

Certyfikowany Kurs Zarządzania Ryzkiem KursZR.C

Informator dla Trenera

v. 07 06 2013

Dokument wewnętrzny Kursu – proszę nie rozpowszechniać

Informator dla Trenera

Niniejszy informator jest zbiorem zasad, sugestii i dobrych praktyk dla Trenerów na Certyfikowanym Kursie Zarządzania Ryzkiem KursZR.C. Trenerzy winni się stosować do opisanych zasad oraz mieć sugestie i dobre praktyki za punkt odniesienia. Trener w wyjątkowej sytuacji może postąpić inaczej ale powinna to być świadoma i dobrze umotywowana decyzja.

Idea Kursu

Podejmujemy się realizacji projektu organizacji certyfikowanego Kursu poświęconego zarządzaniu ryzykiem przeznaczonego dla obecnych i przyszłych menedżerów ryzyka. Kurs dedykowany jest również dla pragnących rozwoju w tej dziedzinie menedżerów i specjalistów między innymi z organizacji ubezpieczeniowych i brokerskich oraz z działów audytu wewnętrznego, finansów i controllingu przedsiębiorstw.

Program Kursu ma opierać się na autorskich doświadczeniach praktyków zarządzania ryzykiem. Podstawą programu Kursu jest przede wszystkim Enterprise Risk Management zaprezentowany na kilku płaszczyznach, wzbogacony o aspekty interpersonalne, ubezpieczeniowe oraz inne specjalistyczne inspiracje z tej dziedziny zarządzania. Aspiracją Kursu jest wskazanie uczestnikom różnorodności praktyk stosowanych w zarządzaniu ryzykiem gospodarczym. Decyzję, co wybrać i jak stosować rozstrzygają uczestnicy w praktyce w swoich organizacjach.

Historia Kursu

Edycje E1 do E8 Kursu odbywały się w ramach Stowarzyszenia Zarządzania Ryzykiem POLRISK. 3 grudnia 2012 roku Zarząd POLRISK podjął decyzję o likwidacji Kursu POLRISK i o zaprzestaniu komercyjnej aktywności szkoleniowej.

Począwszy od 2013 roku Zespół Kursu postanowił kontynuować działalność Kursu o charakterze prywatnej inicjatywy komercyjnej (KursZR.C), podjął się tego Organizator Kursu: Jacek Jamroz. Mimo ciągłości merytorycznej czy personalnej KursZR.C formalnie nie jest kontynuacją Kursu POLRISK, proszę bardzo uważać przy wypowiedzaniu się o Kursie w tym zakresie. Również dlatego nie stosujemy nazw typu „Dziewiąta Edycja”, tylko „kolejna” „nowa” Edycja, jednak dla celów administracyjnych nowe Edycje oznaczamy E9, E10 itp.

Nomenklatura Kursu

Kurs składa się z wielokrotnie powtarzanych Edycji, a w skład każdej z Edycji wchodzi sześć dwudniowych Modułów. Dla Modułów można wpierająco stosować pojęcia: warsztat, szkolenie, zajęcia, ćwiczenia, spotkanie, prelekcja.

Struktura Kursu

Planowanych jest maksymalnie trzy Edycje Kursu rocznie, tak aby każda Edycja zaczynała i kończyła się w tym samym roku. Nie przewiduje się obecnie zmiany liczby Modułów w Edycji. Zakłada się możliwość zmian w ramach istniejących sześciu Modułów, występują one na bieżąco. W ramach Kursu mogą być rozważane Moduły Dodatkowe i lub spotkania Klubu Absolwenta jako działania wspierające.

WWW Kursu

www.certyfikowany-kurs-zarzadzania-ryzykiem.pl

WWW Kursu jest podstawowym oraz formalnym źródłem wiedzy o Kursie, wszelkie pozostałe pliki i dokumenty Kursu powinny być zgodne z treścią na WWW Kursu a w przypadku zmian na WWW Kursu aktualizowane. Trener powinien raz na powinien czas przeglądać całą zawartość WWW Kursu oraz dbać o aktualność treści, które jego samego lub jego Modułu dotyczą poprzez zgłoszenia zmian do Menedżera Kursu.

Cel główny Kursu i modułów

Głównym celem Kursu a dla Trenera celem prowadzonego przez niego Modułu jest zadowolenie biznesowe uczestników. Oznacza to, iż Trener tak stara się prowadzić swój Moduł (całokształt działań, treści i zachowań Trenera oraz uczestników) aby każdy uczestnik miał motywację i możliwość wynieść z Modułu myśl która pozwoli temu uczestnikowi:

albo

-w ciągu kilku lat po udziale w danym Module dokonać w swoim życiu zawodowym 1-2 zmiany, których by nie dokonał w takim stopniu bez udziału w danym Module,

albo

-po udziale w danym Module dojść do wniosku, że 1-2 rzeczy które robi w swoim życiu zawodowym robi dobrze i nie wymagają zmiany, konstatacja ta nie była by w pełni możliwa bez udziału w danym Module.

Oczywiście cel główny jw. jest bardzo ciężko weryfikowalny ale tu chodzi przede wszystkim o nastawienie, sposób rozumowania i priorytetyzowania Trenera. Słowa wspierające które opisują cel główny każdego Modułu to inspiracja, punkt odniesienia, praktyka biznesowa. Trener powinien podporządkować wszystkie inne cele celowi głównemu.

Priorytety Kursu

Aby dobrze realizować cel główny warto kierować się następującymi priorytetami:

-mniej treści, prosto podanej ale lepiej wytłumaczonej,

-maksymalizacja percepcji kluczowych zagadnień,

-uczestnik i jego potrzeby są ważniejsze od merytoryki,

-podmiotem Modułu jest uczestnik rozumiany jednocześnie jako każdy z osobna i jako całość grupy czyli utopijna sztuka podążania (lub kreowania potrzeb) za większością i zarazem nie gubienia outsiderów.

Cel główny może się wydawać trochę nieosiągalny ale nie chodzi o to aby króliczka złapać tylko aby gonić go, czyli samo dążenie jest spełnieniem celu.

Inne cele Kursu i Modułów

Nie jest głównym celem Modułu:

-przekazywanie wiedzy – od tego są studia, literatura, Internet itp.,

-rozwiązywanie problemów uczestników – od tego są usługi doradcze,

-zadowolenia jako zabawa tzw. wrażeńówka – od tego są szkolenia integracyjne,

ale wszystkie wyżej wymienione mogą być celami pomocniczymi/pośrednimi w stosunku do celu głównego.

Sex, religia, polityka

Trener winien unikać tych i tym podobnych (społecznych, makroekonomicznych) obszarów tematycznych nie tylko w swoich wypowiedziach ale i blokować wątki inicjowane przez uczestników. W/w można stosować w konwencji żartu czy jako obrazowe wsparcie wątków biznesowych ale bardzo ostrożnie i tylko wtedy kiedy wypowiedź była już testowana na innej grupie. Powyższe unikanie i ostrożność ma na celu nie urażanie i nie dyskryminowanie uczestników o mniejszościowych poglądach.

Trener Kursu

Trener podczas wykonywania swojej funkcji reprezentuje wyłącznie Kurs. Oznacza to że utożsamia się z organizacją Kursu, nie deprecjonuje jej, nie dystansuje się – oczywiście w granicach zdrowego rozsądku i z zachowaniem własnego ja.

Trener jest jedynym gospodarzem danego Modułu obecnym na swoim Module od początku do końca. Trener ma prawo podjąć wszelkie konieczne działania podczas Modułu, zgodnie z opisanymi tutaj zasadami i obowiązującym prawem, aby zapewnić jego powodzenie. Trener ponosi też zatem pełną odpowiedzialność za przebieg Modułu na wszystkich polach w tym merytorycznym, interpersonalnym i organizacyjnym, oczywiście w zakresie na jaki może mieć wpływ.

Koordynator Kursu

Koordynator Kursu zapewnia Trenerowi organizację Modułu, ale podczas Modułu Trener powinien samodzielnie poradzić sobie z każdym problemem. Koordynator zapewnia: informowanie uczestników i Trenera o Module, salę z flipchartem i minimum mazaków, catering, materiały, dyplomy, ankiety i rzutnik. Trener zapewnia komputer, pilot do prezentacji i inne indywidualne wyposażenie. Trener dowiaduje się u Koordynatora gdzie znajdzie wszystko jw. oraz gdzie powinien zostawić wszystko jw. po Module. Dobrą praktyką jest fotografowanie listy obecności i ankiet na przypadek zaginięcia zanim Koordynator zdąży je zeskanować.

Trener może mieć jeszcze inne prośby do Koordynatora, który może je akceptować a może odmówić. Koordynator powinien być asertywny w zakresie prośb, które są czasochłonne w spełnieniu. Koordynator pojawia się na niektórych Modułach aby trzymać „rękę na pulsie” ale obecność na Modułach nie jest obowiązkiem Koordynatora. Trener, również podczas Modułu, w przypadku istotnych problemów organizacyjnych może dzwonić/pisać do Koordynatora (w ostateczności do Menedżera Kursu), wpiery jednak powinien spróbować rozwiązać problemy sam na miejscu.

Certyfikat

Certyfikat Menedżera Ryzyka KursZR.C zaświadcza iż dany uczestnik w oznaczony warunkami sposób zapoznał się z aktualnymi praktykami biznesowymi ERM w Polsce. Warunkiem otrzymania certyfikatu jest aktywna obecność na wszystkich Modułach cyklu, zdanie testu oraz dokonanie prezentacji:

- aktywna obecność – decyduje każdorazowo Trener prowadzący dany Moduł,
- test na MVI –abcd wybierz jedną najlepszą odpowiedź – około 50-60 pytań w 60 minut - 70% zalicza – przygotowuje Pełnomocnik ds. certyfikacji Kursu i podaje wyniki,
- treść prezentacji na MVI nie podlega ocenie, liczy się sam fakt jej odbycia potwierdzony przez Trenera MI, zakres 5 minutowej prezentacji to: „Jaką nową umiejętność z zakresu zarządzania ryzykiem rozwinąłem dzięki Kursowi w odniesieniu do mojej praktyki zawodowej?”, sprzęt multimedialny może ale nie musi być stosowany.

W przypadku nie zdania testu będą możliwe poprawki w różnym trybie. Uczestnik może przystąpić do testu i dokonać prezentacji na swoje ryzyko nawet jeśli nie zaliczył wszystkich Modułów – obecność może uzupełnić później.

Dokumenty podczas Modułu

Trener dopilnuje aby wszyscy obecni uczestnicy podpisali się na liście obecności oraz przed opuszczeniem Modułu wypełnili i oddali Trenerowi ankietę. Trener podpisuje i wręcza uczestnikom zaświadczenia odbycia danego Modułu. Zaświadczenia podpisane a nie wręczone przekazuje do Koordynatora celem wysłania pocztą.

Podpisanie zaświadczenia przez Trenera jest równoznaczne z zaliczeniem uczestnikowi obecności na danym Module wg wymogów certyfikacji. Decyzje o podpisaniu zaświadczenia podejmuje suwerennie Trener i nie jest związany wpisem na listę obecności. Dobrą praktyką Kursu jest zaliczanie obecności przy minimum 50% czasu obecności uczestnika na danym Module. Trener, po uzgodnieniu z Menedżerem Kursu, może dokonać zaliczenia uczestnikowi obecności na danym Module również w drodze indywidualnych konsultacji.

W przypadku kiedy Trener nie podpisze zaświadczenia uczestnika wypisanego na listę obecności, Trener powinien jw.:

- przekreślić niepodpisane zaświadczenia i przekazać je do Koordynatora,

-stawia kreskę na liście nieobecności.

Obecności uczestników na Edycjach

Każdy uczestnik (poza Obserwatorem) jest przypisany do którejś z Edycji. Ale w przypadku nieobecności uczestnicy mają prawo odrobienia danego Modułu w kolejnych Edycjach. Nieobecności planowe powinny być uzgodnione z Menedżerem Kursu w momencie sprzedaży a nieobecności nieplanowe zgłoszone do Koordynatora przed Modułem. Odrabianie nie powinno się za długo ciągnąć.

Koordynator Kursu automatycznie zaprasza nieobecnego uczestnika na dany Moduł kolejnej Edycji.

Uczestnik - Gość

Zdarzają się szczególnie uczestnicy co goszczą tylko raz na jednym Module (dotychczas 1 przypadek) albo uczestnicy których gościmy ponownie na danym Module. Ta druga sytuacja, za każdorazową zgodą Menedżera Kursu (na razie bezpłatnie), może mieć miejsce kiedy:
-zmienił się program Modułu i uczestnik chce poznać nową wersję Modułu, (nie chwalimy się że na to się zgadzamy, są już dwie próby),
-uczestnik był obecny częściowo i otrzymał zaliczenie obecności przez Trenera i chce poznać resztę.

Autopromocja

Trener promuje wprost tylko Kurs, Trener nie dokonuje autoprezentacji swojej organizacji ani nadmiernie siebie. Trener może w sposób taktowny, pośredni, mimochodem, niemal niezauważalnie i poprzez przykłady biznesowe promować własną organizację/siebie.

Sugestie:

- warto aby Trener umieścił swój email na jednym slajdzie (może być pierwszy) w materiałach dydaktycznych i powiedział o tym uczestnikom aby uczestnicy nie prosili Trenera o wizytówki,
- wymiana wizytówek wyłącznie w kularach – nie publicznie,
- Trener może podać w materiałach dydaktycznych więcej swoich danych kontaktowych i swoje logo ale tylko w jednym miejscu i nie na pierwszym slajdzie (najlepiej na końcu),
- nazwa własnej organizacji pada z ust Trenera nie częściej niż raz na godzinę i najlepiej przy okazji omawianych przykładów biznesowych.

Kwestię wykorzystania emaili oraz ulotek itp. form promocji regulują umowy z Partnerami Kursu. Partnerzy dostają w określonym momencie komplet emaili w celu dopisania do swojej bazy. Trener otrzymuje emaile uczestników wyłącznie w celu wysłania emaila po Modułowego, w innych celach biznesowych pierwszy musi napisać uczestnik, albo musi to być na jednoznacznej indywidualną prośbę danego uczestnika.

Zasad logo

Partnerzy Kursu stosują w prezentacji własne logo, pozostali Trenerzy bez logo lub do uzgodnienia z Menedżerem Kursu. Logo powinno być subtelnej wielkości bez szablonów korporacyjnych aby slajdy miały charakter merytoryczny a nie sprzedażowy.

Najlepiej wpisać logo do wzorca prezentacji. Inne loga mogą być umieszczane tylko jeśli to jest niezbędne dla percepcji treści Modułu lub jednorazowo logo organizacji Trenera przy danych adresowych Trenera. Wszystkie te loga muszą być uzgodnione z Menedżerem Kursu oraz spełniać kryteria praw autorskich.

Materiały dydaktyczne - przekazywanie

Obowiązkiem Trenera jest dostarczenie materiałów dydaktycznych do Koordynatora Kursu w takiej formie graficznej i elektronicznej aby był możliwy wydruk odpowiedniej jakości – wg wymagań drukarni. Koordynator pomaga w tym Trenerowi, nie zwalnia to jednak Trenera z powyższego obowiązku. Trener winien się interesować tym zagadnieniem przed Modułem poprzez dopytywanie Koordynatora a nawet bezpośrednio drukarni oraz w trakcie i po Module poprzez zachowanie i analizę jednego egzemplarza wydruku.

Trener powinien dostarczyć swoje (dotyczące całego Modułu) materiały dydaktyczne do Koordynatora Kursu w jednym emailu, którego wielkość z załącznikami nie przekracza poziomu około 5 MB w postaci pliku prezentacji MSPowerPoint 1997-2003 najpóźniej na 7 dni roboczych przed Modułem. Tak późny termin dotyczy tylko „dotartej” współpracy Trenera i Koordynatora, w innych sytuacjach zaleca się przesyłanie nawet z kilku tygodniowym wyprzedzeniem.

Prezentacja może być przesłana w innym formacie pliku po uzgodnieniu z Koordynatorem. Prezentacja może być przesłana w gotowym do druku odpowiednio sporządzonym i wyglądającym pliku PDF po uzgodnieniu z Koordynatorem. Trener może dostarczyć do druku inne materiały poza prezentacją – format pliku do uzgodnienia z Koordynatorem.

Materiały dydaktyczne - zawartość

Materiały dydaktyczne powinny się składać z prezentacji (lub kilku prezentacji), która jest stosowana na trzech polach eksploatacji: wyświetlana podczas Modułu, drukowana dla uczestników (skrypt) oraz przesłana po Module przez Trenera do uczestników w pliku PDF. Prezentacja powinna mieć oznaczenie co do autorstwa, daty oraz nazwy Modułu i oznaczenie KursZR.C a także posiadać spójną numerację slajdów. Jeżeli jest kilka prezentacji na jednym Module to każda prezentacja powinna mieć osobną numerację z symbolem odróżniającym.

Numeracja i liczba slajdów musi być identyczna (dana treść zawsze od tym samym numerem, nie usuwa się i nie dodaje slajdów) na wszystkich trzech polach eksploatacji danego Modułu w jednej Edycji (pomiędzy Edycjami można zmieniać). Treść w ramach danego Modułu w jednej Edycji możliwe też nie powinna ulegać zmianie ale są tu dopuszczalne wyjątki. Po pierwsze ze względu na nieudokumentowanie praw autorskich albo chęć zmniejszenia wielkości pliku albo z innych powodów wersja drukowana i wysyłany uczestnikom PDF może być pozbawiony zdjęć/grafik które są wyświetlane w prezentacji podczas Modułu. Drugi wyjątek to sytuacja gdy Trener wprowadza poprawki w ostatniej chwili (po oddaniu do druku) lub po Module a przed wysłaniem PDF. Warto aby Trener wspomniał uczestnikom o takich rozbieżnościach podczas Modułu.

Trener może wprowadzić dodatkowe materiały dydaktyczne w innej formie niż prezentacja, które będą drukowane i umieszczone na końcu skryptu. Tu, numeracja i data nie są niezbędne ale wskazanie autorstwa jest konieczne. Materiały dydaktyczne dodatkowe Trener może ale nie musi wysłać po Module w formie PDF.

Materiały dydaktyczne dla całego Modułu (wszystkie prezentacje i dodatkowe) nie powinny przekroczyć 100 stron, drukujemy tylko na jednej stronie kartki więc to jest 100 kartek, ale preferujemy do 70 stron. Prezentacja (wszystkie prezentacje) dla całego Modułu nie powinny przekroczyć 120 slajdów ale rozsądek wskazuje na granice 80 slajdów. Prezentacje jest drukowana wg życzenia Trenera - jeden lub dwa slajdy na stronie.

Uzgodnianie materiałów dydaktycznych

Trener przed przekazaniem do wydruku materiałów dydaktycznych jest zobowiązany do uzgodnienia ich formy oraz treści z Menedżerem Kursu a do uzyskania akceptacji przed pierwszym razem. W kolejnych Edycjach w uzgodnieniu z Menedżerem Kursu nie musi to być konieczne o ile nie było istotnych zmian. Trener powinien powiadomić Menedżera Kursu o znaczących zmianach w materiałach dydaktycznych.

Materiały własne Trenera

W uzgodnieniu z Menedżerem Kursu Trener może pokazać uczestnikom materiały własne w formie papierowej zwrotnej (nie mogą być rozdane, tylko mogą być okazane) czy wyświetlanej oraz elektronicznej po Module. Nie mogą być to materiały reklamowe ani sprzedażowe. Trener czyni to na własną odpowiedzialność. Te same lub inne materiały własne Trener może wysłać do uczestników w emailu po Module.

Czas Modułu

Nominalny czas Modułu to dwa dni po 8h lekcyjnych z przerwami. Czyli 16h czyli 720 minut czystej pracy. Trener może wydłużać lub skracać ten czas ale tylko w umiarkowanym stopniu.

Nadmierne wydłużanie może sugerować że Trener nie panuje nad czasem i grupą. Przedłużanie, dla dodatkowej dyskusji pod presją grupy, może być ciekawe dla części uczestników ale może frustrować innych. W przypadku presji na przedłużanie zakończenia dnia, akceptowanej przez Trenera, sugeruje się Trenerowi aby formalnie zakończył dzień a następnie przystąpił do nieformalnej rozmowy w gronie tylko zainteresowanych.

Nadmierne skracanie, nawet pod presją grupy, może być odebrane przez pozostałych uczestników lub „ukrytych” przeciwników jako nie wywiązanie się Kursu z zobowiązania za które zapłacili. Sugeruje się Trenerowi aby nie skracał istotnie całkowitego czasu Modułu, a jeśli jest pod silną presją grupy – wówczas albo trzeba to wymoderować albo bardzo dobrze uzasadnić np. że było mniej przerw.

Nominalny czas Modułu jest obecnie projektowany następująco:

I dzień 9.30-17.00

II dzień 9.00-16.30

Trener może zmienić godziny (tu skracam a tu wydłużam np. I 9.30-17.30 II 9.00-16.00) po rozpoczęciu Modułu tylko przy niewymuszonej jednomyślności grupy. Jeśli Trener ma potrzebę narzucenia grupie swoich godzin to jest to możliwe na kilka dni tylko przed Modulem poprzez email od Koordynatora Kursu.

W ramach nominalnego czasu Modułu występują przerwy: obiadowa i kawowa. Przerwa obiadowa jest projektowana na 13.00-14.00 i zdecydowanie nie warto próbować jej skracać. Trener, po uzgodnieniu z lokalnym obiadodawcą i uczestnikami (tu można lekko narzucać) może przesunąć godziny obiadu w granicach rozsądku żołądków. Przerwy kawowe są w gestii Trenera, sugeruje się aby nie rzadziej niż co 90 minut, dobrze się sprawdzają przerwy 15 minutowe, a czasami krótsze. Na przerwy kawowe Trener ma 60 minut na Moduł czyli 30 minut dziennie, ale bez aptekarskiej dokładności – na wycucie, można zrobić przerw więcej (np.15+10+60+15).

Praktyki przerw

Dobra praktyką jest że Trener po przerwie prosi uczestników do sali. Jest oczywiste, że to ich obowiązek wrócić punktualnie ale to są nasi klienci i w ten sposób okazujemy im szacunek i opiekę. Jeśli trener nie zażąda inaczej kawa, woda itp. są na sali non stop. Trener powinien prosić lokalnego kawodawcę o uzupełnienia jeśli czegoś brakuje. Na przerwach warto wietrzyć/klimatyzować salę.

Zespół Kursu

Osoby które uczestniczą w pracach nad rozwojem Kursu są zaliczane do Zespołu Kursu. Są to: Trenerzy, Menedżer i Koordynator Kursu przedstawiciele aktywnych Partnerów Kursu.

Menedżer Kursu

Menedżer Kursu kieruje całością działań Kursu. Menedżer Kursu służy wszelką radą i wsparciem dla Trenerów, jest stroną uzgodnień z Trenerami i innymi osobami oraz podmiotami w imieniu Kursu. Menedżer Kursu dopilnowuje standardy Kursu, rozstrzyga wątpliwości oraz akceptuje wyjątki we współpracy z Trenerami. Menedżer Kursu przyjmuje też na siebie emocje poprzez wysłuchanie frustracji Trenera nawet w nocy pomiędzy I a II dniem Modułu danego Trenera (zdarzało się).

Ekspert

Jest to osoba współprowadząca Moduł z Trenerem. Na Module nie musi być Ekspertów, może być jeden albo kilku w zależności od koncepcji Modułu. Każdy Ekspert musi być zaakceptowany i przez Trenera i przez Menedżera Kursu. Ekspert w prowadzeniu swojej części Modułu powinien kierować się takimi samymi zasadami jakie obowiązują Trenera w tym dotyczącymi praw autorskich. Trener decyduje w każdym aspekcie merytorycznym i

organizacyjnym w zakresie Eksperta a zatem też Trener ponosi koordynacyjną odpowiedzialność za prace Eksperta. Szczegóły współpracy uzgadniają Trener i Ekspert. Trener powinien być obecny na Module cały czas również podczas pracy Eksperta. Na Kusie występują Eksperti okazjalni jak i Eksperti mocno związani z Kursem.

Trener jako Obserwator

Każdy Trener ma prawo i obowiązek wziąć udział we wszystkich pozostałych Modułach Kursu, z tym że MVI jako ostatni. Obserwator jest zwykłym uczestnikiem Modułu ale nieodpłatnie. Koszty dojazdu, noclegu i kolacji są po stronie Obserwatora, Kurs czasami pokrywa część w/w kosztów. Trener wybiera sobie Moduły w niemal dowolnej kolejności i po uzgodnieniu z Menedżerem Kursu uczestniczy w Modułach Kursu. Po ukończeniu Kursu i spełnieniu wszystkich warunków Trener otrzymuje również certyfikat.

Obserwator

Jest to Trener Kursu który na prawach i obowiązkach zwykłego uczestnika (opisane na WWW Kursu) bierze udział w danym Module i nie reprezentuje wówczas Kursu. Na jednym Module powinien być tylko jeden Obserwator i musi uczestniczyć w całym Module. Obserwator jest na liście obecności ale nie jest przypisany do konkretnej Edycji Kursu. Obserwator ma też dodatkowe zobowiązanie analogiczne jak Trener (Email do Menedżera Kursu).

Partnerzy Kursu

Partnerami Kursu są podmioty wspierające Kurs. Logo Partnerów Kursu Kurs eksponuje na WWW Kursu. Na wszelkich innych materiałach i newsletterach Kursu logo Partnerów powinny być jak na WWW Kursu – dba o to Koordynator Kursu i Specjalista ds. PR. Wszyscy Partnerzy są równi w prawach wizerunkowych. Partnerzy Kursu po uzgodnieniu z Menedżerem Kursu mogą mieć dodatkowe wymagania reklamowe podczas Kursu, ale mało kto z tego korzysta.

Pełnomocnik ds. certyfikacji

Obecnie Trener MVI – dba o całokształt zagadnień związanych z certyfikacją, w tym poświadcza ostatecznie prawo do przyznania certyfikatu.

Program publiczny

Program Kursu dostępny na WWW Kurs jest obowiązującym programem publicznym wg którego Trenerzy realizują swoje Moduły. Trener jest zobowiązany znać swój program, aktualizować go oraz o każdym punkcie programu publicznego wspomnieć przynajmniej jednym biznesowym zdaniem.

Program operacyjny

Jedyny obowiązujący Trenera podczas Modułu program to program operacyjny, który znajduje się w głowie Trenera. Program operacyjny danego Modułu powstaje na bazie programu publicznego i może się zmieniać co chwile podczas Modułu – nie powinni jednak odczuć tego uczestnicy. Uczestnicy powinni zawsze donieść wrażenie, że to co zostało zrobione, to jest to co powinno być zrobione.

Trener kształtując program operacyjny może pozamieniać przed i w trakcie Modułu dowolnie kolejność, zawartość, strukturę, proporcje programu publicznego. Istotne aby było to zgodne z celem głównym Modułu (zadowolenie biznesowe) oraz w miarę zgodne z przygotowanymi materiałami dydaktycznymi. Nie trzeba też zachowywać kolejności prezentowanych slajdów, a wykorzystać można tylko większość – np. „resztę slajdów, która wykracza poza program i zostawiam je Wam jako punkt zaczepienia do dalszego rozwoju”.

Trener podczas Modułu zawsze może się powołać na program Modułu (operacyjny) aby wskazać że coś jest konieczne do zrobienia albo coś trzeba pominąć. Trener może nawet w oparciu o te same materiały dydaktyczne zrobić dwa te same Moduły w dwóch Edycjach częściowo inaczej o ile uzna że to lepiej spełnia oczekiwania danej grupy uczestników.

Oczekiwania uczestników

Warto aby Trener na początku Modułu w dowolnej, oryginalnej formie poznał oczekiwania uczestników względem swojego Modułu. Są ku temu cztery cele. Po pierwsze Trener nawiązuje pierwszy kontakt merytoryczny z uczestnikami i poznaje ich poglądy. Po drugie Trener może moderować zgłaszane potrzeby uczestników tak aby pasowały do programu Modułu. Po trzecie Trener może dopasować swój program do oczekiwań uczestników z zastrzeżeniami iż idziemy za większością z poszanowaniem mniejszości oraz ze oczekiwania nie mogą wypaczyć sensu Modułu. Po czwarte Trener w trakcie Modułu może nawiązywać do wcześniej zgłoszonych oczekiwań, iż właśnie dane spełnił, wzmacniając zadowolenie uczestników.

Zakotwiczenie Modułu w Kursie

Ważne jest, aby na początku (potem też można i warto) Modułu Trener pokazał sens i cel swojego Modułu oraz jego oryginalność/różnice w stosunku do innych Modułów.

Struktura Merytoryki

Zaleca się wyraźny schemat Modułu: wstęp (mówię co będzie i dlaczego to ważne), bloki tematyczne (robię swoje) i zakończenie (mówię co było najważniejsze). Każdy z tych elementów i bloków ma analogicznie swój: wstęp/treść/zakończenie.

Rozwój i integracja Trenerów Kursu

Rozwój merytoryczny i trenerski odbywa się na cztery podstawowe sposoby. Pierwszy to analiza przebiegu własnych Modułów poprzez ankiety i opinie Obserwatora itp. Drugi to czytanie korespondencji stałej Kursu w której są zawarte wszelkie wydarzenia na innych Modułach oraz informacje około kursowe. Trzeci to dyskusje, które są wywołane w sytuacjach kiedy Kurs musi się zmierzyć z jakimś problemem. Czwarty to udział Trenera w innych Modułach jako Obserwator.

Ponadto są różne okazje do spotkań z Zespołem Kursu czy uczestnikami takie jak: kolacja zawsze po I dniu MVI, warsztaty wewnętrzne Kursu.

Brak czasu

Jeżeli Trener zauważy że nie będzie w stanie zrealizować programu Modułu to w sposób niezauważalny dla uczestników skraca program, usuwając treści które jeszcze nie zostały przerobione. Trener dopasowując się do oczekiwań uczestników może/powinien wydłużać elementy pożądane przez grupę a skracać/usuwać pozostałe. Nie jest wskazane „szybsze” przerabianie materiału tylko aby zdążyć – daje to wrażenie braku kompetencji Trenera „nie panuje nad czasem” oraz wrażenie utraty czegoś co się uczestnikom należało.

Zdecydowanie nie należy obarczać winą/odpowiedzialnością uczestników o brak czasu nawet jeśli bezpośrednio wynika to z ich zachowania – zawsze odpowiedzialny jest Trener. Można zawierać uzgodnienia z uczestnikami skutkujące zmianami w strukturze czasu ale „my uzgadniamy”, „my koncertujemy się” a nie „wy wybraliście” i nie „nam zabrakło”. Istota takich uzgodnień jest taka aby uczestnik nie miał wrażenia straty części materiału.

Wiarygodność Trenera

Trener na poziomie świadomości zawsze mówi prawdę z pominięciem półprawd i insynuacji. Trener może opowiadać legendy o ile są one oparte na prawdziwym, realnym szkielecie, o ile Trener w nie wierzy oraz o ile przykłady te mają znaczenie dla wytłumaczenia zjawisk biznesowych.

Gubienie uczestników

Realizując cel główny Modułu Trener dba o zadowolenie biznesowe większości uczestników. Niestety często obdarzani mniejszym zainteresowaniem są uczestnicy mniej aktywni, mniej ciekawi itp. sztuką jest dbać o większość ale nie gubić pozostałych.

Język „ja”

Osią przekazania do uczestników powinny być przykłady biznesowe w których Trener lub organizacja Trenera brała udział. Pożądane są formy takie jak: „ ja zrobiłem to tak, kiedy to robiłem, w 2006 w Gliwicach mieliśmy, pamiętam że kiedy, w moim przypadku, itp.” Ewentualnie można się opierać na przykładach nie koniecznie osobistych ale za to dobrze przestudiowanych.

Nie poleca się stosowania przykładów z poza swojego doświadczenia a opartego na stereotypach, mediach, plotkach itp.

Szacunek dla otoczenia

Trener ponosi odpowiedzialność za to co mówi i pokazuje, wskazane jest też aby wpływał na to co mówią uczestnicy. Jeśli podawana jest nazwa trzeciej organizacji, nazwisko, itp. to tylko w pozytywnym lub neutralnym świetle i kontekście. Przykłady negatywne winny być anonimowe. Wyjątkiem (tylko ostrożnie, rzadko i prawie nigdy o organizacji uczestnika) mogą być wypowiedzi oceniające negatywnie z imienia na prawach cytatu, czyli np. informacja z Internetu.

Techniki pracy Trenera

Winien to być przeplot trzech podstawowych technik pracy/przekazu: wykładu interaktywnego, ćwiczeń oraz dyskusji moderowanych. Mogą też być stosowane inne techniki ale tych trzech nie może zabraknąć. Struktura, kolejność i styl stosowanych technik zależą od Trenera i mogą się zmieniać.

Ćwiczenia

Nie może zabraknąć czasu na ćwiczenia, lepiej zrobić mniej materiału. Jeśli Trener obawia się że nie zapanuje nad czasem można nawet blok tematyczny zacząć od ćwiczenia i inne techniki przekazu później.

Moderowane dyskusje

Dyskusje są integralną częścią Modułu – czas na nie powinien być zarezerwowany. Dyskusje powinny się toczyć przede wszystkim pomiędzy uczestnikami, rola Trenera winna być głównie moderacyjna. Dyskusje mogą zaczynać spontanicznie uczestnicy albo może prowokować Trener, kiedy dyskusji jest za mało. Kiedy dyskusji jest za dużo albo kiedy nie uczestniczą w niej ~wszyscy uczestnicy Trener powinien ucinać dyskusje.

Racja dwóch stron

Trener ma prawo do swoich poglądów ale stara się je przedstawiać w taki sposób aby wskazywać też słabe strony proponowanego rozwiązania oraz inne/przeciwnie rozwiązanie z wadami i zaletami. Proporcje nie muszą być zachowane jeśli taki jest pogląd Trenera. Działanie to ma na celu budowanie autorytetu Trenera jako arbitra i fachowca od wielu rozwiązań a nie obrońcy „jedynej prawdy”.

Dotyczy to również sytuacji feed back’u kiedy uczestnik prezentuje swój pogląd a Trener ma inny. Dotyczy to również sytuacji kiedy grupa ma dominujący pogląd a jeden (mniejszość) uczestnik ma odmienny, warto aby Trener stanął w obronie mniejszości na zasadzie racji dwóch stron. Działanie to ma na celu unikanie deprecjonowania uczestników o mniejszościowych poglądach lub praktykujących działania uważane powszechnie za błędne.

Feed back

Ma najczęściej formę (pozostałe formy to wszelkie inne zachowania) mniej lub bardziej przyjemnych pytań/stwierzeń uczestnika do Trenera. Trener może (technika racji dwóch stron) ale nie musi na nie odpowiadać ale nie powinien wchodzić w zwarcia z uczestnikami. Idealem jest sytuacja w której Trener po feed otrzymaniu back’u fizycznie wycofa się kilka kroków do tyłu i pozwoli odpowiedzieć innemu uczestnikowi czyli doprowadzamy do moderowanej dyskusji.

Storming

W uproszczeniu masowy negatywny feedback – kwestionowanie przez uczestników wszystkiego co się da a szczególnie Trenera i Kursu i ERM. Jest to naturalne zjawisko psychologiczne (wynikające pośrednio z tzw. procesu grupowego), które występuje zawsze niezależnie od zachowania Trenera, przeważnie tylko raz na Moduł najczęściej na ~40% jego zaawansowania. Może być bardziej lub mniej intensywne a nawet niezauważalne w zależności od „zasług” Trenera, humorów i składu grupy, pogody itp.

Równolegle występuje storming każdej Edycji, do tej pory ewidentnie zaobserwowany na końcu E1MV (1.5h) oraz w połowie E3MIII (1h). Kurs jest tak ustawiony aby występował najczęściej na MIII.

Jak sobie radzić ze stormingiem? Po pierwsze Trener musi w myślach mówić do siebie wiele razy: „to nie moja wina, to nie ich wina, to nie moja wina.....” po drugie Trener fizycznie ucieka uczestnikom ze środka sali (ale nie opuszcza), po trzecie Trener nie wchodzi w zwarcia i czeka aż w grupie wykształcą się obrońcy Trenera. Pod koniec burzy, jak grupa się zmęczy gadaniną, Trener płynnie przechodzi do moderowanej dyskusji i odzyskuje panowanie nad sytuacją.

Obowiązki uczestnika

Uczestnicy Kursu są zobowiązani do udziału w Kursie w taki sposób, który umożliwi wszystkim uczestnikom Kursu jak najlepszą percepcję treści kursu. Jest to zapis przyjętej przez uczestników oferty a Trener ma prawo to egzekwować.

Trudny Uczestnik

Oj mieliśmy i mamy wybitnych!

Ostry, powtarzający feedback, długie autoprezentacje itp.

Warto sobie pomyśleć, że to On ma swój osobisty czy zawodowy problem a nie Trener. Jego uwagi mniej analizować merytorycznie a bardziej odebrać jak wołanie o pomoc. Jeśli Trenerowi uda się odgadnąć jak pomóc – bingo – ma sojusznika. Jeśli nie, można izolować – obniżać popularność takiego uczestnika oraz jak przy reakcji na feedback – neutralizować poprzez grupę. Zwrócenie uwagi na osobności to skrajne działanie, ale bardzo rzadko jest konieczne a wyproszenie uczestnika to ostateczność (JJ: na ponad 300 szkoleń w całej karierze trenera zaledwie kilka razy zwracałem uwagę na osobności a nigdy nie wyprosiłem).

Artykuły

W celu pośredniej autopromocji Trenerzy mogą pisać artykuły związane z tematyką Kursu, które będą publikowane we współpracujących z Kursem periodykach i będą wspierać promocję Kursu. Obszarem tym zajmuje się Specjalista ds. PR Kursu.

Poufność

Wszelkie treści ujawnione przez kogokolwiek podczas Modułu są jawne i za ich ujawnianie ponosi odpowiedzialność ten co je wypowiedział/pokazał itp. podczas Modułu. Jednak Kurs nie ma prawa do upubliczniania tych treści, dlatego też Trener nie nagrywa Modułu w jakikolwiek sposób i prosi/egzekwuje aby nikt inny tego nie robił.

Zdjęcia

Dobrą praktyką jest robienie zdjęć uczestnikom (czasami też flipchartom) i rozsyłanie ich w pomniejszonym formacie (~100kB każde) uczestnikom danego Modułu (Email do uczestników) oraz poprzez Menedżera Kursu do Zespołu Kursu. Trener powinien zapytać uczestników o zgodę i osoby które nie wyraziły zgody wykadrować. Uczestnicy też mogą robić zdjęcia ale za zgodą Trenera i pozostałych uczestników.

Email do Menedżera Kursu

W terminie 48h od zakończenia Modułu (z pominięciem dni wolnych pracy) Trener pisze tylko do Menedżera Kursu jeden email a w nim krótką i nie uzgodnioną z nikim notatkę publiczną z przebiegu danego Modułu. Notatka ma formę, długość i treść dowolną – powinna

oddawać wszelkie ważne wydarzenia czy informacje wynikające z danego Modułu a przydatne dla Kursu. Można też wyładować emocje.

Menedżer Kursu po otrzymaniu wszystkich notatek (od Trenera, Obserwatora) oraz opracowania ankiet wraz z komentarzem i innymi informacjami przysyła całość do Zespołu Kursu. Menedżer Kursu może prosić autora notatki o zmianę jej treści jeśli jej upublicznienie nie było by właściwe. Notatka zawsze jest traktowana jako publiczna w gronie Zespołu Kursu, jeśli autor chciałby ograniczyć krąg odbiorców powinien poza notatką do której jest zobowiązany, napisać drugą dobrowolną.

Email do uczestników

W terminie 7 dni o od zakończenia Modułu Trener w swoim imieniu i Kursu przysyła jeden email do uczestników i Menedżera Kursu z pozdrowieniami. Do emaila Trener załącza prezentację i ewentualne materiały dodatkowe (preferowany PDF) z Modułu oraz zdjęcia z Modułu. Trener może załączyć też inne pliki na zasadzie jak - Materiały własne Trenera. Menedżer Kursu przysyła jw. do Zespołu Kursu.

Kody Kursu w korespondencji

Jeśli email dotyczy tylko jednego modułu w jego tytule należy umieścić kod Modułu np. E9MI. W ten sposób nazywamy i odróżniamy Moduły – warto stosować wszędzie.

Dyskusje w Zespole Kursu

W celu ograniczania ilości korespondencji nie stosuje się opcji „Odpowiedz wszystkim” w większym gronie. Odpowiedź, głos w dyskusji kieruje się tylko do Menedżera Kursu, ewentualnie dodatkowo osoby zainteresowanej. Menedżer Kursu zbiera wszystkie głosy i publikuje dla wszystkich - dalej kolejna runda dyskusji. Dyskusje mogą odbywać się całym zespołem Kursu albo w mniejszych zespołach roboczych.

Prawa autorskie - przeniesienie

Wszyscy Trenerzy (Ekspertcy) w umowach lub fakturach dokonują zbliżonych czynności:

Trener przenosi na Organizatora Kursu prawa autorskie do:

- a. jednorazowo prezentowanej treści podczas warsztatu;
- b. jednorazowego wydruku materiałów dydaktycznych dla wszystkich uczestników warsztatu;
- c. jednorazowego udostępnienia wszystkim uczestnikom warsztatu oraz Organizatorowi Kursu materiałów dydaktycznych w formie pliku w formacie PDF."

Prawa autorskie - staranność

Trener ponosi odpowiedzialność wobec Kursu i stron trzecich za naruszenia praw autorskich w prowadzonym przez siebie Module. W szczególności dotyczy to też Ekspertów, za których Trener nie ponosi odpowiedzialność ale powinien pouczyć i nadzorować. Zakłada się że cały materiał dydaktyczny i treść Modułu są autorstwa Trenera lub jego organizacji, a jeśli jest inaczej to Trener ma do tego nabyte prawa. W przypadku stosowania prawa cytatu powinno to być opisane i stosowane właściwie.

Lepiej nie stosować obcych filmów a przy zdjęciach poleca się ograniczyć się tylko do prezentacji wyświetlanej z pominięciem drukowanej i PDF. We wszystkich wątpliwych przypadkach należy zwrócić się do Menedżera Kursu, a i dalej do kancelarii prawnej. Trenerzy są proszeni o szczególną staranność w tym zakresie.

Bezpieczeństwo uczestnika

Trener powinien w taki sposób prowadzić Moduł aby każdy uczestnik miał poczucie bezpieczeństwa sensu i celowości udziału w danym Module i Kursie.

Test

Test jest zawsze na MVI i składa się z pytań od wszystkich trenerów. Pełnomocnik ds. Certyfikacji będzie prosić Trenerów o pytania lub aktualizacje pytań z danego Modułu. Trener MVI powinien zabezpieczyć ponad 60 minut w odpowiednich warunkach na test.

Prezentacje uczestników

Trener MVI zapewnia i aktywnie przeprowadza prezentacje uczestników. Każdy uczestnik ma 5 minut (można grupowo wówczas iloczyn) na prezentację w dowolnej biznesowej formie. Trener MVI rezerwuje czas na dyskusję. Uczestnicy wcześniej już kilka razy są powiadamiani (na MI, email od JJ, email od IS oraz może to robić Trener MVI), iż PowerPoint nie jest konieczny oraz że celem prezentacji jest: co nowego dowiedziałem się na Kursie albo ewentualnie mój ERM.

Prezentacje to nie tylko cenna wartość dla uczestników ale też dla Kursu. Jest to też najlepsza informacja zwrotna dla Kursu oraz kształtowanie opinii o Kursie pośród jego absolwentów. Dlatego tak ważna jest aktywna i dociekliwa moderacyjna rola Trenera MVI podczas prezentacji.

Kolacja zawsze po I dniu MVI

Tylko Casual – Trener MVI przypomni o tym uczestnikom na początku każdego MVI oraz powiadomi Koordynatora Kursu kto uczestników nie będzie obecny na kolacji. Na kolację będą przeważnie zapraszani wszyscy członkowie Zespołu Kursu ale bez dodatkowego powiadamiania i za rejestracją u Koordynatora Kursu.

Ankiety

Przy analizie ankiet proszę zważyć iż:

- Ankiety dla Trenera służą głównie do doskonalenia się w ramach swojego Modułu z Edycji na Edycję.
- Warto porównywać ocenę tego samego Modułu poziomo - na kilku Edycjach.
- Nie jest celowe porównywanie Modułów między sobą. Moduły miękkie przeważnie są lepiej oceniane a moduły wieloosobowe są trudniejsze.
- Jako punkt odniesienia, z praktyki tego typu ankiet, można przyjąć ocenę ogólną około 3,8 w skali 0-5. Powyżej Moduł można uznać za pozytywny, poniżej wart szczególnego rozwoju.
- Bardziej zaawansowaną analizą może być spojrzenie na poszczególne oceny a nie tylko na ocenę ogólną oraz poszukanie niezadowolonych uczestników oraz powiązanie ocen i komentarzy – tu jest zachowana kolejność!
- Przy analizie poziomej Modułu też poleca się ostrożność. Bowiem główną przyczyną drobnych różnic w ocenie Modułu nie jest praca Trenera ale przede wszystkim grupa oraz inne okoliczności zewnętrzne.

Warsztaty wewnętrzne dla Trenerów

Więcej wskazówek w zakresie prowadzenie Modułów i materiałów dydaktycznych było udzielonych na warsztatach dla trenerów, które jeśli taka będzie potrzeba Trenera czy Trenerów będą powtórzone lub omawiane w całości lub we fragmentach.

Organizator Kursu

jacekjamroz.eu