niż jeden)

7. Czy uważa Pan/Pani, że któreś szkolenie powinno być rozbudowane o jakieś dodatkowe zajęcia? jeśli tak, to jakie? (proszę podać)

8. Proszę ocenić całość szkolenia na skali 1 do 5, przy czym 1 oznacza najniższą ocenę, a 5 najwyższą

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

9. Z jakich form wsparcia korzystał Pan/Pani w czasie testowania (Etiudy)?
(Zaznacz dowolną ilość odpowiedzi)

- ☐ Superwizja indywidualne (konsultacje, doradztwo)
- ☐ Superwizje grupowe (np. pracownia coaching'owa)

10. Proszę ocenić każdą z form wsparcia, z której Pan/Pani korzystał/a na skali od 1 do 5 (przy czym 1 oznacza najniższą ocenę, a 5 oznacza najwyższą ocenę)
(Zaznacz dowolną ilość odpowiedzi)

	1	2	3	4	5
Superwizje indywidualne (konsultacje, doradztwo)	☐	☐	☐	☐	☐
Superwizje grupowe (np. pracownia coaching'owa)	☐	☐	☐	☐	☐

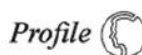
11. Czy wsparcie otrzymane w fazie testowania było wystarczające?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

12. Jeśli w pyt. 11 odpowiedź brzmiała "NIE" to proszę napisać czego zabrakło. Jeśli odpowiedź brzmiała "TAK" proszę przejść do następnego pytania

13. Jak ocenia Pan/Pani narzędzia i pomoce, którymi Pan/Pani posługiwali się w fazie testowania – proszę ocenić przydatność narzędzi na skali 1 do 5, przy czym jeden oznacza najniższą ocenę a 5 najwyższą (Zaznacz dowolną ilość odpowiedzi)

1 2 3 4 5



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Bilans Bilans	☐	☐	☐	☐	☐
Indywidualny Plan Godzenia	☐	☐	☐	☐	☐
Materiały szkoleniowe	☐	☐	☐	☐	☐

14. Proszę uzasadnić punktację przyznaną każdemu z narzędzi - tj. Bilans Bilans, IPG, materiały szkoleniowe

15. Proszę wymienić z czym wiązały się problemy, które napotkał Pan/Pani w fazie testowania (Etiudy) i napisać czy miały one związek z brakującymi elementami szkolenia lub wsparcia w fazie testowania

16. Na skali 1 do 5 (przy czym 1 oznacza najniższą ocenę a 5 najwyższą) proszę ocenić całość działań, w których brał Pan/Pani udział, czyli szkolenia, możliwość przetestowania (pracy z klientami/tkami) i superwizję prowadzonego coaching'u

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4
☐	5

17. Proszę podać 2 - 3 najważniejsze rzeczy, które uzyskali Pana/Pani klienci/tki w wyniku coachingu godzenia życia rodzinnego i zawodowego



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

18. Proszę wymienić 2 - 3 najważniejsze dla Pana/Pani rzeczy wynikające z udziału w tym projekcie



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja