

NARZĘDZIOWNIK DLA MENTORÓW



OPRACOWAŁA: MARZENA POŁOMSKA

NARZĘDZIOWNIK DLA MENTORÓW

OPRACOWAŁA: MARZENA POŁOMSKA

GLIWICE, STYCZEŃ 2023



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



**OŚRODEK POMOCY
SPOŁECZNEJ
W GLIWICACH**

Projekt „Generator Innowacji. Sieci wsparcia 2” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt realizowany przez PCG Polska Sp. z o.o. w partnerstwie z Towarzystwem Inicjatyw Twórczych „e”.

Drogie przyszłe Seniorki mentorki, Drodzy przyszli Seniorzy mentorzy! Dedykujemy Wam niniejszy „Narzędziownik dla mentorów”. Staraliśmy się zawrzeć w nim wszystkie istotne dla Was informacje, które wynikają z testowania naszej innowacji. Mamy nadzieję, że pozwolą Wam one na wejście w rolę seniorów mentorów, wyobrażenie sobie, z czym się to wiąże i jakie pozytywne efekty wywołuje.

Innowacja, którą opracowałyśmy, a następnie testowałyśmy w ramach projektu „Senior mentor dla osób w wieku 50+”, miała na celu stworzenie nowej roli dla seniorów – roli seniorów mentorów. Kluczowym elementem innowacji było opracowanie (wspólnie z seniorami) modelu mentoringu świadczonego przez osoby w wieku emerytalnym i skierowanego do osób 50+ przygotowujących się do zmian w życiu związanych z upływem czasu.

Innowacja rozwija solidarność pokoleniową pomiędzy osobami będącymi już w wieku emerytalnym a osobami z pokolenia, które dopiero się do emerytury przygotowuje. Stwarza również osobom 50+ unikalną obecnie możliwość aktywnego projektowania własnej, senioralnej przyszłości.

Dziękujemy serdecznie naszym projektowym Seniorkom mentorkom, bez których zaangażowania innowacja nie mogłaby zaistnieć.

*Innowatorki
– Marzena i Paulina*

Spis treści

| | |
|--|----------------|
| WSTĘP | 5 |
| ROZDZIAŁ I Czym jest mentoring | 8 |
| ROZDZIAŁ II Relacja mentorska – co warto wiedzieć | 10 |
| ROZDZIAŁ III Co daje mentoring? Dlaczego warto zostać mentorem? | 13 |
| ROZDZIAŁ IV Etapy procesu mentoringowego w innowacji | 16 |
| ROZDZIAŁ V Praca na podstawie celów – wskazówki ogólne | 22 |
| ROZDZIAŁ VI Narzędzia i techniki efektywnej komunikacji | 24 |
| ROZDZIAŁ VII Informacja zwrotna – główne zasady oraz modele feedbacku | 26 |
| ROZDZIAŁ VIII Komunikacja niewerbalna w mentoringu | 29 |
| ROZDZIAŁ IX Audyty umiejętności relacyjnych i komunikacyjnych w mentoringu | 31 |
| ROZDZIAŁ X Samopomoc mentorska | 33 |
| ROZDZIAŁ XI Potencjał innowacji z perspektywy menterek | 35 |
| ROZDZIAŁ XII Narzędzia dla seniorów mentorów Rekomendowane wsparcie Sylwetki menterek testujących innowację | 40 74 75 |

Wstęp

„Tak jak każdy senior ukrywa gdzieś w sobie osobę młodą, którą kiedyś był, tak samo osoby młodsze mają w sobie potencjalność stawania się seniorem”

Andrzej Dybczak

Powyższe słowa, zaczerpnięte z raportu ewaluacyjnego naszej innowacji, stanowią esencję projektowanej przez nas roli seniora mentora i opracowywanego procesu senioralnego mentoringu.

Niniejszą publikację kierujemy do przyszłych senioralnych mentorów i menterek. Zapraszamy Was w podróż do rzeczywistości, w której osobom 50+ w projektowaniu przyszłości, również emerytalnej, pomaga senior mentor.

Rozpoczynając przygodę z naszą innowacją pn. „Senior mentor dla osób w wieku 50+” napotkaliśmy szereg wątpliwości dotyczących zarówno sposobu funkcjonowania procesu, jak i zasadności roli seniora mentora, a także wartościowości mentoringu i jego atrakcyjności dla seniorów mentorów oraz mentee.

Obie grupy biorące udział w innowacji, tj. seniorzy mentorzy (osoby w wieku emerytalnym) oraz mentee (osoby 50+), prezentowały skojarzenia związane z mentoringiem jako procesem świadczonym zazwyczaj w środowisku biznesu przez wysoko wyspecjalizowanych ekspertów. Ze strony przyszłych mentorów pojawiło się zatem pytanie, w jaki sposób „zwyčajni” seniorzy, bez specjalistycznej wiedzy, mogą podjąć takiej roli. Odpowiedzi poszukiwaliśmy wspólnie w trakcie procesu tworzenia naszej innowacji. Ścieżki, którymi podążaliśmy, doprowadziły do odkrycia, że doświadczenie życiowe seniorów, postawy oraz wartości, którymi się kierują, stanowią ich unikalny potencjał w relacji mentorskiej.

Natomiast mentee, zarówno na etapie badań do projektu, jak i na początku testowania innowacji, zastanawiali się: czy zasadne jest planowanie życia na emeryturze i przygotowywanie się do niego już w wieku 50 lat? Czy w ogóle możliwe jest projektowanie emerytalnej przyszłości, jeśli życie tu i teraz nie jest stabilne? Takie podejście skutkowało u mentee nikłym zainteresowaniem dla myślenia o sobie jako o przyszłym emerycie oraz powodowało odraczanie refleksji o własnej przyszłości oraz starości.

Podczas naszych kolejnych spotkań coraz bardziej oczywiste stawało się przekonanie, że projektowanie własnego życia na emeryturze nie wydarzy się samoistnie i magicznie wraz z dniem uzyskania uprawnień do niej, a samo odkładanie na później prowadzi do nieuświadomionego lęku przed tym etapem życia. Pracując nad uświadamianiem sobie, że senioralną przyszłość można projektować, odczuwając, jak ważnym elementem tego procesu może być wsparcie bazujące na doświadczeniu życiowym seniorów mentorów – mentee uzyskiwali poczucie spokoju i sprawczości w tym zakresie. Życie i doświadczenie seniorów mentorów stało się inspiracją dla mentee, którzy mówili: „Skorzystanie z wiedzy mentorki jest idealne do przejścia do innego etapu życia”, „To naprawdę ma sens”, „Jest sposobem na łagodne przejście do następnego etapu życia”. Mentee wskazywali na „poczucie spóźnienia” w stosunku do tego, jakie działania mogliby podjąć, gdyby wcześniej skorzystali z senioralnego mentoringu.

W „Narzędziowniku dla mentorów” znajdują się informacje o tym, czym jest mentoring, jakie są jego etapy, jakie są korzyści z bycia mentorem. Przedstawiono tu także narzędzia, z których korzystają seniorzy mentorzy.

Rozwiązania, które ukazujemy w publikacji, pojawiły się w wyniku testowania innowacji w ramach ścisłej współpracy innowatorek oraz seniorów mentorów i mentee – współtworzone zostały przez nich i powstały dla nich.

ROZDZIAŁ I

Czym jest mentoring



**„Jeśli chcesz gdzieś dojść, najlepiej znajdź kogoś,
kto już tam doszedł”**

Robert T. Kiyosaki

Dlaczego warto wdrożyć naszą innowację

Gdy rozpoczynaliśmy pracę nad testowaniem innowacji, jedną z pierwszych trudności, na które napotkaliśmy, był odbiór słowa **mentoring**.

Nie budził on pozytywnych skojarzeń – dla przyszłych mentorów oznaczał presję związaną z oczekiwaniem specjalistycznej wiedzy, profesjonalizmu, doświadczenia zawodowego wynikającego z zajmowania wysokich stanowisk. Mentoring w odczuciu mentee oznaczał obawy przed przedmiotowym traktowaniem przez mentorów, byciem mniej istotnym elementem dyrektywnej relacji mentorskiej i narzucaniem przez mentorów jedynych właściwych rozwiązań.

W takich okolicznościach pozostało nam stworzenie własnej definicji mentoringu. Jej poszukiwania rozpoczęliśmy od zapoznania się z obowiązującymi, powszechnie dostępnymi definicjami mentoringu, takimi jak poniższe:

DEFINICJA EUROPEJSKIEGO CENTRUM MENTORINGU

Mentoring to dobrowolna, niezależna od hierarchii służbowej, pomoc udzielana przez jednego człowieka drugiemu, dzięki czemu może on poczynić znaczny postęp w wiedzy, pracy zawodowej lub sposobie myślenia.

DEFINICJA ERICA PARSLOE’A

Mentoring to pomoc i wsparcie udzielane ludziom w zarządzaniu ich własną nauką w celu maksymalnego wykorzystania ich potencjału, rozwoju ich umiejętności, polepszenia uzyskiwanych przez nich wyników oraz wsparcia ich w dążeniu do stania się osobą, jaką pragną być.

DEFINICJA JENNY SWEENEY

Mentoring to partnerstwo dwojga ludzi oparte na zaufaniu. Jest to proces, w którym mentor oferuje podopiecznemu stałe wsparcie i możliwości rozwoju. Ustosunkowując się do zagadnień i problemów przedstawianych przez podopiecznego, mentor zapewnia mu radę i wsparcie w postaci pragmatycznej i bezstronnej pomocy. Obie strony dążą do zbudowania silnych, wzajemnych kształcących związków.

Mieliśmy jednak poczucie, że żadna z przytoczonych definicji nie oddaje naszej idei mentoringu senioralnego. W oparciu o zawartość tych pojęć oraz dyskusje, czym dla nas jest idea, którą niesie nasza innowacja, utworzyliśmy katalog kluczowych słów, a następnie własną definicję mentoringu.

Uzyskany rezultat pojęciowy prezentujemy poniżej.

MENTORING – NASZA DEFINICJA

Mentoring – proces dzielenia się wiedzą, doświadczeniem, pasją, umiejętnościami, uwagą, dobrocią, a także wzajemne słuchanie siebie. Opiera się na poznawaniu drugiego człowieka, otwartości, nie jest narzucaniem własnego ja.

ROZDZIAŁ II

Relacja mentorska – co warto wiedzieć



Relacja mentorska to całokształt interakcji zachodzących pomiędzy mentorem – w naszym przypadku seniorem mentorem – a mentee.

Istotnymi elementami tej relacji są:

- › wzajemny szacunek,
- › wzajemne zainteresowanie i uważne słuchanie,
- › poufność,
- › autentyczność i uczciwość,
- › zaangażowanie,
- › partnerstwo,
- › otwartość,
- › poczucie bezpieczeństwa w relacji,
- › koncentracja na celu procesu mentoringowego,
- › oparcie pracy na doświadczeniu,
- › konsekwencja i wewnętrzna dyscyplina na rzecz osiągnięcia celu.

Relacja mentorska powinna wiązać się również z poczuciem komfortu podczas sesji mentorskich. Sprzyjającymi takiemu stanowi zasobami wewnętrznymi są: zaangażowanie i uważność w trakcie spotkań z mentee, prawidłowa komunikacja w procesie mentoringu oraz praca z narzędziami dla seniorów mentorów, które przedstawimy w kolejnych częściach publikacji.

Tymczasem poniżej znajdują się informacje o tym, kim są mentor oraz mentee w kontekście naszej innowacji. Na następnej grafice można przeczytać, czym charakteryzują się role mentorów i mentee w innowacji oraz jakie zakresy są dla nich wspólne.

MENTORZY I MENTEE: NASZA DEFINICJA

Seniorzy mentorzy

osoby w wieku emerytalnym, gotowe do wejścia w rolę mentora oraz do dzielenia się swoim doświadczeniem życiowym, posiadaną wiedzą i nabytymi umiejętnościami

Mentee

osoby w wieku 50+, korzystające z procesu mentoringu realizowanego przez seniorów mentorów

MENTOR – ZAKRES ROLI

oferuje wsparcie
—
dysponuje odpowiednią wiedzą/
odpowiednim doświadczeniem
—
motywuje mentee

MENTOR I MENTEE – WSPÓLNE ZAKRESY

zaufanie i szacunek
—
zaangażowanie
—
bieżąca i skuteczna komunikacja
—
nauka dwukierunkowa
—
rozwijanie umiejętności i wzajemne zrozumienie
—
dzielenie się pomysłami i opiniami
—
rozwiązywanie problemów
—
poszukiwanie wzmacniających doświadczeń

MENTEE – ZAKRES ROLI

bierze odpowiedzialność za swoją przyszłość
—
dobrze zarządza czasem
—
przygotowuje się do spotkań
—
utrzymuje relację na drodze do osiągnięcia
swoich celów
—
otwarcie dzieli się wszelkimi
obawami lub oczekiwaniami
—
wykazuje entuzjazm i jest proaktywny

ROZDZIAŁ III

Co daje mentoring?

Dlaczego warto zostać mentorem?



Przy próbie odnalezienia odpowiedzi na te pytania w literaturze czy zasobach internetowych uzyskamy sporo informacji na temat sposobu, w jaki mentoring może wspomagać i rozwijać karierę zawodową. Poznamy również jego wpływ na podniesienie kompetencji dydaktycznych, a w przypadku działań międzypokoleniowych znajdziemy materiały o relacji między mentorem (edukatorem) a mentee (uczniem). Warto się z nimi zapoznać, by poszerzyć wiedzę dotyczącą procesu mentoringu.

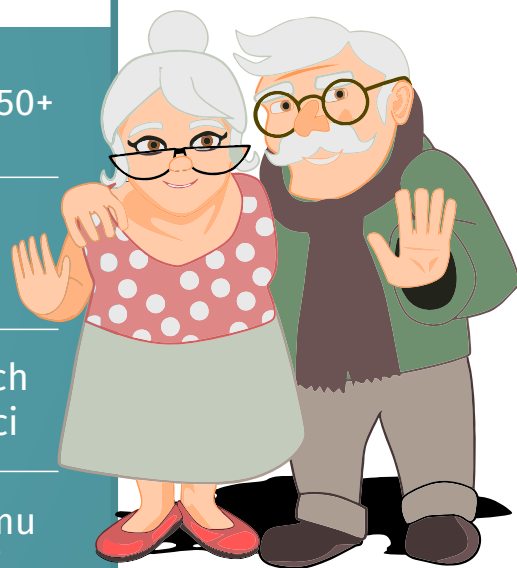
Wśród najczęściej wymienianych korzyści z wejścia w rolę mentora znajdują się m.in.:

- › poszerzenie własnej perspektywy i uczenie się nowych rzeczy,
- › dzielenie się własnym doświadczeniem dla dobra innych,
- › kształtowanie aktywności i postaw przywódczych,
- › wzmacnianie własnego poczucia szczęścia,
- › poznanie narzędzi do rozwoju osobistego,
- › rozwijanie własnych umiejętności,
- › pozytywny wpływ na życie innych.

Jednak w „Narzędziowniku dla mentorów” chcemy przede wszystkim przedstawić płynące wprost z procesu mentoringu senioralnego korzyści, które zostały wskazane przez seniorki mentorki podczas testowania innowacji. Ich zestawienie prezentujemy na następnej stronie. Jak sami pewnie zauważycie, różnią się one od wskazanych powyżej, stanowią osobisty i konkretny wymiar relacji mentoringowej.

KORZYŚCI Z BYCIA SENIOREM MENTOREM

- 1** stajesz się życiową inspiracją dla mentee 50+
- 2** wnosisz osobisty wkład w rozwój solidarności pokoleniowej
- 3** doświadczasz interakcji opartych na trzech filarach: otwartości, szacunku i uważności
- 4** dzięki własnemu doświadczeniu życiowemu uzyskujesz poczucie mocy i sprawczości
- 5** uzyskujesz poczucie docenienia i wzmocnienia dzięki możliwości bycia autentycznym wsparciem dla innych
- 6** pomagasz mentee 50+ w zaprojektowaniu własnej emerytury oraz w okieźnaniu lęków z nią związanych
- 7** nabierasz poczucia dumy z własnego życia, z tego, kim jesteś
- 8** tworzysz realną zmianę społeczną: przejmujesz rolę seniora mentora



ROZDZIAŁ IV

Etapy procesu mentoringowego w innowacji



Z naszego doświadczenia wynikającego z testowania innowacji płynnie wniosek, że z perspektywy przyszłych odbiorców – a więc seniorów mentorów oraz mentee – istotne jest poznanie przebiegu procesu mentoringu. Opracowaliśmy następujące jego etapy:

- › Etap pierwszy – **rekrutacyjny**. Na tym etapie pozyskaj kandydatów na seniorów mentorów oraz mentee. Następnie wyłóż odpowiednich seniorów mentorów oraz mentee na podstawie określonych kryteriów (np. wieku, gotowości do wejścia w rolę, predyspozycji psychospołecznych czy możliwości zaangażowania czasowego). Zaproś potencjalnych mentorów i mentee na spotkania informacyjne i indywidualne rozmowy. Przyszli seniorzy mentorzy powinni być gotowi do opowiedzenia o sobie, swoim doświadczeniu życiowym, motywacji do bycia seniorami mentorami.
- › Etap drugi – **przygotowanie do roli**. Jest czasem koncentrowania się na działaniach rozwijających wewnątrznie, na samopoznaniu, docenieniu siebie; jest też czasem nauki otwartego komunikowania potrzeb i lęków, budowania wewnętrznej gotowości do zmiany i wyjścia ze strefy komfortu. Zorganizuj na tym etapie warsztaty dla seniorów. To jest czas pracy nad dobrą komunikacją, budowaniem podstaw swojej tożsamości mentorskiej. Stwórzcie wspólnie portfolio lub opracujcie storytelling.
- › Etap trzeci – **integracja**. Zorganizuj spotkania, na których seniorzy mentorzy oraz mentee spędzą ze sobą czas, zbudują pierwsze relacje, poznają siebie nawzajem oraz swoje oczekiwania i obawy związane z mentoringiem. Zachowaj uważność na zgłaszane potrzeby.
- › Etap czwarty – **utworzenie par mentorskich**. To jest właściwie czas kulminacji tworzenia par mentorskich, gdyż załączki przyszłych relacji mentorskich tworzą się podczas integracji. Już wtedy osoby biorące udział w mentoringu odkrywają, że do jednych osób jest im bliżej, a do drugich nieco dalej. Uczestnicy poznają, co ich łączy, a co oddala od siebie; co inspiruje, a co powstrzymuje od działania. W ramach testowania innowacji stworzyliśmy narzędzie „Mentorski tandem”,

które pozwala przyjrzeć się wartościom. Użyj narzędzia, dzięki któremu mentorzy i mentee poznają swoje energie kolorystyczne, czyli temperament, oraz przeprowadź „szybkie randki”.

- › Etap piąty – **sesja „zero”**. Jest to pierwsze spotkanie seniorów mentorów oraz mentee w rzeczywistej relacji mentorskiej. Zadbaj, aby na tej sesji obie strony ustaliły swoje oczekiwania, oraz zawrzyj kontrakt mentorski. Zostaną w nim określone m.in. cele mentoringu i warunki jego realizacji. Zdobądź obustronną akceptację kontraktu.

Narzędziem, które pomoże seniorom mentorom w pracy na tym etapie, jest „Schemat sesji zero” – znajdziesz go w „Narzędziowniku mentorskim”. Możesz również skorzystać z narzędzia dla mentee pn. „Mapa marzeń” (dostępnego w „Przewodniku dla mentee”) oraz wspierać się „Kartami inspiracji” – szczególnie podczas określania obszarów/tematów oraz celów procesu mentoringowego.

- › Etap szósty – **przeprowadzenie planowanych sesji mentorskich**. Oznacza to realizację planu zgodnie z ustaleniami kontraktu, z wykorzystaniem przez seniorów mentorów określonych narzędzi – przede wszystkim arkuszy sesji mentorskich, modeli: GROW, OSKAR, HELP, „Kart inspiracji” czy „Kart zasad dobrego mentoringu dla mentorów”. Na tym etapie istotna jest uważność na własną komunikację oraz praca nad celami.
- › Etap siódmy – **ewaluacja i zakończenie procesu mentorskiego**. Odbywa się w czasie określonym w kontrakcie mentorskim oraz na zasadach w nim zawartych. Następuje ewaluacja realizacji celów kontraktu. Jest to czas na podsumowanie procesu i wzajemne podziękowania.

Aby dokonać tego rodzaju podsumowania, proponujemy skorzystanie z narzędzia „Arkusze ewaluacji” – część A i B.

Podczas testowania innowacji na przeprowadzenie wszystkich etapów procesu mentorskiego przeznaczono sześć miesięcy. Spotkania warsztatowe grupowe trwały trzy godziny, a spotkania indywidualne oraz sesje – półtorej godziny.

Pamiętać należy, że mentoring z założenia jest procesem długoterminowym – oczywiście to mentorzy i mentee decydują o czasie jego trwania oraz określają go w kontrakcie.

Możesz założyć, że im bliżej do przejścia na emeryturę ma mentee, tym krótszy jest okres trwania procesu mentoringu. Wynika to z okoliczności związanych z poszukiwaniem odpowiedzi umożliwiających podjęcie szybkich decyzji: czy przechodzić na emeryturę już w momencie uzyskania uprawnień do niej oraz co będzie najbardziej potrzebne w pierwszych miesiącach funkcjonowania osoby na emeryturze.

Im dłuższy jest okres dzielący mentee od możliwego przejścia na emeryturę, tym większa zaistnieje w nich potrzeba relacji długoterminowej. Potrzeby mentee mogą być związane w pierwszej kolejności z uregulowaniem ich obecnej sytuacji w taki sposób, by znaleźć przestrzeń do pracy nad przygotowaniem się do życia na emeryturze (np. celem mentee jest zwiedzanie świata na emeryturze i wie, że potrzebnym zasobem jest znajomość języka angielskiego, lecz obecnie nie ma warunków do jego nauki – w pierwszej kolejności może się więc pojawić potrzeba pracy nad równowagą pomiędzy życiem zawodowym a osobistym, by znaleźć przestrzeń do nauki języka).

Poniżej znajdziesz graficzne przedstawienie etapów procesu mentorskiego. Podczas przygotowań do roli seniora mentora zastanów się, jakim doświadczeniem, jaką wiedzą, jakimi umiejętnościami możesz podzielić się z mentee. Jako inspirację lub punkt wyjścia prezentujemy na grafice „Czym chcesz się dzielić” zakresy wskazane przez seniorki mentorki biorące udział w testowaniu innowacji.

Również poznanie zaprezentowanych na końcu tej publikacji sylwetek seniorek menterek uczestniczących w innowacji może Ci pomóc w przygotowaniu się do tej roli i „poczuciu” jej.

ETAPY PROCESU MENTORINGU SENIORALNEGO

- 1 wyłonienie mentorów i mentee
- 2 przygotowanie do roli mentorów i mentee
- 3 integracja mentorów i mentee
- 4 utworzenie par mentorskich
- 5 przeprowadzenie sesji „zero”
- 6 przeprowadzenie planowanych sesji mentorskich
- 7 ewaluacja i zakończenie procesu mentoringu senioralnego



Czym chcesz się dzielić?

RENATA

szeroko pojętymi
doświadczeniami
– życiowymi, zawodowymi
– i działalnością społeczną

ANNA

moimi doświadczeniami
i tym, że można zdobywać
wiedzę i nowe doświadczenia
na emeryturze

WIESŁAWA

doświadczeniem
związanym z organizacją
życia zawodowego
i domowego

GRAŻYNA

wszystkim, co wiem,
czego doświadczyłam
i co przemyślałam

BARBARA

swoim doświadczeniem,
jak przygotować się do tego,
by na emeryturze realizować
swoje zainteresowania

ALICJA

moim
doświadczeniem
– życiowym, zawodowym
i społecznym

ROZDZIAŁ V

Praca na podstawie celów – wskazówki ogólne



Niezależnie od tego, z jakiego modelu pracy z mentee skorzystasz (GROW, OSKAR, HELP), istnieje kilka ogólnych wskazówek dotyczących pracy nad celami. Oto one:

- › Cel musi być dla mentee **wyobrażalny**, to pozwoli mu na określenie działań służących do jego realizacji.
- › Cel musi być **umiejscowiony w systemie wartości**, którymi kieruje się mentee w swoim życiu.
- › Cel musi być **osiągalny dla mentee** – czy mentee posiada lub może zdobyć zasoby niezbędne do jego realizacji?
- › Cel musi dotyczyć **zakresu, na który mentee ma wpływ osobiście** i który podlega jego kontroli. Cele nie powinny dotyczyć innych osób.
- › Cel musi być **mierzalny**, tj. możliwy do podzielenia na określone etapy (cele cząstkowe), których osiągnięcie może zostać konkretnie opisane (co będzie świadczyło o tym, że cel mentee został osiągnięty?).
- › Cel musi być **atrakcyjny** dla mentee, służyć zaspokojeniu jego potrzeb, a nie oczekiwań innych osób.
- › Cel **nie powinien mieć alternatywy**, co oznacza, że mentee w danym czasie pracują nad jednym wybranym celem. Kiedy mentee dąży do zmiany celu, należy omówić przyczyny takiego działania oraz ustalić nowy cel (również bez alternatywy).
- › Cel musi sprzyjać rozwojowi mentee, nie może być szkodliwy dla mentee ani otoczenia, w którym funkcjonuje.

Cele stanowią kluczowy element procesu mentoringu, decydują o tym jaki obszar będzie stanowił jego rdzeń. Należy pamiętać, że ustalenie celu mentoringu jest zadaniem mentee.

ROZDZIAŁ VI

Narzędzia i techniki efektywnej komunikacji



Pojęcie **komunikacja** wywodzi się od łacińskiego słowa *communicatio*, oznaczającego łączność, wymianę, rozmowę. Komunikacja kształtuje relacje międzyludzkie.

Jedną z podstawowych umiejętności komunikacyjnych jest umiejętność zadawania pytań. Możemy wskazać następujące **rodzaje pytań**:

- › **zamknięte** – najczęściej zaczynają się od słowa „czy”, często nazywane pytaniami „tak” lub „nie”;
- › **alternatywne** – rodzaj pytań zamkniętych, gdzie do wyboru jest kilka opcji;
- › **otwarte** – pobudzają myślenie i zachęcają do dalszej komunikacji, wspomagają wypracowanie nowych rozwiązań i poszerzają perspektywę oraz dają drugiej osobie możliwość wyrażenia swoich poglądów i opinii na dany temat (Jak sądzisz...? Co myślisz na temat...?).

Innymi technikami komunikacyjnymi są:

- › **parafraza** – jedno z istotniejszych narzędzi skutecznego słuchania. Polega na powtórzeniu wybranych/niektórych/zasadniczych sformułowań z wypowiedzi naszego rozmówcy. Parafraza nie może zawierać komentarzy czy interpretacji – ma wyłącznie powtarzać sens wypowiedzi rozmówcy;
- › **klaryfikacja** – prośba o rozwinięcie jakiejś nie do końca zrozumiałej dla Ciebie myśli lub takiej, którą chcesz jeszcze lepiej poznać. Możemy prosić rozmówcę o podanie konkretnych przykładów ilustrujących dane zagadnienie lub o ponowne przedstawienie danego zjawiska;
- › **odzwierciedlanie** – opisanie słowami emocji, uczuć, jakie widzimy w słowach i zachowaniu rozmówcy;
- › **podsumowanie** – służy do końcowej analizy i zamknięcia jakiegoś tematu lub zagadnienia.

Powyższe informacje stanowią podsumowanie tego z czym się zapoznasz na warsztatach z zakresu komunikacji, które przeprowadzane są podczas drugiego etapu procesu mentoringowego. Dzięki nim popracujesz nad dobrą komunikacją, będzie to czas rozwoju własnych umiejętności w tym zakresie.

ROZDZIAŁ VII

Informacja zwrotna – główne zasady oraz modele feedbacku



Informacja zwrotna jest konstruktywną informacją dotyczącą działań, sytuacji lub trudności. Stanowi kluczowe narzędzie w pracy mentorskiej. W mentoringu służy przede wszystkim odniesieniu się do postępów, których dokonuje mentee, oraz do tego, czego jeszcze powinien się nauczyć.

Efektywna informacja zwrotna:

- › koncentruje się na zachowaniu, a nie na osobie;
- › dotyczy zachowania, na które dana osoba ma wpływ;
- › jest precyzyjna;
- › opiera się na obserwacji, a nie na komunikowaniu wniosków;
- › udzielana jest jak najszybciej po wystąpieniu danej sytuacji;
- › jest zorientowana na przyszłość.

Ponadto:

- › motywy udzielenia informacji zwrotnej są jasne dla jej odbiorcy;
- › stosowana jest zasada jednej informacji zwrotnej w danym czasie;
- › używa się tylko komunikatu „ja”.

Aby uniknąć nieporozumień związanych z przekazywaniem informacji zwrotnej, nie należy:

- › przekształcać jej w udzielanie rad;
- › używać uogólnień (zawsze, wszyscy, nigdy);
- › udzielać jej podczas wzburzenia emocjonalnego;
- › używać skomplikowanych lub niejednoznacznych komunikatów.

W celu zadbania o dobrą komunikację zwrotną rekomendowane jest skorzystanie z modeli takich jak FUO, FUKO czy SUPP (wg koncepcji M. B. Rosenberga), które przedstawione zostały na następnych stronach.

Powyższe modele zastosuj jako elementy warsztatów z zakresu komunikacji dla seniorów mentorów.

MODEL FUO

FAKTY czyli nazwanie, określenie danego zachowania

USTOSUNKOWANIE czyli określenie emocji i własnej reakcji na dane zachowanie innej osoby

OCZEKIWANIE czyli poinformowanie o preferowanym sposobie zachowania

MODEL FUKO

FAKTY czyli precyzyjny opis sytuacji (co, kto, gdzie, kiedy?)

UCZUCIA czyli jakie emocje i uczucia wywołała dana sytuacja

KONSEKWENCJE czyli jakie konsekwencje były następstwem tej sytuacji

OCZEKIWANIE czyli wskazanie, jakie zachowanie ma się pojawić w przyszłości

MODEL SUPP

SPOSTRZEŻENIA czyli opis sytuacji pozbawiony oceny

UCZUCIA czyli jakie emocje (a nie myśli) wywołuje ta sytuacja

POTRZEBY czyli jakie potrzeby wywołuje u mnie dana sytuacja (dane uczucie)

PROŚBA czyli jasne sformułowanie, czego oczekujemy (oraz czego nie oczekujemy) w przyszłości

Powyższe modele zastosuj jako elementy warsztatów z zakresu komunikacji dla seniorów mentorów.

ROZDZIAŁ VIII

Komunikacja niewerbalna w mentoringu



Komunikacja niewerbalna może efektywnie wspierać proces przepływu informacji pomiędzy mentorem a mentee. **Kontakt niewerbalny** można zbudować poprzez dopasowanie się do rozmówcy w następujących obszarach:

- › **postawy** – pozycji ciała i jego poszczególnych części;
- › **wyrazu twarzy** – kierunku spojrzenia, pracy mięśni mimicznych;
- › **ruchu** – tempa poruszania się, gestykulacji;
- › **głosu** – szybkości mówienia, barwy głosu, natężenia;
- › **kodów językowych** – używania podobnych sformułowań.

W pracy mentorów ważnymi elementami komunikacji pozawerbalnej są: dbałość o wygląd zewnętrzny, zapewnienie odpowiedniej przestrzeni osobistej czy brak postawy konfrontacyjnej.

Nie należy jednak zapominać o tym, że często nie jest możliwa jednoznaczna interpretacja danego sygnału pozawerbalnego, gdyż może mieć on wiele znaczeń.

ROZDZIAŁ IX

Audyt umiejętności relacyjnych i komunikacyjnych w mentoringu



W celu wzmocnienia efektywności relacji mentorskiej proponujemy audyt umiejętności relacyjnych i komunikacyjnych w procesie mentoringu. Ocena może polegać na samodzielnej pracy mentora w formie odpowiedzi na następujące pytania:

- › Jak postrzegam wykonywanie licznych zadań przez siebie jako mentora?
- › Jak dobrze rozumiem oczekiwania mentee dotyczące kształtu relacji mentoringowej?
- › Jak ogólnie oceniam moją komunikację z mentee? Czy jest ona skuteczna – zarówno w zakresie werbalnym, jak i niewerbalnym?
- › Czy prowadzę rozmowę koncentrującą się wokół wybranego przez mentee obszaru/tematu lub celu?
- › Czy moja komunikacja ma charakter formalny czy nieformalny?
- › Jakich odpowiedzi i reakcji oczekuję od mentee?
- › Czy mam w sobie gotowość do otrzymania innego rodzaju odpowiedzi lub reakcji?
- › Czy daję mentee wystarczająco dużo czasu na wypowiedzi oraz na zadawanie pytań?
- › Jeżeli mam wrażenie, że można było mnie źle zrozumieć, to jak mogę takie sytuacje wyjaśnić?
- › Czy mam w sobie gotowość do odłożenia na bok własnych racji/argumentów i wsłuchanie się w racje/argumenty mentee?

Zapisz kluczowe wnioski z autorefleksji – mogą one stanowić bazę do dalszej pracy własnej, w tym skorzystania ze wsparcia w rozwoju.

ROZDZIAŁ X

Samopomoc mentorska



W trakcie testowania innowacji wdrożonym rozwiązaniem w zakresie samopomocy były spotkania menterek po warsztatach/sesjach i omawianie pojawiających się wątpliwości, trudności i sposobu reagowania na nie z realizatorami warsztatów (w tym z psychologką) oraz innowatorką.

Na podstawie zebranych w ten sposób doświadczeń jako formę wzajemnego wsparcia seniorów mentorów w realizacji ich roli mentorskiej zalecamy superwizję koleżeńską. Ma ona przede wszystkim wymiar sytuacyjny, z jednej strony pozwala na podniesienie poziomu rzetelności pracy własnej mentorów, z drugiej – daje możliwość refleksji nad ich osobistymi wartościami, zachowaniami czy postawami. Umożliwia również poznanie innej perspektywy, doświadczenie niezależnej obserwacji oraz koncentrację na uczeniu się.

Podstawowy model takiego superwizyjnego spotkania polega na przedstawieniu przez mentora doświadczanej przez niego trudności, a następnie na wysłuchaniu perspektyw innych mentorów i propozycji rozwiązań przez nich proponowanych. W kolejnym etapie mentor opisujący trudność wybiera jedną z opcji rozwiązania, którą zamierza wdrożyć. Optymalna superwizja koleżeńska jest moderowana przez psychologa. Mentorzy mogą również wyłonić moderatora z własnego grona.

Warto także poszukać innych form wsparcia, rozwijających umiejętności mentorskie i przejść z poziomu nieświadomej niekompetencji do nieświadomej kompetencji (można np. skorzystać z programów dla mentorów realizowanych przez różne podmioty i organizacje).

Dobrze jest również zainteresować się prowadzonymi przez mentorów stronami internetowymi czy blogami, a także inspirującymi przemówieniami mentorów na TED, które są dostępne na YouTube. Warto skorzystać z informacji znajdujących się na stronach internetowych:

www.e-mentor.edu.pl oraz www.forum-mentorow.pl

ROZDZIAŁ XI

Potencjał innowacji z perspektywy mentorek



Po zakończeniu testowania innowacji sprawdziliśmy, jaki potencjał w ocenie mentorek ma innowacja.

Zapytałyśmy je, jaki potencjał ma dla nich rola mentora i co zyskały dzięki niej. Poniżej prezentujemy ich odpowiedzi.

Alicja Kempa

1. Jaki potencjał ma dla mnie bycie mentorką?

Tym potencjałem jest dla mnie przekazywanie: wiedzy życiowej, doświadczenia osobistego, informacji, jak dbać o zdrowie i gdzie uzyskać pomoc z nim związaną, jak zagospodarować wolny czas, jak czerpać przyjemność z pomagania innym.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Rola mentorki dowartościowała mnie i nauczyła czerpać przyjemność z przebywania z drugą osobą i być pomocną, utwierdziła mnie w przekonaniu, że to, co robiłam i robię w życiu, ma dużą wartość dla innych oraz dla mnie. Cieszę się, że mogłam komuś coś dać, a zarazem otrzymałam duchowe wsparcie.

Wiesława Skiba

1. Jaki potencjał ma dla mnie bycie mentorką?

Bycie mentorką daje wzajemne wsparcie, otwartość na historię drugiego człowieka i pozwala zastanowić się nad przemijaniem.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Poznanie ludzi, których spotkałam na zajęciach, uświadomiło mi, że każdy ma swoje problemy – i nie tylko swoje. Wejście w rolę mentorki dało mi możliwość zrozumienia innych ludzi w kontekście własnych problemów oraz poszerzyło moje horyzonty myślowe.

Anna Kurzaj

1. Jaki potencjał ma dla mnie bycie mentorką?

Bycie mentorką uświadomiło mi, że mam wiedzę i doświadczenie, którymi mogę podzielić się z innymi. Moje zaangażowanie w pomoc innym powoduje, że czuję się potrzebna, a jednocześnie dowartościowana. Mentor ma możliwości przekazywania własnych doświadczeń, ale tylko wtedy, gdy będzie słuchał innych, będzie otwarty na ludzi i będzie wzbudzał ich zaufanie. Musi wykazać się dużą cierpliwością i wyrozumiałością. Nie może pouczać, ma tylko wspierać i pomagać znaleźć własną drogę mentee, i przy okazji poszerzać własne horyzonty.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Mentee poprzez kontakt z mentorem uświadamia sobie, że to, czego się obawia, nie jest takie straszne, bo przecież mentor też kiedyś był na jego miejscu i sobie z tym wyzwaniem poradził. Mentee musi tylko chcieć czerpać z doświadczeń mentora i wierzyć, że jest on tym, który poda drugiej osobie pomocną dłoń, rozwieje jej obawy i zastrzeżenia, a czasem wyciągnie na wierzch jej pragnienia, dotąd niezrealizowane.

Renata Nowak

1. Jaki potencjał ma dla mnie bycie mentorką?

Myślę, że rola mentorki pozwoliła mi odkryć siebie i sprawiła, że odważyłam się podzielić swoimi doświadczeniami życiowymi, zawodowymi i społecznymi – okazało się, że mam się czym podzielić i że są osoby, które chcą z moich doświadczeń skorzystać.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Bycie mentorką nie ma sensu bez tej drugiej strony, czyli mentee. Dla mnie obydwie strony mają duży potencjał. Mentorka ma doświadczenia, które już

nabyła, może się nimi podzielić, ale może również skorzystać z doświadczeń mentee, bo relacja między nimi jest oparta na równości, na wzajemnym zaufaniu, słuchaniu się, zadawaniu pytań. Każda strona może wykorzystać te swoje spotkania do dalszego rozwoju, trzeba tylko wytyczyć sobie cel, jaki chcemy osiągnąć, wiedzieć, co nas interesuje.

Grażyna Walter-Łukowicz

1. Jaki potencjał ma bycie mentorką?

Szczerze mówiąc, nie umiem odpowiedzieć na tak sformułowane pytanie. Mogę je podzielić na dwa pytania.

Jedno to: Jaki potencjał ma mieć mentorka?

Mentorka powinna:

- › być osobą otwartą, komunikatywną, umiejącą słuchać i wyciągać wnioski;
- › być delikatna, nie przekraczać granicy intymności;
- › mieć duże doświadczenie w różnych dziedzinach życia i bogate zainteresowania;
- › mieć w sobie radość życia.

A drugie: Co to znaczy być mentorką?

Wejście w rolę mentorki to dyspozycja do dzielenia się swoimi doświadczeniami, przemyśleniami, szukaniem wraz z mentee rozwiązań, sugerowanie pomysłów, bycie pomocną.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Dużo mi dały warsztaty przygotowujące do tej roli. Poznałam sama siebie.

- › Uwierzyłam, że przez całe życie nazbierałam duże doświadczenie, a to jest wartość, którą powinnam cenić, i pozbyć się kompleksów.

- › Kontakt z pozostałymi osobami dał mi zastrzyk wiary w ludzi, jestem pozytywnie nastawiona do wszystkich, złagodniałam w swoich osądach, nabyłam wrażliwości na innych i na ich postępowanie.
- › Odkryłam, jak bogate jest moje życie – ile się w nim działo.
- › Nauczyłam się wielu nowych rzeczy dotyczących komunikacji.
- › Rozmowy z mentee przekonały mnie, że różni nas tylko liczba lat, natomiast są to bardzo mądre i doświadczone kobiety, które doskonale sobie poradzą i znajdą pomysł na życie na emeryturze.

Barbara Świąć

1. Jaki potencjał ma bycie mentorką?

Projekt sprawdził się w działaniu, pozwolił mi poznać i pokonać słabe strony oraz spojrzeć na siebie z innej, nowej perspektywy.

2. Co mi dała rola mentorki i jak się w niej czuję?

Wejście w rolę mentorki pozwoliło mi na: zapoznanie się z innymi ludźmi, dzielenie się umiejętnościami i wiedzą poprzez rozmowy, modelowanie ról mentee i mentora oraz dwustronne partnerstwo na rzecz wzajemnego uczenia się, które docenia różnice.

ROZDZIAŁ XII

Narzędzia dla seniorów mentorów



Schemat sesji „zero” (strona 43)

Narzędzie porządkujące przebieg sesji „zero” wg następującej koncepcji: pytania na rozgrzewkę dla zainicjowania kontaktu, pytania o oczekiwania wobec procesu mentoringowego i relacji oraz zawarcie kontraktu mentoringowego. Sesja „zero” trwa ok. 1,5–2 godziny, na jej początku należy ustalić, w jakiej formie mentor oraz mentee będą zwracali się do siebie.

Pomocne narzędzia: „Karty inspiracji” oraz „Celownik” i „Mapa marzeń” (dostępne w „Przewodniku dla mentee”), osobiste portfolio mentora. Przykładowe portfolio mentorki, Anny Kurzaj, umieszczono na stronie 44.

Kontrakt (strony 45 – 47)

Zawiera kwestie ważne dla prawidłowego przebiegu relacji mentorskiej: dane kontaktowe, obszary (czyli zakresy) mentoringu, cele, miejsca i terminy spotkań, sposób przekazywania istotnych informacji, zobowiązanie do zachowania poufności. Jeżeli określenie miejsc i terminów sesji nie jest możliwe do ujęcia w kontrakcie (np. odbywają się one w różne dni tygodnia, w różnych miejscach itp.) dla zwiększenia czytelności proponujemy skorzystanie z „Harmonogramu”, w pozostałych przypadkach dane dotyczące spotkań zawieramy w „Kontrakcie”. Sporządzamy go w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach. Fizycznego spisania kontraktu dokonuje zwyczajowo mentor, jednakże może to zrobić również mentee, jeśli tak zostanie ustalone na początku sesji „zero” (zwłaszcza w przypadku, gdy jest to uzasadnione np. stanem zdrowia mentora).

Arkusze sesji mentoringowej dla mentora (strona 48)

Narzędzie do pracy po sesji mentorskiej. Rekomendujemy, by wypełnić je w dniu spotkania z mentee. Należy zawrzeć w nim przemyślenia dotyczące przebiegu sesji, stopnia realizacji celu, zaplanowanych działań lub zadań domowych, Waszej aktywności podczas sesji. Ten arkusz służy bieżącemu zapisowi refleksji tuż po zakończeniu sesji mentoringowej.

Arkusze sesji ewaluacyjnej, część A i B (strony 49 – 50)

Narzędzie pozwalające na dokonanie poszumowania i oceny procesu mentoringu, realizacji celów przez mentee. Część A może być również wykorzystywana do ewaluacji poszczególnych celów cząstkowych.

Modele GROW, OSKAR, HELP (strony 51 – 52)

Narzędzia ułatwiające pracę w procesie opartym na osiągnięciu celów. Ich metodologia pozwala na ustalenie celu i jego kontekstu oraz na zbudowanie nieskomplikowanego planu działania krok po kroku. Te popularne modele coachingowe zostały zaimplementowane na grunt mentoringu. Model HELP może być pomocny w sytuacji, gdy proces osiągnięcia celu został zakłócony. Na pytania/polecenia wskazane na grafikach do tych modeli odpowiada oczywiście mentee, a mentor przeprowadza proces przez kolejne etapy. Wiele informacji na temat tych modeli i ich stosowania wraz z przykładami można znaleźć w Internecie.

Karty zasad dobrego mentoringu dla mentorów (strony 53 – 54)

Zbiór wskazówek przypominających mentorom o najważniejszych z ich perspektywy kwestiach w procesie mentoringu. Karty zostały podzielone na arkusz TAK oraz arkusz NIE – czyli na to, co należy robić, oraz to, czego należy unikać. Można wyciąć z arkuszy wszystkie lub szczególnie ważne dla Was karty. Ten zestaw „przypominajek” o tym, jak dbać o dobrą relację, warto mieć zawsze pod ręką.

SCHEMAT SESJI „ZERO”

1 PYTANIA NA ROZGRZEWKĘ

Z czym przychodzisz dzisiaj?

Jaki jest Twój nastrój?

Co miało na niego wpływ?

Co ważnego/interesującego wydarzyło się ostatnio w Twoim życiu?

Co to dla Ciebie znaczyło?

Z czym się wiązało?

Co pozytywnego zdarzyło się w ubiegłym tygodniu?

Co Ci te zdarzenia dały?

Jak się z tym poczułeś/-aś?

2 PYTANIA O OCZEKIWANIA: ROZMOWA Z MENTEE

Jak wyobrażasz sobie przebieg procesu i relacji mentorskiej?

Jakie obszary/tematy chcesz poruszyć podczas procesu mentoringu, co chcesz osiągnąć jako rezultat sesji mentoringowych?

Wniesienia jakich zasobów do procesu mentoringowego oczekujemy od siebie nawzajem?

Czy jest coś jeszcze, o co chcesz mnie dopytać?

3 ZAWARCIE KONTRAKTU MENTORINGOWEGO

KONTRAKT MENTORINGOWY – UMOWA POMIĘDZY MENTOREM-RKĄ A MENTEE

| | |
|--|--|
| <u>MENTOR/MENTORKA</u> <i>Imię i nazwisko</i> | |
| <u>MENTEE</u> <i>Imię i nazwisko</i> | |
| <i>Obszary procesu mentoringowego</i> | |
| <i>Cel / cele do osiągnięcia</i> | |
| <i>Wkład mentora/mentorki do procesu mentoringowego</i> | |
| <i>Wkład mentee do procesu mentoringowego</i> | |
| <i>Okres realizacji procesu mentoringowego (od... do...)</i> | |

| | |
|--|--|
| <p>Terminy i miejsce spotkań (platforma)</p> <p>Częstotliwość spotkań</p> <p>Czas trwania spotkań (godziny)</p> | |
| <p>Sposób przekazywania istotnych informacji (np. odwołanie sesji)</p> <p>Terminy przekazywania informacji</p> | |
| <p><u>MENTOR/MENTORKA</u> Dane kontaktowe (nr telefonu, e-mail)</p> | |
| <p><u>MENTEE</u> Dane kontaktowe (nr telefonu, e-mail)</p> | |

Mentor/mentorka i mentee zobowiązują się do zachowania poufności w trakcie trwania procesu mentoringowego i po jego zakończeniu.

.....
Data i podpis mentora/mentorki

.....
Data i podpis mentee

HARMONOGRAM DO UMOWY POMIĘDZY MENTOREM-RKĄ A MENTEE

| <i>Data spotkania</i> | <i>Miejsce spotkania</i> | <i>Czas trwania (godziny spotkania)</i> |
|-----------------------|--------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

.....
Data i podpis mentora/mentorki

.....
Data i podpis mentee

ARKUSZ SESJI MENTORINGOWEJ Z DNIA

Jakie były ważne tematy/zagadnienia poruszane przez mentee podczas tej sesji?

Co istotnego zdarzyło się podczas sesji?
Co zwróciło szczególną uwagę mentee?

Jakie są plany na następną sesję: tematy, którym należy się szczególnie przyjrzeć, zadania domowe, cele do zrealizowania do kolejnej sesji przez mentee?

Termin następnej sesji

ARKUSZ **A** SESJI EWALUACYJNEJ Z DNIA

Jakie z zaplanowanych obszarów/tematów do mentoringu rozwinięto w procesie? Porównanie zgodności zrealizowanych działań z działaniami zapisanymi w kontrakcie

Czy w procesie zostały wprowadzone zmiany (w porównaniu do założeń zapisanych w kontrakcie)? Jakiej? Z jakiego powodu?

Jakie były przełomowe momenty procesu? Co do niego wniosły i jak zmieniły perspektywę/nastawienie mentee oraz mentora/mentorki? (Jeśli dotyczy)

Jakie osiągnięto cele? Porównanie ich zgodności z zapisami w kontrakcie

ARKUSZ **B** SESJI EWALUACYJNEJ Z DNIA

Co w procesie było wspierające, a co go utrudniało?

Czy pojawiły się elementy zakłócające harmonię procesu? Jakie?
Jak sobie z nimi poradzono?

Jaka praca będzie samodzielnie kontynuowana przez mentee
po zakończeniu mentoringu?

Proszę określić zasady dotyczące ewentualnych kontaktów
obu stron w przyszłości

MODEL GROW

G **OAL (CEL)** – USTAL CEL OGÓLNY
Na początku spotkania należy ustalić jasny i konkretny cel

R **EALITY (RZECZYWISTOŚĆ)** – ZBADAJ RZECZYWISTOŚĆ POZWALAJĄCĄ NA OSIĄGNIĘCIE CELU
Ustal obiektywny stan początkowy, od którego rozpocznie się wprowadzanie zmian

O **PTIONS (OPCJE)** – ROZWAŻ WSZYSTKIE OPCJE /ZASOBY UMOŻLIWIĄCĄ OSIĄGNIĘCIE CELU
Włącz kreatywne myślenie, by wygenerować kilka możliwych rozwiązań

W **ILL (WOLA)** – POTWIERDŹ WOLĘ DZIAŁANIA W KIERUNKU OSIĄGNIĘCIA CELU
Wybierz konkretne działania i kroki pozwalające na realizację celu, określ potencjalne przeszkody i możliwości ich pokonania

Opracowano na podstawie E. Parsloe, M. Leedham, *Coaching i mentoring*, PWN, Warszawa 2018

MODEL OSKAR

O **UTCOME** Ustalenie oczekiwanego rezultatu w krótkim, średnim i długim okresie, wizualizacja idealnej przyszłości związanej z osiągnięciem zaplanowanego rezultatu

S **CALE** Skalowanie celu. Należy ocenić na skali, np. od 1 do 10, w którym miejscu na drodze do realizacji celu znajdujesz się obecnie. Istotne jest uświadomienie sobie, w jakim punkcie na skali jesteś teraz, gdzie znajduje się docelowy punkt, co w tej chwili już funkcjonuje prawidłowo oraz jakie podjąć działania, żeby znaleźć się na docelowo wybranym poziomie na skali

K **NOW -HOW** Odkrycie umiejętności, wiedzy, doświadczenia, predyspozycji itp. w celu budowania świadomości oraz pewności siebie. Jakie zasoby/umiejętności/jaką wiedzę już masz? Które z nich mogą Ci pomóc w realizacji celu? Kiedy robiłeś/-aś coś podobnego w przeszłości? Co się wtedy sprawdziło?

A **FFIRM & ACTION** To etap składający się z dwóch podpoziomów. Na początek potwierdź swoją gotowość do działania. Następnie ustal, jakie małe kroki możesz podjąć już w tej chwili

R **EWIEW** Podsumowanie podjętych działań, określenie, co się sprawdza, oraz wyeliminowanie tego, co przeszkadza. Sprawdzenie, czy jesteś na właściwej drodze do celu

Opracowano na podstawie www.coaching4smart.wordpress.com
dostęp: 18.01.2023.

MODEL HELP

H (WHAT HAPPENED)

Co się konkretnie stało?
Jak się zachowałeś/-aś?
Co wydarzyło się później?

E (EMOTIONS)

Ujawnij emocje.
Jakie były Twoje odczucia w trakcie zdarzenia lub po nim?
Co je spowodowało?

L (LEARNING)

Czego się nauczyłeś/-aś?
Czego dowiedziałeś/-aś się o sobie?
Jakie wnioski możesz wyciągnąć z tej sytuacji?
Jak je wykorzystasz?

P (PLAN OF ACTION)

Ustal plan działania.
Co zamierzasz zrobić w związku z tą sytuacją?
Jak zamierzasz działać dalej?
Co innego możesz zrobić?
Co możesz zrobić, by podobna sytuacja/okoliczność nie pojawiła się w przyszłości?

HELP – pomoc dla zdezorientowanych – jeśli w realizacji procesu mentoringowego i osiągnięcia przez mentee celu pojawią się trudne sytuacje

Opracowano na podstawie E. Parsloe, M. Leedham, *Coaching i mentoring*, PWN, Warszawa 2018

Karty zasad dobrego mentoringu dla mentorów

Opracowano na podstawie *Do's and Dont's for Mentors and Mentee*, źródło: www.bgsu.edu.
dostęp: 18.01.2023.

TAK

Uważnie słuchaj,
reaguj na pomysły
i trudności zgłaszane
przez mentee

TAK

Konstruktywnie krytykuj:
wskazuj obszary do zmiany/
poprawy, koncentrując się
na zachowaniu mentee,
a nie na jego osobie

TAK

Wspieraj mentee i ułatwiał
mu naukę: dziel się wiedzą
i doświadczeniem, dostępem
do własnych zasobów

TAK

Ucz przez bycie
przykładem: bądź wzorem,
inspiracją dla mentee,
przekazuj wartości

TAK

Motywuj mentee i zachęcaj
go do osiągnięcia celów
oraz wychodzenia poza
strefę komfortu

TAK

Promuj niezależność
mentee i zapewnij
możliwość uczenia się
na jego własnym
doświadczeniu

TAK

Promuj równowagę,
w szczególności balans
pomiędzy życiem
zawodowym a osobistym,
rodzinnym

NIE

Nie przyjmuj roli osoby rozwiązującej problemy za mentee

NIE

Nie rób tego, co mentee powinien zrobić sam

NIE

Nie pozwalaj, by Twój sposób komunikacji stał się monologiem, moralizatorskim wykładem czy gawędziarstwem

NIE

Nie pozwalaj na to, by sympatia dla mentee miała wpływ na Twój obiektywny osąd

NIE

Nie zniechęcaj mentee do podejmowania działań w obawie przed doświadczeniem ewentualnej porażki

NIE

Nie zakładaj, że wiesz wszystko o mentee. Po prostu pytaj

NIE

Nie wywieraj presji na mentee i nie zmuszaj go do działania w jednym kierunku, który według Ciebie jest najlepszy. Wybór drogi – to wybór mentee

Karty inspiracji

Do stworzenia tego narzędzia skłoniły nas bardzo pozytywne doświadczenia z technikami procesowymi opartymi na wizualizacji podczas testowania innowacji.

Ponieważ tego rodzaju narzędzia, stosowane głównie w coachingu, są dosyć drogie (brak jest również takich przeznaczonych dla mentorów i mentee). Proponujemy wydrukowanie kart znajdujących się w niniejszej publikacji. W ramach pracy nad własnym stylem i praktyką mentorską każdy mentor może w przyszłości stworzyć lub nabyć własne narzędzia do wizualizacji. „Karty inspiracji” są propozycją na początek tej drogi.

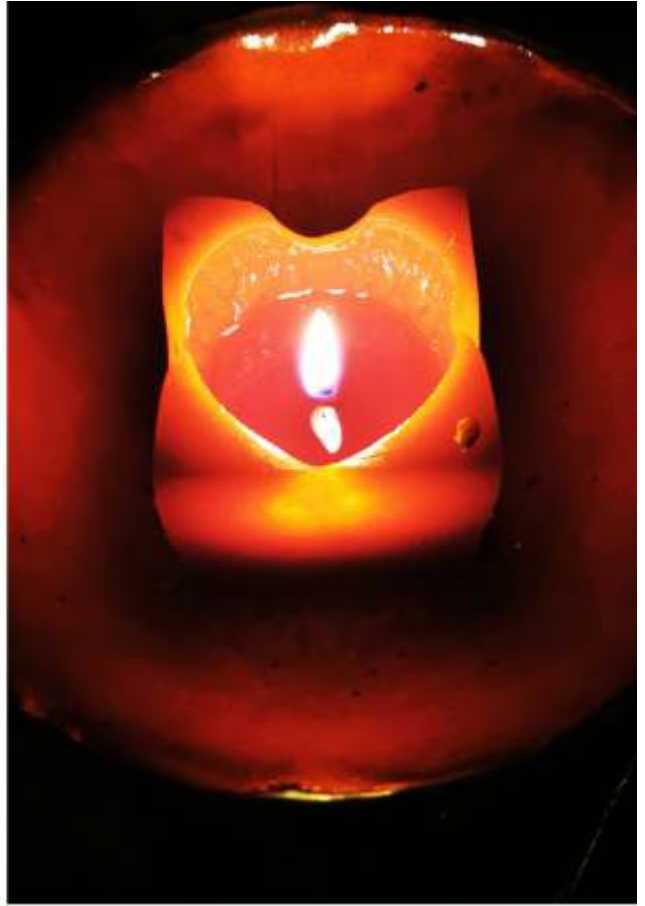
Składają się z 19 arkuszy, z których każdy zawiera po 4 fotografie.

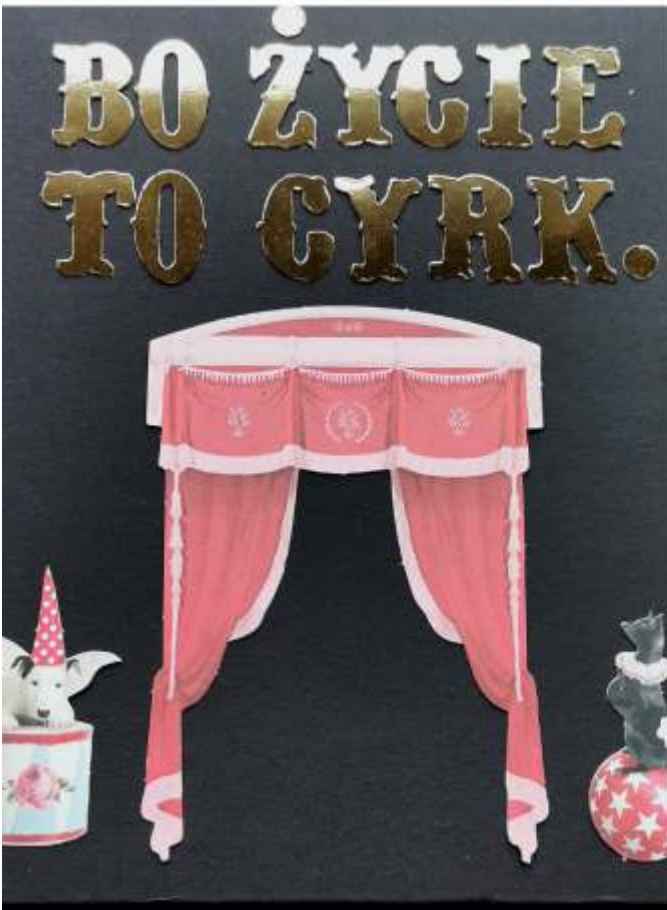
Mogą być szczególnie przydatne we wsparciu mentee w poszukiwaniu obszarów/tematów do mentoringu, pracy nad celami oraz poszukiwaniem rozwiązań czy określeniem swoich obaw związanych z emeryturą. Można korzystać z całej talii lub z kart wybranych przez siebie wg indywidualnego klucza. Można z nimi pracować tak jak z innymi kartami coachingowymi – pomysły na ich wykorzystanie znajdują się także w Internecie.

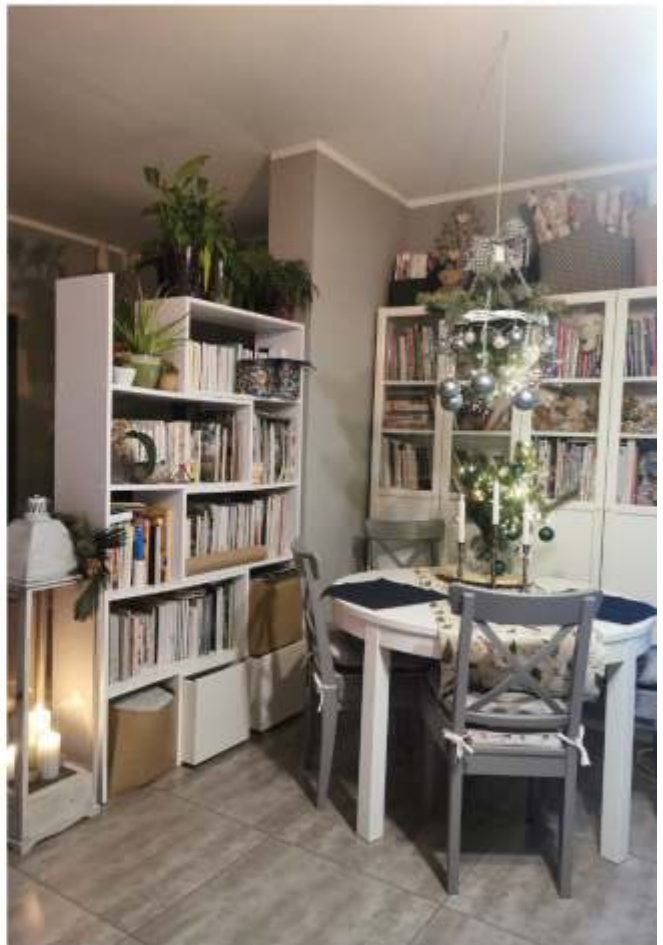
Przykładowe zastosowanie na rozpoczęcie sesji „zero” (i każdej innej): poproś mentee o wybranie 1–2 kart, które odnoszą się do jego dzisiejszego nastroju, poproś o rozwinięcie ich znaczenia.

Przykładowe zastosowanie do pracy nad obszarami/tematami mentoringu (podobnie jak do pracy nad celami): poproś mentee o wybranie 5 kart, które przedstawiają wyobrażenie idealnego życia na emeryturze, poproś o opowiedzenie, co to dla mentee oznacza, które elementy są najważniejsze itp.

Autorami poniższych fotografii są Marzena Połomska oraz Jan Szachowicz























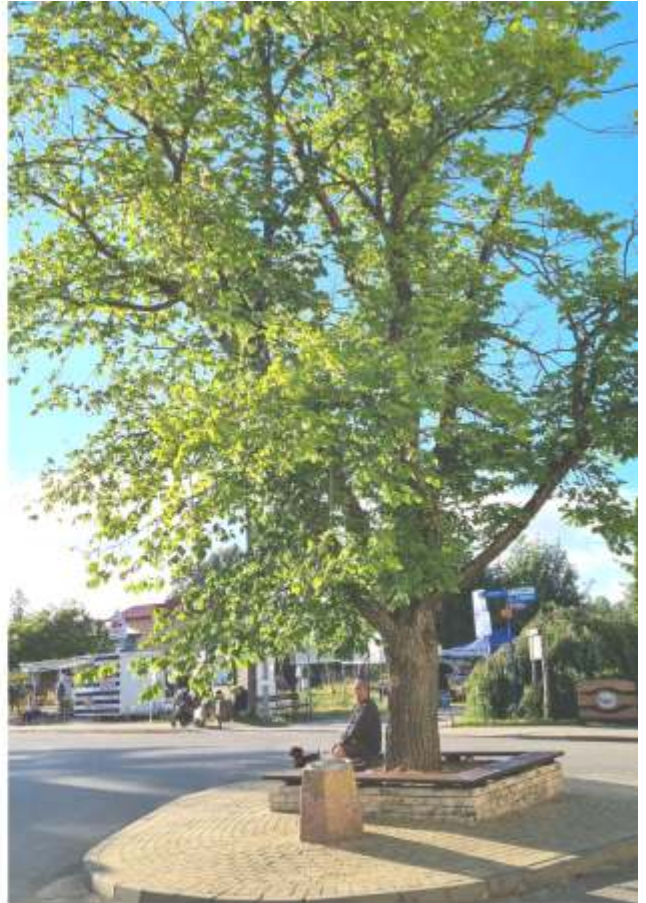
















Rekomendowane wsparcie



E. Parsloe, M. Leedham, *Coaching i mentoring*, PWN, Warszawa 2018

M. Bennewicz, A. Prelewicz, *Mentoring*, Onepress, Gliwice 2019



Vademecum Mentoringu
forum-mentorow.pl/edukacja

A. Jeran, *Przewodnik po mentoringu*
kpbc.umk.pl



Prasa.
Moja druga połowa życia,
„Wysokie Obcasy”, Wydanie specjalne nr 4/2021.

Sylwetki mentorek testujących innowację

Zapraszamy serdecznie do poznania sylwetek naszych mentorek, zaprezentowanych na następnych stronach.



WIESIA SKIBA

MOTTO ŻYCIOWE:

„Nie czyń drugiemu co tobie niemiłe”

Nazywam się Wiesia Skiba. Cenię ludzi prawdomównych, niezmienną zdania dla potrzeby chwili, odczytanych i życzliwych. Nie lubię słowa „tolerancja”. W moim odczuciu jest to wywyższanie się. Trafniejszym określeniem jest chyba „współistnienie”. Zdecydowałam się zostać mentorką, bo uznałam, że moje długie życie i nabyte doświadczenie mogłyby posłużyć innym jako przykład do przemyśleń. Z wykształcenia jestem magistrem administracji. Pracowałam przez długi czas w urzędach administracji i byłam zastępcą naczelnika gminy, kierownikiem biura, przewodniczącą kolegium do sprawy wykroczeń. Praca dawała mi dużą satysfakcję i sądzę, że dobrze ją wykonywałam. Pracowałam również w Instytucie Metalurgii Żelaza. Po krótkiej pracy w dziale wynalazczości dyrektor naczelny powierzył mi obowiązki sekretarza Komisji do spraw Oceny Produktów Hutniczych i było to dla mnie spore wyzwanie. Człowiek niemal codziennie doświadcza lekcji. Wpływ na moje życie wywarło założenie rodziny, urodzenie syna (ogromne szczęście). Inne ważne doświadczenia w życiu prywatnym to nieszczęścia z powodu utraty bliskich. Lekcją życiową w zakresie doświadczeń zawodowych było zdobycie dyplomu magistra. Dało mi to większe możliwości decydowania o wyborze pracy i większą pewność siebie. Moją energią jest energia niebieska. Lubię to, że jestem zorganizowana i schludna, nie lubię chaosu i niepewności. Skąd biorę energię do działania? Nie wiem, po prostu jest od zawsze. Kiedy jestem na emeryturze, mogę robić to, co sprawia mi przyjemność. Lubię dobrze wyglądać, nawet wówczas, gdy wiem, że spędzę czas sama w domu. Chodzę na spacer (taki rodzaj sportu). Wykonuję okresowe badania, szczepienia, nie przejadam się i nie przemęczam. Szczęście to są rzadkie chwile małych radości. To może być piękny zachód słońca, sztorm na morzu, uśmiech mojej 4-letniej sąsiadki.



GRAŻYNA WALTER-ŁUKOWICZ

Przyjaźń, rzetelność, sumienność, tolerancja – to słowa i cechy, które cenię. Jestem osobą pogodną, otwartą na ludzi, wywiązuję się z podjętych obowiązków, lubię być pomocna i ciągle zagoniona, bo nie potrafię tkwić w jednym miejscu

Nazywam się Grażyna Walter-Łukowicz. Mam 73 lata, urodziłam się we Wrocławiu i jako dziecko przyjechałam z rodziną do Gliwic. Zakochałam się w tym mieście, chyba z wzajemnością. Od najmłodszych lat lubiłam coś robić razem z innymi. Z czasem okazało się, że jest to skłonność do działania społecznego. Od szkoły podstawowej do dziś pracuję dla innych, czerpiąc z tego satysfakcję. W pojedynkę nie istnieję, muszę mieć obok siebie innych ludzi. Jednak najważniejsi są: mąż i synowie. Zachęcona przez przyjaciół, zapisałam się do sekcji strzelectwa sportowego w AZS Gliwice. Strzelałam z pistoletu, i to dość skutecznie, bo po kilku latach zostałam mistrzynią Polski. Po rozwiązaniu sekcji przeszłam do Gwardii Katowice. Osiągnęłam mistrzowską klasę sportową i na Międzynarodowych Mistrzostwach Polski zdobyłam srebrny medal. Sport nauczył mnie pracy w grupie i odpowiedzialności, a zawarte wówczas przyjaźnie zostały na całe życie. Zbieram pocztówki z Gliwic – mam kolekcję sprzed drugiej wojny światowej, a nawet starsze, sprzed pierwszej. Dawną aktywność – żagle, narty biegowe – zamieniłam na czytanie książek i zorganizowane wycieczki. Czasami potrzebuję być sama, wtedy lubię dla relaksu i uspokojenia kopać w ziemi. Obsadziłabym kwiatami całe otoczenie, ale uprawiam tylko rabatki pod swoim blokiem. Gdy synowie dorastali, zaczęłam się wciągać w pracę społeczną. Nauczona w sporcie pracy w zespole, chętnie dałam się wybrać do różnych rad: rady szkoły, Rady Osiedla Kopernika – byłam przewodniczącą zarządu przez kilka kadencji, obecnie jestem przewodniczącą rady dzielnicy, czwartą kadencję radną miejską, drugą kadencję jestem przewodniczącą Rady Seniorów Miasta Gliwice, do której powstania przyczyniłam się wraz z innymi seniorami. Chyba moja wybieralność świadczy o zaufaniu, jakim darzą mnie gliwiczanie. Dzięki warsztatom dla mentorów i mentee dowiedziałam się, że moim typem osobowości jest energia czerwona, i to wyjaśnia, dlaczego jestem aktywna i lubię przewodzić w grupie – choć bardzo liczę się ze zdaniem grupy i jej poszczególnych członków. Byłam bardzo ciekawa, na czym polega nowy projekt, i lubię nowe wyzwania, dlatego zdecydowałam się zostać mentorką. Moje potrzeby są zawsze na końcu zadań do zrobienia, zapominam o sobie. Lubię w sobie optymizm i pogodę ducha, a nie lubię odkładania rzeczy na potem, na ostatnią chwilę, co jest moją zморą.



RENATA NOWAK

MOTTO ŻYCIOWE:

*„Liczy się nie to, co masz, ale co zrobisz z tym, co masz”
Ważne słowa to: szczerowość, uczciwość, solidność
w tym, co robię.*

Nazywam się Renata Nowak. Myślę, że od wielu ludzi, których spotkałam w swoim życiu, począwszy od rodziców, dużo się nauczyłam, bo jestem osobą otwartą, lubiącą drugiego człowieka. Po przemyśleniu otrzymanej propozycji, abym została mentorką, doszłam do wniosku, że mogłabym się podzielić swoimi doświadczeniami życiowymi, zawodowymi i związanymi z moją działalnością społeczną. Może ktoś młodszy skorzysta z jakichś moich doświadczeń i wykorzysta je w swoim życiu zawodowym, prywatnym lub już na emeryturze. Całe życie pracowałam w jednej firmie, było to biuro projektowe Biprohut. Praca zawodowa dawała mi dużo satysfakcji. W swoim życiu zawsze coś robiłam społecznie, włączałam się w różne akcje, np. w latach 80. strajki, powstawanie „Solidarności” w naszym biurze, później w szkołach moich dzieci w tzw. komitety rodzicielskie. Ponad 20 lat pracuję w radzie dzielnicy, od 2014 r. prowadzę w naszej dzielnicy klub seniora, który założyłam. Od ośmiu lat udzielam się w naszej parafialnej instytucji Caritas. Organizuję na jej rzecz zabawy charytatywne, babskie combry, spotkania z okazji Dnia Kobiet, loterie fantowe, aby pozyskać środki finansowe na naszą działalność. Od dwunastu lat śpiewam w chórze działającym przy mniejszości niemieckiej w naszej dzielnicy. Myślę, że dużą lekcję pokory przeżyłam, odwiedzając z Caritasu po raz pierwszy dom opieki „Ostoja” w Sośnicowicach, gdzie przebywają panie upośledzone psychicznie, a szczególnie oddział, gdzie mieszkają panie od urodzenia leżące. Poczułam się tam taka malutka, nic niemogąca, bezradna. Jednocześnie doceniłam to, co mam – pod każdym względem. Mój kolor wynikający z testu o temperamencie to kolor żółty. Najbardziej w sobie cenię otwartość, optymizm, odwagę szczerego mówienia o swoich poglądach bez ranienia drugiej strony, entuzjazm w działaniu. Drugi człowiek jest mi potrzebny do życia – nie mogłabym egzystować samotnie. Skąd znajduję energię do działania, to za bardzo nie wiem, myślę, że taki już jest mój charakter, temperament, że wszędzie mnie pełno. Tak szczerze, to za bardzo o sobie nie dbam. Zdrowie mi dopisuje, więc robię jakieś rutynowe badania. Chodzę na gimnastykę (z koleżankami z klubu), jeżdżę rowerem, bywam na basenie. Staram się bywać na różnych koncertach. To, że jestem szczęśliwa, jest na pewno zasługą przede wszystkim mojej rodziny: tolerancyjnego męża, który jest moim przyjacielem, dorosłych już dzieci, z którymi mam dobre relacje, i kochanych wnuków. Mam dużą grupę przyjaciół, z którymi regularnie się spotykam.



ANNA KURZAJ

MOTTO ŻYCIOWE:

„Żyj nie tylko dla siebie, a będziesz bogatszym człowiekiem”

Nazywam się Anna Kurzaj. Z urodzenia Mazowszanka, sercem Ślązaczka. W Gliwicach mieszkająca już od 42 lat. Kobieta 60+, aktywistka, społeczniczka, lubiąca pomagać innym ludziom. Moimi autorytetami są działaczki Justyna Budzińska - Tylicka i Maria Chmieleńska, dzięki którym Polki otrzymały prawa wyborcze, oraz Władysław Bartoszewski. Jego słowa „Zawsze warto być przyzwoitym” są dla mnie bardzo istotne, bo w życiu najważniejsze są: miłość, uczciwość, szacunek oraz tolerancja. Nie toleruję braku szacunku do innych oraz nadużywania władzy. Jestem członkinią KOD, osobą kochającą podróże, literaturę SF, robótki ręczne, media społecznościowe. Z zamiłowania jestem historyczką. Uwielbiam starocie, zabytki i stare cmentarze. Jako mentorka chcę pokazać, że w życiu można spełniać się również w innej formie, nie tylko zawodowej, a na emeryturze można zrobić to, na co do tej pory nie starczało czasu. Moją osobowościową energią jest energia żółta, dlatego energię do działania czerpię z otoczenia, z kontaktu z innym człowiekiem oraz z satysfakcji ze spełnienia zamierzonych celów. Moją ostoją jest rodzina, moją podporą są przyjaciele.



BASIA ŚWIAĆ

MOTTO ŻYCIOWE:
„Dzisiaj żyj i osiągnij cel”

Nazywam się Basia Świąć. Jestem gliwiczanką, emerytką 70+, społeczniką działającą w Radzie Seniora Miasta Gliwice, Klubie Seniora „AS” Stare Gliwice. Kocham ludzi, cenię sobie szczerść i uczciwość, nie toleruję braku szacunku do innych. Moją osobowość stanowi energia czerwona. Lubię dobrą książkę, teatr, kino i koncerty. Sport towarzyszy mi od dawna, jestem fanką siatkówki oraz gimnastyki artystycznej, którą uprawiałam w młodości. Jako mentorka chcę przekonać innych, iż życie zaczyna się na emeryturze. To czas, którego do tej pory brakowało na rozwijanie swoich pasji, uczenie się nowych rzeczy, podróżowanie i spełnianie swoich marzeń. Najważniejsza jest dla mnie rodzina. Wejście w rolę mentorki pozwoliło mi na relacje poznawcze, dzielenie się umiejętnościami i wiedzą. Cenne były: rozmowy pomiędzy mentorką a mentee, modelowanie ról, partnerstwo, wzajemne uczenie się, które docenia różnice. Projekt sprawdził się w działaniu, pozwolił mi poznać i pokonać swoje słabe strony oraz spojrzeć na siebie z innej, nowej perspektywy.



ALICJA KEMPA

MOTTO ŻYCIOWE:

„Gdy dajesz, to dwa razy dostajesz”

Nazywam się Alicja Kempa. Kto jest dla mnie wzorem w życiu? Moja babcia Franciszka, która była cierpliwa, opiekuńcza, pomocna i otwarta na drugiego człowieka. Dlaczego zdecydowałam się zostać mentorką? O projekcie opowiedział mi mój syn. Założenia projektu brzmiały zachęcająco, a możliwość spotkań z innymi osobami i udziału w warsztatach były dodatkową zachętą, zwłaszcza tuż po moim przejściu na emeryturę. Od roku 1977 do 1990 byłam pracownikiem Wojewódzkiego Przedsiębiorstwa Handlu Wewnętrznego – Oddział w Zabrze. Od roku 1999 do 2001 zatrudniona byłam w aptece „Pod złotą różą” w Zabrze. W 2001 r. otrzymałam grupę inwalidzką. Następnie od 2010 r. pracowałam w Gimnazjum nr 20, które po reformie przekształcone zostało w Szkołę Podstawową nr 20. Od 2006 r. pełnię społeczną funkcję prezesa Zarządu Klubu Sportowego MOSiR Stal Zabrze (jest to klub piłkarski). W 2006 r. zaangażowałam się społecznie w klub sportowy, który uratowałam przed likwidacją. W trudnym momencie mojego życia, kiedy pozostałam bez pracy, pani Prezydent Miasta Zabrze Małgorzata Mańka-Szulik doceniła moją społeczną aktywność i wyciągnęła do mnie pomocną dłoń, proponując pracę w szkole. To wydarzenie tylko utwierdziło mnie w przekonaniu, że moje motto jest słuszne. W teście o temperamencie moim kolorem był zielony z domieszką czerwonego. Prywatnie jednak lubię żółty i niebieski. Ważne rzeczy/wartości w moim życiu to: rodzina, życzliwość, zdrowie. Co w sobie najbardziej lubię? Moją energię i entuzjazm do działania na rzecz dzieci i młodzieży. Drugi człowiek jest dla mnie ważny i wartościowy. Zawsze staram się widzieć w nim pozytywne strony. Jak znajduję energię do działania? Myślę, że nakręcają mnie dzieci i młodzież – codziennie spotykam ich w swoim klubie sportowym. Jak dbam o siebie? Staram się być ciągle aktywna oraz regularnie kontrolować swoje zdrowie u lekarzy specjalistów. Co powoduje, że czuję się dobrze sama ze sobą? To, że zawsze jestem szczerą. Ponadto lubię pomagać innym. Staram się być otwarta na drugiego człowieka. Kto sprawia, że czuję się szczęśliwa? Moja rodzina oraz moi podopieczni, ich sukcesy sportowe i osobiste.

Autorka

Marzena Połomska

Projekt graficzny i skład

433.pl

Zdjęcia

Marzena Połomska

Remigiusz Pokrzywa

Mirosław Walczak

Jan Szachowicz

Redakcja

Katarzyna Litwinowicz

Korekta

Anna Zygmantowska