work inclusion

Exchange of Best Practices in workplace inclusion of women with disabilities

GUIDE FOR MENTORS WORKING WITH WOMEN WITH DISABILITIES ON THEIR SUCCESSFUL WORK INTEGRATION

VIVAFEMINA desincoop Magenta Consultoria aforisma

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

PRZEWODNIK DLA MENTORÓW PRACUJĄCYCH Z KOBIETAMI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI NA TEMAT ICH SKUTECZNEJ INTEGRACJI ZAWODOWEJ

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

TREŚĆ

WPROWADZENIE 5
ROZDZIAŁ 1. Mentoring. 8
Dlaczego mentoring? 8
Istotne warunki w relacji mentorskiej 9
Rodzaje mentoringu 10
Techniki 11
Role efektywnego mentora 12
Ocena mentoringu 13
Korzyści z mentoringu 15
Mentoring i kobiety 16
Rozdział 2. Znaczenie płci w zatrudnieniu. Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym 18
Wprowadzenie do problematyki płci i zatrudnienia 18
Niepełnosprawność i zatrudnienie z perspektywy płci 19
Działania związane z płcią 19
Wprowadzenie do równowagi między pracą a życiem prywatnym 22
Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym oraz perspektywa płci 23
Dodatkowe wyzwania związane z niepełnosprawnością 23
Działania związane z równowagą między pracą a życiem prywatnym 24
Rozwiązywanie konfliktów 25
Asertywność 26
Rekomendacje 30
Rozdział 3. Relacje z pracodawcami, pracownikami i pracownikami z niepełnosprawnościami. 32
Programy mentorskie 32
Korzyści dla firm 33
Korzyści dla pracowników 35
ROZDZIAŁ 4. Komunikacja 36
Style komunikacji 37
Bariery komunikacyjne 39
Umiejętności komunikacyjne mentora 40
Zasady skutecznej komunikacji w mentoringu 46
Komunikacja niewerbalna 48

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Umiejętności komunikacji podopiecznego. 54
Finalne wskazówki dotyczące udanych relacji między mentorem a podopiecznym 54

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

WPROWADZENIE

Każda osoba pragnie mieć możliwość zatrudnienia, gdy osiągnie pełnoletniość. Daje to nie tylko poczucie bezpieczeństwa i stabilności, ale także samorealizację i poczucie własnej wartości.

W konsekwencji, jednostki mogą w pełni uczestniczyć w życiu społecznym, zaspokajać potrzeby życiowe oraz określać swoją rolę i status w organizacji społecznej.

Jednak niepełnosprawność może czasem stać się przeszkodą w zdobyciu lub znalezieniu miejsca na rynku pracy. Badania pokazują jednak, że status osób niepełnosprawnych na rynku pracy zmienia się na ich korzyść. Pracodawcy coraz częściej i chętniej zatrudniają osoby z niepełnosprawnościami i koncentrują się na ich potencjale. Aby móc kompetentnie i wytrwale wykonywać swoje obowiązki zawodowe, populacja ta potrzebuje wsparcia zarówno ze strony kadry zarządzającej, jak i współpracowników. W szczególności potrzebują osoby, która zapewni im stałe wsparcie i opiekę, pomagając im pokonać początkowe trudności i w pełni rozwinąć swoją karierę zawodową. Osoby z niepełnosprawnościami potrzebują mistrza, autorytetu i mentora.

Sytuacja kobiet z niepełnosprawnościami na rynku pracy jest wyjątkowa. Trudności w łączeniu kariery zawodowej z obowiązkami domowymi, bariery w otoczeniu oraz utrzymujące się stereotypy dotyczące zatrudniania osób niepełnosprawnych to problemy, z którymi grupa ta boryka się na co dzień. Połączenie tych dwóch czynników - niepełnosprawności i kobiecości - często przyczynia się do wykluczenia społecznego i zawodowego tej grupy społecznej. Dlatego też kobiety niepełnosprawne potrzebują szczególnego wsparcia w miejscu pracy ze strony osób, które zapewnią im nie tylko wiedzę i umiejętności, ale także przykładną postawę, co pomoże zmniejszyć bariery i umożliwi stabilny rozwój zawodowy. Rezultatem tego powinna być integracja społeczna kobiet niepełnosprawnych w miejscu pracy.

Obecność osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy jest w ostatnim czasie przedmiotem zainteresowania badawczego i refleksji naukowej w Polsce. Do tej pory nikt nie opracował dobrej, uniwersalnej strategii integracji osób z niepełnosprawnościami na rynku

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

pracy. Brak jest również publikacji związanych z mentoringiem zawodowym osób z niepełnosprawnością.

Specyfika tematu poruszonego w niniejszym opracowaniu wymaga wyjaśnienia w odniesieniu do co najmniej dwóch ogólnych pojęć. Pierwszym z nich jest "mentoring". Przegląd definicji "mentoringu" wykraczałby znacznie poza zakres niniejszego dokumentu. Jedną z najbardziej znanych definicji tego pojęcia jest ta opracowana przez D. Clutterbucka:

Mentoring to dobrowolna, niezależna, bezpośrednia pomoc jednej osoby-mentora drugiej osobie -mentee (podopieczny) w dokonywaniu istotnych zmian w wiedzy, pracy lub myśleniu.

W tym kontekście termin "mentoring" odnosi się do opieki nad pracownikiem, w tym przypadku kobietą z niepełnosprawnościami, w różnych okresach jej rozwoju zawodowego i kariery w organizacji - od momentu zatrudnienia do osiągnięcia stabilnego zatrudnienia.

Drugi termin - niepełnosprawność - należy rozumieć zgodnie z definicją zawartą w Karcie Praw Osób Niepełnosprawnych. W Karcie zdefiniowano osoby niepełnosprawne jako osoby, których stan fizyczny lub psychiczny trwale lub czasowo upośledza, ogranicza lub uniemożliwia codzienne życie, naukę, pracę i pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do prowadzenia niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia i nie mogą być przedmiotem dyskryminacji[1].

W związku z powyższym, celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie celów, zadań i korzyści wynikających z mentoringu w miejscu pracy dla kobiet niepełnosprawnych.

W badaniach wykorzystano metody analizy i syntezy. Metody te zostały wybrane w celu dostosowania nowego zagadnienia mentoringu kobiet niepełnosprawnych w miejscu pracy do istniejącej wiedzy. W związku z tym wykorzystano bibliografię dotyczącą omawianego zagadnienia, a w badaniu uwzględniono bibliografię kluczową, w tym internetową.

Ze względu na cel pracy, wybrane metody i zebrany materiał, badanie składa się z czterech części. Pierwsza z nich skupia się na istocie mentoringu i odnosi się do mentoringu jako procesu, uwzględnia rodzaje i zalety mentoringu oraz wyjaśnia, czego on dotyczy. Rozdział drugi koncentruje się na równowadze między życiem zawodowym a rodzinnym. W

[1] Preambuła do Karty Praw Osób Niepełnosprawnych..

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

trzeciej części omówiono cele mentoringu kobiet niepełnosprawnych z punktu widzenia organizacji, mentora i podopiecznego i ich wzajemnych relacji. Czwarty rozdział zajmuje się komunikacja w firmie.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

ROZDZIAŁ 1. Mentoring.

Dlaczego mentoring?

W świecie pracy, głównym celem mentoringu jest promowanie integracji pomiędzy jednostką a organizacją, ułatwiając integrację lub reintegrację pracowników, a tym samym zwiększając ich potencjał. Rzadko jednak mentoring jest uruchamiany jako jedyna dźwignia rozwoju. W większości przypadków integruje on programy szkoleniowe lub edukacyjne (zarówno tradycyjne, jak i innowacyjne) i zawsze stanowi cenną szansę dla podopiecznych, którzy mają szansę być wspierani przez tych, którzy osiągnęli już dobry poziom profesjonalizmu i doświadczenia w danej dziedzinie.

Mentor: osoba o silnej motywacji do prowadzenia i doradzania podopiecznemu, osoby z mniejszym doświadczeniem. Dobrzy mentorzy posiadają, wśród swoich głównych cech, uczciwość moralną, umiejętności interpersonalne i bogate doświadczenie zawodowe. W relacji mentorskiej mentorzy nie powinni przedstawiać się jako konsultanci, ale raczej jako "mądrzy i uczciwi doradcy": nie mówią swoim podopiecznym, co mają robić, nie przedstawiają własnego przypadku lub doświadczenia jako jedynego punktu odniesienia, ale proponują różne punkty widzenia; pomagają podopiecznym zdobyć większą świadomość własnego potencjału i przezwyciężyć wewnętrzne obawy, które są pierwszą przeszkodą w prawidłowym i skutecznym zarządzaniu ich rozwojem zawodowym. Mentorzy towarzyszą podopiecznym w stawianiu czoła wyzwaniom, dzieląc się z nimi wiedzą, metodami i strategiami. Na przykład w zakresie umiejętności podejmowania decyzji: oceny sytuacji i ryzyka, które wiąże się ze zmianą lub brakiem zmiany; analizowania dostępnych alternatyw; dokonywania wyboru po zebraniu możliwych alternatyw; podejmowania zobowiązań, wdrażania decyzji i trzymania się jej.

Podopieczna/y: osoba, która jest kierowana i doradza jej mentor w procesie kształcenia zawodowego i rozwoju osobistego; podopieczna/y i mentor wspólnie tworzą ogólne działanie mentorskie jako relację. Rola podopiecznego jest rolą kogoś, kto słucha, jak nauczyć się właściwych technik zarządzania, jak sprawić, by jej działania, a w konsekwencji jej życie, było

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

sukcesem. Podopieczny jest osobą aktywną, która okazuje się być chętna do zdobycia profesjonalizmu, do podejmowania ryzyka swoich działań, do otwartego i jasnego mówienia o swoich pomysłach, kłopotach i obawach, ale również do zaakceptowania chętnie krytyki ze strony mentora, zamieniając je w coś konstruktywnego. Ci, którzy korzystają z mentoringu, nie powinni nigdy znaleźć się w stanie uzależnienia psychologicznego od mentora, ani nawet wchodzić z nim w "negatywną" konkurencję, ale zawsze powinni być w stanie uświadomić sobie, że relacja z mentorem jest relacją dwóch równych sobie osób, a więc mieć swobodę i możliwość jej zakończenia, jeśli pojawi się prawdopodobieństwo podporządkowania psychicznego. Na początku ścieżki mentorskiej podopieczni powinni zawsze jasno określać cele, które chcą osiągnąć, aby mentor mógł lepiej zrozumieć potrzeby edukacyjne, starając się rozpoznać swoje mocne i słabe strony i wykorzystując je jako punkt wyjścia do zachęcania i dalszego rozwijania swojego profesjonalizmu.

Istotne warunki w relacji mentorskiej

Warunki dobrej relacji między mentorem a podopieczną:

Pierwszy warunek: ZAUFANIE

→ Mentor i podopieczna są gotowi do współpracy. Dobre kompetencje mentorskie opierają się na zdolności do tworzenia, utrzymywania i rozwijania relacji zaufania. Mentor towarzyszy podopiecznej w jej drodze, szanując jej tempo. Muszą oni stworzyć określoną przestrzeń aby pozwolić podopiecznej na swobodne wyrażanie siebie.

Drugi warunek: POSTAWA

→ Podopieczna powinna czuć się zaangażowana i wykazywać pewną dozę ciekawości. Pozorna prostota relacji między mentorem a podopieczną ma tendencję do maskowania szczególnych warunków, które pozwalają na jej tworzenie, rozwijanie i kontynuowanie. Ogólna postawa i umiejętności interpersonalne mentora są niezbędne w relacji mentorskiej.

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Mentor powinien mieć jasność co do ról, ustalać jasne wyniki i odpowiednie wskaźniki do ich pomiaru. Powinien również koncentrować się na możliwościach, a nie problemach, i zachęcać do samodzielności. Ważne jest, aby zapisywać wszystko, co zostało powiedziane i uzgodnione podczas spotkań.

Podopieczna powinna czuć się zaangażowana w podejmowaniu decyzji oraz wykazywać pewną dozę ciekawości i pro aktywności w odniesieniu do tego, czego się uczy/tworzy wraz ze swoim mentorem.

Trzeci warunek: DOŚWIADCZENIE

→Mentor powinien mieć duże doświadczenie w danej dziedzinie. Mentorzy muszą zadbać o to, by ich poziom doświadczenia i wiedzy był wystarczający do zaspokojenia potrzeb osoby uczącej się. Doświadczony mentor wie na przykład, że aby relacja była udana, musi być zorganizowana na ograniczony okres czasu (od 6 miesięcy do roku), na podstawie regularnych spotkań (mniej więcej raz w miesiącu).

Dobry mentor powinien mieć następujące umiejętności:

Budowanie relacji (zdolność do nawiązania znaczącego dialogu);

Aktywne słuchanie;

Wyznaczanie kierunku (obejmuje umiejętności identyfikacji, wyjaśniania i zarządzania celami; osobiste planowanie projektu; testowanie poziomu zaangażowania podopiecznej w realizację konkretnych celów; testowanie rzeczywistości)

Planowanie działań i wyznaczanie celów (obejmuje umiejętności uzyskiwania informacji na temat celów podopiecznej; definiowanie i uszczegóławianie celów mentorskich itp.)

Ocena (zarówno relacji, jak i ich własnej roli).

Rodzaje mentoringu

Mentoring może być prowadzony na różne sposoby i przybierać różne formy:

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

1) Mentoring indywidualny, polegający na spotkaniach bezpośrednich, gdzie kalendarz i temat spotkań są ustalane na podstawie wstępnego porozumienia pomiędzy mentorem a podopieczną;

2) Mentoring grupowy: gdy normy społeczne i zasady danej grupy przynoszą wyniki w zakresie kariery zawodowej pojedynczego członka grupy;

3) Mentoring rówieśniczy, w ramach którego ustala się wzajemne bodźce między dwoma rówieśnikami lub między dwoma osobami, które postrzegają siebie jako rówieśnicy;

4) Mentoring zróżnicowany czyli indywidualny połączony z grupowym;

5) E-mentoring: gdy relacja twarzą w twarz nie jest możliwa, mentoring może odbywać się również online;

6) Mentoring mieszany: kombinacja kontaktów twarzą w twarz i na odległość pomiędzy mentorami i podopiecznymi.

Techniki

Istnieje wiele technik stosowanych do zarządzania złożoną dynamiką mentoringu; pięć najczęściej stosowanych jest podsumowanych w następujących procesach:

1) Towarzyszenie: prowadzenie podopiecznych krok po kroku przez dany proces;

2) Zasiew: nauczyć podopiecznych czegoś, co nie jest dla nich od razu zrozumiałe, ale co przygotuje ich do procesu transformacji, któremu mają wkrótce ulec;

3) Katalizowanie: po osiągnięciu krytycznego poziomu presji, podopieczny postanawia sprowokować inny sposób myślenia, zmianę tożsamości lub reorganizację wartości, co wprowadza ją/jego bezpośrednio w sytuację zmiany.

4) Pokazanie: uczynienie procesu zrozumiałym poprzez uczynienie aktualnej sytuacji przykładem i dowodem nauk.

5) Zbieranie: Gdy "owoce są dojrzałe", mentor tworzy świadomość tego, czego się nauczono, zadając kluczowe pytania takie jak: "Czego się nauczyłeś?", "Jak bardzo jest to przydatne?".

Różne techniki mogą być stosowane przez mentora w zależności od sytuacji oraz doświadczenia i mentalności podopiecznej.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Role efektywnego mentora

Wśród szeregu ról, jakie prezentują mentorzy, wyróżnia się trzy główne role, które wyróżniają efektywnych mentorów:

Tablica sondażowa: Mentor, który pełni rolę tablicy sondażowej w pełni uczestniczy w tym, co komunikuje podopieczna. Poprzez zadawanie pytań wyjaśniających, mentor pomaga podopiecznej wyartykułować dokładnie, jaka jest jej sytuacja życiowa i zawodowa. Poprzez swój opis tego, co się dzieje, podopieczna może łatwiej zidentyfikować problemy i w wielu przypadkach zobaczyć rozwiązania dla siebie.

Będąc tablicą sondażową, mentor często zadaje swoim podopiecznym trudne i wymagające pytania. Pytania, które prowokują podopieczną do innego myślenia i odczuwania swojej sytuacji zawodowej/ życiowej.

Innym razem może być konieczne, aby mentor wyjaśnił pewien temat. Aby uniknąć teorii, mentor może opowiedzieć historię, która ilustruje praktyczne aspekty pracy, osobiste umiejętności lub wiedzę.

Mentor będący " tablicą sondażową" słucha uważnie, zadając jasne i wymagające pytania oraz opowiada istotne historie.

Przywódca: Jest takie powiedzenie, "Nie wiesz, czego nie wiesz". Zdarza się, że mimo najlepszych starań podopieczna po prostu nie wie, co ma robić - ani w procesie mentoringu, ani w swojej sytuacji życiowej/ zawodowej. W takim przypadku właściwe jest, aby mentor podjął inicjatywę i zaproponował odpowiednie działania.

Mentor, który prowadzi, często proponuje sugestie, zadając pytania takie jak "Co by się stało, gdybyś zrobił ABC?". Sugestie sformułowane w formie pytań prowokują podopieczną do samodzielnego myślenia i podejmowania własnych decyzji. Mentorzy tacy nie boją się udzielać swoim podopiecznym szczerych informacji zwrotnych na temat skuteczności proponowanych przez nich planów. Mogą oni modelować odpowiednie umiejętności i wiedzę oraz trenować swoją podopieczną w zakresie zastosowania ich w sytuacjach zawodowych i życiowych.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Mentorzy, którzy „ratują” swoich podopiecznych, faktycznie ich uzależniają od siebie i często można usłyszeć, jak mówią: "Gdybym był w twojej sytuacji, zrobiłbym XYZ".

Mentorzy, którzy są liderami, oferują sugestie, gdy ich podopieczni nie mają żadnych. Kierują oni swoimi podopiecznymi w zakresie umiejętności i wiedzy, które są im potrzebne do samodzielnego rozwiązywania problemów życiowych i zawodowych.

Pomocnicy: Dla wielu podopiecznych próba zastosowania nowej umiejętności, wiedzy lub postawy w życiu zawodowym jest postrzegana jako bardzo ryzykowny biznes. Wątpliwości te mogą być jeszcze większe, jeśli początkowe próby zastosowania nowej umiejętności/wiedzy okażą się tylko częściowo skuteczne. Kiedy komplikacje i wątpliwości łączą się, podopieczni mogą się zniechęcać i zdecydować się na rezygnację.

To właśnie tutaj mentor w roli pomocnika może zrobić ogromną różnicę. Po próbie zastosowania umiejętności/wiedzy, podopieczni często chcą podzielić się tym, co się stało.

Kiedy podopieczny dzieli się z innymi, ważne jest, aby mentor respektował jego relację z tego, co się stało. Pytania takie jak "Powiedz mi, co się stało?" są dobre na początek, ale aby w pełni zrozumieć, co się stało, mentorzy często muszą zadawać pytania, które zapraszają podopiecznego do opisania kontekstu, w którym podjęto próbę, konkretnych działań, które podopieczny podjął i wyników, które zostały osiągnięte.

Dzięki temu mentor wspierający może wskazać, co poszło dobrze i zachęcić podopiecznego do uznania postępów, jakie poczynił w nauce, aby zastosować nową umiejętność i wiedzę. Daje to podopiecznemu odwagę i pewność siebie do ciągłego eksperymentowania i praktykowania do czasu opanowania przez niego nowej umiejętności/wiedzy/śmiałości.

Ocena mentoringu

Istotne jest, aby regularnie sprawdzać każdą indywidualną relację mentorską, aby upewnić się, że jest ona korzystna dla podopiecznego:

- Kiedy skończy się program mentorski, jak poradzisz sobie z przejściem do samodzielności?

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Co będziemy oceniać w ramach programu mentorskiego i jak?

Jakie są kluczowe wyniki w odniesieniu do pierwotnych celów/kryteriów sukcesu?

Mentor powinien w idealnym przypadku przygotować indywidualną samoocenę po każdym spotkaniu, przygotowując zestaw pytań i postaw do przeglądu i refleksji, a także obserwować, w jaki sposób relacja mentorska zmieniła się w czasie. Pytania te mogą obejmować:

- Kto głównie mówił?

- Czy aktywnie słuchałem?

- Kto zadawał pytania?

- Kto znalazł rozwiązania/Kto dokonał twórczego myślenia?

Przykład samooceny Mentora

(1) Poziom komfortu z posiadanych umiejętności

Zastanów się, jak komfortowo czujesz się w poniższych umiejętnościach. Zaznacz odpowiednią kolumnę:

1 – niekomfortowo

2 – umiarkowanie komfortowo

3 – bardzo komfortowo

Umiejętności	**1**	**2**	**3**
Budowanie relacji			
Bycie działaczem społecznym			
Słuchanie			
Zarządzanie konfliktem			
Wyciąganie wniosków			
Zachęcanie			

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Dostarczanie i otrzymywanie informacji zwrotnych			
Doradzanie			
Znajdowanie rozwiązań i rozwiązywanie problemów			

(2) Refleksja

A) Jakie umiejętności są Twoją mocną stroną?

B) Jakie umiejętności musisz rozwinąć?

C) Którą z umiejętności chciałbyś rozwijać najbardziej w tym momencie?

Korzyści z mentoringu

Korzyści mentoringu dotyczą trzech stron: podopiecznego, mentora i organizacji. Oczywiście kluczowe znaczenie ma staranny dobór mentora, aby zapobiec sytuacji, w której mentoring wyrządzi więcej szkody niż pożytku.

1) Korzyści dla podopiecznego

- promowanie rozwoju zawodowego: podopieczny może uczyć się z oferowanych możliwości zawodowych i jednocześnie uczyć się na przykładzie osoby odnoszącej sukcesy;
- zdobycie umiejętności uczenia się, ułatwienia w karierze, integracja kulturowa w organizacji;
- z osobistego punktu widzenia: zwiększenie motywacji, wsparcia emocjonalnego i zrozumienia znaczenia swojej pracy.

2) Korzyści dla mentora

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- większa motywacja do pracy;
- większy prestiż w firmie;
- satysfakcja z możliwości przeniesienia swoich umiejętności na innych;
- możliwość uaktualniania i podnoszenia swoich umiejętności.

3) Korzyści dla organizacji

- poprawa wyników pracowników;
- zwiększenie ogólnej satysfakcji;
- szerzenie kultury organizacyjnej;
- lepsze środowisko pracy.

Mentoring i kobiety

Zmniejszenie różnic w traktowaniu kobiet i mężczyzn jest dla organizacji sprawą najwyższej wagi, a mentoring jest idealną strategią umożliwiającą rozwój umiejętności i budowania sieci kontaktów, zwiększając zaangażowanie pracowników. Dzięki dodaniu innowacji technologicznych, mentoring wykroczył poza tradycyjne podejście "jeden na jednego". Nowoczesny mentoring to zbiór nowych zastosowań i formatów mentoringu dostosowanych do współczesnych pracowników, który umożliwia pracownikom samodzielne kierowanie rozwojem, tworząc jednocześnie wysoce skalowalny model dla organizacji. Mentoring daje poczucie inkluzywności, które może pomóc pracownikom każdej płci i o różnych potrzebach, poczuć się bardziej związanym i zaangażowanym w swoje miejsce pracy. Mentoring w miejscu pracy umożliwia podopiecznym angażowanie się w uczenie się przez doświadczenie, dzięki czemu są oni w stanie stosować koncepcje, pomagające im zrozumieć i przyjąć nowe umiejętności. Może to prowadzić do większego zaangażowania pracowników.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Bibliografia /Sitografia

A Step-by-Step Guide on Starting an Effective Mentoring Program (Norman Cohen, 2000, HRD Press).

http://www.professionalsaustralia.org.au/

https://it.wikipedia.org/wiki/Mentoring

https://chronus.com/mentoring-women-in-the-workplace

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Rozdział 2. Znaczenie płci w zatrudnieniu. Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym

Wprowadzenie do problematyki płci i zatrudnienia

Chociaż w ciągu ostatnich kilku dziesięcioleci poczyniono pewne postępy, jeśli chodzi o zwiększanie udziału kobiet na rynku pracy i zmniejszania różnic w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, nadal pozostaje wiele do zrobienia. Podczas gdy miliony kobiet stały się przedsiębiorcami odnoszącymi sukcesy, wiele innych, szczególnie w krajach rozwijających się, nadal zarabia mniej i jest bardziej narażonych na ryzyko długotrwałego bezrobocia niż mężczyźni.

Kobiety mają większe trudności w dostępie do edukacji, zasobów produkcyjnych czy możliwości na rynku pracy. Muszą one również ponosić odpowiedzialność za najbardziej tradycyjne role przypisane kobietom w zakresie opieki nad rodziną i prowadzenia gospodarstwa domowego; staje się to dodatkowym wyzwaniem w ich wysiłkach na rzecz zaangażowania się w życie zawodowe.

Wzajemna interakcja między faktem, że kobiety mają mniejszy dostęp do edukacji a faktem, że w późniejszym okresie życia napotykają na inne możliwości zatrudnienia niż mężczyźni, zatrzymuje kobiety w nisko płatnych miejscach pracy i przedsiębiorstwach o niskiej wydajności. Aby przełamać tę pułapkę produktywności, konieczne są interwencje, które zniosą ograniczenia kobiet, zwiększą ich dostęp do edukacji oraz poprawią niedoskonałości rynku i niesprawiedliwość.

Praca mężczyzn i kobiet różni się znacznie w zależności od sektora, branży, zawodu, rodzaju pracy i rodzaju firmy. Mimo że warunki te zmieniają się i ewoluują wraz z rozwojem gospodarki, wynikające z nich zmiany w strukturze zatrudnienia nie są wystarczające, aby zlikwidować segregację ze względu na płeć w dziedzinie zatrudnienia.

Kobiety są zazwyczaj gorzej opłacane niż mężczyźni za wykonywanie tej samej pracy, istnieje większe prawdopodobieństwo, że nie będą awansować, a ich podwyżki są mniejsze. Kobiety

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

są również postrzegane jako mniej pożądane kandydatki na niektóre stanowiska z powodu istniejącego "ryzyka", że zajdą w ciążę i będą musiały odejść z pracy (na określony czas lub na zawsze).

Niepełnosprawność i zatrudnienie z perspektywy płci

Osoby niepełnosprawne stanowią 15% ludności świata, a 80% z nich to osoby w wieku produkcyjnym. W porównaniu z osobami, które nie cierpią z powodu żadnej niepełnosprawności, osoby dotknięte niepełnosprawnością mają wyższy wskaźnik bezrobocia i bierności zawodowej oraz większe ryzyko popadnięcia w ubóstwo i wykluczenie społeczne.

Ponadto, kobiety niepełnosprawne i niepełnosprawni mężczyźni mają różne doświadczenia życiowe ze względu na aspekty ekonomiczne, społeczne, polityczne i kulturowe. Niepełnosprawne kobiety spotykają się z wieloma formami dyskryminacji i często znajdują się w gorszej sytuacji niż niepełnosprawni mężczyźni w podobnych okolicznościach. W związku z tym niepełnosprawne kobiety napotykają znacznie więcej trudności w uzyskaniu dostępu do odpowiedniej edukacji, szkoleń zawodowych i zatrudnienia. Doświadczają również nierówności w zatrudnieniu, uzyskiwaniu awansu i wynagrodzenia za taką samą pracę, dostępie do szkoleń i przekwalifikowania oraz rzadko uczestniczą w podejmowaniu decyzji ekonomicznych.

Kobiety niepełnosprawne były historycznie zaniedbywane i dopiero od połowy lat 80. podjęto poważne próby zidentyfikowania i zrozumienia, jak bycie kobietą i posiadanie niepełnosprawności wpływa na zatrudnienie.

Działania związane z płcią

Celem równości płci w miejscu pracy jest osiągnięcie zasadniczo równych wyników dla kobiet i mężczyzn. Osiągnięcie równości płci jest ważne dla miejsc pracy, ponieważ jest ono również powiązane z ogólnymi wynikami gospodarczymi danego kraju.

Aby to osiągnąć, firmy muszą wziąć pod uwagę kilka aspektów:

- Wynagrodzenia i promocje

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Firmy powinny zapewnić równe wynagrodzenie za pracę o równej lub porównywalnej wartości dla oby płci. Wynagrodzenia i awanse powinny być regularnie monitorowane i oceniane w celu zapewnienia równego traktowania. Konieczne jest usunięcie barier w celu zagwarantowania pełnego i równego udziału kobiet w rynku pracy, takich jak dostęp do stanowisk kierowniczych i przywódczych oraz dyskryminacji w odniesieniu do obowiązków rodzinnych i opiekuńczych. Przedsiębiorstwa powinny wprowadzić środki zapewniające równość awansów i oferować elastyczność i równowagę między życiem zawodowym a prywatnym jako część szerszej kultury organizacyjnej przedsiębiorstwa.

Pracując z kobietami niepełnosprawnymi, mentorzy powinni mieć na uwadze, że według wielu badań kobiety nie radzą sobie tak dobrze, jak mężczyźni w negocjacjach. Często kobiety całkowicie unikają negocjacji, przyjmując pierwszą ofertę przedstawioną przez potencjalnego pracodawcę. Jednym z powodów jest to, że obawiają się, że nie będą lubiane, jeśli agresywnie będą dążyć do uzyskania wyższego wynagrodzenia. Jeśli Twoja podopieczna będzie musiała negocjować swoją pensję, możesz dać jej kilka wskazówek, takich jak: zbadać rynek i przedziały płac, skoncentrować się na korzyściach dla firmy, zachować wyrównany ton wypowiedzi i spokojnie słuchać; być asertywną i zachować pozytywne nastawienie!

- Rozmowy o pracę

Osoby przeprowadzające rozmowy kwalifikacyjne powinny unikać pytań o charakterze dyskryminacyjnym, zapewniać sprawiedliwy i przejrzysty zakres wynagrodzenia oraz uwzględniać osiągnięcia zawodowe i wartość dodaną, jaką kandydat może zaoferować, niezależnie od płci i sytuacji rodzinnej. Dobrym sposobem na rozwiązanie tego problemu jest poproszenie o CV bez zdjęcia.

Pracując z podopiecznymi, opiekunowie muszą mieć na uwadze, że podczas rozmowy kwalifikacyjnej mogą być zadawane im niewłaściwe pytania, takie jak status ich związku, czy planują mieć dzieci, jak sobie radzą w domu, itp. W takim przypadku mentorzy mogą doradzić kobietom, że nie są zobowiązane do udzielania odpowiedzi na dyskryminujące pytania podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Mogą udzielić ogólnej odpowiedzi, np. że ich sytuacja rodzinna nigdy nie wpłynęła na ich karierę lub możliwości zawodowe; mogą też grzecznie odmówić

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

odpowiedzi; mogą też zdecydować się na przekierowanie pytania na inny temat. Porady, jakich mentorzy mogą udzielić podopiecznym w przypadku tego rodzaju pytań, to: utrzymywanie kontaktu wzrokowego, uśmiechanie się, spokojne oddychanie i nie podnoszenie głosu oraz bycie asertywnym.

- Edukacja

Równość płci powinna być częścią szkoleń i edukacji, które firma zapewnia swoim pracownikom w miejscu pracy. Segregacja pozioma jest postrzegana jako jedna z przyczyn zróżnicowania wynagrodzenia ze względu na płeć, ponieważ stanowiska pracy kobiet są regularnie gorzej wynagradzane. Dlatego też niektóre z inicjatyw mają na celu zwiększenie udziału kobiet w tak zwanych "męskich sektorach", aby przyczynić się do większej równości płci i jednocześnie zaradzić niedoborom umiejętności w przedsiębiorstwach. Utrzymuje się również pionowa segregacja, która skutkuje niedostateczną reprezentacją kobiet na stanowiskach kierowniczych i przyczynia się do różnic w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn. W związku z tym niektóre inicjatywy wyraźnie koncentrują się na środkach mających na celu zwiększenie udziału kobiet w organach decyzyjnych.

Ważne jest, aby umacniać kobiety, zachęcając je do kontynuowania kariery zawodowej w dziedzinach typowych dla mężczyzn, a także przekazać to przesłanie mężczyznom. Ważne jest, aby edukować wszystkie strony tak, aby kobiety nie czuły się zagrożone lub niezręcznie w otaczającym je środowisku.

- Opieka nad dziećmi

Posiadanie dzieci od dawna jest czynnikiem wpływającym na aktywność zawodową kobiet. Dostęp do wysokiej jakości i przystępnej cenowo opieki nad dziećmi jest jednym z największych wyzwań dla pracujących kobiet. Ale z odpowiednią pomocą, kobiety mogą uzyskać opiekę nad dziećmi, której potrzebują, by pracować - a dzieci mogą dostać mocny start w życiu. W większości przypadków odpowiedzialność za opiekę nad dziećmi spoczywa na matkach, to właśnie one zazwyczaj rezygnują z pracy lub dostosowują ją do potrzeb rodziny.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Pracując z podopiecznymi z dziećmi, mentorzy powinni upewnić się, że zostały poczynione odpowiednie ustalenia i że firma stosuje się do środków mających na celu godzenie pracy z życiem rodzinnym.

- Plan równości i protokół przeciwko molestowaniu seksualnemu lub molestowaniu ze względu na płeć.

Firmy powinny opracować i wdrożyć plan równości oraz ustanowić protokół przeciwko molestowaniu seksualnemu. Plany te powinny być dostosowane do specyfiki działalności i specyfikacji przedsiębiorstwa oraz powinny zawierać analizę oddziaływania; zestaw działań i strategii mających na celu skorygowanie wszelkich stwierdzonych stronniczości i ewentualnych nierówności; cele i nadzór za pomocą określonych wskaźników.

Podczas pracy z podopiecznymi, upewnij się, że podopieczni są świadomi, że istnieją protokoły pozwalające uniknąć nierówności i niewłaściwych zachowań w pracy.

Wprowadzenie do równowagi między pracą a życiem prywatnym

Godzenie życia zawodowego, prywatnego i rodzinnego jest od wielu lat jednym z podstawowych aspektów w walce o prawa pracownicze. Konfrontacja między rozwojem osobistym i życiem rodzinnym a rozwojem kariery zawodowej, która istnieje w naszym społeczeństwie, jest ważną kwestią, która niepokoi wiele osób.

Większość ludzi ma wrażenie, że nie wykorzystuje w pełni swojego życia osobistego i pracuje za dużo. Jest to spowodowane długimi dniami pracy, przenoszeniem pracy do domu i pracoholizmem. Równowaga między życiem prywatnym i zawodowym jest problemem, który dotyczy całego społeczeństwa: mężczyzn w takim samym stopniu jak kobiet, ludności pracującej, osób o ograniczonej mobilności i niepełnosprawnych, przedsiębiorstw, pracowników i władz publicznych. Niemniej jednak sytuacja ta jest jeszcze gorsza w przypadku kobiet, ponieważ to od nich oczekuje się więcej i to one zajmują się rodziną i domem.

Równowaga między pracą a życiem prywatnym gwarantuje dobre samopoczucie pracowników, ponieważ przyczynia się do wzmocnienia pozycji jednostki i sprzyja rozwojowi

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

poczucia własnej wartości. Równowaga ta może również przyczynić się do osiągnięcia niektórych celów polityki UE: stymulowania zatrudnienia, wspierania równości płci i promowania rozwoju dzieci i młodzieży.

Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym oraz perspektywa płci

Role płci mają ogromne znaczenie jeśli chodzi o brak równowagi między pracą a życiem osobistym. W większości przypadków odpowiedzialność za rodzinę i dom spoczywa na kobietach. Dlatego też to one zazwyczaj przedwcześnie porzucają pracę lub rezygnują z kariery zawodowej, aby poświęcić swoje życie konkretnie na opiekę nad domem i rodziną. Równowaga między życiem osobistym, rodzinnym i zawodowym jest prawem obywatelskim i podstawowym wymogiem gwarantującym równość mężczyzn i kobiet.

Istnieje podwójny standard, jeśli chodzi o odmienne postrzeganie kobiet i mężczyzn w ich środowisku pracy. Podczas gdy mężczyzn zachęca się do kontynuowania kariery zawodowej, aby stali się najlepsi w swojej dziedzinie, kobietom zawsze przypomina się, że ich priorytetami powinny być rodzina i gospodarstwo domowe. To, w powiązaniu z istniejącymi rolami płci, utrudnia doświadczenie kobiet na rynku pracy i wymaga dodatkowego wysiłku, aby osiągnąć swoje cele. Istnieje również tzw. "kara macierzyńska", która polega na obwinianiu kobiet, które decydują się nie mieć dzieci, lub pytaniu kobiet kiedy planują je mieć.

Ten podwójny standard można również zauważyć, gdy przychodzi do wzięcia dnia wolnego. Podczas gdy wiele kobiet korzysta z dni wolnych, aby opiekować się chorym dzieckiem lub sprawami w szkole dziecka (np. spotkania rodzic-nauczyciel), mężczyźni zazwyczaj korzystają z tych dni wolnych, aby się zrelaksować i skupić na sobie.

Dodatkowe wyzwania związane z niepełnosprawnością

Prawdopodobieństwo znalezienia pracy przez niepełnosprawnych mężczyzn jest prawie dwa razy większe niż w przypadku kobiet, a kiedy już ją znajdą, kobiety zazwyczaj doświadczają nierównych warunków zatrudnienia lub awansu albo nierównego wynagrodzenia za taką samą pracę.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Równowaga między pracą a życiem prywatnym może być trudnym zadaniem dla wielu ludzi. Ważne jest by tak zaplanować pracę żeby pracownicy mieli czas na realizację swoich osobistych zobowiązań i odpoczynek. Brak tej równowagi może prowadzić do akumulacji stresu i napięcia, które mogą przekształcić się w zaburzenie lękowe lub depresję.

W przypadku osób z niepełnosprawnościami, widać czynnik płci, kobiety zazwyczaj mają zatrudnienie związane z administracją, usługami publicznymi, handlem lub sprzątaniem. Ponadto, kobiety częściej zawierają umowy na czas określony niż mężczyźni. Co więcej, odsetek osób pracujących w domu jest wyższy wśród kobiet z niepełnosprawnościami niż wśród innych kobiet.

Działania związane z równowagą między pracą a życiem prywatnym

Aby osiągnąć równowagę między życiem prywatnym, rodzinnym i zawodowym, umożliwiając w ten sposób pracownikom osiągnięcie ich celów zarówno w miejscu pracy, jak i w sferze osobistej, wszystkie zaangażowane podmioty muszą współpracować. To znaczy, rodziny, przedsiębiorstwa, administracja publiczna, związki zawodowe i pracownicy. Konieczne jest, aby oboje rodziców (w przypadku gospodarstw domowych z dwoma rodzicami), niezależnie od ich płci, mieli równy udział w obowiązkach rodzicielskich. Dzieci powinny również uczestniczyć w obowiązkach stosownie do swoich możliwości, co przyczynia się do ich rozwoju.

Przedsiębiorstwa powinny stosować politykę równości płci oraz środki ułatwiające godzenie życia zawodowego i rodzinnego wśród swoich pracowników, które gwarantują możliwość korzystania z tych praw w całości. Administracja publiczna jest również odpowiedzialna za opracowywanie polityki rodzinnej i wspieranie równości szans kobiet i mężczyzn, a związki zawodowe powinny promować włączenie tych środków do negocjacji zbiorowych.

Mentorzy powinni doradzać podopiecznym, jak ważne jest nadanie priorytetu równowadze między pracą a życiem prywatnym oraz koordynowanie obu aspektów ich życia. Mentorzy powinni być świadomi polityki firmy i środków oferowanych pracownikom i odpowiednio informować swoich podopiecznych. Niektóre z tych środków, które mogą być stosowane, to np.:

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Narzędzia cyfrowe do pracy w domu
- Elastyczność harmonogramów
- Intensywne dni robocze
- Harmonogram pracy w niepełnym wymiarze godzin
- Zadania zorientowane na cel
- Spotkania za pomocą narzędzi internetowych
- Zezwolenia na dni wolne w nagłych wypadkach rodzinnych lub w przypadku choroby
- Zezwolenia dni wolne na badania lekarskie.

Mentorzy muszą upewnić się, że każda osoba jest świadoma dostępnych możliwości i tego, co się z nimi wiąże, tak aby mogła dokonać wyboru w zależności od swoich możliwości, potrzeb i preferencji.

Rozwiązywanie konfliktów

Po rozpoczęciu nowej pracy, pracownicy mogą stanąć w obliczu konfliktów lub złego środowiska pracy. W przypadku tej specyficznej grupy docelowej szczególnie wskazane jest, aby pracować nad zdobyciem strategii pozwalających na stawienie czoła problemom i ich rozwiązanie, które pozwolą im osiągnąć cele i zwiększyć poczucie własnej wartości. Chociaż konflikt zazwyczaj wiąże się z czymś negatywnym, opiera się jedynie na różnych punktach widzenia. Rozwiązywanie konfliktów jest ściśle związane z umiejętnościami społecznymi, a asertywność jest kluczowym pojęciem w tym procesie.

Co więcej, osoby niepełnosprawne mogą stanąć w obliczu faktu, że są proszone o wykonanie pewnych rzeczy, do których nie są przygotowane, nie mają wystarczającego przeszkolenia, nie są częścią ich umowy o pracę lub po prostu nie czują się komfortowo. W tym przypadku, kobiety z niepełnosprawnościami są bardziej skłonne by nic nie mówić z obawy przed problemami lub zwolnieniem. Dlatego bardzo ważne jest, aby opiekunowie pracowali z nimi na wypadek, gdyby musiały stawić czoła trudnym scenariuszom w pracy.

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Istnieją cztery podstawowe kroki w rozwiązywaniu konfliktów: zidentyfikowanie problemu, określenie, co można z nim zrobić, określenie, kto może pomóc, przeanalizowanie sposobu zarządzania problemem i wreszcie zajęcie się możliwością porażki i określenie, jakie inne opcje można mieć dla tego samego problemu. Bardzo ważne jest, aby mentorzy przypominali im, że czasami problem nie może zostać rozwiązany, a przynajmniej nie za pierwszym razem. Kobiety nigdy nie powinny mieć wrażenia, że wszystko jest łatwe, ponieważ może to stwarzać duże nadzieje, których tak naprawdę nie da się spełnić.

Dla kobiet ważne jest by podczas rozwiązywania konfliktów zachowywały spokój i pamiętały, że nie jest to sprawa osobista i konflikt może powstać z bardzo różnych powodów. Niepełnosprawność może być czasem trudną rozmową, na przykład między organizacją a osobą fizyczną. Ważne jest, aby zachować spokój, mieć otwartą i uczciwą komunikację i nie opierać się na konflikcie. W razie konfliktu kobiety powinny porozmawiać z mentorem lub z przełożonym w pracy.

W przypadku nieprzyjemnej sytuacji należy poprosić podopiecznych o zachowanie spokoju i o przemyślenie działań drugiej osoby. Poważne zarzuty, takie jak mobbing lub molestowanie seksualne, powinny być rozpatrywane w ramach protokołu w danym miejscu pracy. Należy upewnić się, że podopieczni są świadomi istnienia odpowiednich kanałów zgłaszania tego typu sytuacji. Jeżeli podopieczna nie jest pewna, co robić lub czy działania powinny być podjęte, doradź jej, aby porozmawiała o tym z tobą lub z przyjacielem, aby lepiej przeanalizować sytuację.

Asertywność

Umiejętności społeczne są zachowaniami: są aspektami obserwowalnymi, mierzalnymi i modyfikowalnymi. Oznacza to, że umiejętności społeczne nie są cechą wrodzoną osoby, determinowaną przez jej kod genetyczny lub stan niepełnosprawności; można je zmieniać i doskonalić. Nieumiejętność interakcji z innymi lub nieumiejętność wykorzystania pewnych umiejętności społecznych w danym momencie może prowadzić do problemów z poczuciem własnej wartości, zachowaniem i zdrowiem psychicznym, a także do trudności w integracji lub nawet izolacji społecznej. Poza tym, że nie są wrodzone, umiejętności społeczne są

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

wykorzystywane w praktyce w kontekście interpersonalnym, co oznacza, że w proces ten angażują się inne osoby. Z tego właśnie powodu wpływają one na innych ludzi i są przez nich kształtowane.

Niektórzy uważają asertywność i umiejętności społeczne za synonim. Jednak asertywność jest tylko częścią umiejętności społecznych, które gromadzą zachowania i myśli pozwalające nam bronić naszych praw bez atakowania drugiej osoby, czy bycia atakowanym. Trening asertywności pozwala na zmniejszenie stresu, który powstaje w interakcjach z innymi, a także wpływa bardzo pozytywnie na poczucie własnej wartości osoby. Jednym z powodów, dla których ludzie są nieasertywni, jest to, że uważają, iż nie mają prawa do swoich przekonań, praw czy opinii.

W przypadku osób z niepełnosprawnościami, wiele z nich może mieć trudności z byciem asertywnymi i powiedzeniem "nie". Asertywność oznacza stanięcie w obronie swoich osobistych praw - wyrażanie myśli, uczuć i przekonań w bezpośredni, uczciwy i odpowiedni sposób. Niektóre osoby, zwłaszcza kobiety, są wychowywane w taki sposób, by opiekować się innymi, a to może oznaczać, że są uwarunkowane naginaniem własnej woli dla zakładanego większego dobra innych. W przypadku kobiet z niepełnosprawnościami sytuacja ta jest jeszcze gorsza, ponieważ wiele z nich cierpi z powodu paternalizmu. Bycie asertywnym może pomóc kobietom w poprawie ich poczucia własnej wartości i samoświadomości.

W przypadku tych kobiet ważne jest, aby pamiętać, że komunikacja jest kluczowa, ponieważ czasami asertywność może być źle zrozumiana z powodu złego zachowania i braku komunikacji między obiema stronami.

Mentorzy powinni rozmawiać ze swoimi podopiecznymi o tym, jak ważna jest asertywność i właściwa komunikacja. Mowa składa się z trzech elementów, które, jeśli są właściwie stosowane, wykazują asertywność: słów, które wybieramy, mowy ciała i tonu głosu. Ważne jest, aby wziąć pod uwagę, że kobietom z niepełnosprawnościami może brakować niektórych z nich ze względu na ich specyficzne upośledzenie, na przykład: mowę ciała, ponieważ mogą nie być w stanie zmienić swojej postawy lub użyć kontaktu wzrokowego we właściwy sposób.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Aby poprawić swoją asertywność, należy najpierw poznać definicję asertywności i jej różnice z zachowaniami agresywnymi i biernymi. Niektóre z cech tych stylów komunikacji to:

- Osoby używające pasywnego stylu komunikacji często zachowują się obojętnie, poddając się innym. Pasywni komunikatorzy zazwyczaj nie wyrażają swoich uczuć lub potrzeb, pozwalając innym na wyrażenie siebie. Często ich brak komunikacji zewnętrznej może prowadzić do nieporozumień, narastania złości lub niechęci. Osoby komunikujące się biernie często wykazują brak kontaktu wzrokowego, złą postawę ciała i niezdolność do powiedzenia "nie".

- Agresywny styl komunikacji jest podkreślany poprzez mówienie głośnym i wymagającym głosem, utrzymywanie intensywnego kontaktu wzrokowego i dominowanie lub kontrolowanie innych poprzez obwinianie, zastraszanie, krytykowanie, grożenie lub atakowanie ich. Asertywni komunikujący się mogą wyrażać własne potrzeby, pragnienia, pomysły i uczucia, jednocześnie uwzględniając potrzeby innych. Dążą do tego, aby obie strony wygrały w danej sytuacji, równoważąc swoje prawa z prawami innych.

Asertywna komunikacja opiera się na wzajemnym szacunku, jest to skuteczny i dyplomatyczny styl komunikacji. Bycie asertywnym pokazuje, że dana osoba się szanuje, ponieważ chce bronić swoich interesów oraz wyrażać swoje myśli i uczucia. W komunikacji asertywnej znaczenie ma odpowiedni: głos, wyraz twarzy, postawa ciała, gesty i kontakt wzrokowy. Aby to przećwiczyć, mentorzy powinni wyjaśnić pięć podstawowych zasad komunikacji asertywnej i dostosować te, które podopieczni mogą stosować:

1. Utrzymuj kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą.
2. Utrzymanie pionowej pozycji ciała.
3. Mów wyraźnie, słyszalnie i stanowczo.
4. Nie mów w tonie lamentów lub w fałszywy sposób.
5. Aby położyć większy nacisk na słowa, używaj gestów i wyrazu twarzy.

Pamiętając o tym, że niektóre z tych rzeczy są trudne dla niektórych niepełnosprawnych kobiet, muszą one jednak dołożyć wszelkich starań, aby poprawić swoją asertywność za pomocą

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

narzędzi, którymi dysponują. Dobrym sposobem na to jest ustawienie się przed lustrem i próba przećwiczenia swojej mowy, kontaktu wzrokowego, tonu, itp. Innym świetnym ćwiczeniem jest odgrywanie ról w sytuacji, w której muszą stawić czoła. Pomyśl o pewnych sytuacjach, z którymi mogą się spotkać w pracy i o tym jak być asertywnym, na przykład :

- Jeśli czegoś potrzebujesz, a jest ktoś, kto może ci pomóc (np. otworzyć drzwi, sięgnąć po coś, udzielić informacji...), nie wahaj się poprosić grzecznie używając proszę i dziękuję.

- Jeśli usłyszysz, że Twoi koledzy z pracy lub inni pracownicy planują jakieś działania i chcesz się przyłączyć, zapytaj bezpośrednio i grzecznie, czy możesz się przyłączyć, nie opuszczaj wskazówek sugerujących, że chcesz. Mogą nie zdawać sobie sprawy, że chcesz iść i prawdopodobnie poczujesz się, jakby cię nie chcieli.

- Jeśli ktoś zaproponuje ci pomoc w zrobieniu czegoś, nie obawiaj się zaakceptować. Bycie wspomaganym przez innych nie oznacza, że nie możesz tego zrobić sam. Jeśli czujesz potrzebę odrzucenia oferty, zrób to jak najgrzeczniej i wyjaśnij dlaczego ("Dziękuję bardzo, naprawdę to doceniam, ale staram się nauczyć robić to na własną rękę i chcę się sprawdzić"). W ten sposób druga osoba nie będzie miała wrażenia, że jesteś urażony i może zechce ci pomóc, jeśli kiedyś będziesz jej potrzebował.

- Nigdy nie żądaj czegoś natychmiast i nie zachowuj się tak, jakby ci się to należało, ponieważ utrudni to asertywność.

- Zamiast sloganu "po prostu zrób to", kiedy jesteś asertywny, spróbuj myśleć "po prostu pytaj". Nie bójcie się pytać, bo najgorsze, co może się zdarzyć, to to, że dostaniecie "nie" w odpowiedzi!

Niektóre kobiety z niepełnosprawnościami mogą myśleć, że ich niepełnosprawność neguje ich prawo do wyrażania gniewu lub bronienia swoich przekonań.

Wiele osób ma problemy z powiedzeniem "nie" czemuś, zwłaszcza jeśli jest to związane z pracą. Kobiety z niepełnosprawnością zazwyczaj bardziej wahają się przed powiedzeniem "nie" ze względu na obawę przed zwolnieniem z pracy lub konsekwencjami. Mentorzy powinni wziąć to pod uwagę i wspólnie z nimi przeanalizować niektóre techniki, aby być asertywnymi

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

i grzecznie powiedzieć "nie", gdy sytuacja tego wymaga. Mogą na przykład zapoznać się z następującymi radami:

Po pierwsze, wysłuchaj prośby danej osoby i potwierdź, że rozumiesz sytuację. Jeżeli jest to rzecz, której nie możesz zrobić, zastanów się co możesz zrobić, zaproponuj inne rozwiązanie lub alternatywę. Zachowaj spokój i powiedz "nie" grzecznym tonem. Używaj słowa "nie", jeśli jesteś absolutnie, jednoznacznie przekonana, że nie ma innej odpowiedzi. Nie przepraszaj za to, że to powiedziałaś. W razie potrzeby, praktykuj wymawianie tego słowa, aż straci ono nad tobą władzę. Nie musisz mieć misternie sfabrykowanego podstępu, po prostu przedstaw sytuację jasno i nie przesadzaj. Nawiąż kontakt wzrokowy i mów wyraźnie, jest to niezwykle pomocne, jeżeli czujesz, że jesteś wykorzystywana.

Rekomendacje

W trakcie całego procesu mentorzy muszą upewnić się, że dana osoba jest świadoma swoich wyborów i ich konsekwencji, tak aby wybierać zgodnie ze swoimi możliwościami i preferencjami. Należy wyjaśnić, w jaki sposób fakt zarabiania pieniędzy będzie miał wpływ na codzienne życie podopiecznych oraz jakie opcje i możliwości są dla nich otwarte w odniesieniu do poprawy jakości ich życia i planów na przyszłość.

Rodzina ma decydującą rolę w całym procesie integracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, dlatego też bardzo ważne jest utrzymanie stałej komunikacji z rodziną w celu zaproponowania wspólnych działań, które ułatwią i usprawnią zatrudnienie.

Kluczowe jest również to, by mentorzy nawiązywali relacje oparte na empatii z każdym z członków rodziny, rozumieli przyczyny zachowań, nie oceniali, by można było wspólnie planować działania. Ważne jest, by przypominać rodzinie, że decyzje są podejmowane przez osobę z niepełnosprawnością, ze wsparciem członków rodziny.

Mentorzy często współpracują również z różnymi firmami, pełniąc rolę łącznika i osoby kontaktowej. W przypadku, gdy mają taką możliwość, mogą doradzać przedsiębiorcom, podejmując szereg działań mających na celu poprawę sytuacji niepełnosprawnych pracowników. Niektóre środki, które może zaproponować mentor, to: telepraca, oferowanie

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

opieki nad dziećmi, elastyczne godziny pracy oraz ułatwienie transportu, dzięki czemu miejsce pracy stanie się bardziej dostępne.

Interesujące byłoby również szkolenie pracowników i kierownictwa w zakresie niepełnosprawności w celu podniesienia świadomości i stworzenia lepszego środowiska pracy, a także pomoc w obalaniu niektórych fałszywych mitów, takich jak: "niepełnosprawni pracownicy są trudniejsi w kontaktach" lub że "częściej opuszczają pracę".

Ważne jest również, aby rozważyć i mieć na uwadze specyfikę każdej niepełnosprawności, tak aby opiekunowie mogli dostosować procedury do każdej osoby.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Rozdział 3. Relacje z pracodawcami, pracownikami i pracownikami z niepełnosprawnościami.

Programy mentorskie

Ci, którzy projektują i wdrażają programy mentorskie, potrzebują również wskazówek i wsparcia. Programy mentorskie powinny być podstawą tworzenia kultury integracyjnej, w której każda osoba jest traktowana z szacunkiem i konsekwentnie, gdzie nie ma molestowania, dyskryminacji, przemocy i innych zachowań pozbawionych szacunku.

Środki mające na celu zwiększenie integracji w miejscu pracy:
Jeden - Zastanów się, co chcesz osiągnąć i jakie będą korzyści.
Dwa - Podejmij się przeglądu integracji swojego miejsca pracy.
Trzy - Zdecyduj, gdzie potrzebna jest pomoc i stwórz plan działania.
Cztery - Przekaż plan pracownikom i wprowadź go w życie.
Pięć - Przeglądaj, monitoruj i oceniaj wpływ planu i wykorzystaj to, co znajdziesz do zaplanowania przyszłych działań.[2]

Szkolenie jest niezbędne w procesie przygotowania mentora. Nie każda osoba posiada cechy, stabilność emocjonalną lub umiejętności bycia mentorem.[3]

Według Megginson and Clutterbuck (2005) mentoring odnosi się przede wszystkim do "identyfikacji i pielęgnowania potencjału całej osoby" w oparciu o długoterminową relację mentor-protégé, w której rola mentora jest kluczowa do dostarczenia użytecznych spostrzeżeń w celu zwiększenia samoświadomości podopiecznego.

[2] Equality and Human Rights Commission (2010) Guidance
[3] https://drjulieconnor.com/10-mentoring-tips/

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Mentorzy są pozytywnymi wzorcami, którzy zapraszają do otwartej komunikacji i wzajemnego szacunku. Katherine Dashper twierdzi, że "mentoring ma do odegrania ważną rolę zarówno w rozwoju kariery zawodowej, jak i w konfrontacji z nierównością płci".

Mentoring działa najlepiej, gdy mentor wspiera aspiracje podopiecznej i pomaga jej w osiągnięciu pełnego potencjału. Mentor również uczy się i rozwija swoje umiejętności w procesie mentoringu. [4]

Zasady mentoringu:[5]

Mentoring - to nauka, a nie kształcenie;
Podopieczna/y – napędza program mentoringu;
Zobowiązanie – podopiecznej/go jest dobrowolne;
Relacja – jest poufna, nieukierunkowana, zbudowana na zaufaniu i wzajemnym szacunku;
Mentor – wzmacnia pozycję podopiecznej/go w zakresie odpowiedzialności za własną naukę i rozwój.
Mentor w miejscu pracy to ktoś, kto jest w stanie udzielić wskazówek mniej doświadczonemu pracownikowi, podopiecznemu. Mentor może być pracownikiem tej samej firmy, lub być może specjalistą z firmy zewnętrznej.[6]

Korzyści dla firm

Mentoring ma wpływ na kulturę organizacyjną, jest przesłaniem, że firma troszczy się o ludzi, ceni pracowników i akceptuje różnorodność zarówno wśród podwładnych, jak i pracowników.

Programy mentorskie w miejscu pracy pomagają pracownikom robić to, co słuszne, dając im kontakt z pracownikami wyższego szczebla, którzy posiadają doświadczenie. Pomaga to

[4] https://www.michaelpage.co.in/advice/management-advice/leadership/what-are-benefits-mentoring
[5] https://www.reading.ac.uk/engageinmentoring/becoming-a-mentor/eim-principles-mentoring.aspx
[6] http://www.mentorsme.co.uk/about/principles

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

pracownikom działać bardziej efektywnie i daje im większą satysfakcję. [7]Mentoring jest podstawowym sposobem w integracji pracowników, którzy są w procesie zatrudniania i mogą stać się atutem firmy.[8]

Poprzez programy mentorskie możliwe jest zarządzania wiedzą. Skuteczny program w firmie, pozwalający na dzielenie się wiedzą i umiejętnościami wśród pracowników, jest korzystny nie tylko dla organizacji, ale także dla jej pracowników, którzy w efekcie końcowym zmniejszają obciążenie pracą.[9]

Tam, gdzie osoby z niepełnosprawnościami są pod opieką mentorów, mentorzy i pracodawcy dowiadują się o możliwościach, jakie mogą oni posiadać pomimo jakiejkolwiek niepełnosprawności.

Według firmowych respondentów Indeksu Równości Osób Niepełnosprawnych (DEI) cztery kluczowe działania na rzecz przyciągania, zatrudniania, zatrzymywania i rozwijania talentów to:

1 - Zatrudnienie

Pracodawcy muszą zatrudniać osoby z niepełnosprawnościami, zgodnie z regulacjami prawnymi danego kraju. Poza zatrudnianiem, pracodawcy powinni wdrażać praktyki zachęcające osoby z niepełnosprawnościami i przyczyniające się do ich rozwoju.

2 - Włączanie

Pracodawcy powinni zapewnić pracownikom z niepełnosprawnościami dostępne narzędzia i technologię i/lub formalny program adaptacji. Należy rozważyć programy szkoleniowe dla osób z niepełnosprawnościami w celu zapoznania się ze stanowiskiem pracy i dostępnymi udogodnieniami, co ułatwi też integrację w zespołach.

[7] https://www.mentorscout.com/mentoring-tips-and-frequently-asked-questions.cfm
[8] https://www.inc.com/guides/2010/04/building-an-onboarding-plan.html
[9] https://www.togetherplatform.com/blog/what-is-the-purpose-of-mentoring

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

3 - Zaangażowanie

Aby promować kulturę integracyjną w całej organizacji, firmy muszą generować budowanie świadomości poprzez działania rekrutacyjne, programy edukacji o niepełnosprawności oraz działania oddolne (np. grupa zasobów pracowniczych) i wydarzenia.

4 - Wzmocnienie pozycji

Firmy powinny oferować inicjatywy w zakresie mentoringu i coachingu, a także programy podnoszenia kwalifikacji i przekwalifikowania, aby zapewnić dalszy rozwój i sukces osobom z niepełnosprawnościami. Osoby z niepełnosprawnościami powinny zajmować stanowiska na wszystkich szczeblach, w tym najwyższe stanowiska kierownicze.

Korzyści dla pracowników

Programy mentorskie okazują się być strategią, która pomaga pracownikom w znalezieniu zasobów i odpowiedzi na problemy.

Jeśli chodzi o integrację zawodową osób z niepełnosprawnościami, programy mentorskie są źródłem zmian, które mają na celu podniesienie umiejętności, rozwój wiedzy i umiejętności oraz zwiększenie ich uczestnictwa.

Zaangażowanie i udział w procesach zmian są niezbędne, czynnikiem decydującym jest właściwe planowanie działań, które powinny przyczynić się do zmian.

Mentoring promuje interakcje uwzględniające zainteresowania, obawy i aspiracje ludzi, zdolność do podejmowania decyzji związanych z ich rozwojem zawodowym, uczestnictwo i zaangażowanie we wspieraniu rozwoju cech osobistych i talentów zawodowych (znajomość ich wartości, przekonań, osobowości).

Osoby z niepełnosprawnościami niemalże przez całe swoje życie napotykają na bariery, które prowadzą do dużej izolacji oraz wysokiego poziomu lęku i stresu. Mentoring pozwala nowym pracownikom na stanie się częścią firmy.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Nauka zarządzania emocjami i relacjami pozwala osobie z niepełnosprawnościami na poszerzenie swojej sieci znajomych w miejscu pracy i włączenie się w wydarzenia i inne możliwości życiowe. [10]

ROZDZIAŁ 4. Komunikacja

Komunikacja jest integralnym instynktem wszystkich żywych istot. W najprostszym ujęciu, komunikacja to wszelka wymiana informacji pomiędzy dwoma podmiotami. Komunikacja jest również zachowaniem społecznym wynikającym z interakcji w różnych sytuacjach, potrzebami, postawami, opiniami, przekonaniami, ideami, projektami osób i cechami indywidualnej reakcji interpersonalnej / intra personalnej.

Jako współcześni ludzie żyjący w zatłoczonym świecie, polegamy na dobrej komunikacji każdego dnia, aby przejść przez życie. Każda interakcja, jaką mamy z drugą osobą, od podniesionej brwi przy zatłoczonej kasie, poprzez obsceniczny gest u innego kierowcy w ruchu ulicznym, aż po pomachanie do rodziny, gdy rano wyjeżdżamy z podjazdu, jest formą komunikacji. Dzisiaj, komunikacja przeszła od indywidualnych poziomów rozmów do komunikacji masowej. Najważniejsze aspekty komunikacji są najlepiej rozumiane, gdy jej brakuje.

Dobra komunikacja to nie tylko proces przekazywania informacji od jednego podmiotu do drugiego. To sztuka polegająca na wysłuchaniu lub przeczytaniu informacji, zrozumieniu jej, przetworzeniu jej, a następnie przekazaniu. Ogromny wysiłek wkłada się w komunikację. Gesty, ton głosu, język ciała i język mówiony to niektóre z ważnych aspektów komunikacji. Jeżeli druga osoba nie jest w stanie zrozumieć któregokolwiek z tych czynników, to proces ten zawodzi.[11]

Znaczenie komunikacji w organizacji można podsumować w następujący sposób:

[10] https://www.mentalhealth.org.uk/publications/how-support-mental-health-work
[11] http://phicare.com/competencies/communicationbarriers.php

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Komunikacja promuje motywację, informując i wyjaśniając pracowników o zadaniu do wykonania, sposobie jego wykonania oraz o tym, jak poprawić jego wykonanie, jeśli nie jest ono zgodne z oceną.
- Komunikacja jest źródłem informacji dla członków organizacji w procesie podejmowania decyzji, ponieważ pomaga zidentyfikować i ocenić alternatywne sposoby działania.
- Komunikacja odgrywa również kluczową rolę w zmianie postawy jednostki, tzn. osoba dobrze poinformowana będzie miała lepsze nastawienie niż osoba mniej poinformowana. Biuletyny organizacyjne, spotkania i różne inne formy komunikacji ustnej i pisemnej pomagają w kształtowaniu postaw pracowników.
- Komunikacja pomaga również w socjalizacji. W dzisiejszym życiu obecność innej osoby sprzyja komunikacji. Mówi się również, że nie można przetrwać bez komunikacji.
- Jak wspomniano wcześniej, komunikacja pomaga również w procesie kontroli. Pomaga w kontrolowaniu zachowań członków organizacji na różne sposoby. Istnieją różne poziomy hierarchii oraz pewne zasady i wytyczne, których pracownicy muszą przestrzegać w organizacji. Muszą oni stosować się do zasad organizacji, sprawnie wykonywać swoje zadania i przekazywać przełożonym wszelkie problemy i skargi dotyczące pracy. W ten sposób komunikacja pomaga w kontrolowaniu funkcji zarządzania.

Style komunikacji

Styl ukierunkowany - jest najbardziej efektywny na początku relacji mentorskiej, gdy zarówno podopieczny, jak i sama relacja wymagają silnego ukierunkowania. Jest to również użyteczne i właściwe, gdy podopieczny wkracza w nowy obszar realizacji. Komunikacja jest zazwyczaj jednostronna, a mentor "kieruje" podopiecznym wykonując jedno lub więcej z poniższych działań:

- dzielenie się osobistym doświadczeniem
- przepisanie metody gwarantującej sukces
- dostęp do innych zasobów dla podopiecznej/go

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- zapewnienie stopniowego podejścia

Styl współukierunkowany - jest raczej dialogiem, w którym mentor nadal dominuje nad wymianą informacji, ale pozwala na zadawanie pytań i wnoszenie wkładu przez podopiecznego. Mentor używa więcej perswazji i rozumowania niż kierunku, ale nadal jest dominującą postacią w relacji.
Jeśli związek jest zbyt długo zdominowany przez ten styl, może dojść do konfliktu, ponieważ podopieczny próbuje przyjąć bardziej aktywną rolę w związku. Korzystaj z tego stylu komunikacji, kiedy podopieczna/y ma pewne doświadczenie lub wiedzę na dany temat lub kiedy jest w punkcie, w którym może podjąć pewne ryzyko rozwojowe i może skorzystać z poradnictwa.

Styl konsultingowy - jest najbardziej efektywny, gdy podopieczna/y osiągnął wiedzę/ekspertyzę w danym obszarze. W miarę jak podopieczna/y staje się coraz bardziej niezależna/y, mentoring staje się bardziej dialogiem pomiędzy rówieśnikami, co znajduje odzwierciedlenie w silnym poczuciu współpracy i budowaniu konsensusu. Główny uczestnik dyskusji zmienia się pomiędzy mentorem a podopiecznym. Kiedyś nauczyciel i siła prowadząca w relacji, teraz główną rolą mentora jest zachęcanie i wspieranie podopiecznego.

Styl samokierujący - jest najwłaściwszy na tych ostatnich etapach relacji mentorskiej, kiedy podopieczny zdobywa wystarczającą wiedzę i opanowanie tematu. Przejście do tego stylu jest kluczowym wskaźnikiem, że relacja mentorska osiągnęła swój cel, a podopieczna/y jest gotowy na samodzielność.

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Bariery komunikacyjne

Istnieje wiele powodów, dla których komunikacja interpersonalna może zawieść. W wielu przypadkach komunikat (co się mówi) może nie zostać odebrany dokładnie tak, jak zamierzał nadawca. Dlatego ważne jest, aby komunikator szukał informacji zwrotnej, aby sprawdzić, czy jego komunikat jest zrozumiały..[12]

W trakcie procesu mentoringu, jak również w podobnych sytuacjach opartych na relacjach międzyludzkich, pojawiają się specyficzne problemy wpływające na kontekst komunikacji, które powinny być brane pod uwagę podczas planowania mentoringu:

Czas - ma fundamentalne znaczenie dla udanej komunikacji. poza rozważeniem odpowiedniego czasu na rozmowę, należy upewnić się, że jest wystarczająco dużo czasu, aby zająć się wszystkim, co jest istotne, na wyjaśnienie i negocjacje. Rozmowa z pracownikiem o strategicznej decyzji na przykład pięć minut przed wyjściem z biura, prawdopodobnie nie będzie tak udana, jak rozmowa z nim następnego dnia rano.

Lokalizacja - Powinno być dość oczywiste, że komunikacja będzie mniej skuteczna, jeśli będzie prowadzona w głośnym, niewygodnym lub ruchliwym miejscu. Takie miejsca mają wiele czynników rozpraszających i często brak prywatności.

Błędne wyobrażenia - Kontekst komunikacji rządzi się również naszymi własnymi odczuciami na jej temat. Stereotypizujemy ludzi i dlatego możemy rozwijać niedokładne błędne przekonania i fałszywe założenia. Kiedy komunikujemy się, to możemy założyć błednie:

- wszystkie strony wiedzą, o czym rozmawiamy;
- znamy poglądy i opinie drugiej osoby na temat danej sytuacji;
- nie powinniśmy okazywać żadnych emocji;

[12] https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- my mamy rację, oni się mylą.

Istnieje wiele innych przykładów błędnych przekonań, które podkreślają znaczenie starannej refleksji i wyjaśnienia we wszystkich komunikatach.[13]

- Emocje;
- Język ciała,
- Defensywność lub przedwczesne założenia;
- Oceny oparte na różnicach kulturowych lub relacjach międzyludzkich;
- Nieścisłe wiadomości;
- Niezdolność do jasnego i logicznego myślenia o tym, co zostanie przekazane, jak na przykład powiedzenie: "Koperty się kończą", Kiedy miałem na myśli, "Potrzebujemy więcej kopert;"
- Niezdolność do zrozumienia zainteresowań i cech charakterystycznych rozmówcy oraz kształtowania przekazu w celu uzyskania jego pełnej uwagi i zrozumienia;
- Brak informacji zwrotnej.

Umiejętności komunikacyjne mentora

W wysoce technologicznym i konkurencyjnym społeczeństwie zdominowanym przez wizerunek, szybkość, wydajność, kreatywność i stałe uaktualnianie, relacje wydają się zanikać. Ten typ społeczeństwa wywołuje różnego rodzaju obawy, zwłaszcza u tych, którzy ze względu na swój wiek lub niepełnosprawność czują niepewność, niestabilność, nieprzewidywalność w miejscu pracy, i obawę, że ich wyniki nie spełnią oczekiwań innych.

[13] https://www.skillsyouneed.com/ips/principles-communication.html

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Arora & Rangnekar argumentuje, że" w tym kontekście ułatwianie wsparcia mentorskiego dla podopiecznych może odegrać znaczącą rolę w budowaniu pewności siebie pracowników poprzez informację zwrotną i pozytywne umocnienie. Przyczyni się to również do stworzenia środowiska sprzyjającego podejmowaniu ryzyka, które zmniejszy strach przed porażką. Przyjmując koncepcję odporności zawodowej (London & Mone, 1987) jako stopień, w jakim ludzie opierają się barierom lub zakłóceniom w karierze, które mają wpływ na ich pracę, wiarę w siebie, potrzebę osiągnięć, chęć, zdolność do podejmowania ryzyka oraz działanie niezależne i oparte na współpracy. W tym niepewnym kontekście bardzo ważna jest przede wszystkim komunikacja, informowanie, wyjaśnianie. Wykorzystanie empatii, postawienie się w sytuacji drugiej osoby jest pierwszym krokiem w kierunku skutecznej komunikacji, a jednocześnie zmniejszenia lęku i stresu związanego z pracą oraz promowania bezpiecznego środowiska.

Według Morrisa-Williamsa i Granta wiele umiejętności bycia dobrym mentorem jest wspólnych dla innych specjalistów, oto one:[14]

Samoświadomość: to znaczy, uznanie siebie, własnego charakteru, własnych mocnych i słabych stron, własnych pragnień i własnej nietolerancji. Rozwijanie samoświadomości może pomóc w rozpoznawaniu, kiedy jesteś zestresowany lub kiedy jesteś pod presją. Jest to podstawowy warunek wstępny dla skutecznej komunikacji, nawiązywania relacji międzyludzkich, rozwijania empatii wobec innych.

Empatia: jest to umiejętność wyobrażenia sobie, jak życie może być dla innej osoby nawet w sytuacjach, z którymi nie jesteś zaznajomiony. Próba empatii może pomóc w zrozumieniu i zaakceptowaniu "odmienności"; może to poprawić interakcje społeczne na przykład w sytuacjach różnic kulturowych lub etnicznych.

Zdolność empatyczna może być również delikatną pomocą w oferowaniu wsparcia osobom potrzebującym opieki i pomocy, lub tolerancji. Empatia jest definiowana jako kompetencja komunikacyjna, która składa się z trzech elementów:

[14] Zoe Morris & Andrew Grant (2012) Be a good mentor, Education for Primary Care, 23:1, 56-58, DOI: 10.1080/14739879.2012.11494070

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Kognitywny;
- Skuteczny;
- Behawioralny.

Watson (2003),[15] choć w swoich studiach odnosi się do obszaru edukacji, przedstawia przekonywujący argument, który można przenieść również na mentoring. Budowanie wspierających relacji oznacza szkolenie i uczenie się na temat umiejętności społecznych, emocjonalnych, moralnych i rozumienia. Mentor powinien starać się zrozumieć trzy ważne potrzeby podopiecznego i pracować nad tym, aby dowiedzieć się, jak zaspokoić tę potrzebę i zmotywować podopiecznego:

- potrzebę przynależności, potrzebę, która w przeszłości mogła nie być odpowiednio zaspokojona;
- konieczność bycia kompetentnym;
- potrzebę doświadczenia autonomii.

Uczenie się zaufania jest umiejętnością wymaganą nie tylko od podopiecznego, ale także od mentora, ponieważ cały proces mentoringu jest konstrukcją relacji międzyludzkich opartą na wzajemnym zrozumieniu i zaufaniu.

Umiejętności w zakresie relacji międzyludzkich: pomaga w nawiązywaniu relacji i interakcji z innymi w pozytywny sposób, pomaga podopiecznym budować pozytywne relacje z innymi poprzez wiele umiejętności interpersonalnych, takich jak uśmiechanie się i przywitanie z partnerem w pracy lub wybaczanie przyjacielowi po konflikcie; tworzenie i utrzymywanie przyjaznych relacji, które mogą mieć duży wpływ na samopoczucie psychiczne i społeczne. Zdolność ta może być wyrażona w relacjach z członkami zespołu, sprzyjając utrzymaniu ważnego źródła wsparcia społecznego; spotkań roboczych i języka zorientowanego na

[15] Watson, Marilyn (2003) Learning to Trust: Transforming Difficult Elementary Classrooms Through Developmental Discipline

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

społeczność, aby zbudować poczucie przynależności do grupy i wspólnych wartości. może ona również oznaczać zdolność do konstruktywnego zakończenia relacji, jeśli jest to właściwe. Jeśli podczas cyklu mentorskiego podopieczny dojdzie do wniosku, że inne środowisko pracy będzie bardziej zgodne z jego oczekiwaniami, może zaplanować tę zmianę, zachowując nabyty kapitał społeczny.

Aktywne słuchanie: to sztuka, której można się nauczyć. Często, kiedy słuchasz, jak ktoś mówi, słuchasz w pewnym stopniu, ale możesz być również rozproszony i zaangażowany w inne sprawy - myślenie o czymś innym, rozglądanie się, pisanie na maszynie, słuchanie innych, czytanie, itp. Czasami zakładasz, że wiesz, co mówi rozmówca i zaczynasz formułować odpowiedź, zamiast zwracać pełną uwagę na to, co mówi w danej chwili. Aktywne słuchanie wiąże się z rezygnacją ze wszystkich innych czynności na chwilę obecną i poświęceniem pełnej uwagi aktowi słuchania w celu upewnienia się, że rozumiesz intencje mówcy, jak również uczucia, które kryją się za słowami mówcy.[16]

- Utrzymuj kontakt wzrokowy z podopiecznym podczas rozmowy;
- Unikaj rozpraszania uwagi;
- Przerwij wszystkie inne zajęcia;
- Zwróć uwagę na to, co mówi podopieczny;
- Uszanuj ciszę;
- Powiedz tak, tak...
- Pokaż zrozumienie;
- Poproś o wyjaśnienie;
- Podsumuj, co powiedział podopieczna/y;

[16] https://www.ohsu.edu/school-of-medicine/mentoring/active-listening

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Zwróć uwagę nie tylko na słowa, ale także na uczucia, które za nimi stoją. (Odnosząc się do uczuć podopiecznego ["Wydaje się, że jesteś zły z powodu..."], możesz jasno powiedzieć, że rozumiesz to, co mówi mówca, a także zrozumieć uczucia mówcy na dany temat).

Pytania otwarte - Zadanie właściwego pytania jest podstawą skutecznej komunikacji i wymiany informacji. Używając właściwych pytań w danej sytuacji, można poprawić cały zakres umiejętności komunikacyjnych. Na przykład, możesz gromadzić lepsze informacje i uczyć się więcej, możesz budować silniejsze relacje, zarządzać ludźmi bardziej efektywnie i pomagać innym w nauce. Pytania otwarte dają dłuższe odpowiedzi. Zazwyczaj zaczynają się od tego, co, dlaczego, jak. "Powiedz mi" i "opisz" mogą być również użyte w taki sam sposób, jak pytania otwarte. Oto kilka przykładów:

- Co się stało na spotkaniu?
- Dlaczego tak zareagowała\zareagował?
- Jak poszło szkolenie?
- Powiedz mi, co się stało potem.
- Opisz bardziej szczegółowo okoliczności.

Pytania otwarte są dobre do:

- Rozwinięcia otwartej rozmowy: "Co robiłeś na wakacjach?"[17]
- Dowiadywania się więcej szczegółów: "Co jeszcze musimy zrobić, żeby to się udało?"
- Znalezienia opinii lub problemów drugiej osoby: "Co sądzisz o tych zmianach?"

W spotkaniu mentorskim zamknięte pytania są wykorzystywane tylko pod koniec sesji, gdy mentor musi sprawdzić zrozumienie obiektywnych problemów podopiecznego, pomóc w

[17] https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_88.htm

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

zakończeniu dyskusji "zgadzamy się", aby osiągnąć zobowiązanie lub pomóc podopiecznemu podjąć decyzję o kolejnym kroku cyklu mentorskiego.

Efektywna komunikacja: umiejętność wyrażania siebie, zarówno na poziomie werbalnym, jak i niewerbalnym, za pomocą odpowiednich metod w odniesieniu do kultury i sytuacji. Oznacza to umiejętność wyrażania opinii i pragnień, potrzeb i obaw, a w razie potrzeby umiejętność zwracania się o radę i pomoc.

Mentor by komunikować się efektywnie potrzebuje przestrzeni, planu czasowego oraz zastanowienia się nad przekazem informacji. Oto co powinien wziąć pod uwagę:

- Mieć klarowny pomysł do przekazania;
- Zdefiniowany prawdziwy cel każdej komunikacji;
- Przeanalizowane wszelkie aspekty materialne i zasoby ludzkie;
- Skonsultowanie się z innymi osobami (kolegami, przełożonymi, pracodawcami).
- Uważać na wszelkie podwójne znaczenia i treść wiadomości.
- Logiczny przekaz;
- Potrafić przykuć uwagę rozmówcy;
- Być sobą i brać pod uwagę informację zwrotną;
- Potwierdzać to, co zostało powiedziane w celu pełnego zrozumienia.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Zasady skutecznej komunikacji w mentoringu

Aby zapewnić komunikację w sposób jak najbardziej efektywny i konkretny, a tym samym zwiększyć wydajność pracy, Twój sposób komunikowania się musi być zgodny z siedmioma zasadami skutecznej komunikacji:

Jasne komunikaty - Każda wiadomość musi jasno wynikać z twojej komunikacji, by podopieczna/y w pełni rozumiał co ma robić. Brak precyzji w komunikacji prowadzi do marnowania czasu na e-maile lub rozmowy telefoniczne. Nie próbuj komunikować zbyt wielu rzeczy w jednej wiadomości.[18]

Poprawność - Musisz upewnić się, że podopieczna/y posiada wystarczającą wiedzę i wykształcenie, aby zrozumieć terminy techniczne, których używasz w swojej komunikacji.

Kompletność - Niekompletne komunikaty prowadzą do błędów i straty czasu.

Zwięzłość - Dokładność oznacza słowność, tzn. przekazywanie tego, co chcesz przekazać w jak najmniejszej ilości słów, nie rezygnując z innych zasad komunikacji. Dokładność jest koniecznością dla skutecznej komunikacji. Komunikacja zwięzła ma następujące cechy:

- Jest to zarówno oszczędność czasu, jak i kosztów.
- Podkreśla główne przesłanie, ponieważ unika się w niej używania nadmiernych i zbędnych słów.
- Zwięzła komunikacja zapewnia krótkie i istotne przesłanie w ograniczonych słowach dla odbiorców.
- Zwięzły przekaz jest bardziej atrakcyjny i zrozumiały dla odbiorców.
- Zwięzły komunikat nie ma charakteru powtarzalnego.[19]

[18] https://www.invensislearning.com/blog/7-rules-of-effective-communication-with-examples/
[19] https://www.managementstudyguide.com/seven-cs-of-effective-communication.htm

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Konkretny przekaz - oznacza raczej bycie szczegółowym i jasnym niż rozmytym i ogólnym. Konkretyzacja wzmacnia zaufanie. Konkretny przekaz ma następujące cechy:

- Jest poparty konkretnymi faktami i liczbami.
- Wykorzystuje słowa, które są jasne i budują reputację.
- Konkretne komunikaty nie są błędnie interpretowane.

Spójność - Wiadomość musi mieć logiczny przepływ.

Uprzejmość - Bycie uprzejmym ma ogromne znaczenie w środowisku korporacyjnym. Osoby, które pracują razem, niekoniecznie są przyjaciółmi i dlatego, aby utrzymać zdrowe stosunki pracy, bycie uprzejmym jest koniecznością. Ukryte obelgi i agresywne tony sprawią tylko kłopoty jednostkom i doprowadzą do obniżenia morale i wydajności pracy.

Uprzejma wiadomość ma następujące cechy:

- branie pod uwagę zarówno punktu widzenia, jak i uczuć odbiorcy przekazu.
- pozytywna i skoncentrowana na publiczności.
- Posługuje się terminami wyrażającymi szacunek dla odbiorcy wiadomości.
- nie jest stronnicza.

Według Rubensteina (1978: 209) "Gdyby każdy z góry wiedział dokładnie, co człowiek zamierza powiedzieć, nie musiałby tego mówić. Niech również wasz podopieczny ma dużą kontrolę nad tym, o czym rozmawiacie - i jak o tym mówicie. Traktujcie innych tak, jak chcecie być traktowani.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna stanowi największą część komunikacji i jest trudna do sfałszowania - ciało automatycznie przekazuje prawdę; słowa mogą kłamać. Nauka o języku ciała jest fascynującym spojrzeniem na mechanikę podświadomych zachowań, które wszyscy przekazujemy, celowo i nieumyślnie, poprzez naszą niewerbalność. Język ciała obejmuje fizyczne zachowanie się naszych ciał - kontakt wzrokowy, postawę, gest, orientację i tak dalej - podczas gdy komunikacja niewerbalna obejmuje całą komunikację języka ciała, a także odzież i ozdoby, czynniki środowiskowe, a nawet sposób, w jaki wykorzystujemy czas.

Pamiętaj, aby nie przeskakiwać do konkluzji za pomocą komunikacji niewerbalnej: pojedynczy gest lub postawa ciała mogą nic nie znaczyć. Zespół zachowań lub wypowiedzi mogą budować bardziej przewidywalny obraz.[20]

W świecie komunikacji wchodzimy w interakcje z innymi poprzez nasze 3 główne zmysły - wzrok, dźwięk i dotyk (węch i smak są zmysłami mniejszymi).

Składnikami komunikacji niewerbalnej są:

Kinezyka: Jest to badanie mimiki twarzy, postawy i gestów. Kinezyka pomaga w skutecznej komunikacji:

- jak poprawić mowę ciała i jakość interakcji;
- co nasz osobisty wygląd wnosi do skutecznej komunikacji;
- w uczeniu się wyrazu twarzy podczas rozmowy z konkretną osobą lub ze społecznością;
- w utrzymywaniu kontaktu wzrokowego, właściwej postawy i skutecznych gestów w całym procesie komunikacji.

[20] Eunson, Baden Ian (2012) Communicating in the 21st Century, Edition: 3, Chapter: NVC, Publisher: John Wiley & Sons

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Przykłady komunikacji niewerbalnej, która wyraża znaczenie bez wypowiadania słowa są liczne: uścisk by pokazać uczucie, poklepanie po plecach dla otuchy, lekkie dotknięcie ręki, uścisk dłoni przy powitaniu itp. Według Eunsona "W niektórych sytuacjach komunikacja niewerbalna obejmuje nawet 100 procent wysyłanego komunikatu - na przykład dotknięcie ręki zasmuconego krewnego lub dwóch kochanków wpatrujących się w siebie nawzajem - ale w innych może obejmować tylko 10 procent lub mniej".

Inne przykłady gestów i ruchu ciała, które mogą wiele komunikować: przykładanie palca na skroń, pocieranie brody, szarpanie za ucho, zabawy z włosami, swędzenie nosa, zaciskanie rąk w pięści, gryzienie wargi, kołysanie nogą, krzyżowanie nogi, itd. Ta lista jest oczywiście dłuższa.

Jeśli osoba, z którą rozmawiasz, zachowuje się w pewien sposób, jej język ciała może wskazywać, że to, co mówi, nie jest do końca dokładne. Ale nie możemy być tego pewni, ponieważ istnieją przypadki, w których zachowanie danej osoby nie ma nic wspólnego z tym, co mówi. Na przykład, zawsze mówi się, że osoba, która krzyżuje ręce w rozmowie, daje znak, że wycofuje się/jest pełna rezerwy/nie chce kontaktu. Ale to nie zawsze jest prawdą, to może być osoba, której jest zimno, ma lęki, chce przybrać pozę władzy, itp. Służy to jakiemuś celowi, ale to do mentora należy właściwa interpretacja, jeżeli jest aktywnie zaangażowany w rozmowę z tą osobą.

Nigdy nie trzymaj rąk skrzyżowanych, zwłaszcza podczas oficjalnych spotkań w cztery oczy. Sugeruje to, że nie jesteś otwarty na opinie i może również sugerować, że starasz się zdominować sytuację.

Najważniejsze jest nie tylko zauważenie niewerbalnego, ale również zrozumienie przekazywanych sygnałów komunikacyjnych.

Na przykład, co różne uściski dłoni mówią o drugiej osobie na spotkaniu? Co twój uścisk dłoni mówi o twoich uczuciach wobec nadchodzącej interakcji? Czy jesteś szczęśliwy/a, zdenerwowany/a, niepewny/a, pełen/a nadziei, nieśmiały/a?

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Kiedy należy używać lekkiego dotyku na ramieniu, czy jeszcze lepiej, na dłoni? Co on przekazuje?

Komunikacja niewerbalna jest często specyfiką kultury. Podczas gdy pozytywne ukłony głowy i negatywne potrząsanie głowy są powszechnie rozumiane na całym świecie, są one dalekie od uniwersalnych. W części Bułgarii i Grecji, na przykład, kiwnięcie głową oznacza „nie", podczas gdy w części byłej Jugosławii i południowych Indiach, potrząsanie głową oznacza „tak" (Axtell 1998). Historycznie, kiwanie głową może być związane z kłanianiem się, co było - i jest - sposobem na pokazanie poddania się cudzej woli.

Okulestyka: Jest to badanie roli ruchu gałek ocznych, zachowań gałek ocznych, związanej z tym komunikacji niewerbalnej, w tym kontaktu wzrokowego.

Oczy są być może najbardziej wyrazistą cechą ludzkiego ciała. Oczy mówią więcej niż słowa mogłyby kiedykolwiek powiedzieć.

Kontakt wzrokowy wskazuje na zainteresowanie, otwartość, a czasem nawet pobudzenie, choć agresywny kontakt wzrokowy - lub gapienie się - może być interpretowany jako oznaka wrogości. Poza tym, brak kontaktu wzrokowego również przekazuje wiadomość, często o tym, że słuchacz jest znudzony i/lub nie zwraca uwagi.

- Kontakt wzrokowy może zasygnalizować, że:
- Zwracasz uwagę.
- Szanujesz osobę, z którą rozmawiasz.
- Jak również różnorodność innych emocji.

Na przykład:

Kiedy nauczyciel zauważy, że większość jego uczniów nie patrzy na niego, może stwierdzić, że nie zwracają na niego uwagi.

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Kontakt wzrokowy jest wykorzystywany do regulowania konwersacji: osoba, która mówi w grupie, może zerwać kontakt wzrokowy z innymi podczas rozmowy, skupiając się na osobie wysyłającej sygnały wzrokowe tylko wtedy, gdy jest gotowa oddać głos (Argyle 1999). Podobnie, słuchacze mają tendencję do patrzenia na mówców bardziej niż mówcy patrzą na słuchaczy, ale mówcy mają tendencję do przywracania kontaktu wzrokowego w punktach krytycznych podczas rozmowy w celu uzyskania wzmocnienia, informacji zwrotnej lub aprobaty od słuchaczy; gdy każdy z nich patrzy na drugiego, tworzy się "okienko wzroku" (Bavalas, Coates & Johnson 2002).

Eunson podkreśla jeszcze dwa "pozornie uniwersalne zjawisko to 'błysk brwi- podnoszenie brwi podczas spotkania lub uznania kogoś (Eibl-Eibesfeldt 2007) oraz dylatacja lub rozszerzanie się źrenicy, gdy coś nas interesuje".

Czy wiesz, że w ciągu pierwszych 90 sekund - 4 minut decydujesz, że jesteś kimś zainteresowany czy nie. Badania wykazują, że 50% tego pierwszego wrażenia pochodzi z komunikacji niewerbalnej, w tym z okulestyki.

Jest to wątpliwy odsetek, ale pojawia się w kilku badaniach, które mówią, że tylko 7 % pochodzi od słów - tak naprawdę mówimy.

Haptyka: To nauka o dotykaniu. Dotyk jest najskuteczniejszym środkiem komunikowania uczuć i emocji. Haptyka jest ściśle powiązana z badaniem proksemiki (badanie przestrzeni w mowie ciała). W obu przypadkach mamy do czynienia z przestrzenią osobistą i terytorium - dotyk jest zazwyczaj bezpośrednim wynikiem wpuszczania innych w naszą przestrzeń osobistą. Oczywiście nie pozwalamy innym na dotykanie nas, jeśli nie czujemy się komfortowo w ich otoczeniu.

Proksemika: Jest to badanie mierzalnego dystansu pomiędzy ludźmi w trakcie ich interakcji. Odnosi się do przestrzeni między tobą a jednostką, pokazując, jak komfortowo są one wokół siebie. Istnieją różne pomiary przestrzeni, które na to wskazują.

Według Edwarda T. Halla różnica w przestrzeni może powodować niepokój lub relaks

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Korzystanie z prosemiki pokazuje, jak blisko jesteś danej osoby:

- Intymna odległość 15-45 cm do przytulania/obejmowania
- Osobista odległość 45-120 cm do kontaktu z przyjaciółmi
- Dystans społeczny 1,2-3,5 m do interakcji ze znajomymi
- Odległość publiczna ponad 3,5 m dla wystąpień publicznych

Czy wiesz, że ilość przestrzeni osobistej podczas nieformalnej rozmowy powinna wynosić od mniej więcej 45 cm - 1,20 m, a osobisty dystans potrzebny podczas rozmowy z tłumem ludzi powinien wynosić około 3 a 3,5 m?

Chronemika: Jest to badanie roli czasu w komunikacji niewerbalnej.

Czy kiedykolwiek zauważyłeś, że podczas gdy pracownik nie będzie się martwił o spóźnienie na spotkanie z kolegą, to menadżer, który spóźni się na spotkanie z dyrektorem, daje niewerbalny sygnał, że nie okazuje odpowiedniego szacunku swojemu przełożonemu?

Paralingwistyka: Od tego jak mówimy zależy w jaki sposób zostaniemy odebrani przez naszego rozmówcę. Sposób w jaki wypowiadamy słowa zdradza nasz nastrój, nastawienie, ale też, np. kompetencje i przygotowanie. Wszystkie niewerbalne elementy towarzyszące naszej mowie tworzą wspólną grupę nazwaną paralingwistyką lub prościej parajęzykiem. Są to dźwiękowe składniki wypowiedzi, które niosą w sobie znaczenie niezależne od treści zawartej w słowach[21]. Elementy wypowiedzi tworzące parajęzyk to : intonacja, rezonans, artykulacja, tempo, siła głosu, rytm, westchnienia, śmiech i cisza.

Wygląd fizyczny: Twój wygląd fizyczny zawsze ma wpływ na to, jak ludzie cię postrzegają. Schludnie wyczesane włosy, wyprasowane ubrania i żywy uśmiech zawsze będą dźwigać więcej wagi niż słowa.

[21] Źródło: http://www.negocjowaniewbiznesie.pl/parajezyk-paralingwistyka-czyli-jak-sie-mowi/

Erasmus+

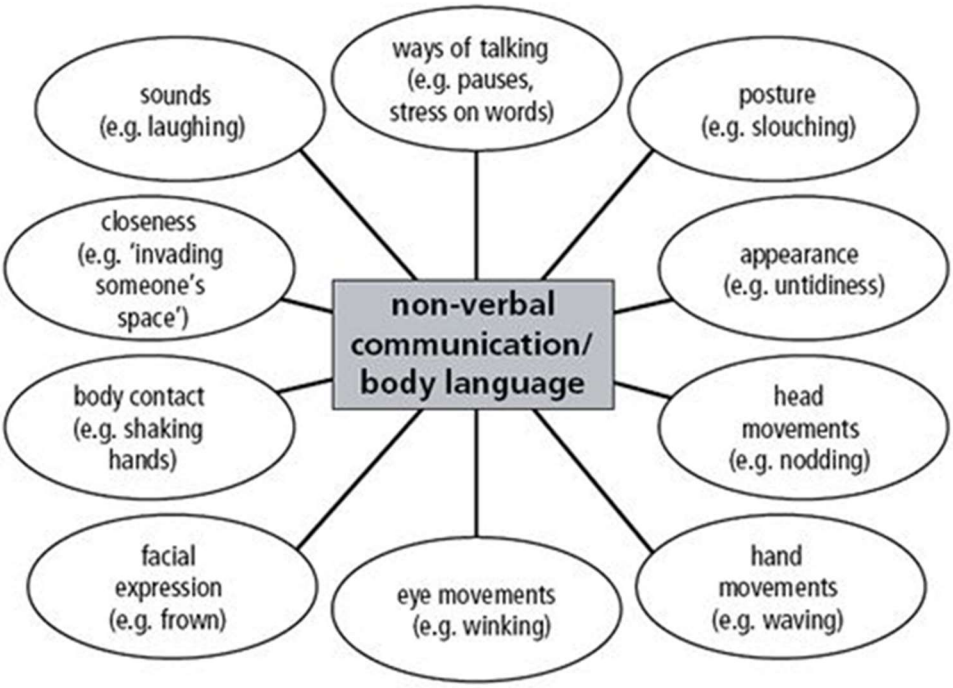
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Psychologia kolorów jest również wykorzystywana do określenia lub identyfikacji "wyglądu" danej osoby. Jeśli ktoś ubiera się na czarno, może to wskazywać na żałobę lub mroczne uczucia. Jasne kolory wskazują na szczęście i spokój. Sposób ubierania się i kolor, który wybieramy, naprawdę pomaga osobie z zewnątrz określić nasze cechy osobowości i preferencje.[22]

Pamiętaj, że "to, co mówimy" jest mniej ważne niż "jak to mówimy", ponieważ słowa stanowią tylko 7% naszej komunikacji.

Zrozum i ciesz się komunikacją niewerbalną, ponieważ pomaga ona w tworzeniu lepszego pierwszego wrażenia na nowo poznanych osobach.[23]



[22] http://www.colour-affects.co.uk/psychological-properties-of-colours
[23] https://www.managementstudyguide.com/non-verbal-communication.htm

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Umiejętności komunikacji podopiecznego.

Osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć świadomość, że automatyzacja i nowoczesne technologie redukują miejsca pracy. Pracownicy powinni inwestować w swoje umiejętności w tym zakresie, inaczej zostaną zmarginalizowani lub wykluczeni ze świata pracy. Nauka przez całe życie jest obecnie podstawą. Bardzo istotne jest rozwijanie umiejętności miękkich, komunikacji i bycia liderem. Ulepszanie i rozwijanie swoich umiejętności oznacza zmianę w naszym życiu, pozytywną, przydatną i przyjemną dla tych, którzy chcą być na bieżąco.

Finalne wskazówki dotyczące udanych relacji między mentorem a podopiecznym

Mentorzy i podopieczni powinni być świadomi, że wchodzą w relację opartej na zaufaniu i utrzymanie tego zaufania wymaga czasu podczas całego procesu mentorskiego. Obie strony są odpowiedzialne za budowanie tej relacji.

Dla osoby z niepełnosprawnościami, która jest nowa w firmie i słucha mentora, ważne są jej/jego działania. Jako mentor, upewnij się, że Twoje działania są zgodne z Twoimi wartościami i Twoją rolą. Bycie empatycznym pozwala ludziom zrozumieć dynamikę władzy, która często wpływa na relacje społeczne, zwłaszcza w miejscu pracy.

WSKAZÓWKI:

1.Bądź dostępny

2. Miej odporność. Cytując Arora & Rangnekar[24] mentoring w miejscu pracy odgrywa ważną rolę w zwiększaniu odporności pracowników. Ponadto, stworzenie prężnej kadry pracowniczej stało się jednym z najtrudniejszych wyzwań dla organizacji w obecnej

[24] Arora,Ridhi & Rangnekar, Santosh Workplace Mentoring and Career Resilience: An Empirical Test

Erasmus+
Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

dekadzie, ze względu na powszechność występowania niepewności i innych presji konkurencyjnych na całym świecie. W związku z tym pracownicy często mają trudności z wytrwałością w wybranej przez siebie ścieżce kariery. Dla zapewnienia stabilności w tak niejednoznacznych okolicznościach, doradztwo i wsparcie doświadczonej osoby starszej, która może pełnić rolę opiekuna i wzorca do naśladowania, wzbudza wśród pracowników poczucie pewności siebie i pomaga im skutecznie radzić sobie z przeszkodami. Według Lidenberger (2008), mentorzy umożliwiają podopiecznym dostrzeżenie szerszej sfery możliwości i udzielają im cennych rad dotyczących rozwoju kariery, aby wzmocnić strukturę odporności.

3. Daj swojemu podopiecznemu głos i wybór w podejmowaniu decyzji o działaniach.

4. Bądź pozytywny.

5. Uszanuj zaufanie, jakim darzy cię twój podopieczny.

Erasmus+

Project co-funded by the Erasmus plus programme

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.