# 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:



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,** czylinie 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, powinieneś 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 osiągania 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](https://www.libri.hu/szerzok/barbara_pease.html) - 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 podejmowaliby 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.

1. 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*.*
1. 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.
1. 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.

1. 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 utrwala 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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **4 podstawowe funkcje komunikacji są następujące. Wybierz prawidłową odpowiedź!**
	1. Funkcja emocjonalna
	2. Funkcja motywacyjna
	3. Funkcja informacyjna
	4. Funkcja sterowania
	5. Funkcja ustalania relacji

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

1. **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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

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

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

1. **Wszystko zaczyna się od tego: bycia świadomym, że różne kraje mają różne sposoby i czasy robienia rzeczy. Prawda czy fałsz?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe
2. **Humor rozwiązuje wszystko! Zawsze go używaj! Prawda czy fałsz?**
3. prawdziwe
4. fałszywe

1. **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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **Które z nich są prawdziwe w odniesieniu do podstawowych zasad działania mentora rówieśniczego?**
2. Mentor rówieśniczy szanuje godność, wartości i prawa każdego człowieka.
3. Relacje mentora rówieśniczego powinien cechować wzajemny szacunek zawodowy i ludzki, dobra wiara, uznanie, współpraca i sprawiedliwość.
4. Mentorzy rówieśniczy mogą odrzucić podopiecznego ze względu na jego przekonania religijne lub filozoficzne.

1. **Które z nich są prawdziwe w odniesieniu do relacji mentora rówieśniczego z podopiecznymi:**
	1. W relacjach z podopiecznymi zabronione są wszelkie zachowania naruszające ich godność osobistą podopiecznych.
	2. Przed rozpoczęciem procesu mentor rówieśniczy poinformuje podopiecznych o ich własnych zobowiązaniach do zachowania poufności.
	3. Mentor rówieśniczy poinformuje również podopiecznego o warunkach finansowych lub bezpłatności usługi, z której korzysta.

1. **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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **Peer mentorzy nie zachowują tajemnic służbowych i biznesowych zatrudniającej ich organizacji. Prawda czy fałsz?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **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?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **Komunikacja między mentorami rówieśniczymi będzie ułatwiona, jeśli będą oni pamiętać o emocjach podopiecznego i koncentrować się na jego nastroju Prawda czy fałsz?**
2. prawdziwe
3. fałszywe
4. **W trakcie nie jest ważne, aby utrzymać cel w centrum uwagi, ponieważ jest dużo czasu, aby porozmawiać o wszystkim. Prawda czy fałsz?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywe

1. **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?**
2. prawdziwe
3. fałszywe
4. **Pochwały nie są ważne w komunikacji mentora rówieśniczego. Dorośli nie wymagają jej stosowania. Prawda czy fałsz?**
5. prawdziwe
6. fałszywe
7. **Mentor rówieśniczy NIE powinien mówić, że "Czas wszystko rozwiąże!". Prawda czy fałsz?**
	1. prawdziwe
	2. fałszywy

 4.6. Literatura

1. Piacsek László Zoltán: A kommunikáció folyamata [www.pbkik.hu/download.php?id=9137](http://www.pbkik.hu/download.php?id=9137)
2. Antal Zsuzsanna: Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, jegyzetek
3. Dr Hatvani Andrea, Budaházy-Mester Dolli, Dr Héjja-Nagy Katalin: Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás, [http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html.](http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html)
4. [Barbara Pease](https://www.libri.hu/szerzok/barbara_pease.html) - [Allan Pe](https://www.libri.hu/szerzok/allan_pease.html)ase: A testbeszéd enciklopédiája, 2012 r.
5. [Perczel Forintos Dóra - Mórotz Kenéz](https://www.medicina-kiado.hu/kiadvanyaink/szerzo%3Aperczel-forintos-dora-morotz-kenez/): 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 |