



Szkolenie dla mentorów rówieśniczych

Mentorzy Rówieśniczy XXI wieku dla osób 50+

CZĘŚĆ TEORETYCZNA

**Wzmacnianie potencjału wspierającego aktywne starzenie się w warunkach
XXI wieku - program mentoringu rówieśniczego dla osób 50+**

PEER-TRAIN

KA2 KA220-ADU - Partnerstwa współpracy w edukacji dorosłych

ID formularza: ID formularza KA220-ADU-0F1F5E31

Numer projektu: 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Wzmacnianie potencjału wspierającego aktywne starzenie się w warunkach XXI wieku - program mentoringu rówieśniczego dla osób 50+

PEER-TRAIN

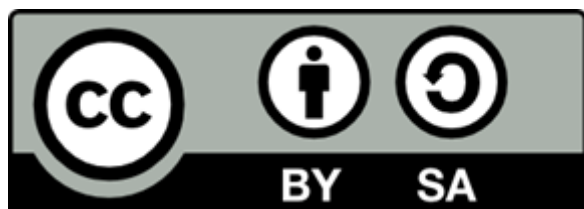


Szkolenie dla mentorów rówieśniczych "Mentorzy rówieśnicy XXI wieku dla osób 50+"

Publikacja została zatwierdzona przez konsorcjum partnerów w ramach projektu Erasmus+ KA2 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253 Strengthening Capacities to Support Active Ageing in the Conditions of the 21st Century - Peer Mentoring Programme for People 50+ - PEER-TRAIN.

Główne cele projektu to przyczynienie się do profesjonalizacji organizacji partnerskich, zwiększenie wiedzy i rozwój kompetencji zawodowych i cyfrowych ekspertów, rozwój kompetencji mentorów rówieśniczych dla osób 50+ zgodnie z wymogami XXI wieku poprzez zastosowanie innowacyjnych rozwiązań i technologii cyfrowych. Projekt w szczególności koncentruje się na wspieraniu i rozwijaniu współpracy międzynarodowej organizacji uczestniczących w projekcie, budowaniu, i wzmacnianiu sieci partnerskich.

Szkolenie *Peer Mentor* skupi się na zwiększeniu kluczowych kompetencji - osobistych, społecznych, metodologicznych i cyfrowych ekspertów i przyszłych mentorów rówieśniczych. Dzięki zaangażowaniu dobrze wykwalifikowanych mentorów rówieśniczych, którzy są bardziej akceptowani przez swoich rówieśników, podopieczni 50+ będą bardziej zmotywowani do angażowania się w działania, zwłaszcza w obszarze uczenia się przez całe życie.



Koordynowany przez EureCons Förderagentur GmbH i stworzony przez konsorcjum PEER-TRAIN
Listopad 2022 r.

2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Wsparcie Komisji Europejskiej dla powstania tej publikacji nie oznacza poparcia dla jej treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.



**Co-funded by
the European Union**

SPIS TREŚCI

	1
1. Metodologia mentoringu rówieśniczego	5
1.1. Co to jest mentoring rówieśniczy?	5
1.2. Kim jest mentor rówieśniczy? Osobowość - wiedza, umiejętności, kompetencje mentora rówieśniczego w XXI wieku dla 50+	7
1.3. Role Mentora Rówieśniczego - 10 zasad	11
1.4. Korzyści z mentoringu rówieśniczego dla mentorów i podopiecznych	15
1.5. Quiz	16
1.6. Literatura	21
1.7. Załącznik 1 Odpowiedzi do quizu	22
2. Podopieczni/podopieczne - osoby 50+	23
2.1. Analiza SWOT grupy docelowej (osoby 50+)	23
2.2. Specyfika edukacji uczestników 50+ i praktyczne zalecenia metodyczne	25
2.3. Doradztwo zawodowe dla osób 50+	30
2.4. Udział osób w wieku 50+ w rynku pracy	34
2.5. Quiz	37
2.6. Literatura	40
2.7. Załącznik 2 Odpowiedzi do quizu	42
3. Relacja Mentor-Podopieczni	43
3.1. Czym jest efektywna relacja Mentor-Podopieczni?	43
3.1.1. Umiejętności specyficzne dla mentora	46
3.1.2. Umiejętności specyficzne dla podopiecznych	47
3.1.3. Wspólne umiejętności podstawowe	48
3.2. Etapy relacji mentor-podopieczny?	49
3.3. Budowanie zaufania i ustalanie granic	52
3.3.1. Ustalanie granic	53
3.3.2. Ustanowienie zaufania	54
3.4. Rozwiązywanie problemów - rozwiązywanie konfliktów	54
3.4.1. Rozwiązywanie problemów	55
3.4.2. Rozwiązywanie konfliktów	56
3.5. Quiz	57
3.6. Literatura	61
3.7. Załącznik 3 Odpowiedzi do quizu	63
4. Skuteczna komunikacja i etyka	64
4.1. Narzędzia komunikacji w usługach mentoringu rówieśniczego	64

4.1.1. O komunikacji	64
4.1.2. Narzędzia komunikacji	67
4.1.3. Komunikacja niewerbalna, mowa ciała	69
4.2. Zarządzanie różnorodnością kulturową	71
4.3. Problemy etyczne w usługach mentoringu rówieśniczego	74
4.3.1. Zasady podstawowe	74
4.3.2. Oczekiwania zawodowe	74
4.3.3. Wymagania dotyczące profesjonalizmu	75
4.3.4. Relacje z podopiecznymi	75
4.3.5. Poufność	75
4.4. Praktyczne wskazówki dla mentorów rówieśniczych	76
4.5. Quiz	79
4.7. Załącznik 4 Odpowiedzi do quizu	82
5. Działania w ramach mentoringu rówieśniczego	84
5.1. Ustalanie celów	84
5.2. Indywidualny mentoring rówieśniczy - plan mentoringu	87
5.3. Działania grupowe w usługach mentoringu rówieśniczego	89
5.4. Strategie motywacyjne dla aktywnego starzenia się (dla osób 50+)	95
5.5. Quiz	98
5.6. Literatura	102
5.7. Załącznik 5 Odpowiedzi do quizu	103
6. Innowacyjne formy usług mentoringu rówieśniczego w przestrzeni internetowej	104
6.1. Narzędzia komunikacji i udostępniania	104
6.2. Wybór właściwych narzędzi komunikacji i udostępniania	109
6.3. Tworzenie i udostępnianie treści cyfrowych	113
6.4. Ochrona danych osobowych - GDPR	120
6.5. Literatura	124
6.6. Quiz	125
6.7. Załącznik 6 Odpowiedzi do quizu	130

1. Metodologia mentoringu rówieśniczego

1.1. Co to jest mentoring rówieśniczy?

Mentoring rówieśniczy to relacja między osobami, które łączy pewne podobieństwo (np. wiek), w której jedna osoba ma większe doświadczenie i/lub inną wiedzę niż druga w danej dziedzinie, co zapewnia wsparcie w nauce w zakresie rozwoju wiedzy i umiejętności. Mentoring rówieśniczy może być relacją jeden na jeden lub doświadczeniem w grupie. Wymiana jest zazwyczaj wzajemna, nawet jeśli jeden z członków grupy zaczyna w tradycyjnej roli mentora lub ucznia, a drugi w roli mentora. Na przykład, nowa osoba w organizacji może być uczniem w jednym temacie, a mentorem w innym. Jest to powszechne np. na uniwersytetach trzeciego wieku.

Zapraszamy do oglądania [Matt MacLean w](#) YouTube



Przeczytaj kilka zdań uchwyconych z transkrypcji:

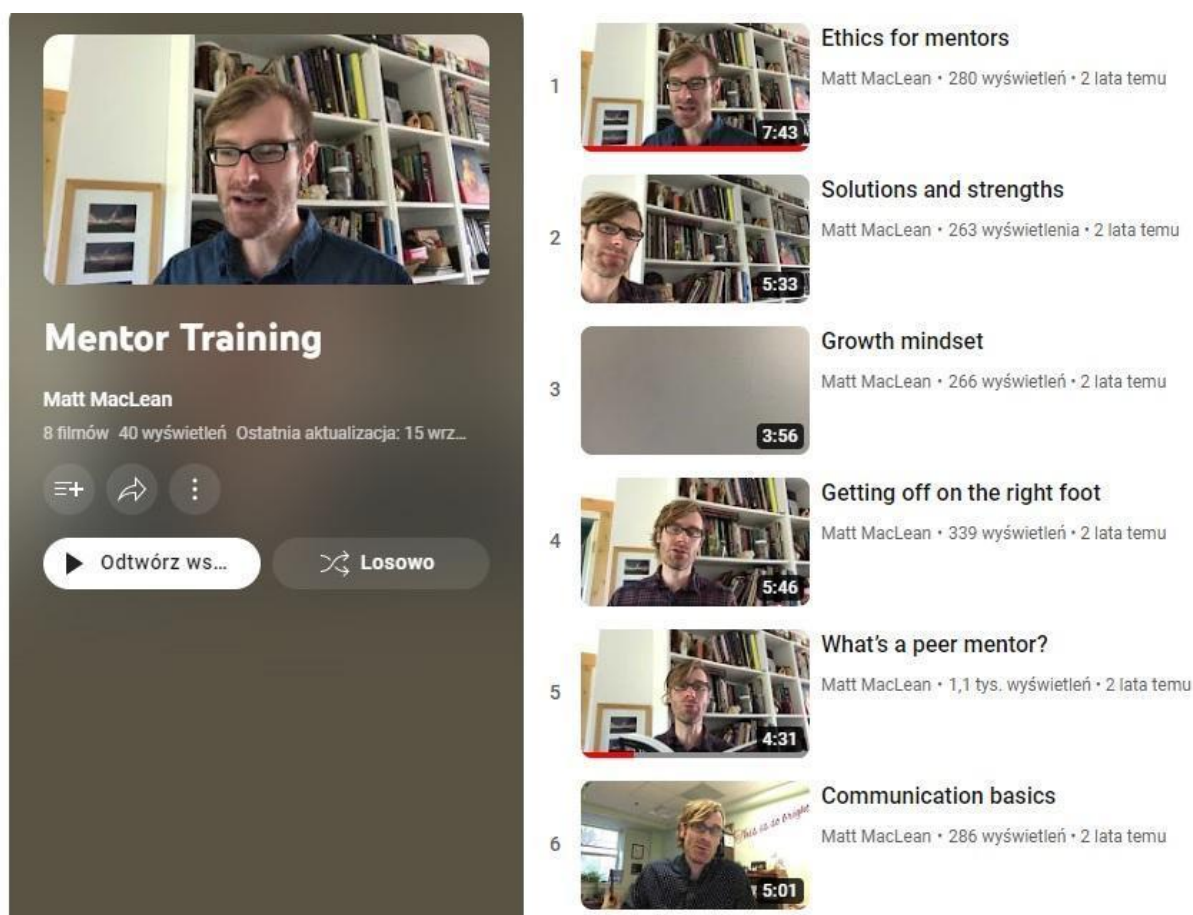
... nie jesteś nauczycielem, nie jesteś terapeutą, ale bardziej zaufanym doradcą i możesz również pomyśleć o niektórych ważnych wzorcach, które miałeś w swoim życiu. Jacy byli, co zrobili, co było dla ciebie pomocne, jakie cechy posiadali...

... będziesz słuchał, będziesz rozumiał, będziesz ich poznawał, będziesz z nimi współpracował przy znajdowaniu rozwiązań dla wyzwań, będziesz używał swojego

doświadczenia, aby ich prowadzić, będziesz dzielił się z nimi wskazówkami i sztuczkami, będziesz kierował ich do różnych zasobów...

...wiesz, że będziesz poznawał nowych ludzi, będziesz się o nich uczył, mogą cię uczyć różnych rzeczy, na pewno będą mieli zainteresowania i umiejętności, których ty nie masz, więc będziesz mógł to wykorzystać i będziesz zdobywał doświadczenie przywódcze, będziesz budował swoje cv, więc znów jest to relacja dwukierunkowa, ale wciąż z tobą jako mentorem, który jest o wiele bardziej skoncentrowany i musi mieć o wiele więcej na uwadze, aby upewnić się, że relacja jest pozytywna i korzystna dla podopiecznego...

Zobacz więcej filmów Matta MacLeana na [Mentor Training](#).



Mentor Training

Matt MacLean

8 filmów 40 wyświetleń Ostatnia aktualizacja: 15 wrz...

Odtwórz ws... Losowo

- Ethics for mentors**
Matt MacLean • 280 wyświetleń • 2 lata temu
7:43
- Solutions and strengths**
Matt MacLean • 263 wyświetlenia • 2 lata temu
5:33
- Growth mindset**
Matt MacLean • 266 wyświetleń • 2 lata temu
3:56
- Getting off on the right foot**
Matt MacLean • 339 wyświetleń • 2 lata temu
5:46
- What's a peer mentor?**
Matt MacLean • 1,1 tys. wyświetleń • 2 lata temu
4:31
- Communication basics**
Matt MacLean • 286 wyświetleń • 2 lata temu
5:01

1.2. Kim jest mentor rówieśniczy? Osobowość - wiedza, umiejętności, kompetencje mentora rówieśniczego w XXI wieku dla 50+

Czy potrafisz wcielić się w rolę mentora rówieśniczego?

Jeśli na aktualnym etapie swojej kariery czujesz się komfortowo, to może być dobry czas, aby wykorzystać ten moment, możesz inspirować i prowadzić innych, możesz zacząć być mentorem. Bycie mentorem zapewnia niezwykle ważny transfer wiedzy, dzięki czemu Twoi podopieczni nie spędzają cennego czasu na uczeniu się/robieniu tego, co Ty już wiesz lub doświadczyłeś. Będąc mentorem, dostarczasz konkretną wiedzę dla podopiecznych, dzięki czemu mogą oni uczyć się z Twojego wcześniejszego doświadczenia i mogą podejmować lepsze decyzje w podobnych scenariuszach.

Jakie kwalifikacje musi posiadać mentor?

Aby być mentorem, trzeba mieć doświadczenie w dziedzinie, w której się kogoś mentoruje. Nie jesteś w stanie dobrze nauczać, jeśli sam nie doświadczyłeś, nie wyciągnąłeś wniosków z praktyki i nie zastosowałeś tych samych zasad.

Ważne jest również posiadanie umiejętności pracy z ludźmi i zdolności do nauczania na poziomie indywidualnym. Musisz być w stanie obserwować osobę, aby wiedzieć, czy podejście do nauczania działa. Czasami wystarczy być trenerem kariery. Innym razem trzeba być słuchaczem, a czasem źródłem wyćwiczonej mądrości, jak unikać błędów. Aby wiedzieć, które podejście jest najlepsze, trzeba umieć omówić sytuację z podopiecznym i wybrać najlepszą ścieżkę rozwoju umiejętności i kariery tej osoby.

Aby być skutecznym mentorem, trzeba mieć doświadczenie w dziedzinie, w której się kogoś mentoruje, a także umiejętność obserwowania osoby, aby zrozumieć, czego potrzebuje i aby pomóc jej wybrać właściwą ścieżkę rozwoju.

Dlaczego bycie mentorem jest ważne?

Mentorzy są niezwykle cenni, nie tylko ze względu na dostarczanie wskazówek i szkoleń nowej osobie, ale również ze względu na dodawanie otuchy. Ponieważ mentor też był kiedyś nowicjuszem potrafi zrozumieć stres i obawy, które towarzyszą tej pozycji. Zwykle pamięta, jak się wtedy czuł i dlatego jest w stanie poprowadzić inną osobę przez tę podróż.

Dlatego też, mentorzy mogą zwiększyć pewność siebie swoich podopiecznych. Mentorzy przekazują również swoją mądrość i doświadczenia w nauce. Z drugiej strony ważne jest, aby mentor zachęcał podopiecznych do samodzielnego myślenia, dając im swobodę oraz ogólne wskazówki radzenia sobie z określonymi problemami.

Co czyni dobrego mentora?

Niektóre ważne cechy dobrego mentora to cierpliwość i umiejętność słuchania. Najbardziej skuteczni mentorzy uczestniczą w tym, co się dzieje, oceniają ścieżkę, na której znajduje się podopieczny, a następnie naprowadzają go na właściwy tor. Mentoring to w równym stopniu doradztwo, jak i przekazywanie wiedzy i umiejętności przywódczych. Wymaga to praktyki, a mentor musi być gotowy pozwolić podopiecznemu na popełnianie błędów i spróbować poprowadzić go ponownie.

Pięć sposobów na to, jak stać się dobrym mentorem:

1. Komunikuj się i słuchaj.

Twoi podopieczni/Twoje podopieczne powinni samodzielnie nadzorować swoją ścieżkę edukacyjną. Pomagasz im osiągnąć to, co chcą osiągnąć lub uczysz tego, czego chcą się nauczyć. Nie wprowadzaj zbyt wiele własnych oczekiwań lub opinii do ich planów. Zapytaj o osobiste aspiracje, a także o oczekiwania wobec Ciebie. Na przykład zapytaj, czy szukają wsparcia, wskazówek, konkretnego działania.

Upewnij się, że twoje podejście jest właściwe. Przykładowo, może chcesz pomóc komuś, kto przeżywa podobną sytuację jak Ty, a może chcesz dać komuś możliwości, do których dotychczas nie miał dostępu.

Określ, co Twoi podopieczni powinni wynieść z relacji mentoringu rówieśniczego i dlaczego chcesz im pomagać. Dzięki takiemu podejściu będziecie mogli ustalić wspólne oczekiwania, uzgodnić cele relacji i zachować zdrowe granice.

Jeśli Ty i Twoi podopieczni podzielicie się swoimi nadziejami i pragnieniami dotyczącymi Waszych relacji, będziecie w stanie zapewnić wartościową dynamikę tych relacji. Mentoring nie jest jednostronną rozmową; jest to otwarta dyskusja, która zachęca do myślenia, zadawania pytań i wyrażania obaw.

Mentoring musi odbywać się bez osądzania. Jeśli Twój podopieczny/podopieczna czują się niepewnie, by zadać pytanie, musisz znaleźć sposób, aby zdobyć ich zaufanie i zbudować

pewność siebie. Dobra komunikacja to 99% wysokiej jakości relacji mentor – podopieczny/podopieczna. Jeśli nie możecie w jasny sposób dzielić się pomysłami, myślami, opiniami i informacją zwrotną, to mijacie się z celem tej relacji. Podopieczni muszą być w stanie zwierzyć się mentorowi. Bez tego zaufania i efektywnej komunikacji, relacja nie będzie udana.

Ważne jest, aby zrozumieć wyzwania, cele, pragnienia i uczucia podopiecznego/podopiecznej, aby mentor mógł ich jak najlepiej wspierać, angażować i zachęcać.

2. Zaoferuj konstruktywną krytykę.

Podczas gdy nie chcesz oceniać lub obrażać podopiecznego, nie powinienes również filtrować swoich informacji zwrotnych, aby go nie zranić. Istnieje sposób na dostarczenie krytyki bez naruszania ich zaufania. Dzielenie się swoim doświadczeniem jest świetnym sposobem na wysłanie wiadomości bez bezpośredniego krytykowania ich. Na przykład, opowiedz im o błędzie, który popełniłeś i jak się z niego nauczyłeś. Jeśli podopieczny jest spostrzegawczy, dostrzeże porównanie i subtelny przekaz: "Nie rób tego, co ja zrobiłem, a oto dlaczego". Chodzi o to, by edukować, a nie dołować daną osobę. Staraj się być dyplomatyczny i taktowny. Zamiast zauważać tylko błędy lub niedociągnięcia podopiecznego, wskaż coś pozytywnego, a następnie zaoferuj wskazówki, które pozwolą mu poprawić swoją pracę. Nie da się zrobić wszystkiego dobrze przy pierwszej próbie, dlatego trzeba umieć udzielać informacji zwrotnych w sposób konstruktywny oraz skuteczny, aby zapewnić poprawę i postęp relacji.

Jeśli Twój podopieczny/podopieczna stają się drażliwi lub defensywni, wspieraj ich. Ponownie, czerpiąc z własnych doświadczeń, wyjaśnij, kiedy miałeś wpadkę lub po prostu przekieruj uwagę na postępy i osiągnięcia, jakich dokonał do tej pory. Samo deprecjonujący humor jest skuteczny w rozbrajaniu defensywnego podopiecznego i nakłanianiu go do ponownego wysłuchania.

3. Ćwiczenie empatii.

Ważne jest, aby relacje mentora z podopiecznym pozwalały zrozumieć ich perspektywę i uczucia. Jeśli mają zły dzień, powinienes odebrać ich energię i pomóc im przez to przejść.

Empatia jest kluczową cechą dobrego mentora; powinienes być w stanie zrozumieć, jak czuje się twój podopieczny i jak go poprowadzić.

Możesz myśleć, że empatii nie da się nauczyć, ale dzięki praktyce możesz osiągnąć wyższy poziom empatii. Wymaga to wysiłku: więcej słuchania, bycia ciekawym innych, doceniania

tych, którzy różnią się od Ciebie, łagodzenia wrodzonych osądów i edukowania się w celu przełamania fałszywych stygmatów i ignoranckich wyobrażeń.

Na przykład, nie można oczekiwać, że wszyscy będą rozwijać się w takim samym tempie jak Ty. Macie różne mocne strony, zainteresowania, pochodzenie i doświadczenia; należy uważać, aby nie wymuszać na podopiecznych naszych oczekiwań. Powszechnym błędem popełnianym przez mentorów w bardziej technicznych dziedzinach jest zakładanie, że podopieczny będący wschodzącą gwiazdą w tej samej dziedzinie, będzie wykonywał, myślał i działał w taki sam sposób jak mentor. To, co mogło być wyzwaniem dla Ciebie, może nie być konieczne lub możliwe do zastosowania teraz. Nie oceniaj podopiecznych, ponieważ nie przeszli tej samej drogi, którą Ty przeszedłeś, aby zdobyć wiedzę.

Czasy się zmieniają, odłóż na bok własne odczucia o tym, jak było Ci ciężko, możesz również porozmawiać z kimś, kto był w stanie uniknąć tego wyzwania, a mimo wszystko nadal spełnia te same oczekiwania.

Jeśli proces nie działa, zmieniaj i dostosowuj go w miarę upływu czasu, a także włączaj podopiecznych/podopieczne w podejmowanie decyzji.

4. Pozwól swojemu podopiecznemu/podopiecznej podejmować decyzje.

Jeśli uważasz, że wiesz lepiej, może być kuszące, aby przejąć kierowanie. Ale nie tak powinna funkcjonować Wasza relacja. Jako mentor powinieneś pomóc podopiecznemu/podopiecznej nauczyć się jego/jej roli, a nie robić to za niego/ za nią.

Jedną z najważniejszych umiejętności, którą podopieczny musi rozwinąć, przy Twoim wsparciu, jest kreatywność oraz zdrowy rozsądek. Jakkolwiek to nazwiesz, Twój podopieczny/podopieczna musi być w stanie rozwiązywać problemy na bieżąco. Twoją rolą jako mentora jest pomóc podopiecznym rozwinąć te umiejętności.

Spróbuj pomyśleć o sobie jako o instruktorku jazdy. Siedzisz po stronie pasażera, pozwalając swojemu podopiecznemu na pełną kontrolę nad podróżą. Przy czym nadal możesz służyć radą i wskazówkami lub w razie potrzeby zaciągnąć hamulec bezpieczeństwa.

Zaleca się dodanie elementu autonomii po nawiązaniu dobrej relacji i poziomu zaufania z podopiecznym/podopieczną. Należy dać im trochę odpowiedzialności i pozwolić na podejmowanie własnych decyzji. To zachęci ich do samodzielnego myślenia i zwiększy ich pewność siebie, pokazując, że masz w nich wiarę.

Jeśli wierzysz w swoich podopiecznych i dajesz im to do zrozumienia, pozwalając im na kontrolę, będą mieli dużo więcej wiary zarówno w Ciebie, jak i w siebie.

5. Pracuj nad tym, by stać się pozytywnym wzorem do naśladowania

Uczniowie mogą się wiele nauczyć po prostu obserwując i ucząc się ze słów i działań mentora. Mogą obserwować, jak mentor zachowuje się i współdziała z innymi lub z określonym zadaniem. Jeśli mentor ma problemy z pewnym projektem, podopieczni mogą obserwować, jak reaguje na wszelkie przeszkody, które mogą pojawić się na ich drodze.

Aby pomóc swoim podopiecznym znaleźć właściwą ścieżkę, pokaż im wiele sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i przeprowadź ich przez cały proces. Niech wiedzą, że mają wybór, jak zareagują na porażkę. Może to być rozmowa z ich mentorem, gdy popełnili błąd lub nie wykonali zadania. Dzięki Twojej pomocy mogą rozpoznać właściwe reakcje, które pomogą im w każdym trudnym momencie.

Dzielenie się swoim doświadczeniem jest oznaką zarówno dobrego mentora, jak i pozytywnego wzoru do naśladowania.

Pozwól swojemu podopiecznemu na popełnianie własnych błędów, pamiętając, że może on wyciągnąć cenne wnioski z obserwacji i uczenia się z Twoich doświadczeń.

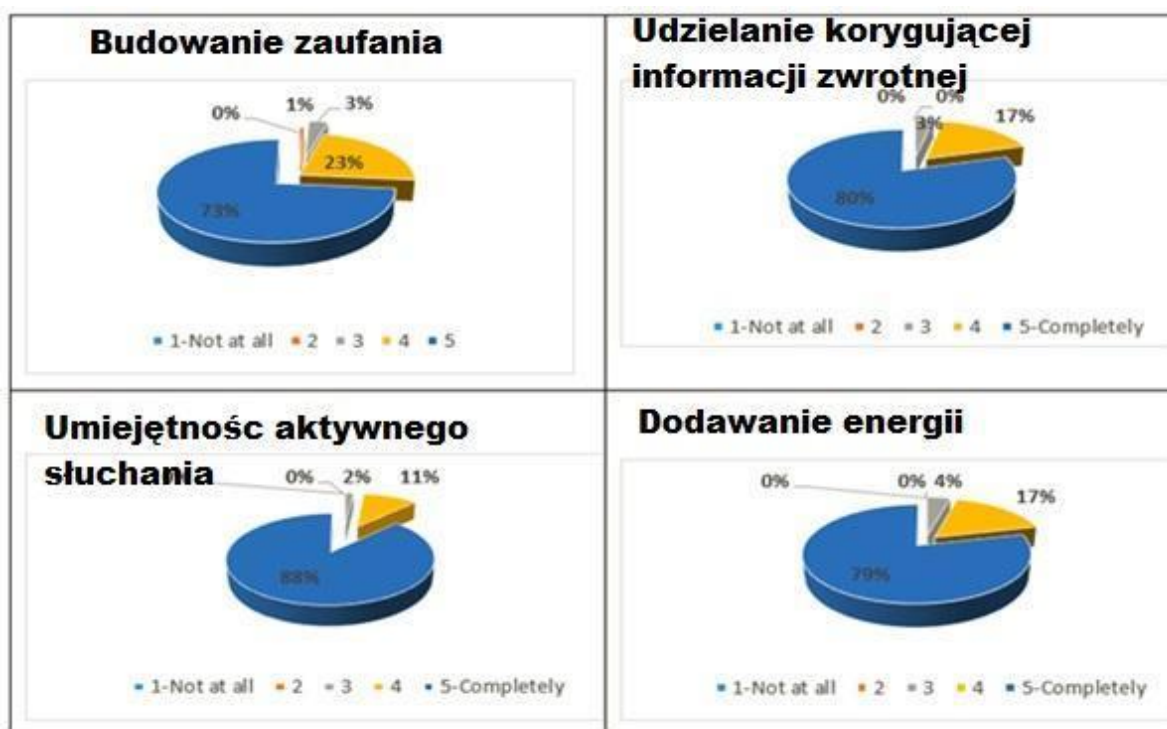
1.3. Role Mentora Rówieśniczego - 10 zasad

1	Mentoring jest podróżą w kierunku upodmiotowienia nie tylko poprzez przekazywanie wiedzy, ale poprzez zaangażowanie w budowanie relacji jako narzędzia, poprzez które przekazywana jest wiedza, mądrość i umiejętności. Jako taki, mentoring jest przedsięwzięciem opartym na procesie, a nie na produkcie końcowym. Chodzi o budowanie relacji pomiędzy mentorem i podopiecznym, w celu ułatwiania rozwoju i wzmocnienia podopiecznych.
2	Mentoring to transformacja, nie tylko podopiecznego/podopiecznej, ale i mentora. Pamiętając o tym, spodziewaj się zaskoczenia! Na początku relacji cele, które są początkowo ustalone jako parametry, przez które mierzymy lub widzimy wzrost, mogą być ograniczające w odniesieniu do rzeczywistego wzrostu, który miał miejsce. Tak więc te początkowe cele służą jedynie jako zasady przewodnie, a nie wykute w kamieniu miary sukcesu. Bądź otwarty i oczekuj zaskoczenia!
3	Mentorzy wychodzą z założenia, że ich podopieczny jest diamentem w kamieniu, który ma ogromny potencjał, aby zabłysnąć. Tak więc podróż/cel mentora polega na odkryciu i pasjonującym zainspirowaniu podopiecznego, aby upełnomocnić go do zmanifestowania tego potencjału.
4	Każda sytuacja jest okazją do nauki, niezależnie od kontekstu....bądź zaradny!

5	Udane możliwości uczenia się powstają dzięki znalezieniu równowagi pomiędzy uczeniem się z tradycyjnych kontekstów informacji, jak również z niekonwencjonalnych kontekstów informacji. Nie bój się więc być kreatywnym!
6	Sukcesy w uczeniu się przemawiają nie tylko do logiki podopiecznego, ale także do jego serca, wyobraźni i ciekawości.
7	Mentorzy raczej wzmacniają niż umożliwiają swoim podopiecznym! Upodmiotowienie polega na daniu podopiecznemu nadziei i zbudowaniu pewności, że faktycznie może sobie poradzić, z mentorem lub bez niego. Upełnomocnienie jest zaproszeniem do wzięcia odpowiedzialności za urzeczywistnienie potencjału, podczas gdy umożliwienie polega na stworzeniu zależności od mentora, która jest napędzana przez podstawowe przesłanie i strach, że podopieczny nie jest w stanie poradzić sobie bez mentora.
8	Mentorzy nie tylko udzielają odpowiedzi na wszystkie pytania i problemy/przeszkody swoich podopiecznych. Mentorzy dzielą się podstawowymi umiejętnościami uczenia się i w ten sposób zachęcają swoich podopiecznych do odkrywania, rozwijania i generowania własnych pomysłów i rozwiązań. Proces ten buduje w podopiecznych dojrzałość, odporność i niezależność.
9	Mentorzy zachęcają i prowadzą swoich podopiecznych w procesie refleksji nad ich działaniami, ułatwiając proces uczenia się.
10	Mentorzy żyją według zasady nr 6! Co to oznacza? I jakie są inne zasady? Zasada nr 6 mówi o tym, że nie należy brać siebie i innych zbyt poważnie. W ten sposób mentorzy tworzą środowisko, w którym zarówno błędy podopiecznych, jak i mentora są postrzegane jako okazje do nauki, aby zacząć od nowa, ale z większą mądrością i inteligencją!

Jakiej rady udzieliłabyś komuś, kto chce zostać mentorem rówieśniczym?

Prześledźmy kwestionariusz wypełniony w ramach projektu Erasmus+ PEER-TRAIN przez 124 osoby z krajów partnerskich. Należy podkreślić, że wszyscy uczestnicy mają jakieś doświadczenia w nauczaniu lub mentoringu osób dorosłych.



Istnieją inne umiejętności uznane za istotne, które nie zostały wymienione w kwestionariuszu:

- cierpliwość, empatia, zaangażowanie
- poczucie komfortu
- błędy są dopuszczalne
- znać swoje ograniczenia
- otwartość i nieosądzanie
- przekazywanie wiedzy i doświadczeń
- zrozumieć warunki życia inne niż własne
- umiejętność pracy w zespole

Myśląc o dobrych relacjach pomiędzy mentorami i podopiecznymi powinniśmy wziąć pod uwagę również umiejętności rówieśnicze podopiecznego.

Według danych z badań kluczowe są następujące umiejętności podopiecznego:

- budowanie zaufania
- aktywne słuchanie
- wykazywanie inicjatywy
- określenie celów i obecnej rzeczywistości
- zachęcanie

Istnieje jeszcze kilka umiejętności podopiecznych uznanych za istotne, które nie zostały wymienione w kwestionariuszu:

- doświadczenie uczenia się w trybie mieszanym
- empatia, cierpliwość, ciekawość, opanowanie, spokój
- poznanie swoich ograniczeń
- zdolność do pokonywania trudności

Jakiej rady udzieliłabyś komuś, kto chce zostać mentorem rówieśniczym?

- Traktuj podopiecznych mądrze
- zacznij od poznania podopiecznych
- traktuj podopiecznych 50+ indywidualnie i empatycznie
- bądź cierpliwy i uprzejmy dla podopiecznych
- nie oczekuj zbyt wiele w zakresie wyników i zaplanowanego czasu
- bądź sobą i dziel się swoją pasją
- bądź otwarty i przekonany, że twoja wiedza i doświadczenie mogą komuś pomóc
- pamiętaj, że często mniej znaczy więcej
- wyjaśniaj rzeczy w prosty sposób
- słuchaj bez osądzania i bądź otwarty
- nie oczekuj zbyt wiele, zanim poznasz podopiecznego/podopiecznej

Będąc mentorem, należy wziąć pod uwagę potrzeby podopiecznych, które sprawiają, że pozostają oni zmotywowani w programie mentoringu rówieśniczego:

Wspieranie osobistych potrzeb rozwojowych, wyznaczanie jasnych celów, stwarzanie wspierających warunków do nauki w dobrej atmosferze, proponowanie ciekawych zajęć, artykułowanie pozytywnych wyników, zapewnienie, że mają kogoś, kto ich słucha, rozumienie ich ograniczeń, rozwijanie przyjaznych relacji, oferowanie różnorodnych tematów, świętowanie sukcesów podopiecznych, rozumienie problemów podopiecznych, wspieranie współpracy, zaspokajanie potrzeb bycia poważnie traktowanym, przekonywanie podopiecznych, że sesja naprawdę ma sens.

Ważna jest również motywacja, wytrwałość, wiara w sens nauki, zaufanie do mentora.

Podopieczni/podopieczne muszą otrzymać jakiś bezpośredni, natychmiastowy "zysk".

Jakie szczególne potrzeby mają osoby 50+, jeśli chodzi o mentoring rówieśniczy?

Indywidualne podejście mentora do indywidualnych potrzeb, poczucie niewiedzy może być frustrujące, więc musimy im przypominać, że jest ok, tempo nauki dostosowane do wieku, empatia, cierpliwość, tolerancja, natychmiastowe rozwiązywanie problemów, umiejętność pracy z osobami starszymi, świadomość, że korzystanie z nowych technologii/narzędzi wymaga nowych umiejętności, pamiętanie, że osoby 50+ mają własne doświadczenia życiowe, znajomość ich priorytetów, jeśli chodzi o tematy (np. np. chcą wiedzieć, jak komunikować się z rodziną, przyjaciółmi, jak szukać informacji, jak nie paść ofiarą oszustwa), rozpoczęcie od jasnego i spokojnego wyjaśnienia, czym jest sesja z mentorem i nad czym będziemy pracować, rozwój "miękkich umiejętności" przydatnych we współczesnym świecie, integracja z osobami w podobnym wieku, uhonorowanie ich doświadczenia.

1.4. Korzyści z mentoringu rówieśniczego dla mentorów i podopiecznych

5 korzyści z mentoringu rówieśniczego dla mentorów

1	Mentor może przekazać swoje doświadczenie i wiedzę oraz wykazać się umiejętnością bycia skutecznym nauczycielem
2	Mentor może zwiększyć swoje kompetencje i uzupełnić swoje CV o kolejne osiągnięcia
3	Mentor może poprawić swoją zdolność do nauczania osób starszych
4	Mentor potrafi zrozumieć ograniczenia starszych podopiecznych
5	Mentor może zyskać świadomość, że jego wiedza i doświadczenie może komuś pomóc

5 korzyści z mentoringu rówieśniczego dla uczniów

1	Podopieczny może uzyskać profesjonalne porady/zasoby od mentora dotyczące wiedzy/rozwoju kariery zawodowej
2	Podopieczny może zwiększyć swoje kompetencje i uzupełnić swoje CV o konkretne osiągnięcia
3	Podopieczny może rozwijać "miękkie umiejętności" przydatne we współczesnym świecie

4	Podopieczny może integrować się z rówieśnikami – mentorami
5	Podopieczny może zostać mentorem w dziedzinie, w której jest ekspertem

1.5. Quiz

1. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Mentoring rówieśniczy to relacja między osobami, które łączy pewne podobieństwo (np. wiek), w której jedna osoba ma większe doświadczenie i/lub inną wiedzę niż druga w danej dziedzinie, zapewniając w ten sposób wsparcie edukacyjne w zakresie rozwoju wiedzy i umiejętności.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

2. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Aby być skutecznym mentorem, trzeba mieć doświadczenie w dziedzinie, w której się kogoś mentoruje, a także umiejętność obserwowania osoby, aby zrozumieć, czego potrzebuje, aby pomóc jej wybrać właściwą ścieżkę.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

3. Ile sposobów na zostanie dobrym mentorem opisano w tym module?

- a. 3
- b. 5

4. Czy wypowiedź pochodzi z 10 zasad Role of Peer Mentor?

Mentorzy wychodzą z założenia, że ich podopieczny jest diamentem w kamieniu, który ma ogromny potencjał, aby zabłysnąć. Tak więc podróż/cel mentora polega na odkryciu i pasjonującym zainspirowaniu podopiecznego, aby upełnomocnić go do zmanifestowania tego potencjału.

- a. Tak

- b. Nie

5. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Nie każda sytuacja jest okazją do nauki, niezależnie od kontekstu....bądź zaradny!

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

6. Jakich rad lub wskazówek udzieliłabyś komuś, kto chce zostać mentorem rówieśniczym?

- a. traktuj swojego podopiecznego mądrze
- b. zacznij od poznania swoich odbiorców
- c. traktuj podopiecznych 50+ indywidualnie i empatycznie
- d. bądź cierpliwy i uprzejmy dla swoich podopiecznych
- e. nie oczekuj zbyt wiele w zakresie wyników i zaplanowanego czasu
- f. bądź sobą i dziel się swoją pasją
- g. bądź otwarty i przekonany, że twoja wiedza i doświadczenie mogą komuś pomóc
- h. pamiętaj, że często mniej znaczy więcej
- i. wyjaśniaj rzeczy w prosty sposób
- j. słuchaj bez osądzania i bądź otwarty
- k. weź się za trening cierpliwości
- l. nie oczekuj zbyt wiele, zanim poznasz swojego podopiecznego

7. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Podopieczni/podopieczne muszą otrzymać jakiś bezpośredni, natychmiastowy "zysk".

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

8. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Będąc mentorem, dostarczasz konkretnej wiedzy dla podopiecznych, dzięki czemu mogą oni czerpać z Twojego wcześniejszego doświadczenia i mogą podejmować lepsze decyzje w podobnych scenariuszach.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

9. Która korzyść z Mentoringu Rówieśniczego dla Mentorów jest najważniejsza?

- a. Mentor może przekazać swoje doświadczenie i wiedzę oraz wykazać się umiejętnością bycia skutecznym nauczycielem
- b. Mentor zwiększył swoje kompetencje i uzupełnił swoje CV o kolejne osiągnięcia
- c. Mentor może poprawić swoją zdolność do nauczania osób starszych
- d. Mentor potrafi zrozumieć ograniczenia starszych podopiecznych
- e. Mentor może zyskać świadomość, że jego wiedza i doświadczenie może komuś pomóc

10. Która korzyść z mentoringu rówieśniczego dla podopiecznych jest najważniejsza?

- a. Podopieczny może uzyskać od mentora profesjonalne porady/zasoby dotyczące wiedzy/rozwoju kariery zawodowej
- b. Podopieczny zwiększył swoje kompetencje i uzupełnił swoje CV o konkretne osiągnięcia
- c. Podopieczny może rozwijać "miękkie umiejętności" przydatne we współczesnym świecie
- d. Podopieczny może integrować się z rówieśnikami - mentorami
- e. Podopieczny może zostać mentorem w dziedzinie, w której jest ekspertem

11. Które umiejętności mentora są kluczowe?

- a. budowanie zaufania
- b. aktywne słuchanie
- c. wykazywanie inicjatywy
- d. określenie celów i obecnej rzeczywistości
- e. zachęcanie

12. Jakie umiejętności mentorów są najważniejsze?

- a. cierpliwość, empatia, zaangażowanie
- b. poczucie komfortu

- c. błędy są dopuszczalne
- d. poznanie swoich ograniczeń

13. Czy są jakieś inne umiejętności mentorów, które są również ważne?

- a. otwartość i nieosądzanie
- b. przekazywanie wiedzy i doświadczeń
- c. zrozumieć warunki życia inne niż własne
- d. umiejętność pracy przy herbacie

14. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe

Podopieczny może zostać mentorem w dziedzinie, w której jest ekspertem.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

15. Czy poniższa wypowiedź dotyczy empatii?

"Ważne jest, aby odnieść się do swoich podopiecznych i zrozumieć ich perspektywę i uczucia. Jeśli mają zły dzień, powinieneś odebrać ich energię i pracować, aby pomóc im przez to przejść. Powinieneś być w stanie zrozumieć, jak twój podopieczny się czuje i jak go poprowadzić."

- a. Tak
- b. Nie

16. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Mentoring polega na transformacji, tylko podopiecznego.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

17. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Nie pozwalaj swojemu podopiecznemu na popełnianie własnych błędów.

- a. Prawdziwe

- b. Fałszywe

18. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Mentorzy nie tylko udzielają odpowiedzi i rozwiązań na wszystkie pytania i problemy/przeszkody swoich podopiecznych. Mentorzy dzielą się podstawowymi elementami nauki i w ten sposób zachęcają swoich podopiecznych do odkrywania, rozwijania i generowania własnych pomysłów i rozwiązań. Proces ten zachęca podopiecznych do dojrzałości, odporności i niezależności.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

19. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Podopieczny może rozwijać „umiejętności miękkie”, przydatne we współczesnym świecie

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

20. Czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe?

Sukcesy w uczeniu się przemawiają nie tylko do logiki podopiecznego, ale także do jego serca, wyobraźni i ciekawości.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

1.6. Literatura

1. M. MacLean, Szkolenie dla mentorów, ostatnie otwarcie 2022.10.30,
https://www.youtube.com/playlist?list=PLsBOyF4zN1-dMXT_ys8IlwD9l-OfbegKy
2. S. Peak, 5 Ways to Become a Better Mentor, ostatnie otwarcie 2022.10.30,
<https://www.businessnewsdaily.com/3504-how-to-mentor.html>
3. OneUpOneDown, blog o mentorstwie, ostatnie otwarcie 2022.10.30,
<https://oneuponedown.org/blog/>

1.7. Załącznik 1 Odpowiedzi do quizu

Pytanie 1	a
Pytanie 2	a
Pytanie 3	b
Pytanie 4	a
Pytanie 5	b
Pytanie 6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l
Pytanie 7	a
Pytanie 8	a
Pytanie 9	a,b,c,d,e,f
Pytanie 10	a,b,c,d,e,f
Pytanie 11	a,b,c,d,e
Pytanie 12	a,b,c,d,e
Pytanie 13	a,b,c,d,e
Pytanie 14	a
Pytanie 15	a
Pytanie 16	b
Pytanie 17	b
Pytanie 18	a
Pytanie 19	a
Pytanie 20	a

2. Podopieczni/podopieczne - osoby 50+

2.1. Analiza SWOT grupy docelowej (osoby 50+)

Świetna metoda na zobaczenie siebie z zewnątrz i nakreślenie swojej strategii życiowej - przećwicz "analizę SWOT osób 50+".

Praktykę tę wykorzystujemy do analizy społecznego portretu naszej grupy. Poprzez badanie swojego społecznego "ja" - które jest wynikiem wieloletnich interakcji z ludźmi i społeczeństwem - możemy zbliżyć się do identyfikacji swoich orientacji wartości.



SWOT: - mocne strony;- słabe strony;- szanse;- zagrożenia

Jest to metodologia analizy osobowości.

Mocne strony

Są to Twoje najbardziej widoczne cechy i właściwości. To jest to, co zwykle jest widoczne dla wszystkich, bo mocno wystaje poza granice siebie. To jest to, co aktywnie promujesz i sprzedajesz w interakcjach społecznych. Właśnie dlatego, że te cechy osobowości są widoczne dla wszystkich - istnieje poczucie ich nadmierności. To tak, jakby człowiek próbował udowodnić sobie i innym, że jest do czegoś zdolny. Zazwyczaj cechy te są kompensacją jakichś wewnętrznych deficytów i wątpliwości. Często osoba potrzebuje wynieść coś na zewnątrz i aktywnie tym machać, aby upewnić się, że naprawdę to ma. Jednocześnie, gdy pytasz innych o ich mocne strony, możesz usłyszeć o sobie rzeczy, które na długo nie pozwolą ci zasnąć, powtarzając sobie: "No właśnie, czy ja naprawdę jestem taką osobą?".

Słabe strony

Każdy ma słabe punkty. I oczywiście "z zewnątrz zawsze widać lepiej". Słabości to nasza pięta achillesowa, nasza wrażliwa strona. Jest to punkt, którego uderzenie może zniszczyć cały system. Staramy się więc ukryć nasze słabości, aby uchronić się przed wrogimi zakusami. Ale prawdziwy problem polega na tym, że tak naprawdę nie wiemy, jakie są nasze słabości. I tu właśnie leży nasze prawdziwe niebezpieczeństwo, ponieważ jeśli nasi wrogowie wykorzystają nasze nieznane słabości, będziemy mieli kłopoty. Dlatego musimy być bardzo dokładni i oczywiście prosić tych, którzy nas znają i którym ufamy, aby wskazali nam właściwy kierunek.

Tak naprawdę boimy się swoich słabości i "wypieramy" je ze świadomości, dlatego w praktyce często nie potrafimy wymienić nawet 5 słabości. Zwłaszcza publicznie. Ale sztuczka polega na tym, że znajomość swoich słabości czyni cię silnym. A publiczne omawianie swoich słabości czyni cię nietykalnym, bo ludzie myślą: "Skoro on może mówić o sobie takie rzeczy publicznie, to co może go wyprowadzić z równowagi?".

Potencjał, możliwość

Kiedy myślicie o możliwościach rozwoju swojego osobistego potencjału - natychmiast wchodzicie na inny poziom pracy nad samorozwojem i samorealizacją. Bo rozwój własnego potencjału i wzrost mocy osobistej jest możliwy tylko w wyniku głębokiej i szczegółowej pracy wewnętrznej - nad analizą swoich mocnych i słabych stron oraz delikatnym odczuciem siebie, swoich możliwości rozwoju. To właśnie poczucie niewyczerpanego potencjału i niepełnej realizacji swoich mocy popycha człowieka na drogę maksymalnego rozwoju jego potencjału. Ogólnie rzecz biorąc, na powierzchni można wyróżnić dwie główne strategie:

1. Dalsze wzmacnianie swoich mocnych stron.
2. Odszkodowanie, ochrona swoich słabości.

Są to oczywiste strategie, ale wniosek jest taki, że prawdziwy rozwój naszego osobistego potencjału leży poza jasno oświetlonymi drogami. W naszej naturze leży odrzucanie tych naszych cech osobistych, które w dobrym tonie powinno się uczynić kluczowymi - kamieniami węgielnymi naszej osobowości. To właśnie analiza SWOT pomaga nam zastanowić się nad strategiami i możliwościami naszego dalszego rozwoju. Żyjąc i rozwijając się - będziemy starali się wysuwać na pierwszy plan nasze różne zdolności i dążenia, wykorzystując wszystkie nasze dotychczasowe doświadczenia.

Prawdopodobne zagrożenia, niebezpieczeństwa

Z zagrożeniami i niebezpieczeństwami dla naszego rozwoju osobistego również należy się bezpośrednio i szczerze zmierzyć. Standardowa analiza SWOT mówi o zewnętrznych szansach i zagrożeniach. Równie ważne jest dostrzeżenie wewnętrznych szans i zagrożeń. Bo to, co przychodzi z zewnątrz, jest zawsze oczywiste. A jeśli zagrożenia wyrastają z głębi - możemy ich nie zauważyć do ostatniej chwili, aż pojawią się na powierzchni naszego rozumienia. Tworząc tę listę, weź pod uwagę, oprócz czynników zewnętrznych, także to, jakie wewnętrzne,

osobiste okoliczności mogą stanowić zagrożenie dla Twojego dobrobytu i pomyślności. "Forewarned is forearmed" ("Ostrzeżony jest uzbrojony"). Świadomość zagrożeń, a więc gotowość do radzenia sobie z nimi i ich ograniczania, z pewnością czyni cię silniejszym. Myśląc o niebezpieczeństwach i zagrożeniach - nie "przyciągasz" ich jako magiczne myślenie, ale raczej odwracasz je, ponieważ jesteś uzbrojony w swoją wiedzę i przygotowanie mentalne.

2.2. Specyfika edukacji uczestników 50+ i praktyczne zalecenia metodyczne

Specyfika edukacji podopieczni 50+

Uczenie się powinno odbywać się w procesie współpracy pomiędzy mentorami i mentorami. Pedagogika współpracy koncentruje się na jakości socjalizacji. Zależy ona bezpośrednio od zdolności adaptacyjnych podopiecznych, które oprócz czynników zewnętrznych, obiektywnych, determinowane są przez czynniki subiektywne: cechy osobiste i różne poziomy kompetencji.

Psychologiczne i pedagogiczne cechy uczenia się dorosłych są niejednoznaczne.

Dorosły uczeń jest obciążony bieżącymi sprawami w pracy. Czas przeznaczony na naukę jest ściśle określony i nie pozwala na zanurzenie się w nowy rodzaj aktywności - pozycję ucznia. Wiek biologiczny determinuje osobliwości myślenia: pojemność pamięciowa człowieka zaczyna się zmniejszać, a procesy myślowe stają się mniej operatywne i elastyczne. Nagromadzone doświadczenie zawodowe prowadzi z jednej strony do osłabienia chęci włączenia się w przestrzeń edukacyjną jako uczący się (tłumi aktywność poznawczą, motywację do uczenia się), a z drugiej strony jego odpowiednie wykorzystanie może być warunkiem koniecznym skutecznego uczenia się. Istnieją bariery psychologiczne, które działają jak wewnętrzne przeszkody (niechęć, lęk, niepewność) człowieka, uniemożliwiając mu skuteczne i odważne działanie. Dlatego pojawia się zadanie uwolnienia człowieka od wpływu zabezpieczeń, które deformują jego rozwój osobowy. W wieku średnim mechanizmy obronne są dość sztywne, mocno zakotwiczone w strukturze osobowości. Gdy dorośli są pouczeni, wykazują takie cechy jak dogmatyzm, nieśmiałość, podejrzliwość. Człowiek dorosły posiada stabilny system stereotypów. Niemożność jego przewyciężenia w zachowaniu i myśleniu nie pozwala człowiekowi stać się bardziej otwartym, bezpośrednim, wrażliwym na twórcze przedsięwzięcia. Staje się to przeszkodą w sytuacji restrukturyzacji i uniemożliwia obiektywną ocenę i analizę własnego bagażu zawodowego.

Organizacja szkoleń - należy pamiętać o następujących kwestiach:

Dorosłych nie można zmusić do nauki. Muszą chcieć się uczyć. Chęć uczenia się dorosłych jest kształtowana przez odczuwaną wewnętrzną potrzebę. Wiodąca rola w uczeniu się dorosłych musi należeć do nich. Dążą oni do autonomii, samorealizacji i samokontroli w uczeniu się. Dorośli będą uczyć się z zainteresowaniem tylko wtedy, gdy potrzebują rozwiązywać problemy zawodowe, osiągać cele i oczekują natychmiastowego zastosowania ich w praktyce. Potrzebują nowych wzorów aktywności. Dorośli będą się lepiej uczyć w warunkach nieformalnych, przy zastosowaniu różnorodnych form i metod, bez oceny i rywalizacji, ale przy otwartej procedurze, która pozwala im na samoocenę swoich osiągnięć. Dorośli mają wcześniejsze doświadczenia, które powinny być wykorzystane w procesie uczenia się.

Elementy ogólnego zarysu procesu nauczania:

Dostarczanie motywacji do uczenia się; Stosowanie zasad rozwojowego uczenia się; Monitorowanie efektów uczenia się; Tworzenie motywacji do uczenia się. W zależności od rodzaju dominujących motywów możemy przedstawić **trzy typy podopiecznych**.

1. Są to uczniowie, którzy charakteryzują się inicjatywą, wyraźnym pragnieniem sukcesu, wysokich wyników, rywalizacji i wyższości. Podstawowymi motywami są samorealizacja i samorozwój. **2.** Są to osoby uczące się, które nie mają szczególnej tendencji do aktywności. Ale dla nich mentorzy powinni stworzyć atmosferę sukcesu i uznania, a wtedy mogą zmienić swoje nastawienie do nauki. **3.** Są to uczący się, którzy skupiają się nie na samej pracy, ale na zdobywaniu "ocen" wszelkimi sposobami.

Wybór materiałów dydaktycznych. Wybierz wszystko, co innowacyjne. Wybieraj przydatność materiału do kształtowania umiejętności praktycznych: "nie to co nowe, nie to co stare, ale to co konieczne". Rozpoznać indywidualne trudności w działalności zawodowej; Usystematyzować trudności w grupy.

Formy. Jedną ze skutecznych form uczenia się rozwojowego jest zabawa. Problem uczenia się dorosłych to nie tylko problem bezpośredniego kształtowania nowego, ale także problem nadmiernego uczenia się i pokonywania oporu przed uczeniem się. Formy zabawowe są w tym przypadku najważniejsze. Przyczyniają się one do usuwania stereotypów związanych z przeszłymi doświadczeniami i przekształcają proces uczenia się w proces kierowania rozwojem osobistym. **Formy gier** są zróżnicowane i pozwalają na osiągnięcie różnych celów:

od nabycia umiejętności unikania sytuacji konfliktowych po rozwój zdolności twórczych. Najbardziej preferowane są **gry fabularne**. Są one ukierunkowane na rozwój zdolności komunikacyjnych podopiecznych (jak postępować w sytuacjach konfliktowych, stawać po stronie cudzego punktu widzenia, przewidywać wpływ swoich działań na rozmówcę). Wykorzystanie odgrywania ról wiąże się z koniecznością zorganizowania refleksji nad działaniem. W przeciwnym razie nie ma mowy o uczeniu się. **Gry biznesowe** to kolejny rodzaj gry. Jej potencjał jest szerszy niż w przypadku odgrywania ról. Pozwalają one uczestnikom na kształtowanie holistycznego spojrzenia na działalność zawodową, przekazywanie wiedzy w aktywnej formie, rozwijanie zdolności refleksyjnych. Istotą gry biznesowej jest symulacja aktywności zawodowej.

Procedury: Analiza sytuacji i identyfikacja punktów problemowych; Ustalenie wiodącej strategii działania oraz określenie celów i planu działania; Wybór środków działania i wdrożenie rozwiązania; Uzyskanie wyników i ocena skuteczności.

Monitorowanie efektów uczenia się. Dorośli nie lubią się kontrolować, także w uczeniu się. Dlatego w organizacji uczenia się dorosłych należy preferować **samokontrolę**. Mentor musi opracować kryteria diagnozowania stanu początkowego uczącego się, a także kryteria dotyczące stanów pośrednich i końcowych. Samo edukacja osoby dorosłej jest procesem indywidualnym. Sukces zależy od wielu czynników: zdolności podopiecznego do zorganizowania sobie czasu osobistego; sukces samokształcenia zależy od wielu czynników: zdolności ucznia do zorganizowania sobie czasu osobistego; sporządzenia indywidualnego planu samokształcenia i zdolności do jego realizacji; chęci i aspiracji osoby do własnego rozwoju i doskonalenia.

4 style uczenia się. "Aktorzy". Są nastawieni na "tu i teraz" i chętnie biorą bezpośredni udział w wydarzeniach. Posiadają otwarty umysł, brak sceptycyzmu i entuzjazm dla wszystkiego co nowe. Ich filozofia: "Choć raz w życiu chcę spróbować wszystkiego". Mają tendencję do działania najpierw, a oceniania rzeczy później. Ich preferowaną metodą rozwiązywania problemów jest burza mózgów. Z entuzjazmem podchodzą do rozwiązywania bieżących problemów, ale szybko tracą zainteresowanie wdrażaniem ich w perspektywach. Są osobami towarzyskimi, stale angażującymi się w interakcje z innymi, ale też starającymi się być w centrum wszystkich działań. "Aktorzy" uczą się najlepiej, gdy: mogą uczestniczyć w krótkich ćwiczeniach - grach biznesowych, odgrywaniu ról; występują napięcia, kryzysy, szybkie zmiany

i zróżnicowane zadania, z którymi trzeba sobie poradzić; istnieje możliwość wystąpienia publicznego i debaty; angażują się w interakcje z innymi - zbieranie pomysłów, grupowe rozwiązywanie problemów; mogą być proaktywni. "Aktorzy" najgorzej uczą się, gdy: uczenie się wiąże się z bierną rolą (słuchanie wykładów, monologów, wyjaśnień, obserwacja); praca indywidualna (czytanie, pisanie esejów, samodzielna refleksja); tematy i zagadnienia do studiowania oceniane przed i po szkoleniu. **"Refleksyjny"**. Wolą stanąć z boku i spojrzeć na sprawy z różnych perspektyw. Zbierają informacje zarówno samodzielnie, jak i z pomocą innych, preferując dokładne przemyślenie ich przed wyciągnięciem jakichkolwiek wniosków. Cenią sobie kompletne zbieranie i analizę faktów i mają tendencję do odkładania ostatecznych decyzji. Ich filozofią jest ostrożność. To ludzie myślący, chętnie rozważający wszystkie możliwe aspekty i konsekwencje przed podjęciem jakiegokolwiek działania. Uważnie słuchają innych i rozważają kierunek dyskusji przed wyrażeniem swojego punktu widzenia. Uczenie się jest najlepsze, gdy: możliwe jest odsunięcie się od działania i słuchanie, obserwowanie; istnieje możliwość pomyślenia przed działaniem, przygotowania się przed wypowiedzeniem i wcześniejszego zbadania sprawy; zapewnione są warunki do "bezpiecznej" wymiany poglądów (według wcześniej ustalonych zasad); "Refleksyjni" uczący się są najgorsi, gdy: środowisko wymaga działania (pełnienie roli moderatora lub bierze udział w odgrywaniu ról przed publicznością); istnieją ograniczenia czasowe i trzeba szybko przechodzić od jednej czynności do drugiej. **"Teoretycy"**. Integrują obserwację w złożone teorie. Myślą o problemach stosując "pionowe" i spójne podejście logiczne. Systematyzują fakty w teorie. Interesują ich podstawowe założenia, zasady, modele teoretyczne i podejścia systemowe. Ich motto brzmi: "Jeśli to jest logiczne, to jest dobre!". Często zadają pytania typu: "Czy to ma sens"? Uczenie się jest najlepiej osiągalne, gdy: jest wystarczająco dużo czasu, aby metodycznie badać powiązania między pomysłami i sytuacjami; metodologia lub logika stojąca za tematem jest kwestionowana i testowana (poprzez zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi); można analizować przyczyny sukcesów (porażek) i wyciągać ogólne wnioski. "Teoretycy" najgorzej uczą się, gdy: muszą uczestniczyć w sytuacjach, w których nacisk kładziony jest na uczucia i emocje; Działania i decyzje muszą być podejmowane bez odwoływania się do jakichkolwiek zasad, czy koncepcji. **"Pragmatycy"**. Chcą natychmiast wypróbować pomysły, teorie i techniki, aby sprawdzić, czy działają w praktyce. Są nastawieni na poszukiwanie nowych pomysłów i wykorzystywanie pierwszej okazji do przetestowania ich w praktyce. Rzadko mają cierpliwość do długich dyskusji. Lubią podejmować praktyczne decyzje i rozwiązywać realne problemy.

Ich filozofia brzmi: "Zawsze jest lepszy sposób" i "Jeśli to działa, to jest dobre". Nauka jest najlepsza, gdy: istnieje oczywisty związek między nauczaniem przedmiotami a rozwiązywanymi w życiu problemami; demonstrowane techniki prowadzą do konkretnych, praktycznych rezultatów (oszczędność czasu, zrobienie dobrego wrażenia, lepsza komunikacja z trudnymi ludźmi); można wypróbować nowe metody pod okiem doświadczonego mentora; prezentowane są odpowiednie wzorce do naśladowania. "Pragmatycy" najgorzej uczą się, gdy: studiowane tematy nie są związane z ich oczywistymi potrzebami; mentorzy są postrzegani jako teoretycy; nie oferuje się jasnych instrukcji; istnieją psychologiczne bariery we wdrażaniu rozwiązań; uczenie się nie prowadzi do wyraźnej poprawy (we własnych wynikach).

Praktyczne zalecenia metodyczne dotyczące procesu uczenia się

Ponieważ uczenia się nie można narzucić dorosłym, proces uczenia się powinien być tak zaplanowany, aby wywołać u nich chęć do nauki. Chęć uczenia się dorosłych może być kształtowana przez postrzeganą wewnętrzną potrzebę uczącego się dorosłego. **Dorośli uczący się wolą być na czele procesu uczenia się;** szukają autonomii, samoorganizacji i samozarządzania w swoim uczeniu się. **Wybrane metody i formy uczenia się powinny mieć charakter partycypacyjny.** Dominująca pozycja tradycyjnego edukatora, "ja wiem więcej", nie jest właściwa. Powinna być zastąpiona przez doradcę lub facylitatora. Należy preferować metody oparte na problemach oraz formy grupowe i zbiorowe, które **zapewniają maksymalną inicjatywę podopiecznych.** Lepiej, aby mentor pozostawał jak najczęściej w "cieniu" i wychodził z roli facylitatora tylko wtedy, gdy jest to konieczne. Ponieważ dorośli z zainteresowaniem uczą się tylko tego, co jest im potrzebne do rozwiązania problemów i osiągnięcia celów, przy wyborze treści zadań edukacyjnych należy dać pierwszeństwo tym, które będą miały osobisty lub społeczny wpływ na zainteresowania podopiecznych. Najwłaściwszymi metodami do zastosowania są **"metoda studium przypadku" oraz "symulacja i odgrywanie ról",** oparte na materiale dostarczonym przez samych podopiecznych. Zastosowanie tych metod daje możliwość przećwiczenia umiejętności "tu i teraz" oraz zastosowania ich w praktyce bezpośrednio po zakończeniu szkolenia, co jest również specyficznym wymogiem dorosłych podopiecznych. Aby zmienić trajektorię swojej kariery zawodowej, potrzebują oni nie tyle nowej wiedzy, co raczej nowych **sposobów działania, a** zatem trzeba to przećwiczyć w procesie szkoleniowym. Ponieważ **dorośli uczą się najlepiej w nieformalnych warunkach,** proces uczenia się nie powinien być zbyt

"sformalizowany". Wręcz przeciwnie, konieczne jest stworzenie środowiska, które pozwala podopiecznym na swobodną wymianę punktów widzenia, obronę swoich stanowisk, wysłuchanie opinii innych, odniesienie ich do własnych, zgłaszanie krytycznych uwag itp. Komunikacyjne technologie pedagogiczne mają tu większe znaczenie niż kiedykolwiek wcześniej. **Dialog, polemika, debata** i inne formy komunikacji w procesie nauczania nie tylko tworzą nieformalne środowisko, ale są również skuteczne w kształceniu zdolności komunikacyjnych podopiecznych. Ze względu na fakt, że dorośli mają bogate wcześniejsze doświadczenia, nie należy ich ignorować, ale raczej wykorzystać w procesie uczenia się. Doświadczenia te mogą być aktualizowane i stosowane w zadaniach edukacyjnych. To właśnie w odniesieniu do konkretnych doświadczeń osób uczących się najczęściej należy rozpocząć naukę. Najlepsze doświadczenia dorosłych mogą być również problematyczne (co jest szczególnie prawdziwe w przypadku początkujących trenerów, którym trudno jest "kwestionować siebie" i którzy z trudem wychodzą z zawodowej samowystarczalności). Oprócz doświadczenia, mentorzy wnoszą do uczenia się również własne wartości, co również należy uwzględnić w organizacji procesu uczenia się. **Negatywne ocenianie lub ignorowanie doświadczeń i wartości życiowych podopiecznych** ma negatywny wpływ zarówno na proces uczenia się, jak i jego efekty. Ze względu na fakt, że osoby dorosłe nie lubią wszelkiego rodzaju procedur oceny i samokontroli, w procesie uczenia się należy stworzyć sytuacje diagnostyczne, w których uczący się będą mogli dokonać samooceny zarówno skuteczności swojego uczenia się, jak i jego efektów.

2.3. Doradztwo zawodowe dla osób 50+

Większość kandydatów cierpi: całymi dniami aktualizuje wpisy na stronach z ofertami pracy, wysyła dziesiątki listów motywacyjnych, przechodzi wyczerpujące rozmowy kwalifikacyjne i ciągle coś udowadnia. Gdzie szukać pracy, co zrobić z dyskryminacją ze względu na wiek i jak zrozumieć, dlaczego odmówiono Ci po rozmowie kwalifikacyjnej?

Gdzie szukać pracy? Jeśli interesują Ciebie oferty z „wyższej półki”, to [Linked-in](#), agencje pośrednictwa pracy. Jeśli średni poziom, to grupy zawodowe na Facebooku. Odpowiadasz na świeży wakat, ale odpowiedź nigdy nie zostaje otwarta. Rekruter od razu widzi Twój wiek, dane kontaktowe, wykształcenie, miasto i ostatnie miejsce pracy - zarówno nazwę, jak i opis. Często to wystarczy, aby zrozumieć, czy otworzyć CV. Jak dowiedzieć się po odmowie, co dokładnie nie spodobało się pracodawcy? Wszystkie informacje zwrotne składają się z listu

zweryfikowanego przez prawników, który nic nie mówi. Tu naprawdę przydają się doradcy zawodowi. Mogą oni przeprowadzić pseudo-wywiad i w miarę szczerze powiedzieć, dlaczego zostałeś odrzucony.

Dyskryminacja ze względu na wiek na rynku pracy istnieje. Czy naprawdę dla pracodawców ważniejszy jest młody i ambitny pracownik, który zabłyśnie, niż doświadczony i z wiedzą, który naprawdę pomoże firmie? Dyskryminacja istnieje również po 50-tce. Trudność polega na tym, że nikt nigdy nie powie, że odmówiono Ci pracy ze względu na wiek. Jest tylko jeden sposób, by to rozwiązać: do 40. roku życia musisz mieć taką markę zawodową, aby była atrakcyjna dla pracodawcy.

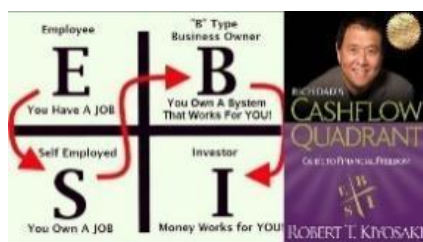
Dlaczego na rozmowach kwalifikacyjnych zadawane są bezużyteczne pytania? "Dlaczego chce pan pracować w naszej firmie?". Trzeba próbować rozbawić potencjalnego pracodawcę. Jednostka zasobów ludzkich (ang. Human Resources) to bariera w wejściu do firmy. Możesz nauczyć się ją przechodzić, proces będzie szybszy i bardziej komfortowy.

Doradztwo zawodowe to dość nowy temat dla osób 50+. Obejmuje co najmniej cztery metody: doradztwo w zakresie rynku pracy, doradztwo zawodowe, elementy coachingu i elementy doradztwa psychologicznego; wiedzę z zakresu zarządzania finansami osobistymi oraz efektywność. Doradztwo zawodowe polega na pomocy w znalezieniu pracy i budowaniu kariery. Doradca zawodowy nie znajduje Ci pracy, tylko uczy Cię jak ją prawidłowo wykonywać. Doradztwo zawodowe składa się z czterech głównych bloków:

Umiejętności związane z poszukiwaniem pracy. Jest to umiejętność pisania CV i listów motywacyjnych. Określanie swojej wartości na rynku pracy. Umiejętność wyszukiwania wolnych miejsc pracy, nie tylko tych, które są dostępne na stronach internetowych z ofertami pracy. Umiejętności autoprezentacji, prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych, umiejętność odpowiadania na "trudne pytania". Umiejętność negocjowania z pracodawcami i obrony swoich interesów; doradztwo w zakresie aktualnych trendów na rynku pracy; na jakie zawody jest zapotrzebowanie, a na jakie - mniejsze; informacje o strukturach i możliwościach rozwoju zawodowego w różnych typach firm; informacje o wysokości wynagrodzeń. Niektóre firmy będą cenić Twoje wyniki, inne zaś stabilność i zaangażowanie. Dla małych prywatnych firm ważna jest umiejętność pracy w sytuacji niepewności i braku struktury, natomiast dla międzynarodowych korporacji - umiejętność przestrzegania procedur i respektowania łańcucha dowodzenia. Specjaliści HR oceniają Twoją motywację i stopień, w jakim Twoje

doświadczenie ogólnie spełnia wymagania. Dla kierownika ds. zatrudnienia ważne są szczegóły dotyczące Twojego doświadczenia, umiejętności zawodowych i kompetencji. Dyrektor jednostki zasobów ludzkich zwróci uwagę na długoterminowe plany zawodowe i ich zgodność z celami firmy. A dla właściciela liczy się to, ile zysku przyniesiesz firmie oraz Twoje walory moralne i etyczne. **Jak najlepiej "opakować"** i sprzedać pracodawcy swoje doświadczenie? To ważne, szczególnie dla tych, którzy dawno nie byli na rozmowie, wysyłają CV i nie dostają odpowiedzi, nie są zapraszani na kolejne rozmowy i mają problem z zaprezentowaniem się. Umiejętność poszukiwania pracy jest tym, co "leży na powierzchni", ale nie jest najważniejsza. Nie można po prostu napisać dobrego CV - jeśli nie ma pod nim solidnego gruntu (motywacji i dopasowania do długoterminowych celów).

Planowanie kariery zawodowej. Chodzi o określenie kierunku swojej kariery i sporządzenie krótko- lub średnioterminowego planu kariery, z uwzględnieniem trendów na rynku pracy. Pomaga to podążać w kierunku i w tempie, które jest dla Ciebie najlepsze. Nie każdemu odpowiada ścieżka kariery od specjalisty do dyrektora; niektórzy lepiej czują się w biznesie; a dla niektórych ważniejsze jest ciekawe i satysfakcjonujące życie oraz podróże. Plan kariery umożliwia szybkie i łatwe podejmowanie trudnych decyzji - którą z dwóch ofert pracy wybrać, czy zmienić pracę lub jakie dalsze kształcenie podjąć. Nie każdy nadaje się do kariery pionowej. Dzisiejszy świat szybko się zmienia, firmy zmieniają strukturę i nie da się sztywno planować na dłuższy czas. Są etapy rozwoju psychologicznego i kryzysy charakterystyczne dla wieku, kiedy wartości ulegają przewartościowaniu. Twoja strategia zawodowa może się drastycznie zmienić po kryzysie połowy życia i nie trzymaj się kurczowo celu, który wyznaczyłeś 15 lat temu, ale musisz mieć jasne zrozumienie, dokąd zmierza rynek i jak być pożądanym za pięć lat. Nie da się zaplanować długoterminowej kariery bez wyjścia z kwadrantu zatrudnienia (R. Kiyosaki, "CashFlow Quadrant").



Poradnictwo zawodowe i odnajdywanie swojego powołania. Blok ten pomaga określić predyspozycje, talenty i zainteresowania. Zainteresowania są kluczowym czynnikiem udanego rozwoju kariery; bez nich nie można odnieść sukcesu w zawodzie, niezależnie od tego, ile wysiłku się w to włoży. Jeśli chodzi o predyspozycje i talenty, to są one drugorzędne, natomiast zainteresowania są pierwszorzędne - pozwalają robić coś przez dłuższy czas, a dzięki nim pojawiają się zdolności. Jest to naukowo wyprowadzona "zasada 10 000 godzin".

Ważne jest również określenie swojej motywacji zawodowej. Dla niektórych osób ważniejsze od wysokich zarobków jest uznanie, a dla innych możliwość pracy ręcznej. To wszystko jest bardzo indywidualne, zależne od systemu wartości. Dobrej jakości doradztwo zawodowe pomaga wybrać odpowiednią dziedzinę, rodzaj zatrudnienia i firmę, właściwie zaplanować karierę i podążać własną ścieżką kariery. Stosunkowo łatwo, szybko i bezboleśnie można też zmienić karierę, jeśli już dokonano się złego wyboru.

Przeszkody psychologiczne. Co stoi na przeszkodzie, aby ktoś tam pracował? Trudności polegają albo na tym, że nie wie jak to zrobić (10% przypadków). A w 90% przypadków prawdziwym problemem jest to, że dana osoba boi się to robić - wydaje jej się to głupie, złe, niedostatecznie opłacane, mało obiecujące itp.

Naprawdę żal patrzeć, jak zdolny pedagog pracuje jako księgowy, bo uważa, że nauczyciele za mało zarabiają. Albo jak inżynier z własnych zapasów męczy się na stanowisku kierownika sprzedaży. Zapewne nie raz widziałeś ludzi, którzy się czymś interesują i nawet wiedzą, co powinni zrobić, żeby to był ich zawód, ale tego nie robią. Napisanie ładnego CV, informacje o trendach na rynku pracy czy test z doradztwa zawodowego nie zmieniają sytuacji. Konieczna jest praca z przeszkodami psychologicznymi - **lękami i negatywnymi postawami** - które wpływają na całe życie poza naszą świadomością - zidentyfikowanie i zneutralizowanie ich, które przeszkadzają w samorealizacji zawodowej. Kiedy człowiek wierzy w siebie i swój sukces, wszystko staje się dla niego możliwe, nawet rzeczy, których nikt wcześniej nie dokonał!

Doradztwo zawodowe dla osób poszukujących pracy. Wybór właściwej ścieżki kariery nie jest łatwy: z jednej strony kierujemy się własnymi zainteresowaniami i predyspozycjami, z drugiej - przydatnością zawodu i możliwościami zarobkowymi. Doradca personalny określi Twoje talenty i zarekomenduje karierę, która będzie im sprzyjać. Przy wyborze szkoleń ekspert weźmie pod uwagę Twoje oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i sytuację na rynku pracy. Lingwista może zostać dobrym programistą, konsultant doradzi Ci, jak rozwinąć ukryte talenty i zdobyć przewagę w karierze cyfrowej/zmianę pracy na zdalną lub własny biznes;

pomóc Ci znaleźć wymarzoną karierę, zdobyć potrzebne umiejętności i pracować dla własnej przyjemności. Aby zrealizować się zarówno w karierze, jak i w życiu.

2.4. Udział osób w wieku 50+ w rynku pracy

Na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych wśród osób poszukujących pracy i pracodawców w celu poznania prawdziwych postaw wobec starszych pracowników i osób poszukujących pracy na rynku pracy zidentyfikowano fakty i opinie.

Wyzwania związane ze znalezieniem pracy. Najdłuższe poszukiwania (co najmniej 6 miesięcy) są częstsze w grupach wiekowych powyżej 50 lat. Poczucie trudności występuje we wszystkich grupach wiekowych, ale najczęściej zgłaszają je osoby 50+. Najbardziej **krytycznymi aspektami** poszukiwania **pracy** są: znalezienie pracy w swojej dziedzinie; praca spełniająca oczekiwania płacowe; uczestnicy 50+ uważali, że główną przyczyną odrzucenia pracy jest wiek. Osoby, które podjęły obecną pracę po przejściu na emeryturę dzieliły się tym, co było bardzo trudne. Powody podjęcia pracy po przejściu na emeryturę: powody materialne i niematerialne stanowią prawie równe połowy odpowiedzi: Chęć poczucia bezpieczeństwa finansowego i niezależności; Miłość do swojej pracy, czerpanie radości z ulubionego zajęcia; Pilna potrzeba pieniędzy; Nawyk bycia zajętym; Pragnienie pozostania produktywnym, elastyczność umysłu; Pragnienie poczucia, że jest się ważnym, potrzebnym innym ludziom.

Mocne i słabe strony wieku. Osoby starsze najczęściej postrzegały wiek jako przeszkodę w zatrudnieniu, choć widziały w nim wiele zalet w stosunku do osób młodszych - bardziej odpowiedzialne podejście do pracy, cenny rezerwuar wiedzy i doświadczenia. 1/3 respondentów przyznaje, że młodzi ludzie mają nad nimi przewagę - głównie cyfrową oraz bardziej kreatywne podejście.

Relacje z kolegami. Uczestnicy oceniali swoje relacje z kolegami w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo słabe, a 5 bardzo dobre. Z odpowiedzi wynika, że w poszczególnych grupach wiekowych średnia ocena wyniosła 4,3. 2/3 osób 50+ zadeklarowało, że nie napotkało żadnych trudności związanych z ich wiekiem. Pozostali podzielili się, że nie mają bliskich współpracowników.

Bardzo mały odsetek młodszych pracowników uważał kolegów w wieku emerytalnym za nieefektywnych. Relacje z kolegami w wieku emerytalnym nie różnią się od relacji z pracownikami w innych grupach wiekowych. Większość kandydatów do pracy uważa, że każdy ma prawo do pracy, bez względu na wiek.

Pewność siebie w obecnej pracy. Uczestnicy oceniali swoje poczucie bezpieczeństwa w obecnej pracy. Pewność siebie odnosi się do braku obaw przed odejściem lub zwolnieniem, braku poczucia, że pracodawca ceni Twoją wiedzę i oczekuje od Ciebie długotrwałej współpracy. Wyniki pokazały, że najbardziej pewne siebie czuły się osoby ze starszych grup wiekowych: osoby przed emeryturą i emeryci.

Postawy pracodawców: przyczyny odmów. Pracodawcy podkreślali znaczenie różnych parametrów CV, na które zwracają uwagę przy ocenie od 1 do 5, gdzie 5 oznacza wysoką ocenę. Wbrew powszechnym opiniom, wiek nie należał do najważniejszych parametrów. Pracodawcy najczęściej musieli odrzucać kandydatów z powodu: Niedopasowanie oferty wynagrodzenia do oczekiwań - ponad połowa; Cechy osobiste (niezgodność z kulturą organizacyjną firmy) - ponad połowa; Brak doświadczenia zawodowego w profilu firmy - połowa; Brak ogólnego doświadczenia zawodowego - mniej niż połowa; Wiek kandydata - mniej niż połowa. Wiek odgrywa pewną rolę i dość często staje się powodem odrzucenia kandydata, ale nie jest to bynajmniej powód wiodący. Więcej informacji zwrotnych od pracodawców: kultura korporacyjna jest zbudowana na pokoleniach X i Y; w firmie automatyzacji i nowych projektów osobom po 50. roku życia trudno jest nadążyć za tempem; starsi kandydaci nie radzą sobie z ilością wymaganych informacji i wielozadaniowością, mogą też wystąpić trudności komunikacyjne; kandydaci w wieku 50+ nie czuli się komfortowo; kandydat przed emeryturą zazwyczaj nie jest w stanie przystosować się do nowego środowiska dynamicznej firmy; Starsi kandydaci są mniej elastyczni (uważają, że wiedzą dużo, polegając na starej wiedzy), mniej podatni na szkolenia (nie mają ochoty na ponowne uczenie się), mniej kontrolowani przez młodszego menedżera, mniej operatywni (potrzebują wszystkiego szybko, tu i teraz). Czasem przyczyny wynikają ze stereotypowego postrzegania "starszych" pracowników, czasem - z rzeczywistych złych doświadczeń związanych z zatrudnieniem starszego pracownika, który nie sprawdził się lub nie potrafił się dostosować; starsi ludzie nie byli już biegli w nowoczesnych technologiach i nie byli w stanie zrozumieć i nauczyć się; większość wiekowych nie była gotowa na zmianę sposobu myślenia; komunikacja z młodymi

menedżerami i w konsekwencji trudności w umiejętności uczenia się, sztywność myślenia; mniej elastyczni w pracy, bardziej stereotypowi w myśleniu, nadmiernie przywiązani do swojego doświadczenia, co uniemożliwia im uczenie się nowych rzeczy; w przypadku młodego zespołu, pracownicy w wieku emerytalnym nie pasowaliby do kultury korporacyjnej; nie mają elastyczności psychologicznej, pozwalającej na adaptację do nowych rzeczy, co jest bardzo ważne; słabo rozumieją nowoczesne technologie; na stanowiska wymagające wytrzymałości fizycznej i siły fizycznej emeryci obiektywnie się nie nadają; tacy pracownicy mają przestarzałą wiedzę; nie są w stanie podejmować szybkich i wyważonych decyzji, nie są w stanie szybko poradzić sobie z zadaniami; mają wysokie oczekiwania płacowe ze względu na nagromadzone doświadczenie; nie są wystarczająco aktywni i proaktywni; często chodzą na zwolnienia lekarskie ze względu na zły stan zdrowia; nie są skłonni do pracy w nadgodzinach; są narażeni na wypalenie zawodowe.

Postawy pracodawców: gotowość do zatrudnienia. Ponad połowa w zasadzie bierze pod uwagę życiorysy kandydatów w wieku emerytalnym; 1/3 - nie. Mniej niż połowa jest gotowa i akceptuje takich kandydatów.

Pracodawcy dostrzegają ich mocne strony: są zainteresowani długotrwałymi relacjami (niska rotacja pracowników wśród osób 50+ (ponad połowa); posiadają bogatą wiedzę i doświadczenie - (ponad połowa); szeroki zakres kontaktów zawodowych przydatnych dla firmy; niskie oczekiwania płacowe; chętnie przekazują doświadczenie młodym ludziom, są dobrymi mentorami.

Jak zwiększyć swoje szanse na kontakt z pracodawcą wolnym od uprzedzeń co do wieku?

Warto rozważyć oferty pracy, które mówią, że wymagane jest doświadczenie 6 lat lub więcej. Tacy specjaliści są obecnie poszukiwani na rynku - o 5% więcej niż w poprzednich latach; użyj filtra "Wymagane doświadczenie zawodowe" w wyszukiwaniu zaawansowanym. Przeanalizuj swoje oczekiwania płacowe w odniesieniu do rynku pracy, swoje doświadczenie w odniesieniu do aktualnych potrzeb pracodawców, a treść CV pod kątem zasad atrakcyjnego CV.

Fakty dotyczące pracowników w wieku emerytalnym. Dwadzieścia procent pracodawców nie zatrudnia pracowników w wieku emerytalnym lub przedemerytalnym. Większość osób starszych była zatrudniona na stanowiskach szeregowych; Starsi pracownicy zajmowali się produkcją, administracją i księgowością. Pracownicy w wieku emerytalnym otrzymują niższe

wynagrodzenie niż pracownicy z innych grup wiekowych; Jeśli firma posiada programy mentoringu i transferu doświadczeń, pracownicy w wieku emerytalnym zazwyczaj w nich uczestniczą.

2.5. Quiz

1. Na czym polega analiza SWOT osoby?

- a. nie dotyczy ludzi
- b. zobaczyć siebie z zewnątrz i nakreślić swoją strategię życiową

2. Jakie są mocne strony analizy osobowości?

- a. jak silna fizycznie jest dana osoba
- b. najbardziej widoczne cechy i właściwości

3. Jakie są słabe strony analizowania osobowości?

- a. jak słaba fizycznie jest dana osoba
- b. nasza pięta achillesowa, nasza wrażliwa strona

4. Czym jest potencjał, szansa analizowanie osobowości?

- a. Dalsze wzmacnianie swoich mocnych stron
- b. Odszkodowanie, ochrona twoich słabości

5. Jakie są prawdopodobne zagrożenia, i niebezpieczeństwa?

- a. czynniki zewnętrzne
- b. wewnętrzne, osobiste okoliczności mogą stanowić zagrożenie

6. Ile jest typów podopiecznych w zależności od rodzaju dominujących motywów?

a. 1. Podstawowe motywy to samorealizacja i samorozwój. 2. Uczniowie ci nie mają szczególnej tendencji do aktywności.

b. 1. Podstawowe motywy to samorealizacja i samorozwój. 2. Uczniowie ci nie mają szczególnej tendencji do aktywności. 3. Są skoncentrowani nie na samej pracy, ale na zdobywaniu "ocen".

7. Która z nich jest formą uczenia się rozwojowego?

- a. Gry fabularne
- b. Gry biznesowe na podstawie materiałów dostarczonych przez podopiecznych

8. Jak zorganizować monitorowanie efektów uczenia się?

- a. W organizacji kształcenia dorosłych należy preferować samokontrolę
- b. Monitoring zewnętrzny

9. Jakie są style uczenia się?

- a. "Aktorzy"; "Refleksyjni"; "Teoretycy"; "Pragmatycy"
- b. "Refleksyjni"; "Teoretycy"; "Pragmatycy"

10. Ważne praktyczne zalecenia metodologiczne

- a. Osoby 50+ wolą być liderami w procesie uczenia się - zapewniają inicjatywę swoim podopiecznym
- b. Wybrane przez Ciebie metody i formy uczenia się powinny mieć charakter partycypacyjny
- c. Potrzebują nowych sposobów działania
- d. Dorośli uczą się najlepiej w nieformalnych warunkach
- e. Stosować dialog, polemiki, debaty
- f. Negatywne ocenianie lub ignorowanie doświadczeń i wartości życiowych podopiecznych jest złe

11. Gdzie dorośli człowiek szuka pracy?

- a. LinkedIn, media społecznościowe i sieci zawodowe
- b. Koło przyjaciół

12. Czy dyskryminacja ze względu na wiek istnieje po 50-tce?

- a. Tak
- b. Nie

13. Co to są umiejętności poszukiwania pracy?

- a. Umiejętność pisania CV i listów motywacyjnych
- b. Określenie swojej wartości na rynku pracy w celu znalezienia wolnych miejsc pracy
- c. Umiejętności autoprezentacji
- d. Umiejętność odpowiadania na "trudne pytania".

14. Co jest główne w planowaniu kariery zawodowej?

- a. aby wiedzieć, dokąd zmierza rynek
- b. jak być pożądanym za pięć lat

15. Który z czynników jest kluczowy dla pomyślnego rozwoju kariery zawodowej?

- a. zdolności
- b. Zainteresowanie jest pierwotne - pozwala robić coś przez długi czas, a zdolności pojawiają się

16. Najbardziej krytycznymi aspektami poszukiwania pracy są:

- a. znalezienie pracy w swoim kierunku studiów;
- b. pracę, która spełnia ich oczekiwania płacowe;

17. Jak wyglądają relacje 50+ ze współpracownikami?

- a. 2/3 osób 50+ zadeklarowało, że nie napotkało żadnych trudności związanych z ich wiekiem

- b. złe relacje

18. Czy pracownicy 50+ mają zaufanie do swojej obecnej pracy?

- a. tak
- b. nie

19. Jakie są główne przyczyny odmowy przyjęcia osób poszukujących pracy 50+?

- a. Cechy osobiste (niezgodność z kulturą organizacyjną firmy);
- b. Brak doświadczenia zawodowego w profilu firmy;
- c. Wiek kandydata

20. Jak zwiększyć swoje szanse na rynku pracy w przypadku osób 50+?

- a. rozważ oferty pracy, które mówią, że wymagane jest doświadczenie 6 lat lub więcej.
- b. zbadać swoje oczekiwania dotyczące wynagrodzenia
- c. przekształcenie treści CV na zasady atrakcyjnego CV

2.6. Literatura

1. Galina V. Korotkova, Victoria A. Voropayeva, Nina I. Rudneva, Artemiy A. Korotkov (31 marca 2022) Cultural Studies Of Education: Innovation Of A Competence Approach Or Pedagogical Models;
<https://www.europeanproceedings.com/article/10.15405/epsbs.2022.03.45>
2. U. Matuszewski, O. R. Kudakow. (01.10.2021) METODOLOGICZNE ZASADY STOSOWANIA PODEJŚCIA OPARTEGO NA KOMPETENCJACH W ZAWODOWYM EDUKACJA G. <https://goaravetisyan.ru/en/kompetentnostnyi-podhod-v-sovremennom-obrazovanii-kratko-kompetentnostnyi-podhod-kompetentnostnyi/>
3. Cashflow Quadrant Explained by Robert Kiyosaki (Dec 18, 2017) <https://www.youtube.com/watch?v=bC1ScfCny38>
4. Statystyki i bazy danych (2022), ILO <https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--en/index.htm>

5. Światowa Prognoza Zatrudnienia i Spraw Społecznych: Trendy 2022 (17 stycznia 2022)
https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2022/WCMS_834081/lang--en/index.htm
6. Praca i wiek: stereotypy i rzeczywistość (31 lipca 2020) Grupa firm HeadHunter;<https://hh.ru/article/27243>
7. Мярка - наемане на лица от 50- до 64-годишна възраст, придобили право на професионална пенсия за ранно пенсиониране, (2022) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта
<https://www.az.government.bg/pages/myarka-naemane-na-lica-pridobili-pravo-na-profesionalna-pensiya-za-ranno-pensionirane/>
8. Национална програма "Помощ за пенсиониране", (2022) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта
<https://www.az.government.bg/pages/nacionalna-programa-pomosht-za-pensionirane/>
9. Карьерная консультация, 2022, Нетология,
<https://netology.ru/programs/karernaya-konsultaciya#/bonuses>
10. "Дискриминация существует": 8 вопросов к карьерному консультанту о поиске работы, Тинькофф журнал, 2022, <https://journal.tinkoff.ru/employment-advice/>

2.7. Załącznik 2 Odpowiedzi do quizu

Pytania	Odpowiedzi
Pytanie 1	b
Pytanie 2	b
Pytanie 3	b
Pytanie 4	a,b
Pytanie 5	a,b
Pytanie 6	b
Pytanie 7	a,b
Pytanie 8	a
Pytanie 9	a
Pytanie 10	a,b, c, d, e, f
Pytanie 11	a
Pytanie 12	a
Pytanie 13	a,b,c,d
Pytanie 14	a,b
Pytanie 15	b
Pytanie 16	a,b
Pytanie 17	a
Pytanie 18	a
Pytanie 19	a,b,c
Pytanie 20	a,b,c

3. Relacja Mentor-Podopieczni

3.1. Czym jest efektywna relacja Mentor-Podopieczni?

Mentoring sam w sobie wiąże się z relacją pomiędzy mentorem a podopiecznym, stopień, w jakim ta relacja jest udana, zależy jednak od tej relacji, jej cech i dynamiki. **Skuteczna relacja mentor - podopieczny to relacja, w której promowane jest uczenie się i zmiana.** W pierwszej kolejności należy wspomnieć o teorii społecznego uczenia się Bandury (1977a), ponieważ służy

ona jako ramy do zrozumienia, w jaki sposób człowiek uczy się poprzez obserwację i modelowanie (Horsburgh & Ippolito, 2018).

Zgodnie z tą teorią, ludzie zaczynają się uczyć od najmłodszych lat poprzez naśladowanie innych. Zgodnie z tą teorią, **ludzie uczą się poprzez obserwację zachowań, postaw i wyników działań innych osób** (Bandura, 1977a; 1977b). **W tym modelu człowiek jest bardziej skłonny uczyć się od tych, których postrzega jako podobnych do siebie, czyli od swoich rówieśników.** Jest on więc szczególnie istotny w przypadku mentoringu rówieśniczego. W tym modelu społeczne uczenie się powstaje w wyniku interakcji pomiędzy czynnikami behawioralnymi (tj. tym, co robi mentor i jego efektem), czynnikami osobistymi (tj. cechami osobistymi podopiecznego) oraz czynnikami środowiskowymi (tj. miejscem, w którym odbywa się uczenie i jego cechami).

Jak już wspomniano, **uczenie się jest podstawą efektywnego partnerstwa mentora i podopiecznych.** Mentor i podopieczni powinni najpierw wspólnie określić cele, które mają na celu rozwój wiedzy, umiejętności, zdolności i sposobu myślenia podopiecznego, a następnie wspólnie pracować, aby osiągnąć ten cel. Jest to więc przede wszystkim partnerstwo w uczeniu się. **W efektywnej relacji mentor – podopieczni, podopieczni odgrywają aktywną rolę w uczeniu się, dzielą odpowiedzialność za priorytety, naukę i zasoby, a w trakcie tego procesu stają się coraz bardziej samodzielni. Z drugiej strony, mentor musi piełęgnować i pomagać podopiecznym w rozwijaniu ich zdolności do samodzielnego kierowania uczeniem się.** Podopieczni zaczynają od bycia zależnymi od mentorów, stopniowo zyskują niezależność, a proces kończy się, gdy między mentorem a podopiecznym powstaje współzależność. W skrócie, **bardziej udane relacje mentorskie to partnerstwa oparte na współpracy, gdzie uczenie się jest dwukierunkowe, tj. od mentora do podopiecznego i odwrotnie** (Zachary & Fain, 2022).

W związku z tym, idealna relacja mentor-podopieczny zachodzi w ramach **paradygmatu mentoringu skoncentrowanego na uczeniu się.** Paradygmat ten powstał niedawno, ponieważ role mentora i podopiecznego ewoluowały, jak również nasze wyobrażenie o nich (Zachary & Fain, 2022). Dodatkowo, paradygmat ten najlepiej pasuje do zasad uczenia się dorosłych, jak widać w poniższej tabeli zaadaptowanej z Zachary i Fain (2022):

Elementy paradygmatu mentoringu skoncentrowanego na uczeniu

Element mentoringu	Zmiana paradygmatu	Zasada uczenia się dorosłych
Rola mentora	Z: Pasywny odbiorca Do: Aktywny partner	Dorośli uczą się najlepiej, gdy są zaangażowani w diagnozowanie, planowanie, realizację i ocenę własnego uczenia się.
Rola mentora	Od: Autorytet Do: Facylitator	Rolą facylitatora jest tworzenie i utrzymywanie wspierającego klimatu, który sprzyja powstawaniu warunków niezbędnych do uczenia się.
Proces uczenia się	Z: Kierowany przez mentora, mentor odpowiedzialny za naukę podopiecznego Do: Samodzielne kierowanie, podopieczny odpowiedzialni za własną naukę	Dorośli słuchacze mają potrzebę samodzielnego kierowania.
Trwanie relacji	Od: Koncentracja na kalendarzu Do: Koncentracja na określonym celu	Gotowość do nauki wzrasta, gdy pojawia się konkretna potrzeba wiedzy.
Mentoring - relacje	Z: Jedno życie = jeden mentor; jeden mentor = jeden podopieczny Do: Wielu mentorów w ciągu całego życia i wiele modeli mentoringu: indywidualne, grupowe, komplementarne, rówieśnicze	Życiowy zasób doświadczeń to podstawowy bank wiedzy: doświadczenia życiowe innych wzbogacają proces uczenia się.
Organizacja	Od: Twarzą w twarz Do: Wielość i różnorodność miejsc i możliwości	Dorośli uczniowie mają nieodłącznie potrzebę natychmiastowego zastosowania.

Orientacja	Z: Zorientowanie na produkt: transfer i pozyskiwanie wiedzy Do: Zorientowany na proces: krytyczna refleksja i zastosowanie	Dorośli najlepiej reagują na uczenie się, gdy są wewnętrznie zmotywowani do nauki.
------------	---	--

Dodatkowo, badania wykazały, że **udane partnerstwa mentorskie mają tendencję do posiadania zestawu specyficznych i możliwych do zidentyfikowania umiejętności, które działają jako katalizatory uczenia się i zmiany.** Phillips-Jones (2003) stworzył następujący model, który dzieli te umiejętności na umiejętności specyficzne dla mentora, umiejętności specyficzne dla podopiecznego oraz umiejętności, które powinni posiadać zarówno mentorzy jak i podopieczni.

MODEL UMIEJĘTNOŚCI MENTORSKICH

wspólne umiejętności



3.1.1. Umiejętności specyficzne dla mentora

Za Philips-Jones (2003), umiejętności specyficzne dla mentora, umożliwiające skuteczne prowadzenie mentoringu, są następujące:

- **Zdolności instruktażowe/rozwojowe:** Wszyscy mentorzy, zarówno w bardziej formalnych, jak i nieformalnych środowiskach, muszą w jakiś sposób nauczać lub

instruować. W środowiskach bardziej formalnych oznacza to często prowadzenie zajęć lub wykładów, podczas gdy w środowiskach bardziej nieformalnych, jak to często ma miejsce w przypadku mentoringu rówieśniczego, oznacza to zwykle modelowanie określonych zachowań w celu przekazania idei i procesów. Jest to zgodne z wyżej wymienioną teorią społecznego uczenia się Bandury (1977a, 1977b). Skuteczny mentor prowadzi podopiecznego przez proces mentoringu, wyjaśniając, co robi i dlaczego to robi.

- **Inspirowanie:** Wielcy mentorzy są w stanie zainspirować swoich podopiecznych. Robią to poprzez dawanie przykładu. Innym sposobem jest tworzenie sytuacji, w których podopieczni mogą zobaczyć i/lub wejść w interakcję z innymi inspirującymi ludźmi. Dodatkowo, mentorzy mogą wykorzystać w tym celu filmy dokumentalne, teksty autobiograficzne i inne zasoby przedstawiające inspirujących ludzi. Innym ważnym aspektem jest próba skłonienia podopiecznych do zidentyfikowania sytuacji, w których oni sami byli inspirujący. Wspomniany mentor pomaga podopiecznym zidentyfikować ich osobiste walory, które wspierają w dążeniu do budowania własnej wartości.
- **Dostarczanie korygujących informacji zwrotnych:** Pozytywne informacje zwrotne są podstawą skutecznego mentoringu. Ponieważ korygująca informacja zwrotna jest często postrzegana w negatywnym świetle, jako że koryguje się działania drugiej osoby i/lub prowadzi ją w kierunku lepszych rozwiązań, dobrym rozwiązaniem, które mentorzy powinni zrobić na początku relacji, jest omówienie z podopiecznymi ich preferencji dotyczących tego, jak i czy chcą otrzymywać korygującą informację zwrotną oraz w jakich warunkach (np. na osobności, natychmiast po wykonaniu działania, itp.).
- **Zarządzanie ryzykiem:** Podczas uczenia się popełnianie pewnych błędów jest nieuniknione. Jednakże, mentor powinien być w stanie pomóc swojemu podopiecznemu w uniknięciu niepotrzebnych i/lub katastrofalnych błędów. Dobry mentor pomaga swojemu podopiecznemu nauczyć się podejmować tylko odpowiednie ryzyko i pomaga mu rozwijać własne strategie rozpoznawania, zapobiegania i naprawiania błędów.
- **Pokazywanie możliwości:** Mentorzy, będąc bardziej doświadczonymi niż ich podopieczni w danym obszarze, często są w stanie ręczyć za swoich podopiecznych i pomóc im w zdobyciu rozgłosu. Jednym z głównych sposobów, w jaki można to zrobić

jest zapewnienie podopiecznym wielu okazji do zaprezentowania swoich umiejętności przed odpowiednimi osobami.

3.1.2. Umiejętności specyficzne dla podopiecznych

Jeśli chodzi o umiejętności specyficzne dla podopiecznych w kierunku efektywnego mentoringu, to są one następujące (Philips-Jones, 2003):

- **Pozyskiwanie mentorów:** Sami podopieczni również często mają możliwość wyboru swoich mentorów. Dlatego jedną z podstawowych umiejętności jest zidentyfikowanie osób istotnych dla osiągnięcia ich celów. Podopieczni powinni być w stanie skontaktować się z wieloma osobami, negocjować z nimi i zrozumieć, czy ich cele są zbieżne. Następnie, podopieczni powinni wybrać mentora, którego postrzegają jako najlepszego do osiągnięcia swoich celów.
- **Szybkie uczenie się:** Podopieczni powinni dążyć do uczenia się. Powinni próbować zastosować to, czego się uczą, kiedy nie są z mentorem, a później przedyskutować to z nim, powinni być w stanie uczyć się z modelowanych działań, studiować materiały podane przez mentorów, a także samodzielnie szukać odpowiednich materiałów, integrować nową wiedzę, którą zdobywają i być w stanie przyjąć informację zwrotną w akceptujący. Ostatecznie, podopieczni powinni również być w stanie z szacunkiem dyskutować i nie zgadzać się ze swoimi mentorami.
- **Wykazywanie inicjatywy:** Podopieczni powinni być w stanie wykazać inicjatywę i rozwijać się samodzielnie bez potrzeby ciągłego wkładu ze strony mentora, a także być w stanie określić odpowiednie momenty na wykazanie inicjatywy i możliwość ryzyka. Poziom inicjatywy zależy od konkretnego mentora, podopieczni powinni omówić to na początku relacji.
- **Dotrzymywanie zobowiązań:** Jedną z najbardziej cenionych umiejętności jest zdolność do dotrzymywania zobowiązań ustalonych z mentorem. Kończenie zadań na czas i umiejętność wytrwania w procesie uczenia się, gdy zadanie jest trudne, nawet jeśli oznacza to prośbę o pomoc lub o dodatkowy czas.
- **Zarządzanie relacją:** Podczas gdy mentorzy zarządzają procesem, to na podopiecznych spoczywa obowiązek zarządzania relacją w odniesieniu do własnego rozwoju. Ważne

jest, aby śledzić i prowadzić otwartą rozmowę z mentorami, być uprzejmym i przedstawiać sugestie dotyczące relacji i jej kierunku.

3.1.3. Wspólne umiejętności podstawowe

Model ten określa następujące wspólne umiejętności podstawowe (Philips-Jones, 2003):

- **Aktywne słuchanie:** Aktywne słuchanie ma fundamentalne znaczenie dla mentorów i podopiecznych. Kiedy ktoś słucha, pokazuje, że obawy i zastrzeżenia drugiej osoby zostały wysłuchane i są brane pod uwagę. To pomaga w ustanowieniu i rozwoju relacji mentor – podopieczny, ponieważ sprawia, że druga osoba czuje się akceptowana i pomaga budować zaufanie. Mentorzy, muszą być szczególnie ostrożni, aby nie skierować rozmowy na swoje przeszłe doświadczenia i sposób ich rozwiązania, ani nie popaść w nastawienie na rozwiązywanie problemów. Pierwszy krok kończy się po prostu na słuchaniu i rozumieniu siebie nawzajem, a nie na próbach natychmiastowego rozwiązania czegokolwiek.
- **Budowanie zaufania:** Ta umiejętność opiera się na poprzedniej, ale wykracza poza nią. Jest ona rozwijana przez cały czas trwania relacji i im większe jest zaufanie i im bardziej zaangażowani są mentorzy i podopieczni, tym bardziej efektywne będzie to partnerstwo. W celu zbudowania zaufania, oboje powinni zachować dla siebie wszystko, co zostało im powiedziane w zaufaniu, szanować granice drugiej strony, postępować zgodnie z tym, do czego się zobowiązali, przyznawać się do błędów i być w stanie dyskutować i z szacunkiem się nie zgadzać.
- **Zachęcanie:** Pozytywna informacja zwrotna jest najważniejsza dla udanego mentoringu. Zarówno od mentora do ucznia, jak i od ucznia do mentora. Kiedy ktoś słyszy, że wykonuje wspaniałą pracę, zyskuje pewność siebie i pozostaje bardziej skupiony i zmotywowany. Ważne jest jednak, aby podkreślić, że pozytywne informacje zwrotne muszą być szczere. Ponadto, lepiej jest zaoferować "za dużo" pozytywnych informacji zwrotnych, niż "za mało".
- **Identyfikacja celów i aktualnej rzeczywistości:** Niezależnie od roli, jaką ktoś pełni, powinien mieć określone cele, osobistą wizję i być w stanie uzyskać dostęp do aktualnej rzeczywistości. Dla mentorów oznacza to bycie obiektywnym i bezpośrednim

w rozmowach z podopiecznymi na temat tego, czego oczekują od przyszłości i od mentoringu, a także przejrzystość w odniesieniu do aktualnych realiów własnych cech i specyfiki mentora (np. jego umiejętności i ograniczeń). Dla podopiecznych oznacza to możliwość samodzielnego określenia, co chcą osiągnąć, jakie są ich mocne strony, jak muszą się rozwijać, a także jaki konkretny rodzaj pomocy będzie im potrzebny. Należy to osiągnąć poprzez otwartą rozmowę pomiędzy mentorami i podopiecznymi, która powinna być prowadzona w trakcie całego procesu.

3.2. Etapy relacji mentor-podopieczny?

Teraz, kiedy zdefiniowaliśmy, czym jest efektywna relacja mentor – podopieczny, jaki paradygmat sprawdza się najlepiej w mentoringu z dorosłymi i jakie szczególne umiejętności leżą u podstaw tych relacji, które odnoszą sukcesy, istotne jest omówienie różnych etapów relacji mentor – podopieczny. **Ogólnie rzecz biorąc, proponowane modele identyfikujące etapy relacji mentor-podopieczny zazwyczaj dzielą relację na cztery lub pięć etapów.** W poniższej tabeli pokazujemy porównanie różnych modeli i to, jak definiują one każdy etap.

Porównanie różnych modeli etapów relacji mentor-podopieczni		
Model Complete (b.d.)	Model Together'a (Sarev, 2022)	Model Extension Michigan State University (Bottomley, 2015)
Inicjacja: Pierwszy kontakt pomiędzy mentorem i podopiecznym oraz ocena, czy są oni dobrze dopasowani poprzez omówienie wspólnych zainteresowań, wartości, celów i marzeń.	Cel: Na tym etapie, cele są ustalane przez podopiecznego, podopieczny dołącza do programu mentorskiego, a zgodność jest ustalana między podopiecznym a potencjalnym mentorem lub mentorami.	Kontemplacja: Mentorzy i podopieczni rozważają przystąpienie do programu mentorskiego, dowiadują się o programie, wyobrażają sobie siebie w odpowiedniej roli w programie i decydują, czy będą dobrze dopasowani.

Negocjacje: Mentor odnosi się do oczekiwań podopiecznego, pomaga mu wyznaczyć cele edukacyjne i stworzyć plan ich osiągnięcia. Na tym etapie poruszana jest również kwestia harmonogramu ich sesji.	Zaangażowanie: Mentor i podopieczny budują relację i zaufanie, opracowują plan działania w celu osiągnięcia swoich celów i lepiej się poznają.	Inicjacja: Tutaj mentorzy i podopieczni zgłaszają się do programu mentoringu i przechodzą przez wszelkie procesy związane z dostępem do niego, a na koniec są dobierani do mentora lub podopiecznego w zależności od tego, jaką rolę sami przyjmują. Po przedstawieniu się swojemu mentorowi lub podopiecznemu, określają cele i zaczynają ustalać granice.
Wzrost: Na tym etapie mentor i podopieczny zaczynają pracować w kierunku wcześniej ustalonych celów.	Wzrost: Mentor i podopieczny pracują nad budowaniem umiejętności podopiecznego, pokonywaniem przeszkód w rozwoju, rozwijaniem nastawienia na wzrost i na odpowiedzialność.	Wzrost i utrzymanie: Tutaj mentorzy i podopieczni budują relację i pracują nad osiągnięciem wcześniej określonych celów.
Zamknięcie: Na tym etapie mentoring się kończy. Może to być z wielu powodów, ponieważ cele zostały osiągnięte, program się zakończył lub coś innego.	Zakończenie: Mentor i podopieczny zastanawiają się nad mentoringiem, budują pewność siebie, by dalej się rozwijać, a podopieczny przejmuje inicjatywę	Zakończenie i rozwiązanie: Tutaj mentoring się kończy, albo z powodu zakończenia programu, albo z innego powodu. Jeśli mentor i podopieczny nie chcą kontynuować relacji po

		zakończeniu programu, jest to ostatni etap relacji.
		Redefinicja: Ten krok ma miejsce tylko wtedy, gdy mentor i podopieczny chcą kontynuować relację. Tutaj mogą starać się o przedłużenie programu lub nawet kontynuować swoją relację poza programem.

Jak widać w tabeli, choć modele te różnią się od siebie, to jednak w znacznym stopniu się pokrywają. Dlatego też proponujemy następujący 5-stopniowy model relacji mentor-podopieczny oparty na trzech wyżej wymienionych modelach:

1. **Cel:** Tutaj mentor i podopieczny ustalają swoje osobiste cele, badają potencjalne programy i mentorów/ podopiecznych, składają wniosek do programu mentorskiego (jeśli dotyczy) i nawiązują pierwszy kontakt z potencjalnymi mentorami/ podopiecznymi.
2. **Negocjacje:** Tutaj mentor i podopieczny zaczynają się poznawać, omawiają i ustalają cele, określają plan działania, aby osiągnąć te cele, określają swój harmonogram (jeśli dotyczy) i ustalają pewne granice (np. "jeśli jest weekend i zdajesz sobie sprawę, że masz jakieś pytania, proszę nie dzwonić do mnie, wyślij mi e-mail zamiast tego").
3. **Rozwój:** Tutaj mentor i podopieczny zaczynają wdrażać to, co postanowili zgodnie z planem działania i zaczynają pracować nad osiągnięciem swoich celów. Na tym etapie mentor pomaga podopiecznemu budować swoje umiejętności - podczas gdy sam rozwija swoje umiejętności mentorskie, - pomaga podopiecznemu pokonywać przeszkody, pomaga podopiecznemu rozwijać nastawienie na wzrost (tj. że umiejętności nie są ustalone w kamieniu, ale że ludzie mogą nad nimi pracować i je doskonalić), a podopieczny rozwija swoje zdolności samostwierdzenia i odpowiedzialności.

4. **Zakończenie:** Cele zostały osiągnięte lub z innego powodu zdecydowano o zakończeniu mentoringu. Na tym etapie mentor i podopieczny powinni zastanowić się nad mentoringiem, a podopieczny może zdecydować, czy chce zostać mentorem. Często jest to koniec relacji mentor-podopieczny/podopieczna.
5. **Redefinicja:** Jeśli mentor i podopieczny zdecydowali się kontynuować swoją relację poza początkowo zdefiniowaną relacją mentor- podopieczny/podopieczna, będą tutaj renegocjować swoje relacje. Albo poprzez przyjęcie różnych ról (np. podopieczny staje się mentorem i odwrotnie z powodu posiadania przez podopiecznego większej wiedzy/doświadczenia w innym obszarze/temacie), poprzez złożenie wniosku o przedłużenie/odnowienie programu mentorskiego (jeśli dotyczy) lub po prostu poprzez kontynuowanie relacji mentor- podopieczny/podopieczna poza programem (jeśli dotyczy).

3.3. Budowanie zaufania i ustalanie granic

Jak już wspomniano, **zdobycie zaufania i wyznaczenie granic jest niezwykle ważne w relacji mentor – podopieczni**. Dzieje się to przez cały czas trwania relacji, ale zaczyna się już na etapie negocjacji, jak widzieliśmy powyżej. Dodatkowo, nie jest to rzecz jednokierunkowa, jak widzieliśmy w Modelu Umiejętności Mentorskich Philips-Jones (2003). Jest to raczej podstawowa umiejętność zarówno dla mentorów, jak i podopiecznych, a zatem oboje mają budować zaufanie do siebie nawzajem i oboje mają ustanawiać swoje własne granice.

Jak więc mentor i podopieczny mogą skutecznie zbudować zaufanie i ustalić granice? Ponieważ **respektowanie wyznaczonych granic jest jednym ze sposobów na zbudowanie zaufania**, skupimy się najpierw na wyznaczaniu granic.

3.3.1. Ustalanie granic

Po pierwsze, trafne jest zdefiniowanie, czym są granice. "**Granice to oczekiwania, które stawiamy sobie i innym. Pomagają obu stronom zrozumieć, jak należy się zachowywać - jakie zachowanie jest dopuszczalne, a jakie nie**" (Martin, 2022). Nie oznacza to jednak, że wszystkie granice są dobre lub dopuszczalne. Zbyt sztywne granice mogą sprawić, że dana osoba będzie zbyt oderwana od rzeczywistości i niezdolna do tworzenia bliskich związków. Inni jednak cierpią z powodu poczucia winy, kiedy próbują ustalić granice i dlatego mają tendencję do zbyt luźnych granic, co powoduje, że trudno im powiedzieć "nie" i pozwalają innym często ignorować ich (zbyt luźne) granice (Pattemore, 2021). Zatem po pierwsze **trzeba umieć odróżnić zdrowe granice od zbyt sztywnych lub zbyt luźnych**. Nie jest to jednak łatwe, podobnie jak ustanowienie zdrowych granic.

Nash (2018) definiuje następujące etapy wyznaczania zdrowych granic:

Określenie celów	– Czego oczekuję od siebie i innych? – Z czym jest mi wygodnie, a z czym niewygodnie i w jakich sytuacjach? – Z kim jest mi dobrze, a z kim niewygodnie?
Identyfikacja osób Wartości	– Co jest dla mnie najważniejsze? – Jakie są moje osobiste priorytety? – Które domeny życia są dla mnie najważniejsze?
Wyznaczanie granic	– Każdy ma prawo powiedzieć nie/odmówić czegoś. Mówienie "nie" jest podstawową umiejętnością asertywności. – Stwierdzenie, czego się chce, to podstawowa umiejętność. – Nie jesteś winien innym żadnych wyjaśnień odnośnie swoich granic. – Bądź pewny siebie, ale pełen szacunku, kiedy mówisz nie/co chcesz.
Zastanawiając się nad tym, jak się czujesz	– Czy to sprawiło, że poczułam się winna? – Czy to wywołało u mnie niepokój? – Czy to sprawiło, że poczułam się zawstydzona? – Dyskomfortu należy się spodziewać, gdy nie jest się przyzwyczajonym do wyznaczania granic. Osoba musi nauczyć się akceptować te niewygodne uczucia takimi, jakimi są.

Zatem **zdrowe granice implikują dobrą samoświadomość, dobre umiejętności komunikacyjne - szczególnie asertywność i umiejętność jasnego stwierdzania faktów - oraz umiejętność radzenia sobie z uczuciem dyskomfortu** (Nash, 2018).

3.3.2. Ustanowienie zaufania

Ustanowienie zaufania jest procesem, który zachodzi podczas całego procesu mentoringu. Aby zbudować zaufanie, mentorzy i podopieczni powinni (Philips-Jones, 2003):

- utrzymywać w tajemnicy dzielone między nimi tajemnice;
- spędzić odpowiedni czas razem;
- wywiązywać się z obietnic, które sobie nawzajem złożyli;
- szanować wzajemnie swoje granice;
- przyznać się do błędów i wziąć odpowiedzialność za ich naprawienie;
- umieć się z szacunkiem nie zgadzać;
- potrafić z szacunkiem stwierdzić, czy są z czegoś niezadowoleni;
- być szczerym, ale z szacunkiem.

Niektóre z nich są trudniejsze. Na przykład, podczas gdy trzymanie rzeczy w tajemnicy przed sobą powinno być łatwe i wykonywane od początku, często potrzeba trochę czasu w relacji, aby podopieczni poczuli się komfortowo mówiąc, że nie zgadzają się ze swoimi mentorami lub że są z czegoś niezadowoleni. Jest to całkowicie normalne i wiąże się z wcześniej wspomnianą potrzebą nauczenia się akceptowania niewygodnych uczuć takimi, jakie są, a nie unikania ich.

3.4. Rozwiązywanie problemów - rozwiązywanie konfliktów

Dwie inne rzeczy, które są najważniejsze dla efektywnej relacji mentor-podopieczny/podopieczna to umiejętności rozwiązywania problemów i konfliktów. Rozwiązywanie problemów **jest szczególnie istotne, gdy problemy w mentoringu wynikają z materiałów, z przedmiotu, który jest mentorowany/bywa mentorowany i innych kwestii, które nie są związane z relacjami interpersonalnymi. Rozwiązywanie konfliktów jest ważne dla radzenia sobie z problemami interpersonalnymi.**

3.4.1. Rozwiązywanie problemów

Rozwiązywanie problemów jest często definiowane jako pięciostopniowy proces prostej nauki (ang. simplilearn, 2022).

1. **Precyzyjna identyfikacja problemu:** Po pierwsze, mentor i/lub podopieczny musi być w stanie zidentyfikować problem, następnie musi określić, jakie kwestie leżą u podstaw tego problemu, a na koniec określić, jakie obszary tematyczne najlepiej definiują problem. Umiejętność ujęcia problemu w ramy pozwoli później zachować koncentrację i szukać tylko potencjalnych rozwiązań.
2. **Zbieranie informacji i plan:** Mentor i/lub podopieczny powinni rozpocząć zbieranie informacji na temat specyfiki problemu, jednocześnie odrzucając wszelkie zbędne informacje. Następnie powinni przystąpić do zaplanowania sesji burzy mózgów zgodnie z ich dostępnością. Jeśli tylko jedna osoba zidentyfikowała problem i zebrała informacje, powinna skontaktować się z drugą i wspólnie zaplanować burzę mózgów.
3. **Burza mózgów:** Mentor i podopieczny powinni generować kreatywne pomysły w kierunku rozwiązania problemu, a nie od razu skupiać się na znalezieniu rozwiązania i odrzucać pomysły. Często rozwiązania wymagają wielu kroków, niektóre kreatywne pomysły nie rozwiązują problemu natychmiast, ale mogą być ważnym krokiem w rozwiązaniu problemu. Rozwiązania te mogą być następnie wizualnie zmapowane i mogą omówić wszelkie istotne czynniki, takie jak potencjalne koszty, jakie kroki działania są potrzebne do wdrożenia tych rozwiązań i jakie byłyby zaangażowane strony.
4. **Decyduj i wdrażaj:** Definiuje się to przez pierwszy wybór rozwiązania, szczególnie takiego, które ma najmniejsze straty (tj. mniejsze potencjalne koszty, prostsze do wdrożenia, mniej stron zaangażowanych) i największą szansę na sukces. Po wybraniu tego rozwiązania, powinni zacząć wprowadzać je w życie i postępować zgodnie z krokami, które uznali za potrzebne. Ostrożność i podejście krok po kroku jest najlepszym rozwiązaniem, ponieważ pośpiech często wymaga poprawek i prowadzi do zwiększenia kosztów/strat.
5. **Ocena:** Mentor i podopieczny/podopieczna muszą spojrzeć wstecz i ocenić, czy uzgodnione przez nich rozwiązanie rzeczywiście rozwiązało problem i czy osiągnęło

rezultaty, na które liczyli. Powinni również zastanowić się, co zrobiliby inaczej następnym razem.

3.4.2. Rozwiązywanie konfliktów

Kiedy pojawia się konflikt, osoba często ma tendencję do argumentowania swojego punktu widzenia i obrony tego, dlaczego uważa, że ma rację, a druga osoba się myli. Nie jest to jednak skuteczna strategia rozwiązywania konfliktu, ponieważ druga osoba ma takie same przekonania. Dlatego Shonk (2022) definiuje pięć następujących strategii skutecznego rozwiązywania konfliktów:

1. **Uznaj, że każdy z nas ma tendencyjne postrzeganie sprawiedliwości:** Każdy uważa, że ma rację. Wynika to z faktu, że ludzie łatwo widzą swoją stronę, ale trudniej jest ćwiczyć empatię i postawić się w sytuacji drugiej osoby (tj. empatia poznawcza). Jeśli ktoś nie potrafi postawić się w sytuacji drugiej osoby, może zaprosić trzecią osobę do pomocy w mediacji konfliktu. Osoba ta powinna być neutralna, bezstronna i powinna pomóc obu stronom zobaczyć stronę przeciwną lub zaoferować spójną i sprawiedliwą ocenę faktów/sytuacji.
2. **Unikaj eskalacji napięcia za pomocą gróźb i prowokacyjnych ruchów:** Kiedy konflikty stają się szczególnie gorące, osoba może uciekać się do oświadczeń o groźbach. Nie jest to produktywny sposób radzenia sobie z konfliktami i prowadzi jedynie do dalszej eskalacji. Jednym ze sposobów na uniknięcie mówienia rzeczy, których będzie się żałować, jest zachowanie spokoju, wzięcie głębokiego oddechu i policzenie do pięciu.
3. **Przezwyciężenie mentalności "my kontra oni":** Mentor i podopieczny należą do różnych grup, chyba że mentor przyjmuje też czasem rolę podopiecznego i odwrotnie. Może to spowodować popadnięcie w konflikt międzygrupowy i wrogość. Jednym ze sposobów uniknięcia tego jest określenie wspólnej tożsamości lub celu z mentorem/podopiecznymi. Podkreślenie wspólnego celu może pomóc w osiągnięciu sprawiedliwego i trwałego porozumienia.
4. **Spójrz pod powierzchnię, aby zidentyfikować głębsze problemy:** Często w konflikcie nie chodzi tylko o pojedynczą różnicę zdań, ale o to, że ktoś czuje się lekceważony i/lub pominięty. Jednym ze sposobów na zidentyfikowanie tych kwestii i pomyślnie rozwiązanie konfliktu jest zarówno podopieczny, jak i mentor, aby ćwiczyć aktywne

słuchanie i słyszeć obawy drugiej strony. Aktywne słuchanie to po prostu słuchanie drugiej osoby i zrozumienie jej obaw, nie chodzi o odniesienie ich do nas samych lub o wejście w tryb rozwiązywania problemów/konfliktów (Philips-Jones, 2003). Dopiero po tym, jak mentor i podopieczny aktywnie wysłuchają siebie nawzajem, powinni spróbować wymyślić kreatywne sposoby rozwiązania swoich problemów i obaj powinni wyjść z tego z poczuciem, że zostali wysłuchani i uszanowani.

5. **Oddzielaj sprawy święte od pseudo świętych:** Konflikty są nie do rozwiązania, gdy dotyczą podstawowych wartości (np. osobistego kodeksu moralnego). Czasami jednak ludzie mylą kwestie pseudo-sakralne z kwestiami świętymi. Kwestie pseudo-sakralne to kwestie, które są wyłączone tylko w pewnych warunkach. Należy więc ocenić różnice między nimi. Można to zrobić, oceniając, jakie korzyści można potencjalnie odnieść z negocjacji (a więc przyznać, że własna „święta kwestia” jest w rzeczywistości tylko pseudo-sakralna), oraz prosząc drugą osobę o wyjaśnienie, dlaczego zajmuje ona określone stanowisko (a więc oceniając, czy stanowisko drugiej osoby wynika ze „świętej kwestii”, czy też w rzeczywistości wynika tylko z pseudo-sakralnej).

3.5. Quiz

1. Uczenie się i zmiana są promowane w efektywnej relacji mentor- podopieczni.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

2. Który z poniższych czynników nie bierze udziału w społecznym uczeniu się?

- a. Czynniki środowiskowe
- b. Czynniki osobiste
- c. Czynniki akademickie
- d. Czynniki behawioralne

3. Szczególnie trafną formą mentoringu jest uczenie rówieśnicze, ponieważ ludzie mają tendencję do uczenia się od tych, których postrzegają jako podobnych do siebie.

- a. Prawdziwe

- b. Fałszywe

4. Uczenie się jest jednokierunkowe w bardziej udanych relacjach mentorskich.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

5. W której z poniższych kwestii podopieczny/podopieczna dzieli odpowiedzialność z mentorem, gdy jest w efektywnej relacji mentor- podopieczni (wybierz wszystkie, które dotyczą)?

- a. Nauka
- b. Priorytety
- c. Zasoby
- d. Lokalizacja

6. Paradigmat mentoringu skoncentrowanego na uczeniu się jest dość nowym osiągnięciem i jest zgodny z zasadami uczenia się dorosłych.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

7. Która z poniższych umiejętności nie jest wspólną podstawową umiejętnością mentorów i podopiecznych w Modelu Mentoring Umiejętności?

- a) Zarządzanie relacjami
- b) Aktywne słuchanie
- c) Budowanie zaufania
- d) Zachęcanie do korzystania z serwisu

8. Która z poniższych umiejętności jest według Modelu Umiejętności Mentorskich tylko dla mentora?

- a. Wykazanie inicjatywy
- b. Zachęcanie do korzystania z serwisu
- c. Zarządzanie relacjami

- d. Zarządzanie ryzykiem

9. Która z poniższych umiejętności należy do umiejętności mentorskich według Modelu Umiejętności Mentorskich?

- a. Inspirujące
- b. Podążanie przez
- c. Zachęcanie do korzystania z serwisu
- a. Zarządzanie ryzykiem

10. Który z poniższych etapów pojawił się we wszystkich trzech omówionych modelach etapów relacji mentor- podopieczni?

- a. Inicjacja
- b. Redefinicja
- c. Zakończenie
- d. Wzrost

11. W proponowanym przez nas pięciostopniowym modelu opartym na wspomnianych trzech modelach, gdzie zaczynają się ustalać granice?

- a. Redefinicja
- b. Wzrost
- c. Negocjacje
- d. Przeznaczenie

12. Który z poniższych elementów nie jest częścią ustalania granic wspomnianego modelu wyznaczania zdrowych granic?

- a. Zaakceptuj niewygodne uczucia, takie jak poczucie winy i lęk
- b. Umieć powiedzieć "nie" / odmówić czegoś
- c. Bądź w stanie określić, czego chcesz
- d. Nie jesteś winien innym wyjaśnień dotyczących twoich granic

13. Które z poniższych elementów są niezbędne do wyznaczenia zdrowych granic (wybierz wszystkie, które dotyczą)?

- a. Budowanie zaufania
- b. Dobra samoświadomość
- c. Dobre umiejętności komunikacyjne
- d. Umiejętność radzenia sobie z uczuciem dyskomfortu

14. Podopieczni często są w stanie stwierdzić, że nie zgadzają się ze swoimi mentorami od samego początku relacji.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

15. Które z poniższych są sposobami budowania zaufania między mentorem a podopiecznymi (wybierz wszystkie, które mają zastosowanie)?

- a. Zachowanie poufności między nimi
- b. Unikanie konfliktów
- c. Spędzajcie razem odpowiedni czas
- d. Szanujmy wzajemnie swoje granice

16. Rozwiązywanie konfliktów jest ważne w rozwiązywaniu problemów interpersonalnych.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

17. Która z poniższych czynności nie jest częścią procesu rozwiązywania problemów?

- a. Zbieranie informacji i planowanie
- b. Unikanie eskalacji napięcia
- c. Precyzyjnie zidentyfikuj problem
- d. Burza mózgów - rozwiązania

18. Który z poniższych elementów należy do etapu burzy mózgów?

- a. Przedyskutujcie, co zrobiliby inaczej następnym razem
- b. Generowanie kreatywnych pomysłów na rozwiązanie problemu
- c. Wybierz rozwiązanie

- d. Zaplanuj sesję burzy mózgów

19. Które z poniższych są strategiami skutecznego rozwiązywania konfliktów (wybierz wszystkie, które mają zastosowanie)?

- a. Uznaj, że każdy z nas ma tendencyjne postrzeganie sprawiedliwości
- b. Przewyciężenie mentalności "my kontra oni"
- c. Instrukowanie i rozwijanie zdolności
- d. Spójrz pod powierzchnię, aby zidentyfikować głębsze problemy

20. Prawidłowo realizowana strategia unikania eskalacji napięcia za pomocą gróźb i prowokacyjnych posunięć w celu rozwiązania konfliktu nie tylko rozwiąże konflikt, ale także wzmocni relacje.

- a. Prawdziwe
- b. Fałszywe

3.6. Literatura

1. Bandura, A. (1977a). *Teoria społecznego uczenia się*. Prentice Hall.
2. Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: W stronę unifikującej teorii zmiany zachowania. *Przegląd Psychologiczny*, 84(2), 191-215.
3. Bottomley, L. (2015, November 25). *Czego możesz oczekiwać od relacji mentoringowej?* Michigan State University Extension. https://www.canr.msu.edu/news/what_can_you_expect_from_your_mentoring_relationship
4. Horsburgh, J., & Ippolito, K. (2018). A skill to be worked at: Wykorzystanie teorii społecznego uczenia się do zbadania procesu uczenia się od wzorców w ustawieniach klinicznych. *BMC Medical Education*, 18, 156.
5. Martin, S. (2022, sierpień 29). *6 sposobów na wyznaczanie granic bez poczucia winy: Granice mogą być dobre dla ciebie i osób wokół ciebie*. Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/conquering-codependency/202208/6-ways-set-boundaries-without-guilt>

6. Mentoring Complete (b.d). *Jakie są 4 etapy relacji mentor - podopieczny?*
<https://www.get.mentoringcomplete.com/blog/stages-of-a-mentor-mentee-relationship>
7. Nash, J. (2018, January 5). *How to set healthy boundaries & build positive relationships.* Psychologia pozytywna. <https://positivepsychology.com/great-self-care-setting-healthy-boundaries/#worksheets>
8. Pattemore, C. (2021, 2 czerwca). *10 sposobów na zbudowanie i zachowanie lepszych granic.* PsychCentral. <https://psychcentral.com/lib/10-way-to-build-and-preserve-better-boundaries>
9. Philips-Jones, L. (2003). Umiejętności skutecznego prowadzenia mentoringu: Kompetencje wybitnych mentorów i mentees [Booklet]. CCC/The Mentoring Group.
10. Sarev, N. (2022, 18 maja). *4 Fazy mentoringu: istotne wskazówki dla relacji i programów.* Razem. <https://www.togetherplatform.com/blog/mentoring-relationship-phases>
11. Szonk, K. (2022, 11 października). *5 strategii rozwiązywania konfliktów: Wykorzystaj te sprawdzone strategie rozwiązywania konfliktów w swoich działaniach na rzecz zarządzania konfliktem.* Program poświęcony negocjacjom: Harvard Law School. <https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/conflict-resolution-strategies/>
12. Simplilearn (2022, 2 listopada). *Czym jest rozwiązywanie problemów? Kroki, techniki i najlepsze praktyki wyjaśnione.* <https://www.simplilearn.com/what-is-problem-solving-article>
13. Zachary, L. J. & Fain, L. Z. (2022). *The mentor's guide: Facilitating effective learning relationships* (3rd ed.). Jossey-Bass.

3.7. Załącznik 3 Odpowiedzi do quizu

Pytania	Odpowiedzi
Pytanie 1	a
Pytanie 2	c
Pytanie 3	a
Pytanie 4	b
Pytanie 5	a,b,c
Pytanie 6	a
Pytanie 7	a
Pytanie 8	d
Pytanie 9	b
Pytanie 10	d
Pytanie 11	c
Pytanie 12	a
Pytanie 13	b,c,d
Pytanie 14	b
Pytanie 15	a,c,d
Pytanie 16	a
Pytanie 17	b
Pytanie 18	b
Pytanie 19	a,b,d
Pytanie 20	b

4. Skuteczna komunikacja i etyka

4.1. Narzędzia komunikacji w usługach mentoringu rówieśniczego

4.1.1. O komunikacji

Nasze życie to łańcuch sytuacji komunikacyjnych. Choć komunikację interpersonalną należy uznać za bardzo duże osiągnięcie, to jednak większość ludzi komunikuje się słabo. Na skuteczność ludzi, niezależnie od tego, czy są pracownikami pomocniczymi, sekretarkami, kierownikami itp. ogromny wpływ mają ich umiejętności komunikacyjne. Nie ma prawie sytuacji, w której komunikacja nie byłaby ważna. Jeśli ktoś przekonująco negocjuje, dobrze odczytuje sygnały innych ludzi i zna mowę ciała, może odnieść większy sukces i być bardziej produktywny niż jego rówieśnicy.

Definicja komunikacji: komunikacja to wszystko, gdzie przekazywane są lub wymieniane informacje, wiedza, emocje, niezależnie od sygnałów lub kodów, w których informacje są wyrażone.

Nie da się nie komunikować! Wszystkie zachowania (niezależnie od naszych intencji) niosą ze sobą komunikat.

4 podstawowe funkcje komunikacji są następujące:

Funkcja emocjonalna	Wewnętrzne napięcia znikają poprzez wyrażanie emocji, mogą też wzmacniać doświadczenia osoby komunikującej się np. rozczarowanie, satysfakcję, sympatię, radość.
Funkcja motywacyjna	Strona komunikująca się zazwyczaj chce nakłonić odbiorcę do zrobienia czegoś, co zmieni jego zachowanie, uniknie okoliczności, wydarzenia, zjawiska itp. Ta funkcja najczęściej wyraża się poprzez uprzedzenie, zachętę.
Funkcja informacyjna	W procesie komunikacji informacja jest przekazywana pomiędzy uczestnikami w celu wyjaśnienia faktów, zdobycia nowej wiedzy, lepszego wyjaśnienia czegoś o czymś już wiemy.
Funkcja kontrolna	Otrzymujemy informację zwrotną na temat określonych działań. Np. mentor rówieśniczy sprawdza cele SMART.

Mentor rówieśniczy wykorzystuje w swojej komunikacji wszystkie 4 podstawowe funkcje. W pracy z podopiecznymi to dynamizm rozmowy i zadanie do wykonania decyduje o tym, która funkcja podstawowa jest wykorzystywana w pierwszej kolejności.

Podstawowe sytuacje komunikacyjne:

Sytuacje komunikacyjne są niezwykle różnorodne, różnią się niezliczoną ilością szczegółów.

Na podstawie podmiotów i ról można wyróżnić rodzaje sytuacji, które mogą być następujące:

	Wewnętrzna	Interpersonalna	Grupowa	Publiczna	Medialna
Przekaz ustny	wewnętrzna mowa, myśl	dialog	rozmowa, dyskusja	wykład, przemowa	radio, telewizja
Przekaz na piśmie	notatka	e-mail, list, praca egzaminacyjna	Czat, forum	blog, książka, list formalny	biuletyny informacyjne, gazeta, plakat

Według badań i obserwacji **człowiek komunikuje się nie tylko z otoczeniem, ale także z samym sobą. Kiedy proces komunikacji utknie w martwym punkcie, mentor rówieśniczy może posunąć rozmowę do przodu, prosząc podopiecznego o wyrażenie swoich myśli na temat danej kwestii czy problemu.** Jest to niezwykle prosta metoda, ale w wielu przypadkach ludzie sami tego nie robią.

Wskazówka: znacznie ułatwi pracę mentora rówieśniczego, jeśli będzie on sporządzał dla siebie notatki ze spotkań z podopiecznym.

Ważne jest, aby podopieczny przygotował również dla siebie pisemny dokument, tak jak np. w przypadku przygotowania planu SMART!

Czasami możemy się nie rozumieć. Wtedy właśnie dochodzi do załamania **komunikacji**. Mentor rówieśniczy powinien umieć zidentyfikować przyczynę załamania komunikacji i powinien umieć ją skorygować. Jeśli między nimi a podopiecznym dojdzie do załamania komunikacji, zagraża to wspólnej pracy i uniemożliwia pójście do przodu.

Zaburzenia komunikacyjne to niemożność lub poważne ograniczenie nawiązywania relacji z innymi ludźmi.

Do przyczyn zaburzeń komunikacyjnych należą:

- **nieprzekazanie informacji**, czyli nie przekazaliśmy lub nie otrzymaliśmy w całości jakiejś ważnej informacji,
- **zniekształcenie przekazywanych informacji**, tzn. treść informacji nie została w pełni przekazana, brakuje ważnej części lub jest ona niedokładna (np. badając sytuację klienta na rynku pracy, ekspert ds. doświadczeń nie otrzymał wszystkich informacji dotyczących zdolności, kwalifikacji, umiejętności miękkich związanych z zamiarem zmiany zawodu).

Do przyczyn zniekształcenia informacji należą:

- *zniekształcenie subiektywne*: mentor lub/i podopieczny, źle rozumie lub nie rozumie informacji,
- *podopieczny jest rozproszony przez swoje emocje* (w tym przypadku mentor rówieśniczy musi najpierw zastanowić się nad emocjami podopiecznego, oderwać je od procesu doradztwa, a dopiero potem może przejść dalej. O oderwaniu emocji można przeczytać więcej w rozdziale 4.4. Praktyczne wskazówki dla mentorów rówieśniczych),
- *selektywna uwaga* (np. jeśli podopieczny jest zmęczony, rówieśniczy mentor powinien to rozpoznać i powinni oni wstrzymać pracę na wspólnie ustalony okres),
- *komunikat jest zbyt skomplikowany lub niejasny* (to zwykle wina mentora rówieśniczego, tzn. nie wziął pod uwagę ograniczeń i możliwości podopiecznego. A może użyta została jakaś terminologia, która jest nieznana podopiecznemu).
- *Potok słów (ang. Flood)*, słowo zazwyczaj stosowane przez podopiecznych, oznacza zbyt wiele mówienia, mentor nie ma nic do powiedzenia. Mentor musi kierować rozmowę na temat, nad którym pracuje z podopiecznym. Metody powstrzymywania potoku słownego można znaleźć w rozdziale 4.4. Praktyczne wskazówki dla mentorów rówieśniczych),
- *nie znają tych samych faktów* (podopieczny może mieć już negatywne doświadczenia z daną czynnością, z byciem przedsiębiorcą lub konkretną pracą, o których mentor nie

wie), mentor nigdy nie powinien zapominać, że jego podopieczny ma duże doświadczenie życiowe, karierę i prawdopodobnie przynajmniej raz w życiu podjął decyzję o zmianie swojego życia,

- *nie oceniają istniejącej wiedzy w ten sam sposób* (podopieczni mogą postrzegać wyzwanie, pracę, proces uczenia się jako wyjątkowo trudne),
- *chamstwo, kłamstwo, zatajanie* (jeśli spotkasz się z tym jako mentor rówieśniczy, powinienes skierować podopiecznego do specjalisty: psychologa, trenera itp.), mentor rówieśniczy nie ma kompetencji do samodzielnego rozwiązywania tego typu problemów.

4.1.2. Narzędzia komunikacji

Aby mentor rówieśniczy i podopieczny dobrze się rozumieli, pomocne mogą być następujące narzędzia komunikacji:

1. Pytania

Celem pytań jest zdobycie wiedzy. Istnieją więc pytania służące wzbudzeniu zainteresowania, sprawdzeniu, prośbie o informacje, zbadaniu opinii itp. W zależności od rodzaju oczekiwanej odpowiedzi wyróżnia się dwa szerokie typy pytań:

- Pytania konwergencyjne zwykle wymagają od klientów przypomnienia sobie wcześniejszej wiedzy i zwykle można na nie udzielić tylko jednej dobrej (lub kilku dobrze zdefiniowanych) odpowiedzi. Odpowiedzi są krótkie, często składają się z jednego lub dwóch słów, lub odpowiedzi tak-nie.
- Pytania rozbieżne zachęcają do refleksji, odpowiedzi nie muszą być przewidywalne, w zależności od treści pytania może być więcej niż jedna dobra odpowiedź, a odpowiedź wymaga dłuższego wyjaśnienia. Są to pytania otwarte. (Co oznaczają dla Ciebie odpowiednie warunki pracy? Jakie szkolenie/dokształcanie jest potrzebne, aby zdobyć pożądane stanowisko pracy)?

Pytania ukierunkowane na przyszłość,

- których celem jest określenie długoterminowych wizji, dobrze pasują do paska narzędziowego mentora rówieśniczego. (Jak planujesz wdrożyć wolontariat?)

- Pytanie podsumowujące: (Do tej pory informowałeś o...)
- Pytanie wyjaśniające: (Jeśli dobrze zrozumiałem, to mówi pan, że ...)

2. Refleksja emocjonalna

Istotą refleksji emocjonalnej jest sytuacja, w której ubieramy w słowa emocje i stan ducha drugiej osoby. Celem komunikacji jest pokazanie, że czujemy i rozumiemy emocje i uczucia drugiej osoby na dany temat. Mentor rówieśniczy może przekazać informację zwrotną typu: "Widzę, że utrata pracy bardzo cię zdenerwowała!".

3. Sporządzenie listy tematów do omówienia

Lista tematów do omówienia jest nakreślana za pomocą pytań stawianych przez mentora rówieśniczego. Mentor buduje listę, skupiając się na najważniejszych problemach podopiecznego: wyjaśnia cele, zainteresowania i potrzeby, daje do zrozumienia, czy jest kompetentny, by pomóc swojemu podopiecznemu, czy nie. Aby dać klientowi poczucie osiągnięcia założonego celu, kolejność tematów zostaje ustalona od najłatwiejszego, do najtrudniejszego. Można to zrobić również poprzez przechodzenie od spraw pilnych do mniej pilnych lub od spraw ważniejszych do mniej ważnych.

4. Zmiana perspektywy /przeformułowanie

W wielu przypadkach klienci są sfrustrowani, czują, że nie mogą poradzić sobie z sytuacją lub problemem, ponieważ ich uwaga jest zbyt wąska, widzą rzeczy tylko w jeden sposób. Mentor może pomóc im w przeformułowaniu, zadając następujące pytania:

- Co w tej sytuacji możesz zmienić, a na co nie masz wpływu?
- Co jest najgorsze, co może się wydarzyć?
- Jak istotna będzie ta sytuacja za miesiąc, rok, pięć lat?
- Jak skorzystasz z tej sytuacji w późniejszym okresie swojego życia?
- Co jest w tej sytuacji, o czym nie pomyślałbyś na początku?

4.1.3. Komunikacja niewerbalna, mowa ciała

Co mówię i co robię w tym czasie? Mowa ciała jako forma komunikacji istniała od zawsze, ale dopiero w ostatnich latach została naukowo zbadana. 60-80% naszej codziennej komunikacji odbywa się poprzez różne gesty i język ciała.

Tak naprawdę komunikacja niewerbalna, mowa ciała, to nic innego jak **mimika, postawa ciała, spojrzenie, gesty, intonacja, odległość od drugiej osoby**, które stosujemy świadomie lub mimowolnie obok komunikacji werbalnej.

Poprzez swoją mimikę mentor może nieumyślnie ujawnić swój osobisty stosunek do danego tematu. Należy na to zwrócić uwagę, aby przestrzegać zasady nieosądzania.

Spojrzenie jest elementem aktywnej uwagi. Kontakt wzrokowy oznacza zwrócenie uwagi na drugą osobę, czyli ma pozytywny przekaz.

W postawie ciała upewnij się, że nie krzyżujesz rąk przed lub za sobą (oznacza to blokowanie), ani nie krzyżujesz nóg, gdy np. stoisz. Jeśli podczas słuchania drugiej osoby pochylasz się do przodu, jest to oznaka zwracania uwagi.

Najważniejszym gestem jest uśmiech, to on posuwa całą komunikację do przodu. Warto z niego często korzystać.

W przypadku *intonacji*, informacją dla mentora rówieśniczego jest, jeśli podopieczny mówi na coraz wyższym poziomie. Oznacza to, że jest zdenerwowany.

Kontrola przestrzeni, odległość od drugiej osoby. Przestrzeń odgrywa dość istotną rolę w procesie komunikacji. Potrzeby przestrzenne człowieka zostały po raz pierwszy zbadane przez amerykańskiego badacza Edwarda Halla w latach 60. XX wieku. Obserwując zachowania ludzi w interakcjach społecznych, wyróżnił on cztery odległości (strefy):

- strefa poufna lub intymna (0 - 45 cm): do tej strefy powinny wchodzić tylko osoby emocjonalnie bliskie (rodzice, małżonek, dzieci, bliscy przyjaciele, krewni),
- strefa osobista (45-120 cm): odległość dla spotkań formalnych i towarzyskich oraz spotkań z przyjaciółmi (mniej więcej długość ramienia),

- strefa wspólnotowa/społeczna (120-360 cm): zachowujemy ten dystans wobec osób, których nie znamy wystarczająco dobrze, stosujemy go przy załatwianiu spraw bezosobowych,
- strefa publiczna (ponad 360 cm): odpowiednia odległość podczas przemawiania do dużych grup.

Mentor rówieśniczy powinien zawsze brać pod uwagę preferowane przez podopiecznego ustalenia dotyczące odstępów. Jest to bardzo różne w zależności od kraju, od kultury. Najlepsze, co możemy zrobić, to zachować strefę wspólnotową/społeczną. Podawanie ręki osobie płci przeciwnej nie jest preferowane w wielu kulturach. Jeśli klientem jest kobieta, zawsze czekaj, aż to ona zaoferuje swoją dłoń! Tego gestu również nie można się pomylić!

Mentor rówieśniczy musi mieć świadomość, że wszystko, co robi, wzmacnia lub osłabia znaczenie tego, co mówi!

Na przykład: Świadoma mowa ciała buduje zaufanie, które osiąga się poprzez aktywną, skupioną uwagę: utrzymywanie kontaktu wzrokowego, pochylanie się w kierunku podopiecznego, zwracanie się w jego stronę, otwartą postawę: ani nogi, ani ręce nie są skrzyżowane. Uśmiech i skinienie głową zapewniają klienta, że mentor rozumie i podąża za tym, co jest mówione.

Komunikacja jest autentyczna, gdy przekaz werbalny i niewerbalny są spójne, oba wyrażają to samo. Jeśli co innego mówisz słowami, a co innego pokazujesz gestami, spojrzeniem, mimiką, to mamy do czynienia z dysonansem w komunikacji. Ten dysonans jest odbierany przez klienta, co również wpływa na powodzenie wspólnej pracy.

Dlatego bardzo ważne jest, aby wiedzieć, że środki komunikacji niewerbalnej mogą wzmacniać lub zmieniać, nadawać akcent swoim słowom, wzmacniać lub osłabiać znaczenie przekazu werbalnego.

Warto dowiedzieć się jak najwięcej o elementach mowy ciała, bo jeśli nasza wiedza jest mocno ograniczona, łatwo o błędną interpretację komunikatów niewerbalnych, a to może prowadzić do zaburzeń w komunikacji.

Zalecane lektury: [Barbara Pease](#) - Allan Pease: The Definitive Book of Body Language, 2004

4.2. Zarządzanie różnorodnością kulturową

Wraz z pojawieniem się międzynarodowych firm i rosnącą liczbą projektów współpracy międzynarodowej w nauce, kulturze i edukacji, potrzeba międzynarodowości pojawia się również w naszej codziennej sferze zawodowej. Nie jest ona tylko istotnym elementem niektórych wąskich grup zatrudnienia, ale stanowi wymóg egzystencjalny. Postępująca internacjonalizacja gospodarki uwypukliła potrzebę współpracy międzykulturowej.

Kultura jest głęboko zakorzeniona w tkance społecznej. Od sposobu, w jaki pijemy kawę, po sposób, w jaki prowadzimy interesy, kultura tworzy poczucie bezpieczeństwa i przynależności, którego potrzebujemy, aby naprawdę połączyć się ze sobą. Nie trzeba dodawać, że kiedy działasz w różnych kulturach, musisz pokonać kilka dodatkowych przeszkód, zanim będziesz mógł się naprawdę połączyć.

Tak więc, zanim wskoczysz do tej rozmowy z kolegą z zagranicy, zatrzymaj się, aby rozważyć następujące punkty:

1. Świadomość

Wszystko zaczyna się od tego: bycia świadomym, że różne kraje mają różne sposoby i czasy wykonywania pracy. Nie musimy zgadzać się z kulturą pracy drugiej osoby, wystarczy zaakceptować, że mamy wspólny cel, ale dojdziemy do niego różnymi drogami. Nie jest nawet pewne, że ludzie z tej samej kultury myślą tak samo i tak samo rozwiązują zadania. Ale jeśli naszym zadaniem jest wspólna praca, to potraktujmy to jako wyzwanie, a nie problem! I owszem, wymaga to czasu, cierpliwości, ale przede wszystkim chęci prawdziwego zrozumienia, co kieruje osobą lub organizacją, z którą mamy do czynienia.

2. Przygotowanie

Zanim spotkasz się z zagranicznym kolegą, poświęć trochę czasu na zapoznanie się z rytuałami i etykietą obowiązującymi w jego kraju. Czy powinieneś zwracać się do kolegi po imieniu, czy nie? Coś tak prostego jak sposób powitania jest prawdopodobnie uwarunkowany kulturowo. W niektórych krajach uścisk, poklepanie po ramieniu czy pocałunek są całkiem normalne, podczas gdy w innych zbliżają się do molestowania. Nie powinieneś jednak dążyć do perfekcyjnego opanowania ich etykiety. Fakt, że zadałeś sobie trud, aby przeprowadzić badania i że starasz się postępować właściwie, często wystarczy, aby pokazać ludziom, że Ci zależy.

Są kraje, w których od razu przechodzą do rzeczy w myśl zasady "czas to pieniądz". W innych nie wypada mówić o pracy w ciągu pierwszych 10 minut. Dla nich ważne jest, aby wcześniej przeprowadzić jakąś wstępną, małą rozmowę. Są miejsca, gdzie prowadzą dyskusje przechodząc przez serię wcześniej ustalonych punktów, a są też takie, gdzie robią uniki, zanim dotrą do sedna sprawy. Tak czy inaczej, jesteśmy wszyscy tacy sami pod jednym względem: zasiadanie do rozmowy przy kawie, drinku czy posiłku tworzy cieplejszą atmosferę.

3. Język

Jednym z głównych przejawów kultury jest język. Gdy tylko ludzie otworzą usta, aby mówić, można ich mniej więcej przyporządkować do regionu geograficznego i podgrupy społecznej/kulturowej. Kiedy ty i twój partner mówicie różnymi językami, pracuj z tłumaczem, aby uniknąć nieporozumień. Dodatkową zaletą jest to, że tłumacz zna nie tylko oba języki, ale także leżące u ich podstaw kultury. Tłumacz ustny przetłumaczy więc zarówno słowa, jak i kontekst kulturowy.

Jeśli oboje znacie wspólny język (np. angielski), ale nie na poziomie negocjacyjnym, przy omawianiu ważnych spraw również powinniście skorzystać z pomocy tłumacza.

W przeciwnym razie warto nauczyć się kilku zwrotów w języku drugiej osoby. Dzień dobry! Jak się masz? Dziękuję! Czy miałby pan ochotę na kawę? - Nie jest to trudne, a stanowi bardzo dobrą podstawę do wspólnej pracy. Wszyscy to docenią!

4. Humor

Bądź niezwykle ostrożny z humorem. Często mówi się, że żarty się nie tłumaczą, a to dlatego, że się po prostu, nie tłumaczą. Co więcej, w wielu kulturach niedopuszczalne jest opowiadanie żartów w kontekście biznesowym. Sarkazm, podstawowy składnik humoru w wielu kulturach, może być niezwykle zabawny, jeśli jesteś do niego przyzwyczajony. Jeśli nie jesteś, może on zostać odebrany jako obraza lub, co gorsza, atak. Przede wszystkim: unikaj opowiadania dowcipów o kraju/kulturze/religii/historii swojego kolegi, to śliski temat, który w dziewięciu przypadkach na dziesięć doprowadzi Cię do klęski.

5. Otwartość

Osoba naprzeciwko Ciebie może być tak samo zdenerwowana brodzeniem w mętnych wodach międzykulturowych jak Ty. Nie ma słabości w przyznaniu, że jesteś zdenerwowany, ponieważ nie chcesz niczego zepsuć. Poproś o informację zwrotną. Dzięki temu Twój rozmówca będzie miał okazję pomóc Ci, a przede wszystkim połączyć się z Tobą. Taka wrażliwość jest przecież ludzka i jest czymś, do czego każdy może się odnieść, niezależnie od tego, skąd pochodzi.

Napisano wiele książek na temat skutecznej komunikacji międzykulturowej i wszystkie zawarte w nich spostrzeżenia są bardzo pomocne. Zdecydowanie należy je traktować jako części układanki, ale nie jako prawdy absolutne.

W komunikacji międzykulturowej, a także w komunikacji jako takiej, celem jest nawiązanie kontaktu. Język, zarówno werbalny jak i niewerbalny, jest kluczem.

Rozpoznanie i rosnący zakres szkód spowodowanych brakiem wiedzy międzykulturowej skłonił specjalistów do podjęcia kroków w celu przetworzenia, ustrukturyzowania i przekazania wyników w tej dziedzinie. Dlatego też na całym świecie rośnie liczba warsztatów i szkoleń dotyczących badań międzykulturowych. W dużym przedsiębiorstwie, gdzie pracownicy pochodzą z kilku krajów, ich codzienne interakcje są ograniczone przez kilka czynników, nawet w przypadku osób, które mówią tym samym językiem i pochodzą z tej samej kultury. Zrozumienie i bycie zrozumianym jest znacznie utrudnione, gdy interakcja zachodzi pomiędzy osobami posługującymi się różnymi językami ojczystymi i/lub pochodzącymi z różnych kultur.

Gdy analizujemy powody, dla których dany kraj, region lub miasto jest atrakcyjne dla inwestorów kapitałowych, w tym przypadku zagranicznych, często znajdujemy kulturowe, językowe i związane z wiedzą powody wyboru lokalizacji. W przypadku wyboru miejsca ulokowania kapitału zagranicznego rolę odgrywa szereg czynników jakościowych, trudnych do zmierzenia, wchodzących w zakres subiektywności i wymiaru ludzkiego (tożsamość lokalna, kultura, instytucje, wykwalifikowana siła robocza, postawa lokalnej siły roboczej itp.). Mając to wszystko na uwadze, możemy stwierdzić, że solidna wiedza na temat różnorodności kulturowej i komunikacji międzykulturowej jest bardzo ważna.

4.3. Problemy etyczne w usługach mentoringu rówieśniczego

4.3.1. Zasady podstawowe

1. Mentor rówieśniczy szanuje godność, wartości i prawa każdego człowieka.
2. Relacje mentora rówieśniczego powinny charakteryzować się wzajemnym szacunkiem zawodowym i ludzkim, dobrą wiarą, uznaniem, współpracą i uczciwością.
3. Mentor rówieśniczy wykonuje swoją pracę bez względu na płeć, wiek, przynależność społeczną, rasową i etniczną, przekonania religijne lub światopoglądowe, orientację seksualną, niepełnosprawność lub stan zdrowia oraz z wyłączeniem jakiejkolwiek negatywnej dyskryminacji.
4. Mentor rówieśniczy przetwarza dane podopiecznego do zapisu zgodnie z GDPR oraz inne dane istotne dla sprawy.

4.3.2 Oczekiwania zawodowe

1. Mentorem rówieśniczym musi być osoba posiadająca zdolność do czynności prawnych, niekarana i nieobciążona zakazem wykonywania pracy.
2. Mentor rówieśniczy nie podejmuje się prowadzenia spraw, w których jego działalność zawodowa mogłaby być wykorzystana do nadużyć.
3. Mentor rówieśniczy jest odpowiedzialny za zapewnienie wysokiego standardu pracy, uczestniczenie w szkoleniach zawodowych, wykładach, seminariach, itp. w celu swojego rozwoju zawodowego.

4. Obowiązkiem i odpowiedzialnością mentora rówieśniczego oraz zatrudniającej go organizacji lub instytucji jest nawiązanie bezpośredniego kontaktu z podopiecznymi w związku z wykonywaniem konkretnych zadań.

4.3.3. Wymagania dotyczące profesjonalizmu

1. Mentor rówieśniczy zna i szanuje granice swoich metod i uprawnień. Szanuje granice swoich kompetencji i kieruje swojego podopiecznego do profesjonalisty, jeśli uzna to za konieczne.
2. Jest tolerancyjny wobec różnych nurtów w ramach udzielanego wsparcia, uznaje również dopuszczalność nurtów odmiennych od własnego, nie wyraża sądów wartościujących dotyczących innych nurtów.
3. Mentor rówieśniczy współpracuje z innymi mentorami rówieśniczymi dążąc do wzajemnej pomocy w pracy w ramach wzajemnej pomocy i dobrych relacji.
4. Mentor rówieśniczy współpracuje ze specjalistami w swojej dziedzinie, jak również w dziedzinach pokrewnych, aby móc jak najlepiej wypełniać swoje zadanie.

4.3.4. Relacje z podopiecznymi

1. W relacjach z podopiecznymi zabronione są wszelkie zachowania naruszające ich godność osobistą.
2. Mentor rówieśniczy przed rozpoczęciem procesu poinformuje podopiecznych o ich własnych zobowiązaniach do zachowania poufności.
3. Mentor rówieśniczy poinformuje również podopiecznego o warunkach finansowych lub o nieodpłatnym charakterze usługi, z której korzysta.

4.3.5. Poufność

1. Opiekun rówieśniczy jest zobowiązany do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich faktów i danych, które poznał w ramach swoich działań. Obowiązek zachowania poufności trwa do czasu zakończenia działalności.
2. W tym kontekście mentor rówieśniczy jest zobowiązany do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji wynikających z procesu doradztwa lub z nim związanych, a uzyskanych od swoich klientów lub na ich temat.

3. Ponadto, mentor rówieśniczy zobowiązany jest do zachowania tajemnicy służbowej i handlowej organizacji zatrudniającej.
4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji, do których ujawnienia mentor rówieśniczy został upoważniony przez podopiecznych. Podopieczni mogą w każdej chwili wycofać swoje upoważnienie.

4.4. Praktyczne wskazówki dla mentorów rówieśniczych

Komunikacja między mentorami rówieśniczymi będzie ułatwiona, jeśli będą oni znali i stosowali następujące metody:

1. Oderwanie się od emocji

Zdarzają się podopieczni, którzy przychodzą do mentora rówieśniczego nie wiedząc jeszcze, czego dokładnie chcą. Nie potrafią udzielić precyzyjnej odpowiedzi na pytanie *"Dlaczego się do mnie zgłosiłeś, jak mogę ci pomóc?"*. Zamiast racjonalnie przemyślanej odpowiedzi, podopieczni zrzucają na mentora emocjonalne tsunami negatywnych (rzadziej pozytywnych) emocji. Emocje są w tej sytuacji ważne, ale należy je odłączyć, aby mogły narodzić się cele SMART. W takim przypadku, po kilku minutach słuchania, mentor powinien przejąć inicjatywę i rozpocząć pracę, skupiając się na kolejnych krokach:

- Lista tematów do omówienia.
- Określenie celów, zainteresowań i potrzeb.

Ważnym zadaniem dla mentora jest oddzielenie tego, co nieistotne, od tego, co ważne, a jednocześnie porzucenie pomysłu rozwiązywania wszystkich problemów naraz. *" Rozumiem, że biznes, który sobie przewidziałeś, to piekarnia i naprawdę podoba ci się budynek nad wodą, który chcesz wynająć. Ale dopóki nie zastanowisz się, czy masz odpowiednie kwalifikacje, biznesplan i zasoby finansowe, nie kupuj całego wyposażenia, a jedynie negocjuj z wynajmującym jako opcję."* W tym przykładzie podopieczni podejmowałiby decyzję o swoim biznesie przede wszystkim w oparciu o emocje (może ich marzeniem z dzieciństwa jest cukiernia, wymarzone jezioro jest piękne, ale nie prowadzi tam droga asfaltowa itp.) Mentor oczywiście nie przeszkadza im w osiągnięciu celu, ale pomaga oderwać emocje, aby mogli podejmować racjonalne decyzje.

2. Utrzymanie celu w centrum uwagi

Mentor ułatwia skupienie, utrzymanie się w temacie i pozostanie skupionym na teraźniejszości poprzez zadawanie pytań koncentrujących, takich jak *"Rozumiem, co pan mówi, ale czy możemy porozmawiać o tym, jaka jest sytuacja w tej chwili?"* lub *"Dziękuję za podzielenie się tym ze mną, ale teraz porozmawiajmy o celu dzisiejszej sesji"*. Skupienie jest również odpowiednią techniką dla gadatliwych podopiecznych.

Mentor prowadzący proces powinien stale kanalizować prezentację gaworzących podopiecznych. Dobrymi narzędziami do tego celu są:

- Blokowanie. Narzędzie blokowania może być wykorzystane przez mentora, jeśli chce zapobiec błędnej komunikacji podopiecznego lub powtarzaniu w kółko tego samego tematu. Np: *Jak ustaliliśmy na początku, skupimy się na!*
- Pytania przerywające proces również pomagają utrzymać go na właściwym torze. Mentor wykorzystuje pytanie, aby doprowadzić podopiecznego z powrotem do wybranego tematu. *"Kiedy powiedział Pan, że chciałby Pan rozpocząć szkolenie z zakresu ciastkarstwa?"*. Podopieczny jest odciągany od tego, co ciągle powtarza, a mentor może przejąć kontrolę nad procesem.

3. Wyrażanie empatii

Ułatwia to komunikację i budowanie zaufania z podopiecznym, jeśli mentor rówieśniczy potrafi okazać empatię. Jest to możliwe dzięki kilku narzędziom komunikacyjnym:

- Refleksja emocjonalna. Ma miejsce wtedy, gdy ujmujemy w słowa uczucia i stan ducha drugiej osoby. Mentor może przekazać informację zwrotną w następujący sposób: *"Widzę, że jest pan bardzo zdenerwowany utratą pracy!"*. Jeśli podopieczny płacze, można podać mu chusteczkę i zapytać, czy potrzebuje przerwy.
- Normalizacja. Emocje pojawiające się podczas mentoringu mogą być naturalną częścią procesu. Poprzez normalizację, mentor rówieśniczy normalizuje schemat, według którego postępuje podopieczny i komunikuje mu, że zdecydowana większość ludzi reaguje podobnie w tej sytuacji. *"To, co czujesz, jest naturalne!"* - może być użyte, aby pomóc mu przejść przez tę fazę. To empatyczne współczucie ze strony mentora oznacza danie podopiecznym do zrozumienia, że rozumiesz ich uczucia; ale nie przesadne reagujesz na sytuację. Potwierdzasz uczucie, dajesz tę informację zwrotną, a następnie idziesz dalej.

4. Pochwała

Bardzo ważnym momentem w komunikacji mentora rówieśniczego jest chwalenie podopiecznego na początku, w trakcie, a także na końcu procesu. Ta pozytywna informacja zwrotna upewnia go, że jest na dobrej drodze i że jego wysiłki zostaną nagrodzone. Pochwały powinny być dobrze uzasadnione i autentyczne. Na przykład rozpocznij zdanie od *"Dobrze słyszeć, że...!"*. W ten sposób mentorzy doceniają współpracę podopiecznego, dostrzegają osiągnięcia i pozytywnie wartościują wypowiedzi wybiegające w przyszłość. Jest to szczególnie ważne w utrzymaniu motywacji pomimo ewentualnych niepowodzeń, które mogą pojawić się w procesie.

5. Błędy w komunikacji

Istnieje wiele stereotypowych zdań, jeśli chodzi o ogół społeczeństwa, które raczej szkodzą niż pomagają. Czego NIE powinien mówić mentor rówieśniczy?

- *"Czas wszystko rozwiąże!"* Nie! Czas niczego nie rozwiązuje, natomiast bezczynność utrwała sytuację i czyni zadanie jeszcze trudniejszym do rozwiązania. Rozwiązanie oznacza wysiłek podjęty w czasie.
- *"To naprawdę banalna sprawa, musimy ją szybko rozwiązać!"*. To co dla jednego z nas jest banalne, od drugiej osoby wymaga ogromnego wysiłku. Możemy o tym nie wiedzieć!!! Ale tym zdaniem możemy łatwo stracić zaufanie klienta.
- *"Ten pomysł jest nie do zrealizowania!"* Rzeczywiście może nie być, ale jest to odzwierciedlenie naszego własnego systemu wartości/opinii. Lepszym podejściem jest sformułowanie propozycji osadzonej w pytaniach. Na przykład: *"Czy nie uważa Pan, że przed podjęciem decyzji powinniśmy sprawdzić Pana zdolność kredytową?"*.
- *Gadatliwy mentor*. Gadatliwy mentor rówieśniczy chwyta kontrolę, prowadzi podopiecznych. Jeśli będzie mówił za dużo, podopieczny stanie się postacią epizodyczną. W takim przypadku podane cele i rozwiązania nie będą celami i rozwiązaniami podopiecznego. Te zaś zazwyczaj nie są respektowane przez podopiecznych.

4.5. Quiz

1. **Nie da się nie komunikować! Wszystkie zachowania (niezależnie od naszych intencji) niosą ze sobą jakiś komunikat. Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

2. **4 podstawowe funkcje komunikacji są następujące. Wybierz prawidłową odpowiedź!**
 - a. Funkcja emocjonalna
 - b. Funkcja motywacyjna
 - c. Funkcja informacyjna
 - d. Funkcja sterowania
 - e. Funkcja ustalania relacji

3. **Powodem zniekształcenia informacji jest zniekształcenie subiektywne, czyli to, jaki jest nasz stosunek emocjonalny do drugiej osoby. Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

4. **Istotą refleksji emocjonalnej jest sytuacja, w której ubieramy w słowa emocje i stan ducha drugiej osoby. Celem komunikacji jest pokazanie, że czujemy i rozumiemy emocje i uczucia drugiej osoby na dany temat. Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

5. **W przypadku kontroli odstępów strefa poufna lub intymna (45-120 cm): odległość dla spotkań formalnych i towarzyskich oraz spotkań z przyjaciółmi (mniej więcej długość ramienia). Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

6. **Aby komunikacja była skuteczna, musimy identycznym sygnałom przypisać identyczne treści. Duży wpływ na to ma kultura, tradycje i zwyczaje. Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

7. **Aby móc skutecznie porozumiewać się z ludźmi pochodzącymi z innych kultur, NIE jest ważne, aby znać wzajemne zwyczaje komunikacyjne i kulturę. Prawda czy fałsz?**
 - a. prawdziwe
 - b. fałszywe

- 8. Wszystko zaczyna się od tego: bycia świadomym, że różne kraje mają różne sposoby i czasy robienia rzeczy. Prawda czy fałsz?**
- a. prawdziwe
 - b. fałszywe
- 9. Humor rozwiązuje wszystko! Zawsze go używaj! Prawda czy fałsz?**
- a. prawdziwe
 - b. fałszywe
- 10. Warto nauczyć się kilku zwrotów w języku drugiej osoby. Dzień dobry! Jak się masz? Dziękuję! Czy ma pan ochotę na kawę? - Nie jest to trudne, a stanowi bardzo dobrą podstawę do wspólnej pracy. Prawda czy fałsz?**
- a. prawdziwe
 - b. fałszywe
- 11. Które z nich są prawdziwe w odniesieniu do podstawowych zasad działania mentora rówieśniczego?**
- a. Mentor rówieśniczy szanuje godność, wartości i prawa każdego człowieka.
 - b. Relacje mentora rówieśniczego powinien cechować wzajemny szacunek zawodowy i ludzki, dobra wiara, uznanie, współpraca i sprawiedliwość.
 - c. Mentorzy rówieśniczy mogą odrzucić podopiecznego ze względu na jego przekonania religijne lub filozoficzne.
- 12. Które z nich są prawdziwe w odniesieniu do relacji mentora rówieśniczego z podopiecznymi:**
- a. W relacjach z podopiecznymi zabronione są wszelkie zachowania naruszające ich godność osobistą podopiecznych.
 - b. Przed rozpoczęciem procesu mentor rówieśniczy poinformuje podopiecznych o ich własnych zobowiązaniach do zachowania poufności.
 - c. Mentor rówieśniczy poinformuje również podopiecznego o warunkach finansowych lub bezpłatności usługi, z której korzysta.
- 13. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji, do których ujawnienia mentor rówieśniczy został upoważniony przez klientów. Klienci mogą w każdej chwili wycofać swoje upoważnienie. Prawda czy fałsz?**
- a. prawdziwe
 - b. fałszywe

14. Peer mentorzy nie zachowują tajemnic służbowych i biznesowych zatrudniające ich organizacji. Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

15. Mentor rówieśniczy jest tolerancyjny wobec różnych nurtów w ramach zawodu pomocnika, uznaje również dopuszczalność nurtów różniących się od jego własnego, nie wyraża sądów wartościujących dotyczących innych nurtów. Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

16. Komunikacja między mentorami rówieśniczymi będzie ułatwiona, jeśli będą oni pamiętać o emocjach podopiecznego i koncentrować się na jego nastroju. Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

17. W trakcie nie jest ważne, aby utrzymać cel w centrum uwagi, ponieważ jest dużo czasu, aby porozmawiać o wszystkim. Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

18. Poprzez normalizację, mentor rówieśniczy normalizuje wzorzec, według którego postępuje podopieczny i komunikuje mu, że zdecydowana większość ludzi reaguje podobnie w tej sytuacji. "To, co czujesz, jest naturalne!" Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

19. Pochwały nie są ważne w komunikacji mentora rówieśniczego. Dorośli nie wymagają jej stosowania. Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywe

20. Mentor rówieśniczy NIE powinien mówić, że "Czas wszystko rozwiąże!". Prawda czy fałsz?

- a. prawdziwe
- b. fałszywy

4.6. Literatura

1. Piacsek László Zoltán: A kommunikáció folyamata
www.pbkik.hu/download.php?id=9137
2. Antal Zsuzsanna: Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, jegyzetek
3. Dr Hatvani Andrea, Budaházy-Mester Dolli, Dr Héggy-Nagy Katalin: Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás,
<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>.
4. [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): A testbeszéd enciklopédiája, 2012 r.
5. [Perczel Forintos Dóra](#) - [Mórotz Kenéz](#): Kognitív viselkedésterápia, 2010 r.
6. Meggyesné Hosszú Tímea, Máténé Homoki Tünde: A társadalmi érzékenyítés módszertana kisgyermekkorban II. **TÁMOP-4.1.2.B.2-13/1-2013-0008 projekt**

4.7. Załącznik 4 Odpowiedzi do quizu

Pytania	Odpowiedzi
Pytanie 1	a
Pytanie 2	a,b,c,d
Pytanie 3	b
Pytanie 4	a
Pytanie 5	b
Pytanie 6	a
Pytanie 7	b
Pytanie 8	a
Pytanie 9	b
Pytanie 10	a
Pytanie 11	a,b
Pytanie 12	a,b,c
Pytanie 13	a
Pytanie 14	a

Pytanie 15	a
Pytanie 16	b
Pytanie 17	b
Pytanie 18	a
Pytanie 19	b
Pytanie 20	a

5. Działania w ramach mentoringu rówieśniczego

5.1. Ustalanie celów

Najważniejszą częścią rozmowy jest określenie celu. Czasami samo zdefiniowanie celu przyniesie pożądaną zmianę. Ważne jest, aby poświęcić temu procesowi odpowiednią uwagę i czas, aby cel został prawidłowo nazwany.

W przypadku osób powyżej 50 roku życia celami mogą być np.:

- uzyskanie lepszych umiejętności na potrzeby rynku pracy XXI wieku,
- zbadanie nowych opcji/ możliwości zawodowych podopiecznego,
- samoświadomość, znajomość swojego potencjału i możliwości,
- określenie możliwości edukacyjnych dla lepszego zastosowania na rynku pracy,
- zwiększenie kompetencji cyfrowych,
- możliwości zwiększenia wiedzy o finansach,
- tworzenie sieci,
- poznanie kultury miejsca pracy,
- umiejętność rozwiązywania problemów.



Najbardziej odpowiednią metodą wyznaczania celów jest metoda SMART lub SMARTER. Jednym z zadań mentora rówieśniczego jest nauczanie podopiecznego planowania i zarządzania swoim czasem za pomocą (inteligentnej) metody wyznaczania celów SMART, aby mógł zamienić swoje pomysły na działania. Skrót **SMART** składa się z początkowych liter pięciu angielskich słów, które opisują podstawowe właściwości wykonalnych

celów. SMART to nie cudowne panaceum, ale zestaw celów. Jego skuteczność polega właśnie na prostocie. Pomaga utrzymać plan w ruchu, jest mierzalny i kontrolowalny. Nie pozwala na spychanie zadań w daleką przyszłość.

Wyznaczanie celów SMART (-E-R)

Oczekuje się, że cel będzie	Pytania pomocnicze do wyznaczania celów
1. Specyficzny Pierwszą obiektywną cechą jest jego szczególność. Nie jest to żadne niejasne czy puste zdanie, ale przekonująca, konkretna i rozsądna decyzja, która wyznacza obiektywny kierunek, np. poszukiwanie pracy.	- Co chcesz osiągnąć? - Dlaczego chcesz go mieć? - Jak można było do niego dotrzeć? Mentor może poprzez podobne pytania pomóc podopiecznemu zmienić jego ogólny cel na konkretny pomysł, konkretne kroki i działania, innymi słowy ustalić wynik, który chce się osiągnąć!
2. Mierzalny Wiemy, jak osiągnąć cel w tym czasie, kiedy dodajemy do niego liczby. Stwórz poziomy odniesienia dla sprawdzania swoich postępów. Określ, jak precyzyjnie będziesz wiedział, kiedy cel został osiągnięty.	- Ile? - Jak często? - Jak długo? - W jakich dniach? - W jakim czasie? - Do kiedy? - Będziesz wiedział, że Twój cel został osiągnięty?
3. Osiągalny Z pewnością cel musi być ustalony realistycznie, czy faktycznie możemy go osiągnąć. Upewnij się, że osiągnięcie celu jest realistycznie możliwe w twoim czasie. Należy mieć na uwadze również inne obowiązki.	- Jakie konkretne kroki możesz wykonać? - Co przeprowadzasz jako pierwszy? Co było drugim, trzecim....? - Jaki jest twój plan? - Jakie przeszkody mogą się pojawić? (finansowe, zdrowotne, czasowe...) - Czy osiągnięcie celu w danym horyzoncie czasowym jest możliwe? - Czy jesteś wystarczająco zmotywowany, aby go osiągnąć? Mentorzy rówieśnicy mogą pomóc w zaplanowaniu małych i realnie osiągalnych kroków. Jest to ważna zasada szczególnie w przypadku mniej efektywnych podopiecznych, u których sukces podnosi pewność siebie, ale porażkę znoszą z trudem. Dlatego warto podzielić plan na małe części.

4. Odpowiedni Kolejnym krokiem do sukcesu jest świadomość, jak korzystny jest cel dla Ciebie i Twojego życia.	- Dlaczego opłaca się podążać za tym celem? - Czy Twój cel jest istotny np. z punktu widzenia kariery zawodowej? - Dlaczego osiągnięcie go jest dla Ciebie ważne? - Jak to zmienia Twoje życie? - Czy opłaca Ci się inwestować swoją energię, czas, pieniądze? - Jakie pozytywne zmiany i wpływ tworzą osiągnięcie celu w Twoim życiu?
5. Określony w czasie/możliwy do śledzenia Ograniczenie czasowe celów jest ważne zwłaszcza w przypadku celów krótkoterminowych. Ważne jest, aby określić terminy lub harmonogramy działań. Im dłuższy czas tym większe jest ryzyko, gdy życie zmieni Twoje plany. Dlatego dla celów długoterminowych odpowiednie jest ustalenie kamieni milowych.	- Kiedy osiągniesz swój cel? - Czy chodzi o cele krótkoterminowe czy długoterminowe? - Czy interesuje Cię osiągnięcie celu (np. zdobycie stanowiska pracy) czy ustalenie systemu (np. chcesz robić coś regularnie)? - Kiedy osiągniesz swój cel?
6. Ekscytujący Czasami zdarza się, że jesteście bardzo skoncentrowani na osiągnięciu celu i nie rozważacie procedury, która pozwala wam znaleźć drogę. W tej konsekwencji cierpi droga do jego realizacji i masz tylko chwilę przyjemności z osiągnięcia celu. Aby móc cieszyć się każdym krokiem prowadzącym do osiągnięcia celu, zalecamy stosowanie metody SMART-E-R.	- Dlaczego właściwie to robisz? - Kto go chce, Ty czy ktoś inny? - Czy spodoba Ci się droga do tego celu? - Czy pomysł na osiągnięcie tego celu jest wystarczająco wymagający i ekscytujący?
7. Udokumentowany Stosując plan SMART, podopieczni powinni korzystać z dziennika, pamiętnika lub aplikacji mobilnej, gdzie precyzyjnie zapisują kroki, które planują zrealizować, jak również te, które już zostały zrealizowane.	Podopieczni mogą ponownie omówić swój plan z mentorem rówieśniczym w ramach regularnych spotkań i w przypadku konieczności jego modyfikacji.

Kolejne **rekomendacje wyznaczaniu celów dla mentorów rówieśniczych**:

1. Wybierz jeden lub dwa cele, nad którymi chcesz pracować. Pomóż swojemu podopiecznemu wybrać cele, które są realistyczne i możliwe do osiągnięcia.

2. Przeprowadź rozmowę z podopiecznym na temat tego, jak może być odbierany przez jego rodzinę/najbliższe otoczenie. Gdy rodzina/najbliższe otoczenie nie wspiera lub nie rozumie wysiłku podopiecznego, osiągnięcie celu będzie trudniejsze.

3. Burza mózgów jest jedną z metod osiągania celu. Burza mózgów to proces, który obejmuje rozważenie jak największej liczby pomysłów na osiągnięcie celu, choć niektóre z nich mogą wydawać się nierealne. Ty i Twój podopieczny powinniście zapisać wszystkie swoje pomysły. Później możesz pomóc wybrać najlepsze pomysły.

4. Określ małe kroki do osiągnięcia celu. Większość celów wymaga wykonania więcej niż jednego kroku. Należy zwrócić uwagę, w jaki sposób podopieczny realizuje każdy mały krok, który prowadzi do osiągnięcia celu.

5. Zidentyfikuj przeszkody, które mogą utrudnić osiągnięcie celu. Pokonanie przeszkód powinno być częścią planu działania dla osiągnięcia celu.

6. Podjęcie decyzji o terminie realizacji i ponownej ewaluacji celu. Jest to ważny krok. Gdy proces jest zbyt długi, Twój podopieczny może się zniechęcić i zakończyć relację z mentorem. Termin daje mu/jej możliwość zrobienia tego, co potrafi. Możliwość ponownej oceny daje Ci szansę na sprawdzenie jego/jej postępów. Zachęta z twojej strony ma duże znaczenie dla utrzymania twojego podopiecznego w działaniu.

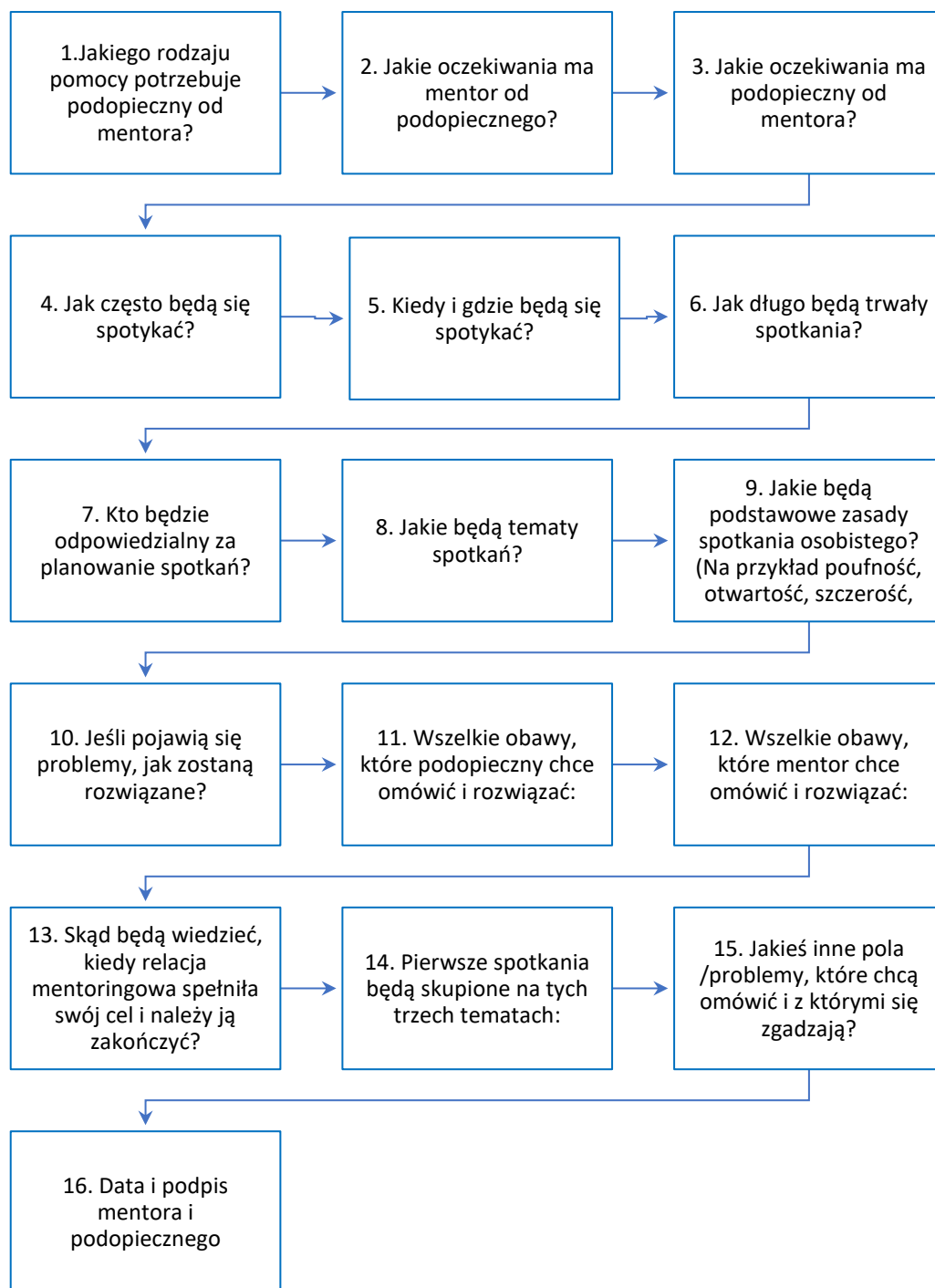
5.2. Indywidualny mentoring rówieśniczy - plan mentoringu

Plan mentoringu umożliwia ukierunkowanie relacji pomiędzy mentorem rówieśniczym a podopiecznymi. Na początku współpracy warto znaleźć czas na rozmowę o celach i obowiązkach zarówno mentora rówieśniczego, jak i podopiecznych.

Poniższy szablon, po dostosowaniu do indywidualnych potrzeb, może służyć jako podstawa relacji mentorskich w dokumentowaniu wspólnie uzgodnionych celów i parametrów. Mentor i podopieczny powinni omówić i uzgodnić następujące obszary:

- 1. Cele** (jakie są oczekiwania mentora rówieśniczego i podopiecznych, np. uzyskanie lepszych umiejętności na rynku pracy XXI wieku, zbadanie nowych opcji/możliwości zawodowych, samopoznanie, poznanie swojego potencjału i możliwości itp.);
- 2. Kroki zmierzające do osiągnięcia ww. celów** (np. regularne spotkania, zbadanie możliwości działań edukacyjnych);
- 3. Częstotliwość spotkań** (częstotliwość, czas trwania i miejsce spotkań);
- 4. Poufność** (Wszystkie wrażliwe kwestie, które będą omawiane, będą poufne. Do kwestii zakazanych od dyskusji należą: ...);
- 5. Plan oceny efektywności relacji** (np. miesięczny lub kwartalny przegląd osiągniętych celów oraz wyników/sukcesów sesji mentorskich);
- 6. Klauzula dotycząca zakończenia relacji** (W przypadku, gdy jedna ze stron uzna relację mentoringową za nieproduktywną i zażąda jej zakończenia, obie strony zgadzają się uszanować decyzję danej osoby - mentora lub podopiecznego/podopiecznej - bez zadawania pytań i obwiniania);
- 7. Czas trwania** (Ta relacja mentoringowa będzie trwała tak długo, jak długo będzie korzystna i produktywna dla obu stron);
- 8. Data i podpisy** (mentora i podopiecznego).

Edward Hook zaleca, aby zarówno mentor, jak i podopieczni wypełnili osobny formularz zgłoszeniowy zawierający wymienione poniżej pytania, a następnie konsekwentnie wspólnie omówili odpowiedzi i uzgodnili cele. Kontrakt powinien być podpisany przez wszystkich, mentora i podopiecznego. Pierwszy wspólny przegląd powinien odbyć się po upływie miesiąca od wstępnego spotkania, a jego celem jest przegląd i uzgodnienie wszelkich niezbędnych zmian.



5.3. Działania grupowe w usługach mentoringu rówieśniczego

Mentoring grupowy jest kolejną formą usług mentorskich, z której mogą korzystać mentorzy w pracy z podopiecznymi powyżej 50 roku życia. Mentoring grupowy opiera się na dynamice grupy, aktywnym społecznym uczeniu się oraz zdobywaniu wiedzy i praktycznych

umiejętności poprzez osobiste doświadczenie, informację zwrotną i praktyczne doświadczenia.

W porównaniu z mentoringiem indywidualnym, mentoring grupowy ma następujące zalety dla mentora, ale także dla podopiecznego:

Członkowie grupy motywują się wzajemnie	Możliwość uczenia się od siebie nawzajem	Możliwość pomocy innym członkom grupy, a także otrzymania od nich pomocy
Grupy mentorskie stanowią "miniaturowe otoczenie społeczne"	Umożliwia pracę z kilkoma uczestnikami jednocześnie	Stworzenie pozytywnego środowiska do pracy z mentorem rówieśniczym

Wadą mentoringu grupowego może być to, że mimo podobnej sytuacji życiowej, w grupie mogą znaleźć się osoby o różnych założeniach i oczekiwaniach. Dlatego sukces mentoringu grupowego w dużej mierze zależy od profesjonalizmu mentora rówieśniczego, który w tym procesie pełni również rolę wykładowcy.

Mentoring grupowy można podzielić na **trzy etapy**:

1. Etap przygotowania
2. Realizacja zajęć grupowych
3. Ocena aktywności grupy

1. Na etapie przygotowania, przed zaangażowaniem się w mentoring grupowy należy dokonać oceny potrzeb uczestników, czyli odpowiedzieć na następujące pytania:

- Jaka jest grupa docelowa mentoringu?
- Jakie są potrzeby klientów, dla których organizujemy mentoring grupowy?
- Kto ma być włączony do grupy?
- Jaki będzie cel mentoringu grupowego?
- Jakim problemem chcemy się zająć poprzez mentoring grupowy?

- Jakie zasoby są dostępne dla mentoringu grupowego (przestrzenne, rzeczowe, osobowe)?

Tworzenie grupy w praktyce oznacza podjęcie decyzji o wielkości i składzie grupy, a także o kryteriach doboru uczestników. Mentorów dobieramy zgodnie z wyznaczonymi celami. Optymalna liczba uczestników w działaniu mentoringu grupowego to: 6-10 osób.

2. Realizacja zajęć grupowych składa się z trzech faz: fazy wstępnej, zasadniczej pracy i fazy podsumowującej.

W fazie wstępnej uczestnicy przygotowują się do odbioru nowych informacji. Celem jest stworzenie odpowiedniej atmosfery, zdobycie uwagi uczestników i nawiązanie z nimi relacji pracy. Faza wstępna składa się zawsze z następujących części: otwarcie, przedstawienie mentora rówieśniczego, wprowadzenie do zajęć grupowych, przedstawienie uczestników, organizacja zajęć grupowych, oczekiwania (Czego oczekuję od zajęć grupowych? W jaki sposób chcę się do niego przyczynić? Jakie są moje największe obawy?).

W ramach fazy roboczej mentor rówieśniczy omawia głębsze tematy i aktywnie angażuje uczestników. Działania są zazwyczaj podzielone na kilka dni. Dlatego ważne jest, by zrozumieć, że każdy dzień ma swoją część wstępną - kiedy to mentor rówieśniczy bada atmosferę w grupie, gotowość do pracy, zadowolenie uczestników w danym dniu. Wspólnie z uczestnikami przedstawia logiczne powiązanie informacji przekazywanych każdego dnia. Każdy dzień musi mieć swoje zakończenie.

Faza końcowa następuje po wypełnieniu całego zaplanowanego programu spotkania grupowego. Konieczne jest zarezerwowanie wystarczającej ilości czasu na sfinalizowanie aktywności grupowej i zgaszenie ogólnej atmosfery w grupie. Celem fazy końcowej jest podsumowanie kluczowych idei, pozostawienie ścieżki emocjonalnej (poprzez opowieść, cytaty, wideo), podziękowania dla uczestników, mapowanie satysfakcji z aktywności grupowej oraz ewaluacja aktywności mentorskiej.

Dynamika grupy

Dynamika grupowa to zestawienie procesów zachodzących w grupach społecznych podczas ich powstawania i istnienia. Jest ona wynikiem interakcji jednostek w sytuacji grupowej.

Dynamika grupowa składa się z wielu elementów, które wzajemnie na siebie oddziałują i rozwijają się.

Do podstawowych elementów dynamiki grupowej należą:

1. **Cele i standardy** - dokąd wspólnie zmierzamy, jakie sposoby i procesy chcemy zastosować, aby osiągnąć nasze cele.
2. **Przywództwo i zarządzanie, motywowanie i stymulowanie** - sposób stosowania standardów.
3. **Rodzaj komunikacji** - wzajemne oddziaływanie członków grupy, zasady komunikacji między członkami grupy.
4. **Podgrupy** - naturalną cechą grupy liczącej 4-5 członków jest jej podział na podgrupy. Ważną rzeczą jest obserwacja, w jakim stopniu podgrupy identyfikują się z normami i celami dużej grupy.
5. **Struktura i tożsamość grupy** - grupa może mieć strukturę formalną lub nieformalną. Eksperci przez Doświadczenie najczęściej będą spotykać się z grupami formalnymi, zwykle o niejednorodnym składzie (w tym uczestnicy w różnym wieku, płci, wykształceniu, sytuacji na rynku pracy, rodzaju niepełnosprawności itp.).
6. **Role grupowe i pozycje grupowe** - Role społeczne reprezentują oczekiwania grupy wobec członka i spełnienie jego oczekiwań. W ten sposób członek grupy angażuje się we współpracę z innymi członkami grupy. M. Belbin zdefiniował następujące 9 Ról Zespołowych: myśliciel, badacz zasobów, koordynator, kształtujący, oceniający, pracownik zespołu, realizator, uzupełniający, specjalista. Według Mikuláštika nikt z nas nie jest ograniczony do pełnienia jednej i jedynej roli. Wszyscy pełnimy również role drugorzędne, które mogą być mniej ważne, ale każdy z nas może pełnić maksymalnie trzy role drugorzędne. Role te są komplementarne, a pewne kombinacje zwiększają efektywność pracy.
7. **Faza rozwoju grupy, historia grupy** - grupa rozwija się, przechodzi określone etapy rozwoju (kształtowanie, burza - krystalizacja, standaryzacja - tworzenie norm grupowych, optymalne wykonanie - aktywna praca w grupie, adiustacja - podział, proces kształtowania, burzy, standaryzacji, wykonania, adiustacji).
8. **Atmosfera w grupie** - atmosferę z grupą tworzą członkowie grupy poprzez swoje codzienne interakcje.

9. **Spójność (współpraca) i napięcie (rywalizacja)** - naturalną cechą pracy grupowej jest współpraca i rywalizacja. Rywalizację o zjawiska konstruktywne uważa się za pozytywną, a o zjawiska destrukcyjne za negatywną.

Zarządzanie grupą przez mentora rówieśniczego w poszczególnych fazach rozwoju

Osiągnięcie optymalnego funkcjonowania grupy wymaga pewnego wysiłku ze strony mentora rówieśniczego. Aby lepiej zrozumieć funkcjonowanie grupy i możliwe sytuacje, z którymi należy sobie w niej radzić, pomocny może być model opracowany przez psychologa B. W. Tuckmana. Jego model opiera się na założeniu, że każdy zespół przechodzi przez kilka mniej więcej identycznych okresów lub etapów, które mają pewne charakterystyczne cechy.

Fazy	Oznaki dynamiki grupy	Zalecenie
Faza 1 - Pierwszy kontakt i orientacja, przyjazd FORMOWANIE	- niepewność członków grupy, zachowania powściągliwe, utrzymywanie dystansu, - próbując "wsadzić ludzi do pudełka", - poszukiwanie obowiązujących standardów, - oznaki normalnego zachowania, - niższy poziom przejmowania odpowiedzialności.	- przygotować program o przejrzystej i kompleksowej strukturze, - pozwolić na "poznanie się", - sprecyzować swoje oczekiwania i potrzeby uczestników, - eliminować obawy, - uzgodnić zasady działania grupy.
Faza 2 - Walka o władzę, kontrola, fermentacja WALKA	- członkowie zaczynają zachowywać się w sposób bardziej osobisty, - są pewne starania o zdobycie wpływów i ugruntowanie pozycji, - pojawia się krytyka, dyskusja nad zachowaniem lidera, walki o status, - powstają podgrupy, - istnieje ryzyko opuszczenia grupy przez jej członków.	- nie przeszkadzać w rywalizacji o zajęcie pozycji w grupie, - określić ramy dla uczenia się, - określić zasady wzajemnych kontaktów, - wyjaśnić swoje stanowiska, - stosować metody pracy, które pozwalają członkom wykazać swoje mocne strony i skupić się na komunikacji.
Faza 3 - Ustanowienie standardów grupowych NORMALIZACJA	- ustępuje konkurencyjna rywalizacja, - współpraca ulega intensyfikacji, - zaczyna się otwarta komunikacja, - wymiana pomysłów i opinii, sprecyzowanie potrzeb rozpoczęcie, - członkowie zespołu zaczynają się wzajemnie akceptować, zaczynają się rozwijać relacje między członkami zespołu.	- ułatwiać komunikację i współpracę, - umożliwiać swobodny rozwój jednostek i grupy, - przerzucić odpowiedzialność, - zachęcać do wzajemnej tolerancji.

Faza 4 - Aktywna praca w grupie DZIAŁANIE	- grupa jest spójna, - pracuje produktywnie, - jednostki identyfikują się z grupą, akceptują siebie nawzajem, - pojawia się zwiększona gotowość do dawania, - grupa w przeważającej mierze zarządza sama.	- przenieść części przywództwa na grupę, - udzielać informacji zwrotnych zarówno członkom, jak i grupie, - być otwartym na proces grupowy, - być świadomym mocnych i słabych stron członków, - pozwalać na nowe doświadczenia.
Faza 5 - Podział, rozwiązanie i odejście ODROCZENIE	- nowy niepokój w grupie, - ambiwalentne wzajemne relacje, - próba uniknięcia rozpadu, - poszukiwanie nowych grup.	- pokazać możliwości przekazywania, stosowania wiedzy, zdolności i umiejętności, - ocena i podsumowanie zdobytych doświadczeń, - przewidywać perspektywy na przyszłość, - zastanowić się nad wydarzeniami w grupie, - sprzyjać pozytywnym wspomnieniom.

5.4. Strategie motywacyjne dla aktywnego starzenia się (dla osób 50+)

Celem mentora rówieśniczego jest znalezienie metod wspomagających podopiecznego w rozpoznaniu, uruchomieniu i konsekwentnym wykorzystaniu wszystkich jego zasobów motywacyjnych - tak zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Jednak to własna motywacja wewnętrzna jest dla podopiecznego prawdziwym "motorem napędowym", który ma większe znaczenie dla wdrożenia, a następnie utrzymania i stabilności zmian.

Życie jest zdeterminowane przez ciągłe zmiany. Pierwszym problemem, z którym między innymi jednostki muszą się zmierzyć na co dzień w dzisiejszych, pełnych pośpiechu czasach, jest dostosowanie się do tych ciągłych zmian. Człowiek musi umieć skutecznie reagować na zmiany w środowisku zewnętrznym. Proces zmian rozpoczyna się od tego, że będziemy świadomi potrzeby zmian.

Do niedawna stosunkowo często zdarzało się, że człowiek spędzał całą swoją karierę zawodową lub jej znaczną część w jednej firmie. Zmiana miejsca pracy była postrzegana bardzo wrażliwie. Osoba, która kilkakrotnie zmieniała pracę, uważana była za osobę nielojalną i niepewną siebie, wahającą się. Dziś taka sytuacja nie ma miejsca.

Jednak ludzie są z zasady odporni na zmiany. Jeśli mają zaakceptować zmianę, muszą być zmotywowani. Motywacja to siła, która napędza człowieka do aktywności, czyli także do uczenia się. Zmotywowani ludzie chcą pracować najlepiej jak potrafią i chcą pracować w ten sposób nie "dla kogoś", ale dla siebie, dla swoich wewnętrznych uczuć.

Istnieją dwa rodzaje motywacji, które odgrywają ważną rolę w motywacji do pracy poszczególnych osób:

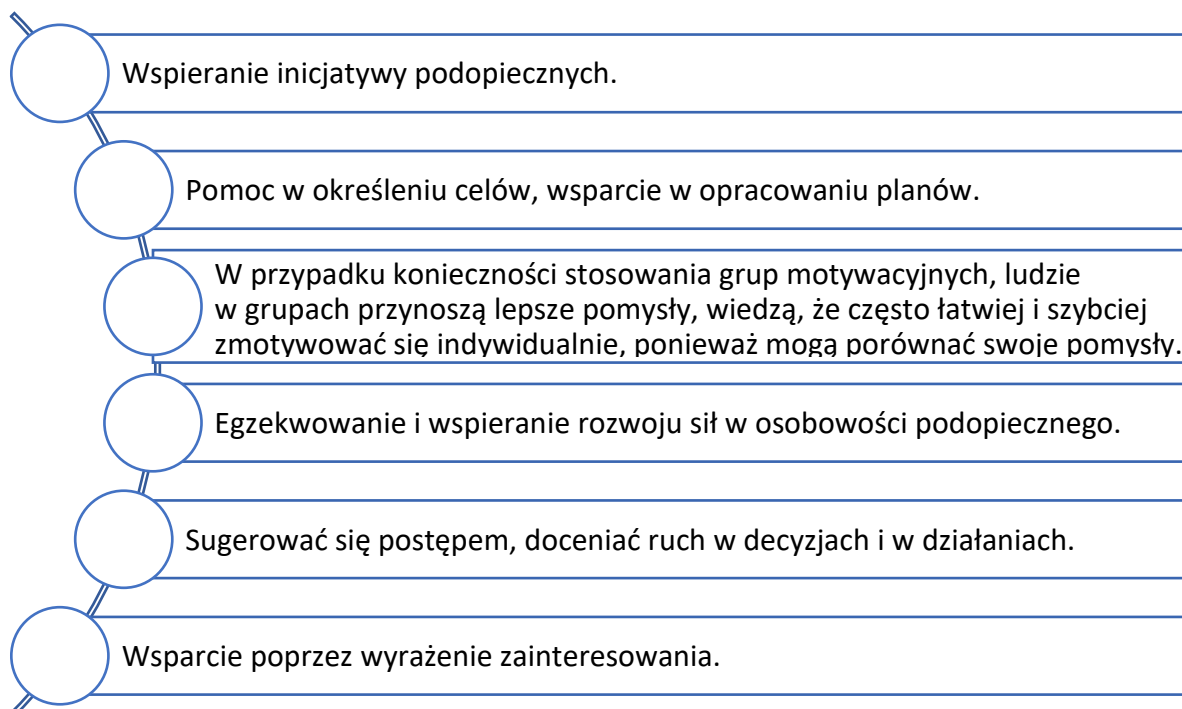
Głębszy i dłużej trwający efekt ma motywacja wewnętrzna, która jest częścią indywidualnego człowieka. Człowiek ma naturalną potrzebę rozwijania swoich zdolności. Wspieranie i wdrażanie kształcenia ustawicznego może więc w znacznym stopniu przyczynić się do wzrostu motywacji, zachęcić i stymulować poprawę wyników pracy.

Można wyróżnić dwa podstawowe typy osobowości pod względem dominujących z nimi wpływów motywacyjnych:

Pierwszy typ: wiara w sukces przeważa w motywacji. Dla osobowości tego typu typowe jest to, że wyznaczają realistyczne, w miarę wysokie cele, są elastyczni przy zmianie celów i przyjmują aktywną postawę wobec przyszłości.

Drugi typ: motywację przeważa strach przed porażką. Charakterystyczne dla osobowości tego typu jest to, że stawiają sobie niezwykle niskie cele lub przeciwnie - niezwykle wysokie, trzymają się wyznaczonego celu (nie lubią go zmieniać), a do przyszłości podchodzą ostrożnie i z obawami. Lęk przed porażką można w pewnym stopniu zmniejszyć poprzez częstsze pośredniczenie w "doświadczeniu sukcesu".

Strategie motywacyjne



Wybór metod rozwoju motywacji podopiecznego

Uczenie się problemowe

Mentor rówieśniczy nakreśla problem, zachęca do zainteresowania się jego rozwiązaniem.

Motywacja przez aktywność

Ukierunkowane zaangażowanie w działanie, w proces, zastosowanie wiedzy w praktyce.

Uczenie się programowane

Podopieczni proponują własne rozwiązania, przyjmują własne tempo pracy, mentor rówieśniczy wykorzystuje samodzielną pracę podopiecznego.

Akceptacja

Podopieczny jest postrzegany jako indywidualność, osobowość, osoba odpowiedzialna za swoje działania.

Stosowanie zasady wyrażania siebie

Tolerancja dla specjalności podopiecznego, który nie mówi tylko o swojej wiedzy, ale także o swoich motywacjach i relacjach.

Burza mózgów

Przedstawianie propozycji rozwiązań problemów, alternatyw, bez ich krytykowania.

Koncentracja uwagi

Szkolenia w zakresie rozwoju i wzmocnienia koncentracji.

5.5. Quiz

1. Która metoda jest najczęściej stosowana do określenia celu planu mentoringu?

- a. Metoda SMART lub SMART(-E-R)
- b. Metoda CANVA
- c. Metoda BELBIN

2. Co oznacza specyficzność celu?

- a. Konkretność celu nie oznacza konkretnego pomysłu.
- b. Konkretność celu oznacza odpowiedzi na pytania: Co chcesz osiągnąć?
Dlaczego chcesz to osiągnąć? W jaki sposób możesz go osiągnąć?

3. Kiedy możemy osiągnąć cel skuteczniej?

- a. Jeśli dodamy do tego liczby.
- b. Nie musimy dodawać wartości referencyjnych naszego postępu, wystarczy proste sformułowanie i możemy sprawniej osiągnąć cel.

4. Co oznacza "cel możliwy do osiągnięcia"?

- a. Osiągalny cel sprawia, że nie musimy pamiętać o innych obowiązkach, tylko iść za celem.
- b. Cel jest osiągalny, jeśli jest określony w przybliżeniu.
- c. Cel jest możliwy do osiągnięcia, jeśli jest ustalony realistycznie.

5. Co to znaczy burza mózgów?

- a. Burza mózgów to problemy zdrowotne z ludzkim mózgiem.
- b. Burza mózgów to proces, który polega na rozważeniu jak największej liczby pomysłów na osiągnięcie celu, choć niektóre z nich mogą wydawać się nierealne.
- c. Burza mózgów nie jest stosowana w obiektywnych ustawieniach.

6. Czym jest plan mentoringu?

- a. Plan mentoringu to sposób na zaplanowanie kosztów wynagrodzenia podopiecznego.
- b. Plan mentoringu umożliwia ukierunkowanie relacji pomiędzy mentorem rówieśniczym a podopiecznym. Służy jako podstawa relacji mentorskich w dokumentowaniu wzajemnie uzgodnionych celów i parametrów.

7. Mentor rówieśniczy i podopieczny powinni omówić i uzgodnić następujące obszary:

- a. Częstotliwość spotkań, plan oceny efektywności związku, klauzula o rozwiązaniu związku.
- b. Regularne spotkania nie muszą być uzgodnione, wystarczą przypadkowe spotkania.
- c. Wszystkie dziedziny życia, nie ma tematów zakazanych.

8. Plan mentoringu nie musi zawierać:

- a. Podpisy opiekuna i podopiecznego
- b. Czas trwania
- c. Inna osoba kontaktowa

9. Grupowe działania mentoringowe opierają się na:

- a. Dynamika grupy, aktywne społeczne uczenie się oraz zdobywanie wiedzy i praktycznych umiejętności poprzez osobiste doświadczenie, informację zwrotną i praktyczne doświadczenia.
- b. Dynamika grupy, aktywne uczenie się społeczne, ale nie obejmuje uzyskania wiedzy i umiejętności praktycznych.
- c. Informacje zwrotne i doświadczenia praktyczne.

10. Do zalet mentoringu grupowego naprzeciwko mentoringu indywidualnego należą (więcej poprawnych odpowiedzi):

- a. Różne przypuszczenia podopiecznych
- b. Członkowie grupy motywują się wzajemnie
- c. Możliwość uczenia się od siebie nawzajem

- d. Możliwość pomocy innym członkom grupy, a także otrzymania od nich pomocy
- e. Różne oczekiwania wobec podopiecznych

11. Mentoring grupowy można podzielić na następujące etapy:

- a. Etap przygotowania, Realizacja zajęć grupowych, Ewaluacja zajęć grupowych
- b. Etap przygotowania
- c. Realizacja zajęć grupowych, Ewaluacja zajęć grupowych

12. W ramach analizy potrzeb nie wykrywamy:

- a. Potrzeby podopiecznych, dla których organizujemy mentoring grupowy.
- b. Sytuacja rodzinna i finansowa uczestników.
- c. Jaki będzie cel mentoringu grupowego?
- d. Jakie zasoby są dostępne dla mentoringu grupowego (przestrzenne, rzeczowe, osobowe).

13. Optymalna liczba uczestników zajęć z mentoringu grupowego wynosi:

- a. 20 osób i więcej
- b. 50 osób i więcej
- c. 6-10 osób

14. Dynamika grupy w działaniu mentorskim w grupie nie jest:

- a. Harmonia między członkami rodziny.
- b. Zestawienie procesów zachodzących w grupach społecznych podczas ich powstawania i istnienia.
- c. Wynik współdziałania jednostek w sytuacji grupowej.

15. Podstawowe elementy dynamiki grupowej w ramach mentoringu grupowego nie obejmują:

- a. faza rozwoju grupy, historia grupy
- b. struktura i tożsamość grupy
- c. cele i normy

- d. podgrupy
- e. stosunki rodzinne
- f. role i stanowiska grupy
- g. atmosfera w grupie
- h. przywództwo i zarządzanie, motywacja i stymulacja
- i. rodzaj komunikacji
- j. spójność (współpraca) i napięcie (rywalizacja)

16. Cechami charakterystycznymi fazy formowania są:

- a. Pojawia się krytyka, dyskusja nad zachowaniem lidera, walki o status.
- b. Współpraca się intensyfikuje, pojawia się otwarta komunikacja.
- c. Niepewność członków grupy, zachowania powściągliwe, utrzymywanie dystansu, próby "wsadzania ludzi do pudełka", poszukiwanie obowiązujących standardów.

17. Cechami charakterystycznymi fazy normowania są:

- a. Tworzą się podgrupy, istnieje ryzyko opuszczenia grupy przez jej członków.
- b. Rozpoczyna się otwarta komunikacja, wymiana pomysłów, opinii, wyjaśnianie potrzeb.
- c. Nowy niepokój w grupie, ambiwalentne wzajemne relacje, próba uniknięcia rozpadu.

18. Faza rozwoju grupy nie obejmuje (więcej poprawnych odpowiedzi):

- a. formowanie
- b. motywacja
- c. szturmowanie
- d. coaching
- e. normalizacja
- f. wykonujący
- g. odroczenie

19. Zastosowanie zasady samoekspresji oznacza:

- a. Tolerancja dla specjalności podopiecznego, który mówi nie tylko o swojej wiedzy, ale także o swoich motywacjach i relacjach.
- b. Szkolenie rozwijające i wzmacniające koncentrację.
- c. Podopieczny jest traktowany jako indywidualność, osobowość, osoba odpowiedzialna za swoje działania.

20. Programowane uczenie się oznacza:

- a. Ukierunkowane zaangażowanie w aktywność, w proces, zastosowanie wiedzy w praktyce.
- b. Podopieczny proponuje własne rozwiązania, przyjmuje własne tempo pracy, wykorzystuje samodzielną pracę podopiecznego.
- c. Przedstawianie propozycji rozwiązania problemu, alternatyw, bez jego krytykowania.

5.6. Literatura

1. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.
2. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
3. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
4. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. W *Andragogika* 1/2006.
5. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. W *Andragogika* 3/2007.
6. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In *Andragogika* 3/2006.
7. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.
8. Tholtová, J. w ogóle. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.

5.7. Załącznik 5 Odpowiedzi do quizu

Pytania	Odpowiedzi
Pytanie 1	A
Pytanie 2	B
Pytanie 3	A
Pytanie 4	C
Pytanie 5	B
Pytanie 6	B
Pytanie 7	A
Pytanie 8	C
Pytanie 9	A
Pytanie 10	b, c, d
Pytanie 11	A
Pytanie 12	B
Pytanie 13	C
Pytanie 14	A
Pytanie 15	E
Pytanie 16	C
Pytanie 17	B
Pytanie 18	b, d
Pytanie 19	A
Pytanie 20	B

6. Innowacyjne formy usług mentoringu rówieśniczego w przestrzeni internetowej

6.1. Narzędzia komunikacji i udostępniania

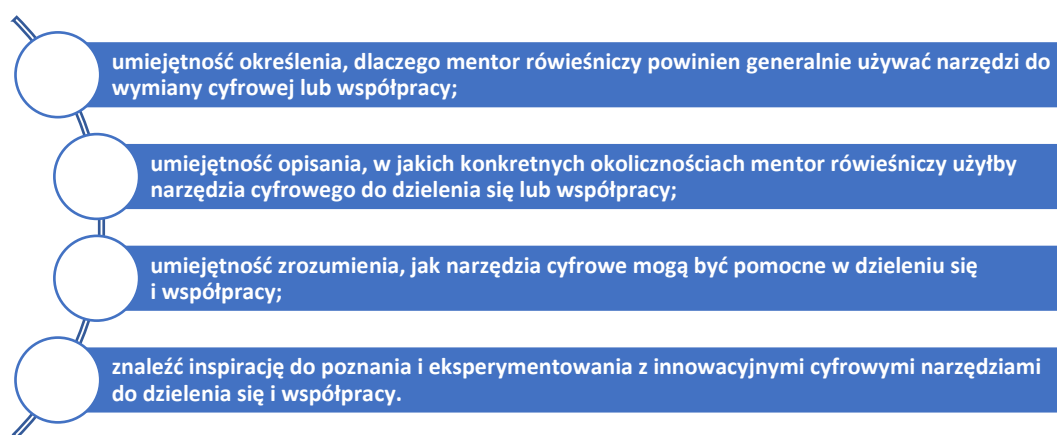
W dzisiejszych czasach, kiedy człowiek nieustannie podlega zmianom, najlepszym sposobem na uczestnictwo jest nauczenie się rozważania i przystosowania do permanentnych zmian.

Świadomość zmian wymaga zwrócenia uwagi nie tylko na tu i teraz, ale także na przyszłość i to, co przed nami.

Moduł ten ma na celu pomóc mentorom rówieśniczym rozwinąć ich umiejętności cyfrowe, aby zwiększyć ich pewność siebie w korzystaniu z różnych przestrzeni internetowych.

Innowacje online są wciąż nieznane dla wielu mentorów rówieśniczych, ale w przyszłości będą coraz ważniejsze. Dlatego ważne jest, aby nadążali za rozwojem technologicznym i włączali go do swojego programu mentoringu swoich podopiecznych (Barnes et al., 2020). Jednocześnie praca mentorów ewoluuje coraz bardziej w kierunku sposobów pracy opartych na technologii. Wymaga to rozwoju osobistego w odniesieniu do wyboru technologii. Umiejętność wyboru i wykorzystania różnych narzędzi do dzielenia się i współpracy jest zatem niezbędną kompetencją technologiczną dla wszystkich mentorów rówieśniczych.

Włączenie nowych technologii cyfrowych do pracy mentorów rówieśniczych to coś więcej niż zdobycie umiejętności technologicznych lub zrozumienie funkcjonalności. Wymaga również gotowości ze strony mentorów do zaakceptowania zmian osobistych wymaganych do przyjęcia tych kompetencji technologicznych. (Barnes et.al., 2020). Cele dydaktyczne tego modułu obejmują zatem:



Kiedy mówimy o zdolności do dostosowania się i adaptacji do ciągłych zmian na rynku pracy, w rzeczywistości mówimy o zrównoważonej zdolności do zatrudnienia i rozwoju przez całe życie (Van der Heijde & Van der Heijden 2006; De Vos, van der Heijde & Akkermans, 2020).

W ostatnich latach nastąpiły istotne zmiany w obszarze pracy mentorów ze względu na rosnące znaczenie poradnictwa i edukacji przez całe życie, zmiany na rynku pracy związane

z wprowadzeniem nowych technologii, zmiany demograficzne, globalizację, zwiększoną mobilność oraz wzrost ilości informacji dostępnych w Internecie.

Jak zapewniają ciągłość własnej pracy bez możliwości osobistego spotkania z klientem? Jak mogą dostosować się do nowej rzeczywistości, wykorzystując dostępne możliwości komunikacji i poradnictwa online? Jakie wymagania stawia to przed ich własnymi umiejętnościami w zakresie doradztwa cyfrowego? Jak mogą nabyć te umiejętności?

Mentorzy rówieśniczy muszą posiadać szeroką i aktualną wiedzę cyfrową, która jest niemożliwa do zdobycia bez Internetu. Korzystanie z narzędzi komunikacji online wymaga od mentorów rówieśniczych posiadania umiejętności cyfrowych. Umiejętności te mogą być rozwijane i stanowią wyzwanie dla mentorów rówieśniczych, aby zwiększyć wartość ich pracy na dynamicznym rynku pracy. Prowadzenie poradnictwa indywidualnego i grupowego w formie online jest trudniejsze niż poradnictwo twarzą w twarz. Wymaga konsekwentnego przygotowania i organizacji kompleksowego doradztwa. Wiele narzędzi komunikacji online ma opracowane filmy instruktażowe dotyczące rejestracji, instalacji i korzystania z aplikacji. Dla mentora rówieśniczego oznacza to nie tylko naukę komunikowania się ze swoimi podopiecznymi za pomocą narzędzi internetowych, ale także podsumowywanie i przechowywanie wykorzystywanych materiałów, prowadzenie bazy danych klientów i ich wyników oraz monitorowanie rozwiązywania planów działania.

To, jak dobrze potrafimy korzystać z technologii, nazywamy "umiejętnością cyfrową". Badania pokazują, że istnieją pewne czynniki, które zmniejszają trudności w radzeniu sobie z cyfryzacją pracy:

 Jak dobrze potrafisz korzystać z technologii (narzędzi sprzętowych i programowych) skutecznie, efektywnie i odpowiedzialnie?

 Co właściwie wiesz na temat Technologii Informacyjno-Komunikacyjnej (TIK) i czy uważasz, że dla Twojej przyszłości ważne jest, abyś wiedział więcej na ten temat?

 Co sądzisz o znaczeniu "myślenia wspomagane komputerowo" (bycia zdolnym do myślenia tak, jak myśli informatyk)?

 Czy potrafisz świadomie, krytycznie i aktywnie korzystać z mediów?



Jak dobry jesteś w wyszukiwaniu / znajdowaniu, selekcjonowaniu, przetwarzaniu, analizowaniu właściwych informacji?

Rozwój umiejętności cyfrowych obejmuje:

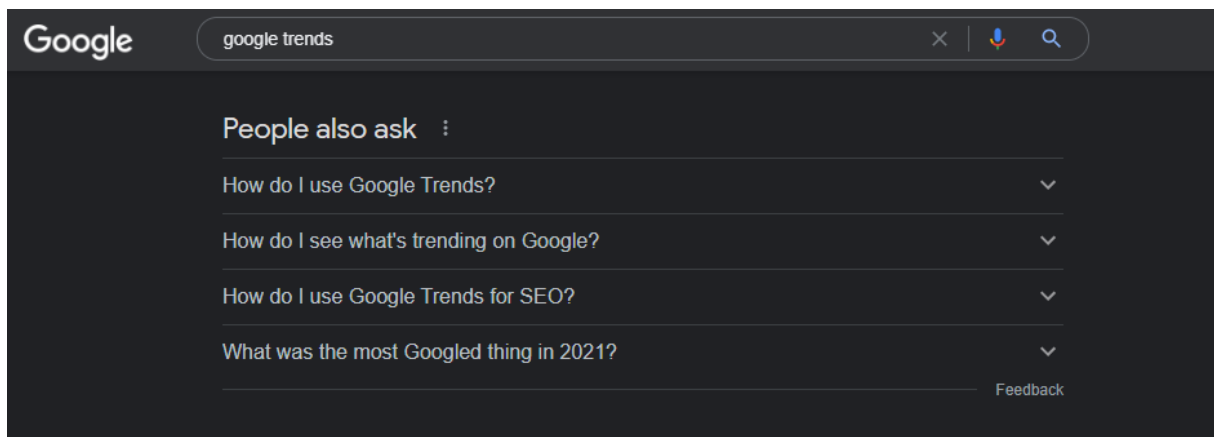
1. **Niezależne badania:** dużą częścią umiejętności cyfrowych jest zorientowanie się, jak korzystać z technologii, których nigdy wcześniej nie widziałeś lub masz tylko przelotną wiedzę na ich temat. Zdolność do samodzielnego badania i rozwiązywania problemów jest oznaką zdolności kandydata do przystosowania się do dynamicznych krajobrazów technologicznych - co jest niezwykle cennym atutem. Branża technologiczna jest stworzona do uczenia się przez całe życie. Jeśli to jest to, do czego dążysz i masz to, czego potrzeba, to jest to miejsce dla Ciebie.
2. **Znajomość terminów i wspólnych platform: alfabetyzacja cyfrowa** oznacza znajomość swojego sposobu poruszania się po cyfrowym krajobrazie. Doświadczenie z podstawowym oprogramowaniem biurowym jest również częścią umiejętności cyfrowych. Należy wiedzieć, jak korzystać z aplikacji Microsoft Office® lub Google®. Zasady, które Microsoft ustanowił przy tworzeniu swojego pakietu oprogramowania biurowego, zostały przyjęte przez wielu twórców oprogramowania. Jeśli znasz Office, poradzisz sobie z większością aplikacji.
3. **Współpraca:** zdolność do współpracy z innymi może nie wydawać się umiejętnością cyfrową, ale jesteś częścią zespołu. Kiedy cały zespół jest częścią ekosystemu, który wykorzystuje pakiet różnych technologii, umiejętność łączenia współpracy i niezależnego rozwiązywania problemów sprawia, że prawdziwa umiejętność cyfrowa jest niezbędnym atrybutem zawodowym.
4. **Dostosuj się do nowych technologii:** jednym z najważniejszych aspektów umiejętności cyfrowych jest zdolność do bardzo szybkiego dostosowania się do nowych technologii. Nowe narzędzia, technologie i oprogramowanie będą pojawiać się na rynku i trzeba przyzwyczaić się do dostosowywania się w miarę potrzeb.
5. **Nauczanie lub wyjaśnianie technologii, z których korzystasz:** alfabetyzacja cyfrowa oznacza zarówno zrozumienie, jak i ciągłe przekazywanie wiedzy. Jest to ważne, ponieważ będziesz zaangażowany w technologie zarówno uczenia się, jak i nauczania przez resztę swojej kariery.

W cyfrowym świecie informacje są dostępne znacznie szybciej niż kiedykolwiek wcześniej. Wyszukiwarki internetowe i internetowe bazy danych dają nam obecnie możliwość znalezienia informacji na dowolny temat. Świat online daje natomiast każdemu możliwość dzielenia się informacjami na dowolny temat. Krytyczne myślenie to umiejętność odróżnienia faktów od fikcji, wyrobienia sobie opinii na jakiś temat lub zagadnienie. Głównym problemem nie jest proces poszukiwania informacji, ale raczej to, co każda osoba robi ze znalezionymi informacjami.

"Krytyczne myślenie to zdolność do jasnego i racjonalnego myślenia poprzez zrozumienie logicznego związku między ideami. Jest to intelektualnie zdyscyplinowany proces aktywnego i umiejętnego rozumienia, stosowania, analizowania, syntetyzowania i oceniania informacji zebranych z różnych źródeł. (Kaur, K., Upadhyay, P. 2017, 2)

Aby umożliwić nam sprawne wyszukiwanie w Internecie, każde istotne słowo wyszukiwania musi być wpisane do indeksu Google. Słowa te zostaną uszeregowane przez Google i na niektórych stronach słowa kluczowe będą miały większą wartość, czyli sprawią, że treść danej strony będzie bardziej istotna w danym temacie niż treść innej strony. Taki ranking sprawi, że jedna strona trafi do kategorii TOP1, a inne strony nie dostaną się nawet do TOP10.

Trafność i "popularność" słów kluczowych ciągle się zmienia, gdy uczestniczymy w danym temacie jako zbieracze danych. Dla Google bardzo ważna jest znajomość aktualnie wyszukiwanych słów i fraz kluczowych. Zasady "inni szukali" lub "polecane wyszukiwania" są również wykorzystywane przez Google, przy użyciu dwóch bardzo prostych rozwiązań. Jednym z nich jest tak zwany system "automatycznego uzupełniania", który wielu z nas zapewne zna, a który oferuje końcówki po wpisaniu słowa kluczowego do panelu wyszukiwania. Drugie to sugerowane wyszukiwania w tym temacie pod TOP 10 wyników wyszukiwania, poprzez które Google chce wspomóc naszą aktywność proponując słowa wyszukiwania wpisane przez inne osoby.



Wyszukiwarkowy gigant w gruncie rzeczy musi rozwiązać następujący problem, z którym borykają się użytkownicy: Jak mogę zadać pytanie na temat, na którym się nie znam?

Dlatego Google tworzy dla użytkowników platformy, które są tak proste i tak wizualnie przyjazne, jak to tylko możliwe - a za którymi kryją się procesy znacznie bardziej złożone, niż moglibyśmy je postrzegać - a Google nie chciałoby publikować swoich algorytmów, bo otworzyłoby to możliwości nadużyć.

Większość serwisów informacyjnych i stron internetowych kończy się nazwą domeny kraju, w którym ma siedzibę, np. www.google.com bierze swoje rozszerzenie domeny, czyli np. google.de w Niemczech, google.pt w Portugalii, google.hu na Węgrzech, google.sk na Słowacji, google.bg w Bułgarii, google.pl w Polsce. Oznacza to na przykład, że strona jest zarejestrowana w tym kraju i że władze tego kraju mogą podjąć działania przeciwko niej w przypadku popełnienia naruszenia prawa. Jeśli końcówka strony to **.info**, **.net**, **.org**, **.in** lub coś podobnego, operator zazwyczaj nie jest zarejestrowany w tym kraju i w przypadku naruszenia prawa, powiedzmy publikacji fałszywych wiadomości (ang. fake news), władzom jest znacznie trudniej, mogą w ogóle nie być w stanie ich ścigać.

Odkąd istnieje Google, użytkownicy chcieliby w "zautomatyzowany" sposób zdobywać informacje należące do każdego z fragmentów treści. Jednym z takich przykładów jest <https://keywordsheeter.com/>, strona, która gromadzi wspomniane wyżej "polecane słowa kluczowe".

6.2. Wybór właściwych narzędzi komunikacji i udostępniania

Podczas świadczenia usług online ważne jest, aby umieć wybrać i wykorzystać odpowiednie narzędzia komunikacji cyfrowej w zależności od potrzeb poradnictwa. Ten rozdział dostarczy Ci podstawowych informacji na temat komunikacji i interakcji online w warunkach XXI wieku, przeglądu najczęściej używanych narzędzi komunikacji online, wyboru odpowiednich narzędzi online oraz możliwości zastosowania tych narzędzi w usługach online mentora rówieśniczego.

Przegląd narzędzi do udostępniania online

Istnieje wiele narzędzi komunikacji online. Najczęściej stosowanymi narzędziami komunikacji synchronicznej online w świadczeniu usług mentora rówieśniczego są:

Zoom to darmowa aplikacja, której podstawową funkcją jest tworzenie i umawianie wirtualnych spotkań (indywidualnych, grupowych, masowych). Można komunikować się zarówno za pomocą dźwięku, jak i obrazu. Zawiera takie funkcje jak współdzielenie ekranu, czat na żywo i wiadomości dla uczestników. Wersja darmowa, bez dodatkowych opłat, pozwala na przeprowadzenie spotkania dla maksymalnie 100 uczestników i trwającego maksymalnie 40 minut. W mentoringu jeden do jeden nie ma ograniczenia długości rozmowy. Istnieją również płatne wersje z dodatkowymi funkcjami, takimi jak pokoje przerw, pytania quizowe itp. Aplikację można pobrać tutaj: <https://zoom.us/download>

Skype to darmowa aplikacja, dzięki której możesz organizować spotkania z klientami indywidualnie lub grupowo. Korzystanie ze Skype jest darmowe - do wysyłania wiadomości i rozmów głosowych oraz wideo rozmów z grupą do 100 osób bez limitu czasowego. Za niewielką opłatą oferuje inne opcje, np. dzwonienie na telefony czy wysyłanie wiadomości SMS. Aplikację można pobrać tutaj: <https://www.skype.com/en/get-skype/>

Microsoft Teams to platforma korporacyjna, która umożliwia komunikację tekstową, rozmowy wideo, a także daje możliwość zapisywania plików i integrowania z tym środowiskiem innych aplikacji. Usługa jest zintegrowana z Office 365 prepaid. Bezpieczny dostęp gościnny do Microsoft Teams umożliwia użytkownikom w Twojej organizacji współpracę również z osobami spoza organizacji. Po włączeniu dostępu zewnętrznego, każda osoba posiadająca korporacyjną lub zwykłą pocztę elektroniczną (Gmail, Outlook, List itp.) może być częścią Twojego MS Teams jako gość i może uczestniczyć w czacie zespołu,

spotkaniach, a także w plikach. Możesz użyć dzielonej tablicy (ang. Whiteboard) do dowolnych funkcji rysowania. Korzystając z MS Forms, możesz udostępniać kwestionariusze. Aplikację można pobrać tutaj: <https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-teams/log-in>

Google Meet umożliwia każdemu posiadającemu konto Google utworzenie spotkania online z maksymalnie 100 uczestnikami i połączenie się z innymi w ramach jednego spotkania trwającego do 60 minut. Większe organizacje mogą korzystać z naładowanych funkcji, w tym spotkań z udziałem do 250 uczestników wewnętrznych lub zewnętrznych oraz transmisji na żywo z udziałem do 100 000 widzów w obrębie swojej domeny. Zaproszeni goście mogą dołączyć do wideokonferencji online na swoim komputerze (również na urządzeniach mobilnych) za pomocą dowolnej nowoczesnej przeglądarki internetowej, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Możesz pobrać zaawansowane płatne aplikacje: <https://apps.google.com/intl/sk/meet/pricing/>

GoToMeeting to komercyjne oprogramowanie do prowadzenia rozmów wideokonferencyjnych, webinarów i spotkań online, które pozwala na łączenie się ze współpracownikami, klientami lub specjalistami czy partnerami. Zawiera najważniejsze funkcje współdzielenia ekranu tablicy, tworzenia badań opinii i różnych interaktywnych ankiet, czy możliwość stworzenia stałego pokoju przez cały dzień. Aplikacja jest dostępna: <https://www.goto.com/>

Whereby to usługa internetowa, która pozwala bardzo szybko stworzyć wideokonferencję bez instalowania aplikacji. Po zarejestrowaniu, zablokowaniu pokoju online, można wysłać link do klienta (s), współpracowników (s), które chcesz dołączyć do rozmowy konferencyjnej. Po zakończeniu rozmowy, pokój zostaje zachowany. Darmowa wersja pozwala na połączenie się ze 100 uczestnikami w ciągu 45 minut, lub nieograniczoną ilość spotkań w przypadku komunikacji z jedną osobą. Rejestracja: <https://whereby.com/>

Narzędzie **Mentimeter** nadaje się do interaktywnych badań opinii online, quizów, prezentacji z obrazami i tekstami. Można je zastosować w różnych częściach procesu mentoringu grupowego. Podopieczny może anonimowo podzielić się własną opinią na różne tematy, a mentor równieśniczy dzieli się wynikami za pomocą ciekawej grafiki. Aplikacja jest ogólnodostępna: <https://www.mentimeter.com/>.

Google Jamboard nadaje się jako lodołamacz, do interaktywnych badań opinii online, pracy grupowej w mentoringu, prezentacji z obrazami i tekstami. Aplikacja jest dostępna za darmo: <https://jamboard.google.com>

Google Hangouts to darmowa usługa umożliwiająca prowadzenie rozmów, konwersacji audio i wideo. W klasycznej wersji Google Hangouts użytkownicy mogą wysyłać wiadomości indywidualnie lub w grupach do 150 osób. Mogą również prowadzić rozmowę wideo z innymi osobami indywidualnie lub w grupach do 10 osób. Aby uzyskać dostęp: <https://hangouts.google.com/>

Facebook w mentoringu online najczęściej wykorzystywany jest do tworzenia grup o wspólnym celu i zainteresowaniach, streamingu filmów na żywo poprzez usługę Facebook Live oraz wysyłania wiadomości poprzez Facebook Messenger. To dobre narzędzie do motywowania dużych grup w konkretnym temacie i zachęcania ich poprzez dzielenie się własnym doświadczeniem. Rejestracja: <https://www.facebook.com/>

Istnieje wiele narzędzi internetowych, które mogą pomóc mentorowi rówieśniczemu w budowaniu własnej marki osobistej i wizerunku. Do najczęściej używanych należą:

Własna strona internetowa pozwala na wyeksponowanie własnych usług i to według własnych potrzeb. Dlatego bardziej nadaje się do celów marketingowych, jak np. profile na portalach społecznościowych, przy czym mają one również swoje uzasadnienie w pracy Mentora Rówieśniczego. Mentor Rówieśniczy może również samodzielnie stworzyć stronę internetową poprzez ogólnodostępne programy takie jak: WordPress (<https://wordpress.com/website-builder/>).

Jest to odpowiednia interaktywna forma, aby zwrócić się do swoich potencjalnych klientów i przedstawić swoje usługi w mentoringu rówieśniczym. Ponadto pozwala im komunikować się ze sobą poprzez komentarze i dyskusje wideo. Mentor rówieśniczy może stworzyć wysokiej jakości film o sobie w następujący sposób: stworzyć scenariusz, nie przekraczający 5 minut długości, przygotować go dostosowany do potrzeb swoich klientów, aby jego film był do nich skierowany, ważne jest, aby wzbudzić ich zainteresowanie w ciągu pierwszych kilku sekund. Następnie mentor rówieśniczy może stworzyć swój własny kanał na YouTube

i zamieścić film. Ważne jest, aby zatytułować swój filmik maksymalnie czterema słowami typu "Jak...". Link: <https://www.youtube.com/>

Po utworzeniu profilu Mentor Rówieśniczy może wykorzystywać portal społecznościowy LinkedIn do nawiązywania relacji zawodowych i dzielenia się doświadczeniami, budowania własnego wizerunku, znajdowania współpracowników oraz komunikowania się ze specjalistami na różne tematy z zakresu Mentoringu Rówieśniczego, ale także z dziedzin pokrewnych. Mentor rówieśniczy może również udostępniać swoje vlogi, blogi, media i pisać ciekawe artykuły, aby zwiększyć świadomość swojej marki. Link: <https://www.linkedin.com/login>

Z wymienionych powyżej platform w usługach online najczęściej wykorzystywane są Zoom, MS Teams, Google Meet, Skype i inne. Niektóre narzędzia komunikacyjne są swobodnie dostępne w Internecie, ale mają ograniczoną funkcjonalność dla użytkownika, którą można rozszerzyć za opłatą. Jeśli jakaś platforma nie posiada wszystkich funkcji potrzebnych mentorowi rówieśniczemu, można ją połączyć z kilkoma platformami.

Wybór odpowiedniego narzędzia zależy od roli, celów, grup docelowych, usług, możliwości technicznych i umiejętności mentora rówieśniczego, ale także od podopiecznych, w szczególności liczby osób zaangażowanych (indywidualnych, grupowych, masowych) oraz planowanej długości procesu poradnictwa. Przed wdrożeniem usług online należy zwrócić uwagę na wsparcie techniczne ze strony mentora rówieśniczego, jak i ze strony podopiecznych. Poradnictwo może odbywać się również za pośrednictwem telefonu komórkowego, ale bardziej wskazane jest zapewnienie komputera stacjonarnego lub laptopa, aby uniknąć zakłóceń (zaangażowanie w działania interaktywne może być problemem). Dobrym pomysłem jest przeprowadzanie regularnej konserwacji komputera, aby zoptymalizować jego działanie. Ważne jest również zapewnienie odpowiedniego połączenia internetowego dla niezawodnej transmisji danych, nawet jeśli jakość nie zawsze zależy od naszego przygotowania. Istotne jest, aby mentor rówieśniczy był sam w pokoju, bez kolegów przeszkadzających w tle. Prowadzący rozmowę może w razie potrzeby wyciszyć wszystkich uczestników. Po zwykłym przygotowaniu do spotkania z podopiecznym, online zamiast twarzy w twarz, kolejne trzy fazy różnią się od fizycznych sesji na kilka ważnych sposobów.

Pierwszy kontakt z podopiecznym. Ten etap jest kluczowy dla całości mentoringu, ponieważ buduje relację między podopiecznym a mentorem rówieśniczym. Głównymi zadaniami mentora rówieśniczego są: rozwijanie zaufania i budowanie wzajemnego szacunku, zachowanie poufności dyskusji, ustalenie zasad i granic, nakreślenie stopnia wzajemnej odpowiedzialności w procesie, zachęcanie podopiecznego do aktywnego uczestnictwa w procesie.

Eksploracja (ang. Core). Faza ta realizowana jest poprzez metody formalne i nieformalne, którymi mogą być standaryzowane testy i kwestionariusze osobowości, nieformalne metody zbierania i analizy informacji oraz wywiad. Środowisko internetowe dostarcza różnych narzędzi, które możemy wykorzystać w tym procesie: inwentarz zainteresowań, kwestionariusze motywacji i wartości, ankiety preferencji zawodowych i kluczowych wartości życiowych, narzędzia do oceny kompetencji i umiejętności, inwentarze kompetencji, ankiety mobilności, kwestionariusze doświadczeń zawodowych, ankiety indywidualnych (transferowalnych) umiejętności. Co najważniejsze, mentor rówieśniczy jest chętny i elastyczny do poznawania nowych technik, testowania nowych narzędzi, tworzenia narzędzi, aby móc wykorzystać zalety procesu doradztwa online. Po zrealizowaniu spotkania online warto zapisać wyniki wspólnej pracy, pozwolić klientowi podsumować, co wynosi ze spotkania i wysłać do klienta e-mail z podsumowaniem planu i kolejnymi krokami.

Zakończenie i podsumowanie sesji. Po zakończeniu procesu można zgodzić się na monitoring uzupełniający, aby sprawdzić, czy plan działania został zrealizowany i sprawdzić postępy podopiecznego. Monitoring może być prowadzony na odległość za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu. Na koniec można nagrać podsumowujące audio lub wideo, jeśli obie strony wyrażą na to zgodę. Podopieczni będą mieli nie tylko dokumenty, wyniki testów i zrzuty ekranu, ale także krótkie podsumowanie najważniejszych wyników od doradcy zawodowego.

6.3. Tworzenie i udostępnianie treści cyfrowych

Narzędzia do współpracy online umożliwiają współpracę między ludźmi bez konieczności przebywania razem w tym samym pomieszczeniu w tym samym czasie. Na przykład, za pomocą narzędzia wideo, ludzie mogą współpracować przy projektowaniu programu

mentoringowego. Z kolei w przypadku pracy we wspólnym dokumencie, współpraca online pozwala ludziom pracować w tym samym dokumencie w tym samym czasie. Nazywamy to współpracą synchroniczną, w przeciwieństwie do współpracy asynchronicznej, w której wysyłamy dokumenty w wersjach przez e-mail i prosimy o komentarze. Dzięki współpracy synchronicznej, zespół może pracować wspólnie nad dokumentem i dzielić się pracą bez ryzyka tworzenia różnych wersji. Jednocześnie mogą oni komentować lub dodawać coś do treści tworzonych przez innych członków zespołu.

Podczas współpracy z wieloma klientami lub osobami online w tym samym czasie, pomocne może być zarządzanie procesem współpracy za pomocą narzędzia do współpracy online. Wśród narzędzi do współpracy online znajdują się na przykład narzędzia tablicowe, które są bardzo pomocne w ułatwianiu procesów burzy mózgów online, strukturyzacji spotkań online i wizualizacji wyników spotkania. Narzędzia współpracy online dają możliwość współtworzenia z klientem realizacji jego celów. W ostatnim czasie opracowano również wiele gier online, czynności sprawdzających i innych przydatnych form, z których może korzystać specjalista ds. kariery (Barnes..., 2020).

Innowacyjne formy usług mentora rówieśniczego w przestrzeni internetowej

Metoda myślenia projektowego online. Narzędzia online do myślenia projektowego (ang. design thinking) mogą być bardzo przydatne - są produktywnym i kreatywnym sposobem rozwiązywania problemów. Jest to strategia oparta na rozwiązywaniu problemów, współpracy i pobudzaniu kreatywności podopiecznych. Istnieje pięć kroków, ale różni się od innych metod, ponieważ nie trzeba podążać za przewodnikiem krok po kroku lub sekwencją. Jest to proces nieliniowy, więc można go dostosować w oparciu o grupy docelowe i działania. Według Uniwersytetu Stanforda 5 etapów myślenia projektowego to: empatia, definicja, koncepcja, prototyp i testowanie.

Empatia  pracuje nad zrozumieniem potrzeb użytkownika końcowego („opis problemu”);

Definicja  „winda skokowa” (ang. pitch elewator) czyli, jaki problem zamierzasz rozwiązać i jak;

Koncepcja  to kreatywna burza mózgów („pomysł”) w celu znalezienia najlepszego rozwiązania poprzez projektowanie produktu;

Prototypowanie ➡ tworzenie prototypu, czyli pierwszej wersji Twojego produktu;

Testowanie ➡ zamienia minimalny opłacalny produkt w pełni funkcjonalny, przetestowany pod kątem kontroli jakości, gotowy do uruchomienia produkt.

Oto krótka lista najlepszych narzędzi online używanych w metodzie myślenia projektowego:

Narzędzia myślenia projektowego	
1. Invision Najlepsze narzędzie myślenia projektowego do tworzenia bogatych, interaktywnych prototypów	Invision to oprogramowanie do myślenia projektowego, które możesz wykorzystać jako tablicę online do współpracy z zespołem. Pulpit Invision pozwala na przeglądanie istniejących projektów i ich statusów, co pomaga zarządzać zasobami i dotrzymywać terminów. Invision to najlepsze narzędzie do myślenia projektowego, jeśli chcesz tworzyć atrakcyjne wizualnie i bogate w funkcje prototypy. Invision pozwala zaprezentować pomysły projektowe, aby sprawdzić, jakie kombinacje kolorów, czcionek i ikon najbardziej przemawiają do użytkowników. Dzięki Invision użytkownicy mogą wchodzić w interakcję z funkcjami Twojego prototypu, aby zidentyfikować cechy, które wymagają ulepszenia. Użytkownicy mogą przekazywać opinie w ramach prototypu, dzięki czemu masz scentralizowaną bazę sugestii. Invision integruje się z innymi narzędziami, takimi jak Google Docs, Zoom czy Microsoft Teams. Invision ma darmowy plan na zawsze z ograniczonymi funkcjami dla maksymalnie 100 użytkowników, podczas gdy ceny płatnych planów zaczynają się od 4 USD/miesiąc/użytkownika.

2. Marvel Najlepsze narzędzie myślenia projektowego do szybkiego prototypowania i testowania	Marvel to narzędzie myślenia projektowego do tworzenia szkieletów i prototypów nowych produktów. Możesz użyć Marvela jako centralnej bazy danych dla opinii i pomysłów dla swojego zespołu CX. Marvel ma nawet funkcję śledzenia zdarzeń, aby zidentyfikować, którzy użytkownicy doświadczyli problemów podczas testowania i które projekty są dobre. Marvel to najlepsze narzędzie do myślenia projektowego, jeśli chcesz szybko zakończyć projekty, ponieważ umożliwia szybkie prototypowanie i testowanie. Jego narzędzie do szkicowania pozwala przekształcić makiety projektowe w działające prototypy bez kodowania. Funkcja testowania użytkowników w Marvelu umożliwia zbieranie informacji zwrotnych w formie tekstowej, audio i wideo od użytkowników, członków zespołu projektowego i interesariuszy. Możesz połączyć Marvel z innymi narzędziami i aplikacjami do myślenia projektowego, w tym Smartmockups, Microsoft Teams i Maze. Marvel posiada darmową wersję z ograniczonymi funkcjami dla jednego użytkownika, natomiast wycena płatnych planów zaczyna się od 16\$/miesiąc/użytkownika.
1. Ideaflip Najlepsze narzędzie myślenia projektowego do współpracy z dużymi grupami	Ideaflip to narzędzie do współpracy online z cyfrowymi notatkami lepkimi do dzielenia się pomysłami z grupą. Posiada nieograniczoną liczbę tablic do wykorzystania w tylu projektach, ile potrzebujesz. Oprogramowanie pozwala dodać max. dwóch współpracowników gościnnych dla projektów wymagających zewnętrznych interesariuszy lub wykonawców. Ideaflip to najlepsze narzędzie do myślenia projektowego do współpracy online z szablonem grupy rozpoczęcia (ang. breakout) do zarządzania dużymi grupami. To oprogramowanie do projektowania pozwala tworzyć mniejsze grupy, aby każdy mógł uczestniczyć podczas

	dyskusji. Ta funkcja jest również idealna dla hybrydowych zespołów projektowych, ponieważ możesz utworzyć grupę dla członków projektowych w biurze i grupę dla członków zdalnych. Ideaflip pozwala na losowe przypisanie członków, aby zapewnić równy podział zespołu i wspierać koleżeństwo. Ideaflip ma darmową wersję z ograniczonymi funkcjami dla maksymalnie trzech tablic, podczas gdy ceny płatnych planów zaczynają się od 9 USD / miesiąc / użytkownika. Oferują 14-dniową bezpłatną próbę dla swoich płatnych planów.
2. Userforge	Userforge to narzędzie, które umożliwia tworzenie produktów zgodnych z rzeczywistymi potrzebami użytkowników. Posiada ponad 1000 ikon, które umożliwiają tworzenie dopracowanych i profesjonalnie wyglądających person. Możesz zaprosić innych członków zespołu do swojego projektu Userforge, aby uzyskać więcej informacji i podzielić się pracą. Userforge to najlepsze narzędzie do projektowania empatii, ponieważ pozwala budować persony użytkowników, aby wejść do głowy użytkowników i wiedzieć, jak się czują i czego potrzebują. Możesz dodać więcej treści do swojego szablonu persony użytkownika, gdy dowiesz się więcej o potrzebach swoich użytkowników. To narzędzie ma zintegrowaną bibliotekę obrazów z tysiącami obrazów do tworzenia ciekawych person. Posiada również konfigurowalny tekst wyjściowy, który pozwala na tworzenie person użytkowników lub kupujących w kilku językach. Ceny Userforge zaczynają się od 16\$/miesiąc dla maksymalnie 10 współpracowników.

Opowiadanie historii

Jeśli potrzebujesz zaoferować rozmowę online na temat moralny lub emocjonalny, użycie historii może być właśnie tym. Ludzie łączą się z historiami i zapamiętują je, dlatego są one sprawdzonym podejściem. Opowiadanie historii to żywy opis idei, przekonań, osobistych doświadczeń i lekcji życiowych poprzez historie lub narracje, które wywołują silne emocje i spostrzeżenia. Historie mogą być opowiadane w wielu różnych mediach. Jak pokazuje ten przykład szkolenia online, atrakcyjne słowa, obrazy i kilka efektów dźwiękowych mogą być równie wciągające. Eksperymentuj z układami i czcionkami. Możesz to zrobić za pomocą oprogramowania [Elucidat](#), które służy to stworzenia serii przewijanych stron. Przeplatanie obrazów o pełnej szerokości z układami jedno- i dwukolumnowymi pomaga prowadzić oko przez historię i naśladować rodzaj artykułu redakcyjnego lub magazynu. Oto trzy powody, dla których stosowanie takiej metody może pomóc Ci stać się lepszym opowiadaczem historii:

 1. Metoda opowiadania historii zapewnia strukturę. Niektóre zasady są bardziej wyzwalające niż ograniczające. Metoda opowiadania historii pomaga ci czerpać z tego, co ogólnie tworzy wszystkie historie, dając ci podstawową strukturę, którą możesz zastosować do swojej osobistej historii. Ta kombinacja czynników – klasycznej struktury i osobistej oryginalności – pozwala na nawiązanie silnej więzi z odbiorcami.

 2. Metoda opowiadania historii pomaga przyciągnąć docelową publiczność. Opowiadając własną historię, możesz polegać na podstawowej metodzie opowiadania, aby zdobyć uwagę publiczności. Na przykład, powiedzmy, że chcesz opowiedzieć historię całego swojego życia, ale nie wiesz, jak ją sformułować. Metoda opowiadania historii daje Ci wskazówki, jak sprawić, by narracja o różnych wydarzeniach była logiczna, spójna i ekscytująca.

 3. Metoda opowiadania historii ma zastosowanie na wiele sposobów. Kiedy już poznasz podstawy opowiadania historii, możesz zastosować to, czego się nauczyłeś, w różnych scenariuszach.

Jak skutecznie wykorzystać metodę opowiadania historii:

- Buduj napięcie stopniowo.
- Wprowadzaj konflikty.
- Zainspiruj się czymś znaczącym.
- Utrzymuj ten sam ton głosu.

- Polegać na klasycznej strukturze.
- Wykorzystaj element zaskoczenia.

Wszystkie wymienione powyżej innowacyjne metody są jednak trudne do wyobrażenia bez narzędzi współpracy online:



Microsoft Teams łączy w sobie komunikatory, wideokonferencje i połączenia. Ważną zaletą korzystania z Microsoft Teams jest możliwość integracji z innymi aplikacjami pakietu Microsoft Office. Ze względu na możliwości integracji aplikacji, podczas korzystania z Microsoft Teams można łatwo prowadzić rozmowy wideo i jednocześnie udostępniać dokumenty. Za pośrednictwem Teams można synchronicznie współpracować nad dokumentami, korzystać z kanałów czatu, prowadzić spotkania wideo i udostępniać pliki. W przypadku połączenia zespołów Microsoft z programem Microsoft SharePoint dochodzi do połączenia zalet współpracy online i udostępniania online. Mimo posiadania możliwości współpracy online, Microsoft Teams jest najczęściej używany jako narzędzie do interakcji online.



Slack to narzędzie do współpracy online, które pozwala na połączenie wielu aplikacji na jednej platformie, co zapobiega konieczności częstego przełączania się między różnymi aplikacjami. W Slacku tworzysz tak zwany "kanał" dla każdego projektu/tematu, dając dostęp wszystkim w tym samym "kanale" do wiadomości, dokumentów projektu itp. Slack umożliwia zarówno asynchroniczną, jak i synchroniczną współpracę, oferując wgląd w postępy projektu bez konieczności wysyłania wiadomości z prośbą o aktualizacje. Slack integruje się z wieloma innymi narzędziami online, takimi jak Zoom, kalendarz Google czy Miro. (Źródło: <https://www.slack.com>).

Basecamp

Basecamp jest narzędziem współpracy, które udostępnia tablicę wiadomości do wszystkich, tablicę zadań do zrobienia, czat grupowy, służącym do zadawania pytania członkom grupy podczas pracy online nad określonym projektem, harmonogram do ustawiania wspólnych dat, automatyczne sprawdzanie, które umożliwia pytanie zespołu, jak sobie radzi z powtarzającymi się pytaniami, repozytorium dokumentów/plików, które można

udostępniać w uporządkowanych folderach. Możesz włączyć "powiadomienia", gdy któryś z Twoich kolegów z zespołu napisze wiadomość w projekcie, w którym uczestniczysz, możesz łatwo wstrzymać powiadomienia w razie potrzeby. Posiadając wszystkie te funkcje w jednym zintegrowanym narzędziu, Basecamp działa zarówno jako dobrze zorganizowane narzędzie do zarządzania projektami, jak i narzędzie do współpracy online. Możesz również uzyskać dostęp do Basecamp jako aplikacji internetowej, na iOS i Android (<https://basecamp.com>).



Miro to narzędzie do współpracy online z funkcjami tablicy online. Celem pracy z tablicą jest współpraca online nad jakimś tematem, wspólne tworzenie czegoś. Sposób korzystania z tablicy można porównać do pracy z arkuszami flipchart w warsztacie off-line. Oprócz Miro, w Internecie można znaleźć różne warianty tablic, takie jak Mural, Concept board itp. Możesz używać obrazów z Google, filmów z gotowymi linkami na swojej tablicy, prezentacji wykonanych w PowerPoint itp. Używając tablicy online do współpracy z podopiecznymi, możecie współpracować interaktywnie. Możesz używać wspólnej tablicy do jednoczesnego dostarczania danych wejściowych. W Miro możesz zrobić burzę mózgów, można go również używać do wizualnego wyświetlania sesji. Możesz nadal widzieć się nawzajem dzięki wbudowanemu wideo i korzystać z czatu lub używać zewnętrznej tablicy w środowisku Zoom lub Teams.

6.4. Ochrona danych osobowych - GDPR

Wraz z ciągłym postępem technologicznym i ogromnym wzrostem korzystania z Internetu, pojęcie prywatności i ochrony danych jest tematem szeroko dyskutowanym. To dlatego, że dostawcy usług, którzy zarządzają stronami internetowymi, aplikacjami i platformami mediów społecznościowych często zbierają i przechowują dane osobowe użytkowników w celu zapewnienia odpowiednich usług, aby jak najlepiej dopasować się do preferencji każdego użytkownika. Zazwyczaj te firmy świadczące usługi cyfrowe są obciążone odpowiedzialnością za ochronę danych osobowych użytkowników przed nieuprawnionym dostępem i przed wszelkimi podatnościami. Jednak zdarzają się przypadki, w których platformy te nie umieszczają odpowiednio zabezpieczeń chroniących zebrane dane, co skutkuje naruszeniem danych i narażeniem wrażliwych danych użytkowników na kontakt z nieupoważnionymi stronami, które mogą wykorzystać dane osobowe do wyłudzenia

i nękania użytkowników lub do wysyłania niechcianych reklam bez zgody użytkowników. W ten sposób narusza się podstawowe prawo użytkowników do prywatności i swobody wypowiedzi.

Ochrona danych osobowych jest powszechnie definiowana jako prawo mające na celu ochronę danych osobowych.

Ochrona danych osobowych: Prawo?

Ochrona danych osobowych

1. Każdy ma prawo do ochrony dotyczących go danych osobowych.
2. Dane te muszą być przetwarzane rzetelnie w określonych celach i na podstawie zgody osoby zainteresowanej lub innej uzasadnionej podstawy przewidzianej prawem. Każdy ma prawo dostępu do zebranych danych, które go dotyczą, oraz prawo do ich sprostowania.
3. Przestrzeganie tych zasad podlega kontroli niezależnego organu.

Jako mentor będzie Pan/Pani prosić swoich podopiecznych o podanie pewnej ilości danych osobowych, które będą rejestrowane elektronicznie i przechowywane w bazie danych. Trzeba będzie poinformować podopiecznych, że informacje, które podadzą, to minimum niezbędne do udzielenia porady i wskazówek. Ostatecznie, podstawowym wymogiem etycznym poradnictwa jest to, że odbywa się ono w sposób bezpieczny i poufny (BACP, 2018, sekcja 55). Należy jednak zrozumieć, że "absolutne bezpieczeństwo w świecie cyfrowym nie istnieje" (BACP, 2019a, s. 6). Oznacza to, że mentorzy muszą podjąć kroki w celu maksymalizacji bezpieczeństwa, a tym samym poufności wszelkich danych pochodzących od klientów.

Temat ochrony danych osobowych to chyba największe wyzwanie w wirtualnej wymianie. Od 25 maja 2018 roku ogólne rozporządzenie o ochronie danych (GDPR) reguluje przetwarzanie danych osobowych na terenie Unii Europejskiej. Prywatność danych może nie być Twoim ulubionym tematem, ale przestrzeganie przepisów jest niezwykle ważne. Zapewnienie optymalnej ochrony danych przez cały czas i możliwość wykazania tego poprzez udokumentowanie zgodności z przepisami stało się zatem jeszcze ważniejsze.

Dlatego ochrona danych osobowych ma podstawowe znaczenie i jest głównym celem Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Unii Europejskiej (GDPR).

Sześć zasad GDPR (General Data Protection Regulations) jest pod wieloma względami podobnych do ośmiu zasad ustawy o ochronie danych. Chociaż sześć zasad GDPR nie obejmuje praw osób fizycznych ani przekazywania danych za granicę, są one uwzględnione w innych miejscach GDPR.

Jedną z kluczowych różnic jest to, że zgodnie z GDPR musisz pokazać, w jaki sposób przestrzegasz zasad, a nie tylko, że to robisz. Jest to osobny wymóg znany jako zasada rozliczalności, która jest zintegrowana w całym GDPR.

GDPR: Zrozumienie 6 zasad ochrony danych:

- Praworządność, uczciwość i przejrzystość.
- Ograniczenie celu.
- Minimalizacja danych.
- Dokładność.
- Ograniczenie przechowywania.
- Integralność i poufność (bezpieczeństwo).
- Ramy etyczne dla zawodów doradczych

Wartości są użytecznym sposobem wyrażania ogólnych zobowiązań etycznych, które leżą u podstaw celu i zadań naszych działań.

Do podstawowych wartości należy zaliczyć zobowiązanie do:

- Poszanowanie praw i godności człowieka
- Zwiększanie dobrostanu i możliwości ludzi
- Poprawa jakości relacji między ludźmi
- Zwiększenie odporności osobistej i skuteczności
- Ułatwianie poczucia własnej wartości, które jest znaczące dla danej osoby (osób) w jej osobistym i kulturowym kontekście
- Docenianie różnorodności ludzkich doświadczeń i kultury
- Ochrona bezpieczeństwa doradców
- Zapewnienie integralności relacji praktyk – doradca

- Podnoszenie jakości wiedzy zawodowej i jej zastosowania
- Dążenie do sprawiedliwego i odpowiedniego świadczenia usług.

Wartości kształtują zasady. Stają się one bardziej precyzyjnie określone i zorientowane na działanie, gdy są wyrażone jako zasada.

Dane poufne

Pracując jako mentor rówieśniczy, należy pamiętać, że należy stosować bardziej rygorystyczne standardy ochrony danych, gdy pozyskuje się, uzyskuje dostęp, gromadzi, analizuje lub w inny sposób wykorzystuje dane dotyczące populacji wrażliwych i zagrożonych lub inne dane poufne. Należy pamiętać, że kontekst może przekształcić dane niepoufne w dane wrażliwe. Kontekst, w którym dane są wykorzystywane (np. uwarunkowania kulturowe, geograficzne, religijne, polityczne itp.), może wpłynąć na wpływ analizy danych na jedną lub więcej osób lub grup osób, nawet jeśli dane nie są wyraźnie osobiste lub poufne.

Zdecydowanie zaleca się proaktywne przyjęcie podstawowych zasad ochrony prywatności w fazie projektowania oraz stosowanie technologii zwiększających ochronę prywatności na każdym etapie cyklu życia danych, aby zapewnić solidną ochronę danych w celu zapobiegania zagrożeniom i szkodom związanym z prywatnością. Jeżeli jesteś e-konsultantem, dane osobowe Twoich klientów powinny być w stosownych przypadkach pozbawione tożsamości, np. poprzez agregację, pseudonimizację lub maskowanie, w celu zminimalizowania potencjalnego ryzyka dla prywatności i rozważenia prawdopodobnego wystąpienia potencjalnych szkód związanych z wykorzystaniem lub niewykorzystaniem danych.

6.5.Literatura

3. Abbidin, N. Z. (2012). A Review of Effective Mentoring Practices for Mentees Development. *Journal of Studies in Education*, vol. 2(1): 72-89.
4. BACP (2016; 2018; 2019) *Ethical Framework for the Counselling Professions*. British Association for Counselling and Psychotherapy.
5. Barnes, S.-A., Bimrose, J., Brown, A. Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2020). Polityka i praktyka poradnictwa przez całe życie w UE: trendy, wyzwania i możliwości. Bruksela: Komisja Europejska.
6. Cardoso. L.M. (2018) Communication, Informational Literacy and Critical Thinking https://revistia.com/files/articles/ejms_v3_i4_18/Cardoso.pdf
Ostatnio pobrane: 13 grudnia 2022 r.
7. COMPASS . "E-doradca zawodowy w ciągle zmieniającym się świecie XXI wieku - innowacyjne metody wspierania usług doradztwa zawodowego w formie elektronicznej". <https://www.erasmus-compass.eu>
8. Komitet Kultury, Nauki i Edukacji Rady Europy (2011). Ochrona prywatności i danych osobowych w Internecie i mediach online na stronie <http://assembly.coe.int/CommitteeDocs/2011/RihterviepriveeE.pdf>.
9. De Vos, A., van der Heijden, B. & Akkermans, J. (2020). Zrównoważone kariery: w kierunku modelu koncepcyjnego.
10. Europejska Rada Ochrony Danych (2021). *Wytyczne 8/2020 w sprawie kierowania do użytkowników mediów społecznościowych* https://edpb.europa.eu/system/files/2021-04/edpb_guidelines_082020_on_the_targeting_of_social_media_users_en.pdf
11. Kaur, K., Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdfLast pobrano: 13 grudnia 2022 r.
12. Pavlova T., Igonina, S., Zhelyabina, A. (2018) Critical Thinking Skills in Information-Oriented Society <https://www.atlantis-press.com/proceedings/iscfec-18/55912431>Last pobrano: 14 grudnia 2022 r.
13. Tasawar A. Shah (2018). Zastosowanie Vygotskiego do uczenia się dorosłych. Uniwersytet w Nowym Meksyku (University of New Mexico)

14. Van der Heijde, C. & Van Der Heijden, B. (2006). A competence based and multidimensional operationalization and measurement of employability.
15. <https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/what-is-digital-literacy/>
16. Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf

6.6. Quiz

1. Co rozumiemy przez rozwój kompetencji cyfrowych?

- a. śledzenie najnowszych technologii
- b. prawidłowa komunikacja w środowisku internetowym
- c. zarządzanie pomysłami w środowisku internetowym
- d. nie stosowanie żadnych technologii.

2. Jak określić prawidłowy format wymiany?

- a. w zależności od nastroju
- b. zgodnie z celem rozmowy
- c. zgodnie z technicznymi, osobistymi i czasowymi zasobami podopiecznych
- d. w zależności od grupy docelowej.

3. Krytyczne myślenie to złożony zestaw umiejętności potrzebnych do osiągnięcia sukcesu w społeczeństwie informacyjnym. Jakie 3 rzeczy odgrywają ważną rolę?

- a. analiza
- b. myślenie
- c. synteza
- d. ocena
- e. filtrowanie

4. Jakie są cechy krytycznego myśliciela?

- a. Potrafię odróżnić fakty od opinii.
- b. Zmieniam zdanie, gdy znajduję dowody, które wskazują, że mogę nie mieć racji.
- c. Moje uczucia na dany temat determinują moją postawę.
- d. Rozpoznaję uprzedzenia, stronniczość i wartości u siebie i innych.

5. Większość serwisów informacyjnych i stron internetowych kończy się nazwą domeny kraju, w którym ma siedzibę. Oznacza to:

- a. Strona jest zarejestrowana w tym kraju.
- b. Strona jest zarejestrowana w kilku krajach.
- c. Władze tego kraju nie mogą podjąć działań przeciwko niej, jeśli dopuści się naruszenia prawa.
- d. Władze tego kraju mogą podjąć działania przeciwko niej, jeśli dopuści się naruszenia prawa

6. Jakie funkcje zawiera aplikacja Zoom, które możesz wykorzystać w swojej praktyce online?

- a. Podstawowa funkcja to tworzenie i planowanie wirtualnych spotkań (indywidualnych, grupowych, masowych).
- b. Znajdowanie partnerów.
- c. Można komunikować się za pomocą audio i wideo.
- d. Tworzenie bloga.

7. Od czego zależy wybór odpowiedniego narzędzia online? Wybierz odpowiednie opcje.

- a. Od aktualnego nastroju mentora rówieśniczego.
- b. Od roli, celów, grup docelowych mentorów rówieśniczych.
- c. Od możliwości technicznych i umiejętności mentora rówieśniczego, ale także podopiecznego.
- d. Od liczby podopiecznych biorących udział w projekcie (indywidualny, grupowy, masowy).

8. Jakie czynniki wpływają na proces świadczenia usług online przez mentorów rówieśniczych?

- a. Używane narzędzie (telefon komórkowy, komputer stacjonarny, notebook)
- b. Połączenie z Internetem
- c. Warunki pogodowe
- d. Jakość transmisji wideo i audio

9. Ile osób może brać udział w komunikacji online?

- a. Komunikacja online może odbywać się tylko pomiędzy dwoma osobami (jeden mentor rówieśniczy i jeden podopieczny).
- b. Komunikacja online może odbywać się między dwiema osobami (jeden mentor rówieśniczy i jeden podopieczny), między jednym mentorem rówieśniczym a kilkoma podopiecznymi (poradnictwo grupowe), jak również w formie masowej (jeden z kilkoma, kilku z większą liczbą).
- c. Komunikacja online może odbywać się tylko pomiędzy jednym Mentorem Rówieśniczym a kilkoma podopiecznymi.
- d. Wszystkie stwierdzenia są słuszne.

10. Na jakich etapach doradztwa Mentorów Rówieśniczych możemy korzystać z narzędzi internetowych?

- a. Pierwszy kontakt z klientem
- b. Eksploracja
- c. Wniosek
- d. Monitorowanie następstw

11. Co oznacza metoda myślenie projektowe?

- a. strategia rozwiązywania problemów oparta na rozwiązaniach.
- b. współpraca
- c. rozbudzanie kreatywności podopiecznych

d. hipnoza

12. Na co zwracasz uwagę wybierając najlepsze narzędzia do myślenia projektowego?

- a. Interfejs użytkownika
- b. Użyteczność
- c. Integracje
- d. Relacja cena-jakość

13. Jak można zdefiniować metodę opowiadania historii?

- a. żywy opis idei
- b. wzajemne oddziaływanie prototypów
- c. lekcje życia poprzez opowieści lub narracje
- d. silne emocje i spostrzeżenia

14. Jakie są powody stosowania metody opowiadania historii?

- a. metoda opowiadania daje ci strukturę
- b. metoda opowiadania historii pomaga przyciągnąć docelową publiczność
- c. zastosowanie hipnozy
- d. metoda opowiadania ma wielostronne zastosowanie

15. Innowacyjne metody są praktycznie nie do pomyślenia bez narzędzi współpracy online, takich jak:

- a. Luz
- b. Microsoft Teams
- c. Skype
- d. Miro

16. Czy ochrona danych osobowych jest prawem?

- a. Każdy ma prawo do ochrony dotyczących go danych osobowych.

- b. Dane osobowe muszą być przetwarzane rzetelnie dla różnych celów i na podstawie zgody osoby zainteresowanej lub innej uzasadnionej podstawy określonej przez prawo. Każdy ma prawo dostępu do zgromadzonych danych, które go dotyczą, oraz prawo do ich sprostowania.
- c. Przestrzeganie tych zasad podlega kontroli niezależnego organu
- d. Wszystkie stwierdzenia są słuszne.

17. Jakie jest 6 zasad ochrony danych osobowych GDPR? (Wybierz właściwe odpowiedzi)

- a. Legalność
- b. Tajemnica
- c. Uczciwość i przejrzystość
- d. Ograniczenie celu

18. Do podstawowych wartości należy zaliczyć zobowiązanie do:

- a. Poszanowanie praw i godności człowieka
- b. Poprawa jakości relacji między ludźmi
- c. Ochrona bezpieczeństwa podopiecznych
- d. Wszystkie stwierdzenia są fałszywe.

19. Bardziej rygorystyczne normy ochrony danych stosowane w przypadku

- a. uzyskiwanie danych
- b. dostęp do danych
- c. gromadzenie danych
- d. nie wykorzystywanie danych

20. Jaki kontekst może wpłynąć na wpływ analizy danych na jedną lub więcej osób lub grup osób, nawet jeśli dane nie są jednoznacznie osobiste lub poufne?

- a. religijny
- b. polityczny
- c. pełnoletniość
- d. kulturalny

6.7. Załącznik 6 Odpowiedzi do quizu

Pytania	Odpowiedzi
Pytanie 1	a,b,c
Pytanie 2	b,c,d
Pytanie 3	a,c,d
Pytanie 4	a,b,d
Pytanie 5	a,d
Pytanie 6	a,c
Pytanie 7	b,c,d
Pytanie 8	a, b, c
Pytanie 9	B
Pytanie 10	a, b, c, d
Pytanie 11	a,b,c
Pytanie 12	a,b,c,d
Pytanie 13	a,c,d
Pytanie 14	a,b,d
Pytanie 15	a,b,d
Pytanie 16	a,b,c,d
Pytanie 17	a,c,d
Pytanie 18	a,b,c
Pytanie 19	a,b,c
Pytanie 20	a,b,d