

Elżbieta KORNACKA-SKWARA

Wykorzystanie narzędzi coachingowych do kształcenia kompetencji społecznych studenta

Słowa kluczowe: kompetencje społeczne, coaching, kształcenie dorosłych.

Coaching to narzędzie pomocne we wprowadzaniu zmian w obecnym sposobie życia lub ścieżce kariery. Służy on doskonaleniu kompetencji oraz przygotowuje do pełnienia nowych ról zawodowych lub sprawniejszego funkcjonowania w dotychczasowej roli. P. Smółka rozróżnia specjalności coachingu: a) coaching umiejętności, b) coaching efektywności, c) coaching rozwoju osobistego – przy czym dwie pierwsze specjalności, czyli coaching umiejętności i efektywności, definiuje jako sprzyjanie pełniejszemu wypełnianiu dotychczasowych lub nowych ról zawodowych, natomiast coaching rozwoju osobistego – jako szansę na przemianę w zakresie dotychczasowej aktywności, wartości i dążeń. *Coach nie dostarcza odpowiedzi, ale zadaje pytania i zaprasza do samodzielnego odkrywania odpowiedzi.*

Istota coachingu, wg J. Whitmore’a, znajduje się w korzyściach, jakie przynosi klientowi: „Coaching uwalnia ludzki potencjał maksymalizowania własnej efektywności”¹, jednocześnie Whitmore podkreśla, że budowanie świadomości i odpowiedzialności klienta to istota *dobrego* coachingu. Korzyści z coachingu, najczęściej wymieniane przez klientów indywidualnych, to wyrabianie nawyku systematycznej pracy nad sobą, nabieranie pewności siebie, umacnianie pozycji zawodowej, rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich, zwiększenie klarowności celów, wzmocnienie poczucia skupienia, spójności myślenia, przełamanie lęków i barier w zachowaniu oraz ustalenie odpowiedniej hierarchii wartości. Nauczanie nie jest równoznaczne z coachingiem, jednak narzędzia stosowane w pracy coacha pozwalają studentowi nie tylko na rozwój własny, ale również

¹ J. Whitmore, *Coaching. Trening efektywności*, Warszawa 2011, s. 17.

na kształtowanie sprawności nazywanych kompetencjami społecznymi. Kompetencje społeczne, wg Matczak, to złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego. Kompetencje, takie jak: umiejętność dostrzegania problemu, formułowania celów, generowania opcji i strategii rozwiązania problemu, werbalizacji myśli i uczuć, umiejętność komunikowania, w tym aktywnego słuchania i zadawania pytań – to sprawności, które można kształcić z wykorzystaniem podejścia coachingowego. Coach stwarza sytuację modelowania i poprzez umiejętność stawiania pytań rozwija myślenie i sprawności studenta.

Celem artykułu jest przedstawienie tych narzędzi coachingowych, które wspierają nabywanie kompetencji społecznych przez studentów.

1. Wykorzystanie narzędzi coachingowych do kształcenia kompetencji społecznych studenta

Coaching to metoda pomocna we wprowadzaniu zmian w obecnym sposobie życia lub ścieżce kariery. Paweł Smółka używa rozróżnienia, w którym odwołuje się do trzech specjalności coachingu:

- a) coaching umiejętności,
- b) coaching efektywności,
- c) coaching rozwoju osobistego.

Dwie pierwsze specjalności, czyli coaching umiejętności i efektywności, definiuje jako sprzyjanie pełniejszemu wypełnianiu dotychczasowych lub nowych ról zawodowych, natomiast coaching rozwoju osobistego traktuje jako szansę na przemianę w zakresie dotychczasowej aktywności wartości i dążeń. Zatem coaching służy doskonaleniu kompetencji oraz przygotowuje do pełnienia nowych ról lub sprawniejszego funkcjonowania w dotychczasowej roli².

2. Charakterystyka coachingu

Podstawą pracy w relacji coachingowej jest określenie celu, jaki klient chciałby osiągnąć, i stworzenie na tej podstawie planu działań z uwzględnieniem przeszkód, jakie mogą pojawić się w trakcie jego realizacji. W pracy coachingowej ważne jest określenie mocnych stron klienta, które posłużą jako baza w dążeniu do realizacji wyznaczonego celu. Jest to forma pracy oparta na teraźniejszości i przyszłości, przeznaczona dla osób zmotywowanych i gotowych na zmiany. Skuteczniejsze osiągnięcie celów możliwe jest dzięki wsparciu coacha,

² P. Smółka, *Coaching. Inspiracje z perspektywy nauki, praktyki i klientów*, Gliwice 2009.

którego zadaniem jest wydobywanie potencjału tkwiącego w kliencie³. Niezwykle istotne jest to, że u samego początku relacji coachingowej leży przekonanie, że klient posiada wszystko, co jest potrzebne, by móc się rozwijać. Ma to ogromne znaczenie dla samopoczucia klienta, jego poczucia sprawczości okazywanego podczas całego procesu (nie tylko sesji z coachem), jego nastawienia do zadań, celów i możliwości ich osiągnięcia.

Coaching nie jest nauczaniem (szczególnie w tradycyjnym rozumieniu tego słowa) – gdyby był utożsamiony z nauczaniem, to w istocie relacji coachingowej musiałby być zapisany status nierówności w zakresie posiadanej wiedzy i umiejętności w obszarze, w którym porusza się klient szukający pomocy (pomocy – w szerokim rozumieniu tego słowa). Klient rzeczywiście może „nauczyć się” „czerpać” od coacha, np. jak rozmawiać, jak można zadawać pytania, jak patrzeć na problem lub cel, jak budować relację⁴. Jest to niejako wartość dodana – niezwykle ważna – wynikająca z relacji coachingowej⁵. Istnieją sytuacje, w których nie jest intencją coacha uczenie klienta, niemniej jednak swojemu klientowi dostarcza on wiedzy⁶.

John Whitmore, szukając istoty coachingu, sytuuje ją w korzyściach, jakie przynosi klientowi: „Coaching uwalnia ludzki potencjał maksymalizowania własnej efektywności”⁷, jednocześnie J. Whitmore podkreśla, że budowanie świadomości i odpowiedzialności klienta to istota *dobrego* coachingu. *Coach nie dostarcza odpowiedzi, ale zadaje pytania i zaprasza do samodzielnego odkrywania odpowiedzi*⁸.

3. Kompetencje społeczne studentów

Pojęcie kompetencji społecznych nie doczekało się jednej lub w miarę ujednoliconej definicji. Najczęściej podawana jest definicja zaproponowana przez Annę Matczak, iż są to „złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego”⁹. Można z pewnością powiedzieć, że mamy z nimi do czynienia w obszarze społecznym. I wydaje się, że należy interpretować ob-

³ *Life coaching. Intensywne wsparcie procesu zmiany i wydobywania mocnych stron*, <http://centrumpsychoterapii.eu> [dostęp: 6.10.2014].

⁴ Wymienione obszary, w których klient może „zdobyć wiedzę”, nie są oczywiście celem samym w sobie, tzn. klient nie przychodzi do coacha, by np. nauczyć się, jak zadawać pytania.

⁵ Używam pojęcia uczenia się w relacji coachingowej – na zasadzie wzajemności, czyli zarówno klient może w szerokim rozumieniu uczyć się od coacha, jak i coach od klienta.

⁶ Por. E. Parsloe, M. Wray, *Trener i mentor. Udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się*, Kraków 2002, s. 55–61.

⁷ J. Whitmore, dz. cyt., s. 17.

⁸ J. Starr, *Podręcznik coachingu*, Warszawa 2011, s. 269–273.

⁹ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS. Podręcznik*, Warszawa 2007, s. 7.

szar społeczny jako realne oraz wyimaginowane współoddziaływanie innych osób i jednostki. Wskaźnikiem kompetencji jest efektywność radzenia sobie w sytuacjach społecznych (np. skuteczność realizacji celów, budowanie więzi, adekwatność zachowań). Zatem zachowanie człowieka można uznać za kompetentne społecznie, gdy jest ono zarazem plastyczne i akceptowane społecznie¹⁰. Tym, co warunkuje umiejętności generowania kompetentnych społecznie zachowań, jest trening społeczny, jakiemu człowiek podlega podczas codziennych kontaktów z innymi ludźmi w rzeczywistych sytuacjach życiowych. Sytuacja „studiowania” należy do sytuacji ekspozycji społecznej. Student jest obiektem uwagi lub oceny ze strony innych osób.

Możliwość uzyskania aprobaty lub dezaprobaty w sytuacjach ekspozycji społecznej powoduje, że na zachowanie jednostki mają wpływ nie do końca świadome motywy auto-prezentacyjne, m.in. takie, jak dążenie do maksymalizacji zysków (materialnych, ale także interpersonalnych: aprobaty, podziwu, współczucia) nad stratami w relacjach interpersonalnych, dążenie do ochrony lub podnoszenia poczucia własnej wartości, dążenie do budowania i podtrzymywania określonej tożsamości, konieczność i chęć osiągania celów i realizacji planów – to płaszczyzna, w której możliwe jest nabywanie kompetencji społecznych¹¹.

Problematyka „kompetencji społecznych studenta” ma swoje źródła w ogólnoeuropejskim przedsięwzięciu zwanym procesem bolońskim. Jego celem było utworzenie w 2010 r. Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego – EOSW (ang. European Higher Education Area). W wyniku prac adaptujących ramy kwalifikacji EOSW do polskiego szkolnictwa wyższego, zostały ustalone tzw. efekty kształcenia, które opisano na 3 płaszczyznach: wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Dodatkowo należy zaznaczyć, że osiągnięcie przewidywanych efektów kształcenia wymagane jest w trzech obowiązujących poziomach kształcenia oraz na obydwu profilach kształcenia (profilu ogólnoakademickim i profilu praktycznym)¹².

Mirosława Nowak-Dziemianowicz wraz zespołem pracującym w projekcie *Wychowawcze funkcje uczelni w świetle wymagań Europejskich i Krajowych Ram Kwalifikacji. Interpretacja wymagań właściwych dla innych kompetencji* (WAP), przygotowała propozycje kompetencji społecznych uniwersalnych dla wszystkich obszarów kształcenia. Poniżej przedstawione zostaną wspólne kompetencje dla wszystkich studentów, czyli tych, którzy odbywają kształcenie na I stopniu¹³. Są one podzielone na kompetencje adaptacyjne, emancypacyjne i krytyczne:

¹⁰ Por. K. Martowska, *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, Warszawa 2012, s. 17.

¹¹ Tamże, s. 22.

¹² E. Chmielecka, *Proces boloński i krajowe ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, „Studia BAS” 2013, nr 3, s. 107–134.

¹³ M. Nowak-Dziemianowicz, *Kompetencje społeczne jako jeden z efektów kształcenia w Krajowych Ramach Kwalifikacji w kontekście pytań o cele i funkcje edukacji*. Instytut Badań Eduka-

- Kompetencje społeczne adaptacyjne – student/absolwent rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie, potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy, jest zdolny do pracy w zespole oraz do ponoszenia odpowiedzialności za pracę swoją i innych, komunikuje się z otoczeniem w celu wymiany wiedzy zawodowej.
- Kompetencje społeczne emancypacyjne: student/absolwent jest świadomy swojej roli zawodowej i społecznej oraz jest gotowy do podjęcia odpowiedzialności za ich wypełnienie, jest zdolny do organizowania działalności na rzecz interesu publicznego, akceptuje i szanuje różnorodność kulturową i światopoglądową, zna różne poglądy i potrafi zająć niezależne i uzasadnione stanowisko w ważnych kwestiach społecznych.
- Kompetencje społeczne krytyczne: student/absolwent kieruje się w swoim działaniu zasadami zgodnymi z etyką zawodową; potrafi ich wybór ocenić i uzasadnić oraz wdrażać je w środowisku zawodowym, bierze odpowiedzialność za siebie i innych oraz za skutki własnych wyborów, decyzji i działań w środowisku zawodowym i lokalnym, jest świadomy własnych ograniczeń, troszczy się o dorobek, tradycje i wartości dziedziny nauki i pracy, którą reprezentuje.

Realizacja wymienionych kompetencji ma nastąpić podczas procesu kształcenia studenta w toku jego studiów.

4. Narzędzia coachingowe możliwe do wykorzystania w kształceniu kompetencji społecznych studenta

Uczenie się podczas procesu studiowania to nabywanie wiedzy, rozumienie zależności i nabywanie umiejętności. W psychologii definicja uczenia się obejmuje jeszcze aspekt trwałości – uczenie się jest to nabywanie względnie trwałych modyfikacji swojego zachowania. Jest definiowane jako proces, w którym wymienione elementy współwystępują. Dla sprawnego przebiegu procesu uczenia się ważne jest rozpoznanie swojego preferowanego stylu uczenia się. Peter Honey i Alan Mumford wymieniają cztery uproszczone style uczenia się, zwracając przy tym uwagę, że przechodzenie przez wszystkie etapy uczenia się jest najbardziej efektywne¹⁴:

- 1) styl entuzjastów – uczą się poprzez działanie, aktywność;
- 2) styl myślicieli – uczą się poprzez gromadzenie i analizowanie doświadczenia;
- 3) styl teoretyków – uczą się w sposób uporządkowany, stosując zasady logiki, modele i teorie;
- 4) styl pragmatyków – uczą się poprzez eksperymentowanie/sprawdzanie w kontekście wyznaczonego celu.

cyjnych, Warszawa 2012, s. 19–20, http://biblioteka-krk.ibe.edu.pl/opac_css/doc_num.php?explnum_id=308 [dostęp: 10.02.2016].

¹⁴ Podaje za: E. Parsloe, M. Wray, dz. cyt., s. 35–36.

Odnosząc proces coachingu do osiągania kompetencji społecznych przez studentów, można przedstawić jego cztery etapy¹⁵. Zostaną one przeanalizowane w odniesieniu do narzędzi stosowanych w metodzie coachingu, pomagających nabycie sprawności społecznych.

Etap 1. Uświadomienie sobie przez studenta potrzeby zmiany swojego funkcjonowania

W tym etapie zadaniem studenta jest uświadomienie sobie celu, do jakiego dąży. Niezwykle pomocne będzie podanie studentowi listy określonych kompetencji społecznych¹⁶. Rozpoznanie, jakie kompetencje są dla danego studenta priorytetowe, może nastąpić za pomocą metody samooceny. Student dokonuje refleksji nad aktualnymi zasobami, a porównanie dotychczasowej kompetencji z oczekiwaną może pomóc w budzeniu samoświadomości. Uświadomienie może odwoływać się do kompetencji społecznych adaptacyjnych, takich jak: „potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy, jest zdolny do pracy w zespole oraz do ponoszenia odpowiedzialności za pracę swoją i innych, komunikuje się z otoczeniem w celu wymiany wiedzy zawodowej”, bądź do innych kompetencji z grupy emancypacyjnej i krytycznej. Na omawianym pierwszym etapie student powinien mieć również okazję do rozpoznania swojego preferowanego stylu uczenia się. Można ten cel zrealizować, wskazując na możliwe (wyżej opisane) style uczenia się, i zmotywować studenta do dokonania refleksji odwołującej się do jego osobistego doświadczenia. Motywacją do autoanalizy będzie wskazanie na jej korzystne efekty, czyli fakt, że ułatwieni ona proces uczenia się (np. „Sprawdź, jaki sposób uczenia z ww. jest Ci bliższy. Odnalezienie umiejętności i preferencji w tym zakresie może ułatwić Ci naukę”).

Etap 2. Planowanie pod kątem osobistej odpowiedzialności studenta za wyniki swojej pracy

Niezależnie od tego, czy postrzegamy studentów, z którymi pracujemy, jako aktywnych i zaangażowanych, czy też nie, warto przejść ten etap, by student mógł stworzyć sobie plan rozwoju osobistego. Po wykonaniu samooceny bazowej (z etapu 1.), możemy pomóc studentowi przygotować jego indywidualny plan rozwoju, odwołujący się do wybranych przez studenta 2–3 celów (efektów w zakresie kompetencji społecznych), które chce zrealizować w ciągu semestru¹⁷. Pomocne w przygotowaniu planu rozwoju osobistego (PRO) przez stu-

¹⁵ Tamże, s. 49–53.

¹⁶ W toku studiowania studenci zapoznają się z efektami kształcenia w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Ów wykaz kompetencji społecznych student otrzymuje na początku kursu.

¹⁷ Zgodnie z KRK studenci zapoznawani są z przewidzianymi efektami kształcenia na danym kierunku studiów oraz z koniecznością nabycia wszystkich kompetencji przewidzianych dla dane-

denta są pytania, na które udziela on odpowiedzi¹⁸. Nauka jest najbardziej skuteczna wtedy, gdy student poczuje osobistą odpowiedzialność za jej efekty. Postawa wykładowcy, kładąca nacisk na tak rozumianą odpowiedzialność, oraz pokazanie, jak można wspomniany plan przygotować, z pewnością będą krokiem w stronę podjęcia osobistej odpowiedzialności. W kontekście kompetencji społecznych – dzięki zmierzeniu się studenta z PRO – może on nabyć wybrane kompetencje społeczne emancypacyjne, adaptacyjne i krytyczne, np. takie jak: „jest świadomy swojej roli zawodowej i społecznej oraz jest gotowy do podjęcia odpowiedzialności za ich wypełnienie, jest zdolny do ponoszenia odpowiedzialności za pracę swoją i innych, bierze odpowiedzialność za siebie i innych oraz skutki własnych wyborów, decyzji i działań w środowisku zawodowym i lokalnym”.

Etap 3. Realizacja planu z uwzględnieniem stylów, technik i umiejętności

Etap ten, trwający najdłużej, to ściśle współdziałanie studenta i prowadzącego zajęcia. Tu student realizuje swój indywidualny plan rozwoju (a zatem nabywa te kompetencje, które uznał za najistotniejsze z punktu widzenia swoich potrzeb)¹⁹. Jednocześnie prowadzący zajęcia pomaga w nabyciu pozostałych kompetencji przewidzianych dla studiowanego modułu/kierunku. Najbardziej przydatnymi technikami na tym etapie są aktywne słuchanie, prawidłowa informacja zwrotna oraz umiejętność zadawanie pytań. W ten sposób student kształci kompetencje społeczne adaptacyjne (np. rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie) oraz kompetencje społeczne krytyczne (np. kieruje się w swoim działaniu zasadami zgodnymi z etyką zawodową, jest świadomy własnych ograniczeń).

Jednym z podstawowych narzędzi coachingowych jest aktywne i skuteczne słuchanie. Sama technika jest znana i stosowana przez profesjonalistów w kontakcie wychowawczym, pomocowym, terapeutycznym itp. Jest to niezwykła i wymagająca umiejętność – powszechnie jednak niepraktykowana. Zakłada poświęcenie czasu

go kierunku. Jest to rozwiązanie instytucjonalne, jednak przewidujące i akcentujące rolę studentów jako interesariuszy wewnętrznych. Opisywane rozwiązanie umożliwia zwiększenie motywacji studentów i podjęcie osobistej odpowiedzialności za nabywanie efektów kształcenia – poprzez refleksję nad zaproponowanymi efektami kształcenia w zakresie kompetencji społecznych, ich rozumienie, dokonanie rangowania z uwzględnieniem osobistej perspektywy.

¹⁸ E. Parsloe i M. Wray (tychże, dz. cyt., s. 51) podają następujące pytania: Co mam osiągnąć, jak to zrobić, gdzie ma się to odbywać, kiedy rozpocznę – kiedy zakończę, kto ma być w to zaangażowany, z kim mam uzgodnić ten plan. Pomocnymi pytaniami są również: czego chcę robić więcej/mniej, co chcę zachować tak, jak jest.

¹⁹ Do PRO student mógł – z przedstawionego „kanonu kompetencji” przewidzianych dla modułu – wybrać kompetencje, które są wg niego przydatne w przyszłej pracy zawodowej związanej z kierunkiem studiów; mógł też wybrać kompetencje (choćby tylko społeczne), w odniesieniu do których odczuwa deficyt, uznając, że jest to okazja do uzupełnienia jakiejś sprawności; może również wybrać kompetencje, które uznał za bazowe – podstawowe dla funkcjonowania w różnych sytuacjach, itp., mając jednocześnie świadomość konieczności nabycia wszystkich – przewidzianych dla modułów – kompetencji.

i uwagi osobie mówiącej, rezygnację z informowania o sobie i swoich postawach, odporność na ciszę i milczenie, rezygnację z udzielania rad, dobrą umiejętność empatii. Dobre słuchanie zwiększa szanse na dobrą informację zwrotną.

Głównym celem „zwrócenia/powrotu” informacji jest rozwój u odbiorcy tzw. feedbacku (podobnie jest w coachingu i w procesie uczenia się i nauczania). Na poziomie interpersonalnym (feedback w relacji z drugą osobą) jest to udzielenie takiej wskazówki, by w efekcie pozwalała ona na postawienie pozytywnej prognozy co do sposobu poradzenia sobie przez studenta w tej konkretnej sytuacji. Pozytywna prognoza jest wówczas, gdy osoba aktywnie mierzy się z problemem, zarówno w sferze poznawczej, emocjonalnej, jak i behawioralnej (zatem mogą to być kompetencje społeczne typu: potrafi poszukiwać pomocy i przyjmować ją, stara się realistycznie postrzegać sytuację, regenerować swój organizm, kontrolować codzienną aktywność, potrafi „rezygnować z tego, co niemożliwe, oraz akceptować to, co nieuniknione”). Pozytywny feedback – inaczej zwany konstruktywnym – charakteryzuje się intencją wzmocnienia, utrwalenia pożądanego zachowania; feedback negatywny – lub inaczej korygujący – ma na celu zmianę, korektę dotychczasowych działań²⁰. Najczęstszymi barierami podczas stosowania informacji zwrotnej są trudności w komunikowaniu, zamiana feedbacku na krytykę, katastrofizowanie na temat skutków ewentualnego udzielenia informacji zwrotnej, trudność z przyjęciem informacji zwrotnej, ciężarem, jaki niesie ze sobą feedback (wymaga albo wytrwałości w kontynuowaniu tego, co jest pozytywne, albo pracy nad zmianą)²¹. Konstruktywny feedback to w praktyce dość szczegółowy opis tego, co zauważył prowadzący u studenta, skupiając się na tym, co może student poprawić, na co ma wpływ. Nie jest to więc jeszcze ocena ani tym bardziej opinia prowadzącego. Feedback jest zatem w tej fazie sposobem formowania studenta, a nie oceną podsumowującą. Efektem takiej informacji zwrotnej jest zaufanie u studenta, co do swoich kompetencji, oraz poczucie możliwości przezwyciężenia kryzysu²².

Ostatnia z wybranych umiejętności to zadawanie pytań (przydatna – podobnie jak poprzednie – na każdym etapie procesu). Postawienie pytania to otwarcie furtki, za którą kryje się ścieżka – student tą właśnie ścieżką może podążać. Na zadającym pytanie spoczywa duża odpowiedzialność – wybierając jedną ścieżkę, rezygnuje z innej (nie zawsze jest możliwość „otworzenia większej liczby furtek”). Stąd też w technikach coachingowych kładzie się nacisk na pytania otwarte. W relacji student–prowadzący pytania otwarte dają większą możliwość pobudzenia procesu myślowego. Wśród tego rodzaju pytań wyróżnia się w technikach coachingowych²³:

²⁰ R. i F. Bee, *Feedback*, Warszawa 1998, s. 10.

²¹ Tamże, s. 13.

²² M. Plopa, *Wymiary osobowości według H. Eysencka a dynamika stresu w warunkach długotrwałej izolacji zadaniowej*, „Forum Psychologiczne” 1997, nr 2 (1), s. 56.

²³ Instytut Rozwoju Biznesu, Noble Manhattan Coaching *Practitioner Coach Diploma. Materiały szkoleniowe*, [b.m.r.w.], s. 51.

- 1) pytania mające zwrócić uwagę,
- 2) pytania z prośbą o doprecyzowanie,
- 3) pytania, które wymuszają działanie,
- 4) pytania, które kwestionują dotychczasowy sposób myślenia,
- 5) pytania, które zmieniają dotychczasowy sposób myślenia.

Pytania otwarte pomagają studentowi udzielić szerszej odpowiedzi, bardziej szczegółowo przedstawić problem, a dla prowadzącego będą okazją do nawiązania lub utrzymania relacji i umożliwią ogólne sprawdzenie zrozumienia zagadnienia.

Ciekawą grupą pytań do wykorzystania w procesie nabywania kompetencji są pytania wyjaśniające i sondujące²⁴. Pytania wyjaśniające, np. „Jakbyś to jeszcze inaczej wyjaśnił?” lub „Jak wyjaśniłbyś to komuś innemu”, sprzyjają dokładniejszemu oglądowi zagadnienia i pogłębieniu samoświadomości. Pytania sondujące najczęściej realizowane są za pomocą techniki „lejka” (tu rozpoczynamy od pytań szerokich, a następnie stopniowo zawężamy obszar eksploracji) lub techniki „drażnienia” (technika ta wymaga od prowadzącego dokonania wcześniejszego wyboru obszarów, o które chce pytać. Kolejność pytań ma przybliżyć studenta do udzielenia jak najbardziej precyzyjnej odpowiedzi).

Etap 4. Ocena wyników – sprawdzenie, czy PRO został zrealizowany

Pytania, które student może sobie zadać (lub otrzymać od prowadzącego), to np.: czy osiągnąłem zamierzone cele? czy w zakładanej kolejności? co należałoby zmienić następnym razem? czy jest mi potrzebny nowy PRO w celu dalszego doskonalenia? Odpowiedź twierdząca na ostatnie pytanie będzie w sposób szczególny nawiązywała do realizacji kompetencji społecznych, tj. „rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie oraz bierze odpowiedzialność za siebie i innych oraz skutki własnych wyborów, decyzji i działań w środowisku zawodowym i lokalnym lub jest świadomy własnych ograniczeń”.

Podsumowanie

Trenerzy, podobnie jak ich klienci, zauważają, że osoby korzystające z technik coachingu optymalizują swoje działania na wielu płaszczyznach:

[...] Każdy profesjonalny coach, zapytany o zalety formy pomocy, jaką oferuje, wśród wielu innych czynników wymieni pięć podstawowych, najbardziej znamienych i w pełni uniwersalnych dla każdego typu klienta: oszczędność czasu, wielopoziomowość, motywacja, wzmocnienie i rozwój. [...] Korzyści z coachingu, najczęściej wymieniane przez klientów indywidualnych, to także wyrabianie nawyku systematycznej pracy nad sobą, nabieranie pewności siebie, umacnianie pozycji zawodowej, rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich, zwiększenie klarowności celów, wzmocnienie poczucia skupie-

²⁴ E. Parsloe, M. Wray, dz. cyt., s. 145–146.

nia, spójności myślenia, przełamanie lęków i barier w zachowaniu oraz ustalenie odpowiedniej hierarchii wartości²⁵.

Należy też pamiętać, że sukces coachingu i jego narzędzi w dużej mierze zależy od chęci oraz nakładu pracy samego klienta.

Sytuacja studiowania jest okazją do treningu w nabywaniu kompetencji społecznych. Jednak nawet przy jednakowo intensywnym treningu efekty uzyskiwane przez różne osoby mogą nie być takie same.

Tym, co sprawia, że przy takiej samej motywacji i wprawie ludzie osiągają różne rezultaty, są zdolności. Gdy rozważamy skuteczność treningu społecznego, kluczową rolę pełnią zdolności wchodzące w skład inteligencji społecznej i emocjonalnej oraz nabyta dzięki nim wiedza o świecie społecznym i jego regułach. Nie bez znaczenia są też zdolności werbalne, a to ze względu na rolę²⁶ języka w komunikacji międzyludzkiej. Zdolności można określić jako dyspozycje instrumentalne, od których zależy stopień, w jakim jednostka korzysta z doświadczeń społecznych²⁷.

Wszystkie one są ponadto modyfikowane przed oddziaływania wychowawcze. Zastosowanie narzędzi i sposobów pracy z coachingu pozwala na uzyskanie swoistej równowagi w relacjach student–prowadzący. Student ma szansę zwiększać motywację, samoświadomość i brać większą odpowiedzialność za własne kształcenie. Zadaniem prowadzącego nie jest odgrywanie roli coacha, ale korzystanie z poszerzonych o narzędzia coachingowe narzędzi do podniesienia kompetencji własnych i kompetencji studentów. Prowadzący nadal pozostaje autorytetem w dziedzinie wiedzy i niewątpliwie – jako osoba ważna – jest też podstawowym podmiotem procesu modelowania społecznego²⁸.

Przebieg i efekty kształcenia zależą od właściwości studenta, właściwości (cech) prowadzącego i od sytuacji nauczania (czyli od warunków zewnętrznych i czynności studenta oraz prowadzącego)²⁹. Strategie zastosowane przez prowadzącego będą modyfikowały proces uczenia się i nabywania kompetencji – w tym kompetencji społecznych. Metody coachingowe mają szansę ten proces usprawnić.

²⁵ P. Szymborska-Karcz, *Kto czerpie korzyści z coachingu*, <http://www.netakademia.pl> [dostęp: 20.09.2014].

²⁶ Przede wszystkim chodzi o rolę regulacyjną języka.

²⁷ K. Martowska, *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji*, Warszawa 2012, s. 30.

²⁸ Chodzi zdecydowanie o modelowanie, a nie o naśladownictwo. Procesy naśladownictwa, modelowania i identyfikacji, mimo cech wspólnych (wzorzec osobowy i czynnościowy), różnią się od siebie mechanizmem i głębokością zmian. Naśladownictwo to skłonność do działania nie-samodzielnego, którego wzorem jest cudze postępowanie lub cudzy pogląd, dzięki czemu naśladownictwo jest jedną z ważnych dróg uczenia się nowych czynności, przyswajania wiadomości, przekonań, praw. Natomiast modelowanie to nie tylko kopiowanie zachowań, ale również odczytywanie tych zachowań i odniesienie ich do własnej osoby. Identyfikacja (łac. *idem* – ‘ten sam’) to utożsamianie się jednej osoby z poglądami, przekonaniami czy postawami innych osób lub grup społecznych, oparte na wspólnej motywacji, za: W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa 1995, s. 98 i 82.

²⁹ M. Przetacznik-Gierowska, Z. Włodarski, *Psychologia wychowawcza*, t. 1, Warszawa 1998, s. 56.

Bibliografia

- Bee R., Bee F., *Feedback*, Warszawa 1998.
- Chmielecka E., *Proces boloński i krajowe ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, „Studia BAS” 2013, nr 3.
- Instytut Rozwoju Biznesu, Noble Manhattan Coaching *Practitioner Coach Diploma. Materiały szkoleniowe*, [b.m.r.w.].
- Life coaching. Intensywne wsparcie procesu zmiany i wydobywania mocnych stron*, <http://centrumpsychoterapii.eu> [dostęp: 6.10.2014].
- Martowska K., *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji*, Warszawa 2012.
- Maczak A., *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS. Podręcznik*, Warszawa 2007.
- Nowak-Dziemianowicz M., *Kompetencje społeczne jako jeden z efektów kształcenia w Krajowych Ramach Kwalifikacji w kontekście pytań o cele i funkcje edukacji. Instytut Badań Edukacyjnych*, Warszawa 2012, http://biblioteka-krk.ibe.edu.pl/opac_css/doc_num.php?explnum_id=308 [dostęp: 10.02.2016].
- Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa 1995.
- Parsloe E., Wray M., *Trener i mentor. Udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się*, Kraków 2002.
- Płopa M., *Wymiary osobowości według H. Eysencka a dynamika stresu w warunkach długotrwałej izolacji zadaniowej*, „Forum Psychologiczne” 1997, nr 2 (1).
- Przetacznik-Gierowska M., Włodarski Z., *Psychologia wychowawcza*, t. 1, Warszawa 1998.
- Smółka P., *Coaching. Inspiracje z perspektywy nauki, praktyki i klientów*, Gliwice 2009.
- Starr, J. *Podręcznik coachingu*, Warszawa 2011.
- Szyborska-Karcz P., *Kto czerpie korzyści z coachingu*, <http://www.netakademia.pl> [dostęp: 20.09.2014].
- Whitmore J., *Coaching. Trening efektywności*, Warszawa 2011.

Application of coaching methods to acquire social competence by students

Summary

This article presents coaching tools that support the acquisition of social skills by students. Coaching includes some tools, that helps making changes in the present way of life or along the career path. They are useful for improving competences and prepares to fulfill new professional roles or the efficient functioning of the existing role. P. Smółka, divides between “coaching specialties”: a. coaching skills, b. coaching effectiveness, c. coaching of personal development (life coaching) –

and the two of specialties that means coaching skill and efficiency is defined as favoring the more complete fulfillment of existing or new professional roles, and coaching of personal development as a chance for the transformation of the current activity, values and aspirations. Coach does not provide answers, but asks the questions and invites you to explore your own answers.

The essence of coaching by J. Whitmore is in the benefits it brings to the customer: "Coaching liberates human potential to maximize their effectiveness" and Whitmore notes, that strengthening awareness and responsibility of the customer is the essence of good coaching. The benefits of coaching, the most frequently mentioned by clients are: the habit of systematic work on yourself, developing self-confidence, strengthening the professional position, resolving interpersonal conflicts, increase clarity of purposes, strengthening the sense of focus and the consistency of thinking, overcoming fears and obstacles in behavior and determining the appropriate hierarchy values.

Teaching is not a synonym for coaching, but the tools used in the work of a coach allow students to develop themselves and also to develop the skills called social competences. Social competences in the definition by A. Matczak are complex skills on which depends the effectiveness of dealing with a particular type of social situations, purchased by the individual during the course of social training. Competences such as the ability to see the problem, goal setting, generating options and strategies to solve the problem, verbalization of thoughts and feelings, communication skills including active listening and asking questions – these are the skills that you can expand using the coaching approach. Coach creates a situation by mechanism of modeling- through appropriate targeted questioning it develops thinking and efficiency of students.

Keywords: social competences, coaching, adult education.