



PROGRAM SZKOLEŃ DLA MENTORÓW WSPIERAJĄCYCH WYJŚCIE Z BEZDOMNOŚCI

GMINNY MODEL WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI
KOMPONENT D



Eksperci: Anna Ostasz, Joanna Syryjczyk-Saczuk, Michał Romanowski,
Kamil Węgliński

Eksperci Wspomagający: Adriana Kulgawczuk, Dorota Kulicka, Wioleta Michalik
Piotr Frończuk, Marek Makaruk, Maciej Tarasiuk

Nadzór merytoryczny: dr Ewelina Iwanek, Jacek Korzeniak

Wydawca:

Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego „OIC Poland”
z siedzibą w Lublinie

ul. Gospodarcza 26

20-213 Lublin

e-mail: sekretariat@oic.lublin.pl

www.oic.lublin.pl

Publikacja bezpłatna

Opracowana w ramach realizacji projektu „Mój dom - kompleksowy program wsparcia wychodzenia z bezdomności w oparciu o wzorzec włoski”.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 - 2020, 4.3 Współpraca ponadnarodowa.

Realizatorzy Projektu:

Lider: Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego

„OIC Poland” z siedzibą w Lublinie

ul. Gospodarcza 26, 20-213 Lublin

www.oic.lublin.pl



Polska Fundacja Ośrodków
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
„OIC Poland” w Lublinie

Partner Krajowy:

Gmina Miejska Biała Podlaska

ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 3, 21-500 Biała Podlaska

www.bialapodlaska.pl



Partnerzy ponadnarodowi:

Fondazione Casa della Carità A. Abriani

Via Brambilla 10, Mediolan (Włochy)

www.casadellacarita.org



fiio.PSD Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora

Via Soria 13, Rzym (Włochy)

www.fiopds.org



Polska Fundacja Ośrodków
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
„OIC Poland” w Lublinie



KOMPLEKSOWY PROGRAM WSPARCIA
WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI
W OPARCIU O WZORZEC WŁOSKI



SPIS TREŚCI

4	CEL GŁÓWNY
4	ADRESACI SZKOLENIA
5	PROGRAM SZKOLENIA
5	METODYKA REALIZOWANIA ZAJĘĆ W RAMACH SZKOLENIA
6	POZIOM KOMPETENCJI TRENERÓW PROWADZĄCYCH SESJE SZKOLENIOWE
6	WIELKOŚĆ GRUPY SZKOLENIOWEJ
7	SALA SZKOLENIOWA
7	WARUNKI OTRZYMANIA ZAŚWIADCZENIA O UKOŃCZENIU SZKOLENIA
7	KOMPETENCJE UZYSKANE PO UKOŃCZENIU SZKOLENIA
13	PROGRAM SZKOLENIA DLA MENTORÓW
15	SCENARIUSZ SZKOLENIA
58	ZAŁĄCZNIKI DO PROGRAMU SZKOLEŃ

CEL GŁÓWNY

Szkolenie dla Mentorów wspierających wyjście z bezdomności to 60-godzinny cykl szkoleniowy, którego celem głównym jest nabycie kompetencji w zakresie prowadzenia usługi indywidualnego mentoringu z osobą bezdomną w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności.

Szkolenie Mentorów wspierających wyjście z bezdomności wspierających wyjście z bezdomności realizowane jest w formie VI sesji szkoleniowych.

ADRESACI SZKOLENIA

Szkolenie adresowane jest do osób chcących pełnić rolę Mentora wspierającego wyjście z bezdomności dla osób bezdomnych, które są beneficjentami Gminnego Modelu Wychodzenia z Bezdomności oraz które spełniają jednocześnie kryteria rekrutacyjne opisane poniżej.

KWALIFIKACJE: Wykształcenie średnie/preferowane wyższe w szczególności w zakresie psychologii, resocjalizacji, pedagogiki (w tym pedagogiki specjalnej) politologii, socjologii, nauk o rodzinie. Doświadczenie w min. 3 letnie w pracy z osobami wykluczonymi lub zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

KOMPETENCJE I UMIEJĘTNOŚCI:

- ◆ komunikacja - zdolność komunikowania się w sposób otwarty bez osądzania bezdomnego;
- ◆ umiejętności z zakresu budowania i rozwijania relacji opartych na obowiązkach i wzajemnym szacunku;
- ◆ aktywne słuchanie, formułowania pytań, a także udzielania wsparcia i formułowania informacji zwrotnych;
- ◆ zdolność do generowania opinii, rozważania alternatyw z umiejętnością praktycznego rozwiązania problemu;
- ◆ odpowiedzialność i umiejętność pracy indywidualnej i grupowej pod presją czasu;
- ◆ wrażliwość w stosunku do osób o różnym poziomie wykształcenia, religii, orientacji seksualnej, narodowości.

PROGRAM SZKOLENIA

SESJA I	Bezdomność – system pomocy oraz regulacje prawne	8 godzin
SESJA II	Metodyka pracy metodą mentoring	16 godzin
SESJA III	Komunikacja w pracy mentora	16 godzin
SESJA IV	Współpraca instytucjonalna oraz praktyczne aspekty usługi mentoringu w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności.	8 godzin
SESJA V	Etyka, asertywność i rozwiązywanie problemów w procesie mentoringu	8 godzin
SESJA VI	Zachowania bezpieczne w pracy mentora	4 godziny

METODYKA REALIZOWANIA ZAJĘĆ W RAMACH SZKOLENIA

Zajęcia szkolenia dla Mentorów wspierających wyjście z bezdomności powinny być realizowane w formie warsztatowo/wykładowej z przewagą metod aktywizujących. Zaleca się pracę w oparciu o Koncepcję Ucznia się przez Doświadczenie Davida Kolba i Strategię Kierowanego Mistrzostwa Alberta Bandury. Trenerzy realizujący zajęcia w ramach Szkoły Mentorów mogą samodzielnie decydować o formie w jakiej będą realizować cele szkoleniowe.

Zakłada się, że wykorzystywane w trakcie szkolenia będą między innymi następujące metody szkoleniowe: mini wykład, praca indywidualna, praca grupowa, analiza przypadku, burza mózgów, dyskusja, ćwiczenia, praca w parach, odgrywanie ról. Oprócz realizacji merytorycznych celów szkoleniowych zadaniem trenerów jest obserwacja indywidualnego dla każdej grupy procesu grupowego i organizowanie w zależności od potrzeb dodatkowych aktywności, które przyczyniać się będą do budowania integracji i bezpieczeństwa w grupie oraz będą służyć aktywizacji uczestników w trakcie spadku energii do pracy.

POZIOM KOMPETENCJI TRENERÓW PROWADZĄCYCH SESJE SZKOLENIOWE

Wymagany poziom kompetencji trenerów prowadzących Moduł I, IV

- Wykształcenie wyższe - ukończone studia magisterskie na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie.
- Posiadanie min. 5 letniego stażu pracy w instytucjach pomocy społecznej lub przeprowadzenie 100 godzin szkoleń w ciągu ostatnich 5 lat dla pracowników instytucji samorządu gminnego, pomocy społecznej, rynku pracy, NGO itp.

Wymagany poziom kompetencji trenerów prowadzących Moduł II, III, V

- Wykształcenie wyższe - ukończone studia magisterskie na kierunku psychologia, socjologia lub pedagogika;
- Ukończone szkolenie trenerskie w wymiarze co najmniej 200 godzin lub posiadanie certyfikatu potwierdzającego kompetencje trenerskie;
- Doświadczenie w kształceniu zawodowym osób przygotowywanych do pracy z ludźmi w obszarze mentoringu, coachingu, trenerstwa, doradztwa.

Wymagany poziom kompetencji trenerów prowadzących Moduł VI

- Wykształcenie wyższe lub średnie.
- Doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń z zakresu samoobrony.

WIELKOŚĆ GRUPY SZKOLENIOWEJ

Zajęcia w ramach szkolenia Mentorów mogą być prowadzone w grupach od 4 do 10 osób. Taka wielkość grupy szkoleniowej umożliwia prowadzenie zajęć w formie warsztatowo-wykładowej oraz zapewnia realizację celów merytorycznych szkolenia.

SALA SZKOLENIOWA

Zajęcia szkolenia Mentorów odbywać się będą w sali umożliwiającej swobodne prowadzenie zajęć w formie warsztatowej, zapewniającej swobodną możliwość przemieszczania się i pracy w grupach i parach, wyposażonej w stoliki z możliwością ustawienia w podkowę.

Wyposażenie sali: projektor multimedialny, laptop, ekran, głośniki, kamera, flipchart.

WARUNKI OTRZYMANIA ZAŚWIADCZENIA O UKOŃCZENIU SZKOLENIA

Warunkiem otrzymania zaświadczenia potwierdzającego ukończenie szkolenia dla Mentorów wspierających wyjście z bezdomności jest aktywne uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć realizowanych w toku wszystkich sesji szkoleniowych.

KOMPETENCJE UZYSKANE PO UKOŃCZENIU SZKOLENIA

SESJA I Bezdomność - system pomocy oraz regulacje prawne

Wiedza

- Uzyskanie wiedzy w zakresie pojęcia bezdomności oraz towarzyszącym mu innym problemom społecznym.
- Uzyskanie wiedzy w zakresie regulacji prawnych funkcjonujących w polskim systemie wsparcia i usług dla osób bezdomnych.
- Uzyskanie wiedzy w zakresie realizacji zadań ustawowych poszczególnych instytucji, które są powołane do pomocy osobom bezdomnym.

Umiejętności

- Umiejętność posługiwania się aktualnie obowiązującymi przepisami prawa w realizacji usługi mentoringu.
- Umiejętność identyfikacji zadań realizowanych przez instytucje realizujące usługi w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności
- Umiejętność zastosowania zdobytej wiedzy merytorycznej w praktyce.

Postawy

- Zmiana nastawienia do podejmowania działań w obszarze niwelowania skutków bezdomności.
- Świadomość znaczenia innowacyjnych rozwiązań w realizacji indywidualnego planu pomocy osobie bezdomnej.
- Przekonanie, iż stygmatyzacja osób bezdomnych może być przyczyną do powrotu do bezdomności.

SESJA II Metodyka pracy metodą mentoringu

Wiedza

- Wiedza na dotychczasową metodykę mentoringu - jego definicji, celów, zasad prowadzenia, rodzajów, faz i form realizacji.
- Wiedza dotycząca struktury i sposobu prowadzenia sesji.
- Znajomość technik i metod wykorzystywanych w mentoringu (pytania, burza mózgów, pytania, informacja zwrotna, wizualizacja).
- Zdobycie umiejętności pracy z osobą bierną bez motywacji do zmiany.
- Poznanie elementów istotnych przy rozpoczęciu pracy z osobą bezdomną.

Umiejętności

- Umiejętność prowadzenia sesji w oparciu o określoną strukturę.
- Umiejętność zawierania kontraktu z mentee na prowadzenie procesu mentoringowego i pojedynczych sesji.
- Umiejętność określania celów i zadań w procesie mentoringu.
- Umiejętność przeformułowania celów i zamierzeń na mierzalne efekty.
- Umiejętność stosowania metod i technik w procesie mentoringu.
- Umiejętności świadomego doboru metod i technik do założonych celów na proces.
- Umiejętność przekazywania informacji zwrotnej mentee.
- Umiejętność łączenia doświadczeń mentee podczas sesji mentoringowej z refleksją nad wdrażaniem zmian w swoim życiu między sesjami.

Postawy

- Świadomość różnic między mentoringiem, a coachingiem i doradztwem.
- Świadomość swoich zasobów i obszarów do rozwoju oraz konieczności stałego rozwoju osobistego mentora.
- Świadomość znaczenia kontraktu oraz uwzględnienia poszczególnych obszarów do zakontraktowania.
- Świadomość znaczenia rozmowy jako podstawowego narzędzia w pracy mentoringowej.
- Świadomość roli stosowania różnego rodzaju metod i technik wykorzystywanych w mentoringu.
- Świadomość znaczenia roli pytań w procesie budowania proaktywności w myśleniu i działaniu mentee.
- Świadomość znaczenia roli mentora w procesie wzmacniania automotywacji mentee.

SESJA III Komunikacja w pracy mentora

Wiedza

- Znajomość zasad efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacji mentor-mentee.
- Wiedza z zakresu indywidualnych stylów komunikowania się.
- Znajomość modeli przekazywania informacji zwrotnej.
- Znajomość zasad argumentacji i perswazji w kontakcie z mentee.
- Znajomość zasad asertywności i technik zachowań asertywnych.
- Znajomość zasad budowania relacji mentor-mentee w procesie mentoringu.
- Znajomość dynamiki relacji mentor-mentee i jej etapów.
- Wiedza z zakresu przyczyn powstawania sytuacji trudnych i konfliktowych w relacji z mentee, ich przebiegu i metod rozwiązania.
- Wiedza z zakresu etapów rozwiązywania problemów.

Umiejętności

- Umiejętność stosowania zasad poprawnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacji mentor-mentee.
- Umiejętność stosowania adekwatnych technik aktywnego słuchania.
- Umiejętność dopasowania formy komunikatu do osoby mentee.
- Umiejętność przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnej.
- Umiejętność zbudowania dobrego kontaktu z mentee w oparciu o ustalone zasady.
- Umiejętność adekwatnego reagowania na poszczególnych etapach relacji mentor-mentee.
- Umiejętność rozpoznawania potrzeb mentee i ich precyzowania.
- Umiejętność rozróżniania kontaktu pozornego od rzeczywistej pracy mentee.
- Umiejętność samokontroli w trakcie prowadzenia procesu mentoringu oraz stosowania technik relaksacyjnych.
- Umiejętność diagnozy symptomów konfliktu w relacji mentor-mentee.
- Umiejętność adekwatnego reagowania oraz stosowania odpowiednich metod w celu rozwiązania sytuacji trudnej i/lub konfliktowej z mentee.
- Umiejętność zastosowania odpowiednich technik w sytuacji zgłaszanych przez mentee problemów poszerzających perspektywę oraz ułatwiających znalezienie rozwiązania.

Postawy

- Świadomość znaczenia odrębności świata mentee, jego przekonań i wartości i zachowania postawy szacunku wobec drugiej osoby.
- Świadomość korzyści wynikających z efektywnej komunikacji z mentee.
- Świadomość znaczenia konieczności dopasowania stylu komunikacji do osoby mentee.
- Świadomość znaczenia aktywnego słuchania w trakcie prowadzenia procesu mentoringu.
- Świadomość znaczenia i wpływu samoświadomości, samooceny i poczucia własnej wartości mentora na przebieg procesu mentoringu.
- Świadomość korzyści wynikających z samokontroli mentora oraz zagrożeń związanych z jej brakiem.
- Świadomość znaczenia modelowania postaw wobec trudności w relacji z mentee.

- Świadomość znaczenia postrzegania sytuacji trudnych i konfliktowych jako szansy na rozwój relacji.
- Świadomość znaczenia i korzyści dla procesu mentoringu skutecznego wdrażania rozwiązań przez mentee.

SESJA IV Współpraca instytucjonalna oraz praktyczne aspekty usługi mentoringu w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności.

Wiedza

- Wiedza w zakresie ustawowych możliwości nawiązywania współpracy pomiędzy parterami w ramach Gminnego Modelu Wychodzenia z Bezdomności.
- Wiedza w zakresie metod, form, usług oraz warunków wsparcia instytucjonalnego dla osób bezdomnych.
- Szczegółowa znajomość procesu realizacji poszczególnych zintegrowanych usług przez instytucje/ organizacje partnerskie w ramach Gminnego Modelu Wychodzenia z Bezdomności.
- Uzyskanie wiedzy w zakresie prowadzenia modelowej dokumentacji pracy Mentora wspierającego wyjście z bezdomności.

Umiejętności

- Kształtowanie umiejętności w zakresie inicjowania i wdrażania współpracy partnerskiej na rzecz osoby bezdomnej.
- Umiejętność dokonania analizy zasobów instytucjonalnych niezbędnych do utworzenia i realizacji Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności.
- Umiejętność współpracy partnerskiej z pracownikiem socjalnym.
- Umiejętność poprawnego sporządzania dokumentacji z świadomej usługi mentoringu.

Postawy

- Stosowanie w nawiązywaniu współpracy cech partnerstwa: dobrowolność, równość, zaangażowanie, odpowiedzialność.
- Rozwiązywanie problemów osób bezdomnych poprzez efektywną współpracę międzyinstytucjonalną.
- Wzrost zaangażowania w efektywna pomoc osobom bezdomnym.

SESJA V Etyka, asertywność i rozwiązywanie problemów w procesie mentoringu

Wiedza

- Znajomość roli, zadań i kompetencji mentora.
- Znajomość Kodeksu Etyki Zawodowej Mentora.
- Znajomość strategii zgłaszania uwag i rozwiązywania problemów związanych z procesem mentoringu.

Umiejętności

- Umiejętność stosowania zasad etycznych w praktyce.
- Umiejętność adekwatnego zastosowania komunikatów asertywnych.
- Umiejętność zastosowania odpowiednich technik w sytuacji zgłaszanych przez mentee problemów poszerzających perspektywę oraz ułatwiających znalezienie rozwiązania.

Postawy

- Świadomość konieczności przestrzegania zasad etycznych wynikających z Kodeksu Etyki Zawodowej Mentora.
- Świadomość znaczenia zaufania w relacji mentor-mentee oraz zagrożeń wynikających z jego braku.
- Świadomość większej efektywności podejmowanych działań.

SESJA VI Zachowania bezpieczne

Wiedza

- Wiedza w zakresie źródeł różnorodnych zachowań osób bezdomnych;
- Poznanie elementów istotnych przy identyfikacji zagrożenia własnego życia i zdrowia.
- Poznanie zasad i technik samoobrony.

Umiejętności

- Zdobycie umiejętności trafnego rozpoznawania zagrożenia.
- Umiejętność prowadzenia trudnych rozmów.
- Umiejętność obrony osobistej podczas ataku.

Postawy

- Świadomości specyfiki pracy z osobą bezdomną.
- Świadomość konieczności reakcji w sytuacji zagrożenia.
- Świadomość możliwości wystąpienia zagrożenia podczas wykonywania usługi mentoringu.

PROGRAM SZKOLENIA DLA MENTORÓW

Niniejszy rozdział zawiera spis tematyki realizowanej w trakcie poszczególnych sesji szkoleniowych w ramach realizowanego szkolenia Mentorów wspierających wyjście z bezdomności z podziałem na poszczególne tematy szkolenia.

SESJA I - Bezdomność - system pomocy oraz regulacje prawne - 8 h

- 1.1 Moduł organizacyjno-integracyjny.
- 1.2 Definicja bezdomności oraz jej miejsce na tle innych problemów społecznych.
- 1.3 Identyfikowane przyczyny bezdomności.
- 1.4 Obowiązujące w Polsce regulacje prawne dotyczące problemu bezdomności.
- 1.5 Dostępny system pomocy i usług dla osób bezdomnych.

SESJA II - Metodyka pracy metodą mentoringu - 16 h

- 2.1 Pojęcie i istota mentoringu.
- 2.2 Zasady prowadzenia, cele i struktura sesji wstępnej.
- 2.3 Ustalanie kontraktu mentoringowego.
- 2.4 Zasady identyfikacji celów i potrzeb mentee.
- 2.5 Zasady podsumowywania pracy między mentorem, a mentee .
- 2.6 Techniki motywowania mentee do zmiany i poszukiwania rozwiązań.
- 2.7 Burza mózgów w mentoringu.
- 2.8 Dobieranie odpowiednich metod i narzędzi do realizowania celów mentoringu.
- 2.9 Rodzaje pytań wykorzystywanych w trakcie procesu mentoringowego.
- 2.10 Informacja zwrotna - narzędzie pracy mentora.
- 2.11 Wizualizacja prezentowanych treści.
- 2.12 Konstruowanie zadań do działania.

SESJA III - Komunikacja w pracy mentora - 16 h

- 3.1 Zasady efektywnej komunikacji w relacji mentor - mentee.
- 3.2 Tworzenie wspólnej mapy emocjonalno-poznawczej.
- 3.3 Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontakcie z mentee.
- 3.4 Efektywne przekazywanie informacji mentee.
- 3.5 Aktywne słuchanie w procesie mentoringu.
- 3.6 Dopasowanie komunikacji do potrzeb mentee;
- 3.7 Asertywne techniki wykorzystywane w trakcie kontaktu mentor-mentee.
- 3.8 Skuteczne modele udzielania informacji zwrotnej w mentoringu.
- 3.9 Zasady budowania relacji partnerskiej między mentorem a mentee.
- 3.10 Zagrożenia relacji mentor-mentee.
- 3.11 Budowanie zaufania w relacji mentor-mentee.
- 3.12 Dynamika relacji mentor-mentee.
- 3.13 Specyfika trudnych sytuacji interpersonalnych i konfliktów w relacji między mentorem, a mentee.
- 3.14 Etapy budowania i rozwoju relacji.
- 3.15 Identyfikacja postaw i potrzeb mentee.

SESJA IV - Współpraca instytucjonalna oraz praktyczne aspekty usługi mentoringu w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności - 8 h

- 4.1 Współpraca partnerska w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności.
- 4.2 Model zintegrowanych usług dla osoby bezdomnej.
- 4.3 Etapy realizacji usługi mentoringu w modelu.
- 4.4 Dokumentowanie realizacji procesu mentoringu.
- 4.5 Monitoring i ewaluacja.

SESJA V - Etyka, asertywność i rozwiązywanie problemów w procesie mentoringu - 8 h

- 5.1 Zadania i kompetencje mentora.
- 5.2 Zasady etyczne w relacji mentor-mentee.
- 5.3 Asertywność - techniki zachowań asertywnych wykorzystywane podczas prowadzenia procesu mentoringu.
- 5.4 Zakłócenia w relacji mentor-mentee i sposoby radzenia sobie z nimi.
- 5.5 Radzenie sobie z oporem mentee.
- 5.6 Kreatywne rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez mentee.



SESJA VI - Zachowania bezpieczne - 4 h

- 6.1 Rodzaje zagrożeń w realizacji bezpośredniej pracy w trudnym środowisku.
- 6.2 Sposoby radzenia sobie podczas sytuacji zagrożenia życia i zdrowia.
- 6.3 Bezpieczne zachowania w bezpośredniej pracy z osobą bezdomną.



SCENARIUSZ SZKOLENIA DLA MENTORÓW WSPIERAJĄCYCH WYJŚCIE Z BEZDOMNOŚCI

Poniższy scenariusz zawiera wytyczne co do zasad prowadzenia szkolenia dla Mentorów wspierających wyjście z bezdomności. Opisane są w nim cele szkoleniowe i szczegółowa tematyka realizowana w trakcie sesji oraz rekomendacje do realizacji poszczególnych sesji szkoleniowych zawierające wytyczne i wskazówki dla trenera. Ważne jest aby w trakcie zajęć zrealizowane zostały wszystkie założone cele szkoleniowe. Szczegółowy sposób realizacji zajęć i wybór konkretnych metod prowadzenia zajęć pozostawiony został do decyzji trenera. Może on samodzielnie decydować o wyborze metod prowadzenia szkolenia w zależności od zbadanych wcześniej potrzeb szkoleniowych grupy, jej zakresu wiedzy i umiejętności, procesu grupowego oraz indywidualnych preferencji trenera w zakresie stosowania konkretnych metod szkoleniowych.

SESJA I - Bezdomność - system pomocy oraz regulacje prawne - 8 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekomendacje do realizacji sesji/
30 minut	1.1 Moduł organizacyjno-integracyjny.	<ul style="list-style-type: none"> - poznanie programu i celów szkolenia; - identyfikacja oczekiwań uczestników; - ustalenie zasad współpracy w grupie (kontrakt); 	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prezentacja programu i celów szkolenia • poznanie się uczestników; • zebranie oczekiwań uczestników co do całego szkolenia • zawarcie kontraktu szkoleniowego • omówienie spraw organizacyjnych związanych z realizacją szkolenia <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Planując pierwszą sesję szkoleniową należy uwzględnić realizację celów związanych z procesem grupowym wynikającym z fazy orientacji grupy. W fazie poznawania się uczestników zaleca się zadbanie o integrację grupy i wzajemne poznanie się osób. Dlatego też w trakcie realizacji tej sesji rekomendowane są metody umożliwiające uczestnikom bezpośrednią interakcję między sobą w małych, zapewniających bezpieczeństwo podgrupach np. praca w grupach (osób siedzących obok siebie oraz losowo przydzielonych do podgrup), interaktywne mini wykłady trenera umożliwiające dyskusję i wymianę poglądów w grupie oraz stwarzające możliwość zadawania pytań i zgłaszania wątpliwości</p>

			<p>uczestnikom szkolenia.</p> <p>Kontrakt szkoleniowy powinien być wypracowywany z aktywnym zaangażowaniem uczestników szkolenia w jego ostateczną zawartość treściową. Zaleca się utrwalenie zasad kontraktu i jego ekspozycję w widocznym miejscu na kolejnych sesjach szkoleniowych.</p> <p>Ponadto realizując cele merytoryczne tej sesji należy zachęcić uczestników do podzielenia się dotychczasowym doświadczeniem w zakresie mentoringu (bycia mentorem i/lub mentee), po to, aby w tej i kolejnych sesjach odnosić się do konkretnych doświadczeń uczestników oraz pracować nad utrwalaniem pożądanых przekonań wobec pracy z drugim człowiekiem i niwelować negatywne nastawienia związane z tym charakterem pracy.</p>
90 minut	1.2 Definicja bezdomności oraz problem bezdomności na tle innych problemów społecznych.	<p>-prawidłowe definiowanie problemu bezdomności;</p> <p>-zapoznanie się z problemem bezdomności w Polsce i Unii Europejskiej;</p> <p>-omówienie innych towarzyszących bezdomności problemów społecznych;</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">• prezentacja różnych definicji bezdomności funkcjonujących w Polsce i Unii Europejskiej;• współczesna bezdomność jako problem społeczny;• różnica pomiędzy bezdomnością instytucjonalną a pozainstytucjonalną tzw. „ uliczną”• problemy społeczne, które generuje bezdomność. <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W tej sesji w szczególności należy skoncentrować się na prezentacji i analizie różnorodnych definicji bezdomności jako zjawiska społecznego, które niesie za sobą bardzo negatywne skutki społeczne.</p>

			<p>Wielowymiarowy charakter bezdomności generuje często funkcjonujące opinie, iż jest to najbardziej trudny problem społeczny do rozwiązania. Brak domu jest największym problemem w życiu każdego człowieka. Warto zwrócić również uwagę na zachęcanie uczestników do wyrażania swoich poglądów w zakresie: Czym jest współczesna bezdomność? Zadaniem trenera oprócz realizacji tematyki szkolenia jest budowanie atmosfery w grupie umożliwiającej poszczególnym osobom otwarte wyrażanie swojego zdania. Należy oprócz prezentacji zastosować dyskusję grupową oraz wypowiedzi indywidualne uczestników szkolenia.</p>
90 minut	1.3 Identyfikowane przyczyny bezdomności.	<p>-omówienie różnorodnych przyczyn problemu bezdomności;</p> <p>-poznanie faz i rodzajów bezdomności oraz znajomość profilu osoby bezdomnej;</p> <p>-zapoznanie się z stereotypami wobec osób bezdomnych oraz ich negatywnym wpływem na system pomocy osobom bezdomnym;</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">• przyczyny indywidualne, społeczne, strukturalne, instytucjonalne zjawiska bezdomności;• rodzaje i fazy bezdomności;• profil osoby bezdomnej w Polsce wg. aktualnych badań;• stereotypy funkcjonujące wobec osób bezdomnych;• problem społecznej izolacji i braku lokalnych inicjatyw w podejmowaniu działań wobec osób bezdomnych. <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Realizując cele tej sesji należy zwrócić szczególną uwagę na zapoznanie uczestników szkolenia z faktycznymi przyczynami bezdomności, które aktualnie są identyfikowane u osób bezdomnych w Polsce. Warto podkreślić kwestie związane z : zaburzeniami relacji wewnątrzrodzinnych, zjawiskiem tzw. "spirali zadłużeniowej", uzależnieniami hazardowymi,</p>

			<p>nieudanym emigracjami zarobkowymi oraz nie diagnozowanymi i nie leczonymi zaburzeniami psychiatrycznymi, które są bardzo istotnym elementem w stawania się osobą bezdomną. W tej sesji rekomendujemy również dyskusję nad ciągle funkcjonującymi stereotypami społecznymi, które w szczególności wpływają na brak aktywności lokalnej w konstruktywną pomoc w trwałym wyjściu z bezdomności. Izolacja społeczna jest ewidentna i należy podejmować różnorodne działania dla minimalizacji tego zjawiska w przestrzeni publicznej. Zaleca się w tej fazie realizacji szkolenia stosowanie takich metod, które umożliwią uczestnikom poznanie i zrozumienie tej części tematyki sesji, a ćwiczeń szczególnie takich, które wyzwalają łamanie uprzedzeń, lęków i stereotypów wobec osób bezdomnych, których realizacja związana jest z aktywnością uczestników szkolenia. W zakresie procesu grupowego należy zachęcać do dyskusji, wyrażania swoich indywidualnych poglądów oraz ich akceptacji przez grupę.</p>
60 minut	1.4 Obowiązujące w Polsce regulacje prawne dotyczące problemu bezdomności.	<p>-poznanie polskiego stanu prawnego w obszarze problemu bezdomności;</p> <p>- ocena skuteczność dotychczas funkcjonującego systemu pomocowego w wychodzeniu z bezdomności;</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> · aktualnie obowiązujące podstawy prawne w zakresie pomocy osobom bezdomnym; · skuteczność systemu pomocy osobom bezdomnych w Polsce (bariery w współpracy instytucjonalnej, brak koordynacji działań, „dobre praktyki“.)



Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując tą sesję należy zapoznać uczestników szkolenia z aktualnie obowiązującymi regulacjami prawnym w obszarze problemu społecznego jakim jest bezdomność. Należy zaprezentować aktualny stan prawny zgodny z : ustawą z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, ustawą z dnia 4 marca 2004 r. o pomocy społecznej, ustawą z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawą z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie kodeksu cywilnego, ustawą z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego, ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, ustawą z dnia 27 lipca 2001 r. o kuratorach sądowych, ustawą z dnia 6 kwietnia 1990 r. o policji, ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych, ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, ustawą z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym, ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej ich aktami wykonawczymi oraz programami resortowymi Ministra Rodziny Pracy i Polityki Społecznej „Program wspierający rozwiązywanie problemu bezdomności”, „Pokonać bezdomność”. W tej sesji wskazane jest zwrócenie szczególnej uwagi na istniejące bariery współpracy pomiędzy instytucjami (brak koordynacji

			<p>działań, utrwalony podział zadań, podejmowanie działań wyłącznie na poziomie interwencyjnym, brak innowacji w systemie pomocy bezdomnym, itp. które mają znaczący wpływ na skuteczność całego systemu). W tej sesji warto by trener zaprezentował znane mu rozwiązania w ramach „dobrej praktyki” , które wpłynęły efektywnie na trwałe wychodzenie z bezdomności zarówno krajowe jak i realizowane w UE.</p>
90 minut	1.5 Dostępny system pomocy i usług dla osób bezdomnych.	<ul style="list-style-type: none">-poznanieróżnych poziomów funkcjonującego w Polsce systemu wsparcia osób bezdomnych;- szczegółowe omówienie oferty dla osób bezdomnych ogólnokrajowej oraz samorządowej;-identyfikaniezbędnych warunków w zakresie ustalenia prawa do świadczeń i usług dla osób bezdomnych oferowanych przez instytucje i organizacje;	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">· interwencja, prewencja, integracja w systemie polskim systemie pomocy i usług skierowanych wobec osób bezdomnych;· hierarchizacja systemu pomocy osobom bezdomnym: poziom krajowy, wojewódzki, powiatowy, gminny;<ul style="list-style-type: none">· oferta systemu instytucjonalnego dla osób bezdomnych;· warunki konieczne do uzyskania prawa do poszczególnych form wsparcia przez osobę bezdomną w Polsce. <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W tej sesji sugeruje się aby uczestnicy szkolenia skoncentrowali się na poznaniu kompleksowego systemu pomocy osobom bezdomnym funkcjonującego aktualnie w Polsce. Ważne jest nabycie wiedzy i umiejętności zakresie znajomości poszczególnych instytucji powołanych do pomocy osobom bezdomnych i oferowanych przez nich form wsparcia i usług. Mentor w prowadzeniu indywidualnej pracy z osobą bezdomną</p>



musi znać jej prawa i ograniczenia do uzyskania świadczeń i usług. Kluczowym obszarem do omówienia w tej sesji jest poziom wsparcia dla osób bezdomnych na terenie gminy i powiatu. Warto w tej sesji przygotować dla uczestników szkolenia szczegółowy katalog form wsparcia i usług z podziałem na instytucje w którym można je uzyskać. Ta sesja ma charakter prezentacji zawierającej treści w zakresie wiedzy, która dla mentora osoby bezdomnej jest podstawą do realizacji Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności. Rekomendujemy aby treści przekazywać w atrakcyjnej graficznie formie dla uczestników co niewątpliwie przyczyni się do efektywniejszego przyswojenia treści tej sesji szkolenia.

SESJA II - Metodyka pracy metodą mentoringu - 16 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekommendacje do realizacji sesji/
90 minut	2.1 Pojęcie i istota mentoringu. 2.2 Zasady prowadzenia, cele i struktura sesji.	-poznanie definicji mentoringu i jego rodzajów; -identyfikacja form realizacji mentoringu;	Szczegółowa tematyka sesji: <ul style="list-style-type: none"> • definicje mentoringu (w oparciu o aktualną literaturę); • rodzaje mentoringu: mentoring formalny i nieformalny, intermentoring; <ul style="list-style-type: none"> • różnice między mentoringiem a coachingiem; • zasady prowadzenia, cele i struktura sesji wstępnej; • zasady prowadzenia, cele i struktura właściwych sesji mentoringowych; • czynniki warunkujące przebieg sesji właściwych.

- poznanie zasad prowadzenia sesji wstępnych;
- poznanie struktury sesji mentoringowych;
- rozwój umiejętności prowadzenia sesji mentoringowych;
- identyfikacja czynników warunkujących przebieg sesji właściwych.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Planując sesję należy rozpocząć od zebrania refleksji od uczestników dotyczących poprzedniej sesji. W przypadku pojawienia się pytań i wątpliwości zadaniem trenera jest je wyjaśnić lub podać informację w trakcie której sesji uczestnicy otrzymają odpowiedzi na nurtujące ich pytania. Ponadto realizując cele merytoryczne tej sesji należy zachęcić uczestników do podzielenia się dotychczasowym doświadczeniem w zakresie mentoringu (bycia mentorem i/lub mentee), po to, aby w tej i kolejnych sesjach odnosić się do konkretnych doświadczeń uczestników oraz pracować nad utrwalaniem pożądanых przekonań wobec pracy z drugim człowiekiem i niwelować negatywne nastawienia związane z tym charakterem pracy. Omawiając definicje, rodzaje i korzyści związane z mentoringiem warto odwoływać się do konkretnych doświadczeń uczestników i/lub trenerów z obszarów mentoringu, podając przykłady życia. Można posłużyć się filmem, którego bohaterem jest uczestnik mentoringu. Realizując cele sesji sugerowane jest planowanie takich metod realizacji zajęć, które oprócz poznania struktury sesji wstępnej i sesji właściwych umożliwią uczestnikom stopniowe (małymi krokami) opanowanie poszczególnych umiejętności wymaganych do prowadzenia sesji mentoringowych. Warto pracować zgodnie ze strategią kierowanego mistrzostwa Bandury, umożliwiającą uczestnikom nabycie umiejętności prowadzenia sesji przez ćwiczenie poszczególnych jej

			<p>etapów. Metody zalecane do realizacji sesji: miniwykłady, dyskusje, obserwacja, filmy instruktażowe, case study, odgrywanie ról w parach. Omawiając czynniki warunkujące przebieg sesji właściwych należy zwrócić uwagę na następujące czynniki: celu postawiony na sesję, aktualne sukcesy lub trudności zawodowe lub osobiste mentee, oczekiwania mentee na daną sesję, atmosferę pracy, etapu procesu rozwoju relacji między mentorem i mentee (z czasem możliwość pojawiania się większej ilości sytuacji konfliktowych).</p>
90 minut	2.3 Ustalanie kontraktu mentoringowego.	<ul style="list-style-type: none"> - poznanie zasad i sposobu ustalania kontraktu na prowadzenie procesu mentoringowego i pojedynczych sesji; - identyfikacja obszarów do zakontraktowania; - rozwój umiejętności zawierania kontraktu z mentee. 	<p style="text-align: center;">Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zasady zawierania kontraktu na proces i pojedyncze sesje; • zasady wyjaśniania celów mentoringu i roli mentora; <ul style="list-style-type: none"> • rodzaje obszarów do zakontraktowania; • akceptacja warunków współpracy przez mentora i mentee. <p style="text-align: center;">Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Planując realizację celów sesji należy należy skoncentrować się na nabyciu przez uczestników szkolenia umiejętności zawierania kontraktu z mentee. Należy uwzględnić następujące obszary: zasady budowania relacji warunków współpracy, takie jak poufność, otwartość, dzielenie się wiedzą przez mentora czy osobista praca ze strony mentee między sesjami, formę (spotkania „twarzą w twarz”, kontakt telefoniczny, mailowy, skype) i częstotliwość kontaktu między</p>

mentorem a mentee, w przypadku spotkań bezpośrednich - ustalenie miejsca spotkań, ilość wszystkich sesji oraz czas trwania poszczególnych spotkań, obowiązki stron, zasady komunikowania się między sesjami, zasady odwoływania lub przekładania spotkań (np. minimum 24 godziny przed zaplanowanym spotkaniem, inaczej sesję uważa się za odbytą), cel na proces, strategie zgłaszania uwag i rozwiązywania problemów (poszczególne sesje i cały proces), możliwość i zasady wycofania się z procesu dla każdej ze stron (sytuacje wyjątkowe - konflikt interesów, przeświadczenie mentora o niewystarczającej wiedzy, względy osobiste oby stron), inne zapisy zapewniające poczucie bezpieczeństwa stron. Można również skorzystać z przykładowego Kontraktu współpracy mentor-mentee zawartego w załączniku nr 1 do programu szkoleń Po poznaniu przez uczestników zasad i sposobów ustalania kontraktu zadaniem trenera jest zorganizowanie takiej aktywności szkoleniowej, która umożliwi im przećwiczenie w parach i/lub innych małych grupach zawierania kontraktu z mentee. Zalecana jest praca w oparciu o strategię kierowanego mistrzostwa Bandury lub Cykl Kolba w zależności od indywidualnych preferencji trenera i grupy szkoleniowej. Istotne jest, aby w trakcie tej sesji uczestnicy poznali zasady zawierania kontraktu oraz przećwiczyli tą umiejętność i uzyskali informacje zwrotne od odbiorcy lub obserwatora.

90 minut

2.4 Zasady identyfikacji celów i potrzeb mentee.

- rozwój umiejętności identyfikacji potrzeb mentee;
- poznanie zasad formułowania celów;
- rozwój umiejętności formułowania celów w oparciu o metodykę SMART;
- rozwój umiejętności wyznaczania zadań do wykonania przez mentee.

Szczegółowa tematyka sesji:

- zasady rozpoznawania rzeczywistych potrzeb mentee (formy identyfikowania potrzeb);
 - ustalanie celów na proces i pojedyncze sesje;
- zasady określania celów według metodyki SMART;
- wyznaczanie zadań w procesie mentoringu-określanie odpowiedzialności mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele sesji sugerowane jest aby trener w pierwszej części sesji zorganizował takie aktywności szkoleniowe, które umożliwią uczestnikom nabycie umiejętności poprawnego formułowania celów zgodnie z metodyką SMART. Następnie należy używać takich metod, których celem będzie przećwiczenie przez uczestników formułowania celów z perspektywy mentee, w oparciu o jego potrzeby. Ważne jest, aby realizując tą część szkolenia zwracać uwagę uczestników na konieczność patrzenia na potrzeby i cele klienta z jego perspektywy. W tej części szkolenia zalecane jest praca w oparciu o Cykl Kolba lub Strategię Kierowanego Mistrzostwa Bandury w zależności od indywidualnych preferencji trenera. Istotne jest, aby w trakcie tej sesji uczestnicy poznali zasady ustalania celów oraz przećwiczyli tą umiejętność i uzyskali informacje zwrotne od mentee lub obserwatora. Należy zwrócić uwagę na konieczność stosowania aktywnych technik komunikacyjnych umożliwiających mentorowi i mentee porozumienie co do ustalonych celów,

			<p>a w dalszej kolejności na umiejętności zamieniania celów na działania służące ich realizacji adekwatne do sytuacji i zasobów mentee.</p>
90 minut	2.5 Zasady podsumowywania pracy między mentorem, a mentee.	<ul style="list-style-type: none">- nabycie umiejętności zamykania pojedynczych sesji;- poznanie celów i struktury sesji zamykającej proces mentoringu;- nabycie umiejętności prowadzenia sesji zamykającej;- zasady ewaluacji procesu mentoringu;- uświadomienie uczestnikom korzyści wynikających z prawidłowego dokonania zamknięcia procesu mentoringu;	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">· zasady zamykania pojedynczej sesji mentoringowej;· cele sesji zamykającej proces całego mentoringu;· struktura sesji zamykającej proces mentoringu;· ewaluacja procesu mentoringu - informacje zwrotne;<ul style="list-style-type: none">• korzyści dla mentora i mentee wynikające z podsumowania procesu mentoringu;• zagrożenia dla mentora i mentee związane z nieprawidłowym przeprowadzeniem zamykania procesu mentoringu; <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Realizując cele sesji należy przekazać uczestnikom informację, iż będą oni ćwiczyli nadal prowadzenie sesji mentoringowych i rozwijali umiejętność stosowania technik, które mogą wykorzystać w prowadzeniu mentoringu. Zalecane jest aby sesja prowadzona była metodami aktywizującymi, które umożliwią uczestnikom przećwiczenie umiejętności w parach w bezpiecznej atmosferze z udziałem obserwatora, który przekaze uczestnikom informacje zwrotne. Należy dbać o tym, aby każdy uczestnik miał możliwość odgrywania roli mentora w trakcie realizacji ćwiczeń. Omawiając sposoby zamykania pojedynczej sesji należy zwrócić uwagę na następujące elementy:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - identyfikacja zagrożeń związanych z nieprawidłowym zamykaniem procesu mentoringu; 	<p>podsumowanie ze strony mentee - co „wynoszę z sesji” i nad czym będę pracował w najbliższym czasie, ustalenie terminu kolejnego spotkania, pożegnanie z mentee, zadbanie o stan emocjonalny mentee przed zakończeniem spotkania (mentor powinien się upewnić, że wszystkie wrażliwe dla mentee kwestie zostały zakończone podczas sesji, tak by mentee nie wyszedł z miejsca spotkania zbyt poruszony emocjonalnie lub z poczuciem niedomknięcia tematów), po zakończonej sesji sugeruje się sporządzenie krótkiej notatki ze spotkania przez mentora.</p>
90 minut	<p>2.6 Techniki motywowania mentee do zmiany i poszukiwania rozwiązań.</p> <p>2.7 Burza mózgów w mentoringu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - poznanie procesu adaptacji osoby do zmiany warunków umożliwiających człowiekowi podjęcie decyzji o zmianie; - poznanie technik zwiększających motywację do wdrażania zmian w działaniu; - nabycie umiejętności poszerzania perspektywy myślenia mentee; 	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proces adaptacji osoby do zmiany i warunków umożliwiających podjęcie decyzji o zmianie; • znaczenie postawy proaktywności w zakresie wdrażania zmian - wzmacnianie potrzeb i wartości leżących u podłoża decyzji o zmianie; • techniki zmiany perspektywy (pytania co jeśli, metafory, zmiany czasu i przestrzeni, techniki budowania dystansu do problemu itp.); • samodzielne tworzenie rozwiązań przez mentee jako podstawa budowania samodzielności w myśleniu <ul style="list-style-type: none"> • burza mózgów i jej rodzaje; • warunki skutecznych burz mózgów; • tworzenie przez mentee kilku rozwiązań danego problemu;

- zastosowanie burzy mózgów, oraz okoliczności podawania rozwiązania (właściwe momenty i sposoby wdrażania burzy mózgów w procesie mentoringowym).

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele tej sesji warto byłoby rozpocząć zajęcia od uświadomienia sobie przez uczestników ich własnej postawy wobec procesu zmian oraz identyfikacji przez nich warunków wspierania ich samych w samodzielnym podejmowaniu decyzji oraz otwartości na wdrażanie zmian w swoim życiu. Przykładowo można zastosować niestandardowe techniki szkoleniowe i pogłębić refleksję po danym ćwiczeniu w kierunku omówienia typowych reakcji na zmianę. Burza mózgów natomiast powinna być wprowadzana w postaci ćwiczeń grupowych oraz omawiana pod kątem jej zasadności i skuteczności w procesie mentoringu.

Warto również zwrócić uwagę na rolę postaw mentora w stosowaniu powyższych narzędzi by unikać postaw moralizujących, oceniających jak i uniemożliwiających samodzielną eksplorację problemu przez mentee.

90 minut

2.8 Dobieranie odpowiednich metod i narzędzi do realizowania celów mentoringu.

- uświadomienia znaczenia rozmowy jako podstawowego narzędzia w pracy mentoringowej;

Szczegółowa tematyka sesji:

- rozmowa jako podstawowe narzędzie procesu mentoringu;
- metody i techniki jako wsparcie procesu mentoringu;
- mentor jako podstawowe narzędzie pracy (rola kompetencji mentora i jego inteligencji emocjonalnej w skutecznym prowadzeniu procesów);

- poznanie roli stosowania różnego rodzaju metod i technik w mentoringu;
- poznanie podstawowych narzędzi i technik wykorzystywanych w procesie mentoringu;
- nabycie umiejętności świadomego doboru metod i technik do założonych celów na proces;
- budowanie elastyczności w podejściu do stosowanych metod i technik;
- uświadomienie roli jaką pełni autorefleksja mentee w procesie wdrażania zmian do swojej praktyki;

- dobór narzędzi do celów procesu mentoringu;
- typy narzędzi stosowanych podczas procesów mentoringowych;
- elastyczność w stosowaniu metod – dostosowywanie metod do celu, typu zadania, typu osoby, etapu rozwoju mentee;
- weryfikowanie skuteczności stosowanych metod oraz bazowanie na typach wspierających w największym stopniu mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele sesji należy zwrócić uwagę na fakt, iż najważniejszym aspektem tego bloku szkoleniowego jest zbudowanie w uczestnikach przekonania o własnej skuteczności w prowadzeniu procesów mentoringowych w oparciu o zasoby osobiste a w drugiej kolejności o konkretne narzędzia. Trener wprowadza zagadnienie różnych zastosowań wybranych narzędzi w procesie mentoringowym podkreślając warunek elastyczności i adekwatności stosowanych przez mentora metod. Warto wyjść od osobistego doświadczenia mentorów w dzieleniu się wiedzą i doświadczeniem z poprzednich miejsc pracy lub w ramach prowadzonych przez siebie działalności. Dzięki dyskusjom grupowym w małych grupach możliwe jest opracowanie listy najważniejszych metod i technik, które wcześniej znajdowały swoje zastosowanie w praktyce mentorów i okazały się skuteczne. Następnie możliwe jest wyprowadzenie wniosku o warunkach stosowania poszczególnych

			<p>metod oraz konieczności ich elastycznego stosowania w zależności od różnych warunków procesu uczenia. Warto by całość zajęć prowadzić zgodnie z modelem cyklu Kolbatac by w refleksji po poszczególnych etapach doświadczania osoby mogły same zdefiniować wnioski na bazie własnego doświadczenia z podkreśleniem warunków, które uczyniły proces uczenia się skutecznym. Należy zwrócić szczególną uwagę na znaczenie indywidualnych preferencji uczestników co do preferowania konkretnych narzędzi mentoringowych oraz pracować nad uświadomieniem znaczenia dopasowania metod do osobowości i preferencji mentee.</p>
90 minut	<p>2.9 Rodzaje pytań wykorzystywanych w trakcie procesu mentoringowego.</p> <p>2.10 Informacja zwrotna - narzędzie pracy mentora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - uświadomienie znaczenia pytań jako narzędzia pracy w mentoringu; - poznanie różnych rodzajów pytań; - uświadomienie roli pytań w procesie budowania proaktywności w myśleniu i działaniu mentee; 	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pytania jako podstawowe narzędzia pracy mentoringowej; • rodzaje pytań (otwarte, zamknięte, sięgające sedna; doprecyzowujące/klasyfikujące itp.); • cechy tzw. „dobrych pytań” - na bazie doświadczeń z odgrywania ról; <ul style="list-style-type: none"> •typy pytań, a poszczególne etapy procesu mentoringowego i różne sytuacje w procesie mentoringowym; •pytania jako forma odpowiedzi na pytania mentee - przekierowanie pytań i wzbudzanie proaktywności u mentee w poszukiwaniu osobistych odpowiedzi na zadawane przez mentora pytania;

- uświadomienie znaczenia różnych poziomów głębokości zadawania pytań i nabycie umiejętności ich formułowania;

- uświadomienie roli informacji zwrotnej w budowaniu pewności siebie mentee;

- poznanie sposobów formułowania konstruktywnej informacji zwrotnej;

- identyfikacja momentów, w których informacja zwrotna powinna być udzielana.

- model FUKO i fakty a konstruktywna informacja zwrotna;
- informacja zwrotna w procesie mentoringowym - kiedy i w jakich sytuacjach;
- zachowanie relacji partnerskiej w stosowaniu informacji zwrotnej podczas sesji mentoringowych.

Rekomendacje do realizacji sesji:

W trakcie realizacji tej sesji szkoleniowej należy zwrócić szczególną uwagę na zaproszenie mentorów do przyjęcia postawy ciekawości w kontaktach z mentee. Dzięki takiemu nastawieniu możliwe będzie wdrożenie pytań jako narzędzia wspierającego proces mentoringowy oraz zachowanie pozycji partnerskiej w relacji mentor-mentee. Po poznaniu znaczenia i rodzajów pytań oraz ich przećwiczeniu uczestnicy wspólnie z trenerem mogą sformułować cechy dobrych pytań oraz dopasować wybrane typy pytań do poszczególnych etapów procesu mentoringowego i różnych typów sytuacji w procesie mentoringowym.

W drugiej części pracy nad udzielaniem konstruktywnej informacji zwrotnej ważne jest by osoby same doświadczyły na sobie właściwego i oceniającego sposobu przekazywania informacji zwrotnej. Dzięki temu są w stanie wypracować listę warunków skutecznego stosowania tego narzędzia w pracy z mentee. W tej części warto by dominowały ćwiczenia w parach dające jak najwięcej możliwości praktycznego ćwiczenia obydwu technik zarówno w odpowiednim

formułowaniu pytań czy informacji zwrotnej, jak i wypracowywania pożądanych zachowań mentee w określonych sytuacjach np. poprzez dyskusje grupowe lub analizy przypadków z uzupełnianiem przykładowych reakcji mentorów. Warto w trakcie pracy w parach skorzystać z możliwości włączenia obserwatora pracy dwóch osób, który jako osoba niezaangażowana w ćwiczenie praktycznych umiejętności będzie mogła przekazać informację zwrotną uczestnikom ćwiczącym poszczególne umiejętności.

90 minut

2.11 Wizualizacja prezentowanych treści.
2.12 Konstruowanie zadań do działania.

- uświadomienie roli wizualizacji w konkretyzacji zagadnień poruszanych w trakcie procesu;
- poznanie technik wspierających wizualizowanie rozwiązań przez mentee;
- poznanie sposobów przeformułowania celów, zamierzeń na mierzalne efekty;

Szczegółowa tematyka sesji:

- rola i znaczenie wizualizacji w zapamiętywaniu i efektywnym wykorzystywaniu pamięci roboczej mentee;
- sposoby wizualizacji zagadnień omawianych w trakcie sesji;
- konteksty sytuacyjne w których wizualizacja może pomóc w osiągnięciu rezultatów sesji;
- elementy, które mogą być wizualizowane podczas sesji mentoringowych;
 - ograniczające przekonania w doniesieniu do umiejętności rysowania przez mentora lub mentee;
- znaczenie podejmowania zadań między sesjami w celu zabezpieczenia efektywności procesu;
 - sposoby formułowania zadań;
 - przekształcanie celów w efekty i definiowanie sposobów weryfikacji ich osiągnięcia ;
- weryfikacja osiągniętych celów i realizacji zadań między sesjami przez mentora i mentee.

- poznanie technik wzmocnienia osobistej odpowiedzialności za efekty po stronie mentee;
- uświadomienie roli mentora w procesie wzmocnienia automotywacji mentee;

Rekomendacje do realizacji sesji:

W trakcie realizacji celów merytorycznych tej sesji należy stosować różnego rodzaju metody aktywizujące, poszerzające świadomość w zakresie różnic w stylu myślenia i działania. Warto zaproponować zadania grupowe w których uczestnicy doświadczą na sobie roli wizualizacji w łatwiejszym zapamiętywaniu i rozwiązywaniu zadań (2 typy instrukcji wymuszających w jednej z grup zastosowanie wizualizacji), po to aby uświadomić im znaczenie wizualizacji w utrwalaniu przekazywanych treści i zapamiętywaniu.

W drugiej części tego bloku wskazane jest wykonanie ćwiczeń indywidualnych polegających na przekształcaniu celów w efekty oraz definiowaniu wskaźników ich osiągnięcia. Należy również pracować nad uświadomieniem znaczenia wzmocnienia automotywacji mentee do realizacji celów w formie zadań między sesjami mentoringowymi.

Całość powinna kończyć się podsumowaniem wniosków i zaplanowaniem działań rozwojowych

SESJA III - Komunikacja w pracy mentora - 16 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekomendacje do realizacji sesji/
90 minut	<p>3.1 Zasady efektywnej komunikacji w relacji mentor - mentee.</p> <p>3.2 Tworzenie wspólnej mapy emocjonalno-poznawczej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zdefiniowanie zasad efektywnej komunikacji w relacji mentor-mentee; - uświadomienie znaczenia i korzyści dla procesu mentoringu efektywnej komunikacji; - identyfikacja własnego stylu komunikowania się; - uświadomienia znaczenia wpływu różnych stylów komunikowania się na efektywność przebiegu procesu mentoringu 	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zasady efektywnej komunikacji w relacji mentor - mentee; wprowadzenie i zdefiniowanie pojęcia komunikacja; • identyfikacja postawy pro komunikacyjnej w pracy z mentee - umiejętność nawiązywania relacji interpersonalnych; • diagnoza własnej postawy nawiązywania relacji interpersonalnych <ul style="list-style-type: none"> • indywidualny styl komunikowania się; • korzyści i zagrożenia wpływające ze stylów komunikowania się w relacji mentor-mentee. <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W trakcie realizacji tej sesji szkoleniowej rekomendowane są metody umożliwiające uczestnikom bezpośrednią interakcję między sobą w parach i/lub małych podgrupach, interaktywne miniwykłady trenera, dyskusje i ćwiczenia związane ze stałym dialogiem i wymianą poglądów między uczestnikami szkolenia. Formy realizacji zajęć moderowane przez trenera powinny dawać uczestnikom poczucie bezpieczeństwa oraz stwarzać możliwość zadawania pytań i zgłaszania wątpliwości. Należy zachęcać uczestników do dzielenia</p>

			<p>się własnym doświadczeniem zawodowym i życiowym. Trener powinien zwrócić szczególną uwagę na uświadomienie sobie przez uczestników faktu, iż każdy z nas może mieć indywidualne preferencje w zakresie stylu komunikowania się. Dlatego też należy zaplanować takie ćwiczenia, które uświadomią uczestnikom niepowtarzalność każdej osoby w zakresie postrzegania rzeczywistości i jej werbalizacji. Trener powinien zwrócić szczególną uwagę na rozwój umiejętności dopasowania się przez mentora do stylu i sposobu komunikowania się przez mentee. Można w tym celu wykonać następujące ćwiczenia: identyfikacja własnych preferencji w zakresie komunikowania się, diagnoza stylu komunikowania się rozmówcy, dopasowanie stylu komunikowania się do drugiej osoby.</p>
90 minut	<p>3.3 Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontakcie z mentee.</p> <p>3.4 Efektywne przekazywanie informacji mentee.</p> <p>3.5 Aktywne słuchanie w procesie mentoringu.</p>	<p>- uświadomienie znaczenia i wpływu komunikacji niewerbalnej na jakość relacji mentor-mentee;</p> <p>- poznanie podstawowych zasad komunikacji niewerbalnej;</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • znaczenie i wpływ komunikacji niewerbalnej na przebieg sesji mentoringowych; • wybrane aspekty komunikacji niewerbalnej: mowa ciała a postawy i emocje, postawa ciała, gesty i ich znaczenie, kontakt wzrokowy, mimika, ton głosu); • bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania; • komunikacja werbalna - konstrukcje wypowiedzi, osobiste nawyki językowe; • znaczenie aktywnego słuchania dla przebiegu procesu mentoringu; • techniki aktywnego słuchania (doprecyzowanie, parafraza, odzwierciedlenie, podsumowanie, klaryfikacja).

		<ul style="list-style-type: none">- rozwój umiejętności precyzyjnego przekazywania informacji;- uświadomienie znaczenia aktywnego słuchania w procesie mentoringu;- poznanie i przećwiczenie technik aktywnego słuchania.	<p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W trakcie realizacji tej sesji rekomendowane są metody w oparciu o zasadę „tu i teraz”. Mówi ona, że ludzie najszybciej uczą się i rozwijają, jeżeli nowe umiejętności i zachowania wprowadzane są w czyn natychmiast, w trakcie oddziaływań edukacyjnych, a nie w bliżej nieokreślonej przyszłości. Dlatego też kluczową sprawą jest tu rozwój umiejętności samodzielnego budowania rozwiązań i wyciąganie wniosków, na podstawie tego co wydarza się w grupie szkoleniowej. Równolegle nauce towarzyszy świadome doświadczenie tego, co „tu” (podczas warsztatu) wydarzyło się i wiedza jak zastosować nabyte kompetencje w realnej sytuacji mentoringowej. Należy pracować w oparciu o cykl Kolba. Proponowane metody pracy to: mini wykłady, symulacje, psychodrama, rozwiązywanie zadań i ćwiczeń, praca w grupach i parach, filmy poglądowe, scenki. - aktywne ćwiczenia pozwalające na podniesienie umiejętności przekazywania informacji.</p>
90 minut	<p>3.6 Dopasowanie komunikacji do potrzeb mentee.</p> <p>3.7 Asertywne techniki wykorzystywane w trakcie kontaktu mentor-mentee.</p>	<ul style="list-style-type: none">- uświadomienie znaczenia dopasowania komunikacji do potrzeb mentee;- rozwój umiejętności efektywnej komunikacji w relacji mentor-mentee;	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">• dopasowanie komunikacji do potrzeb mentee;• komunikaty typu „Ja”;• techniki asertywne wykorzystywane w komunikacji (wyrażanie oczekiwań, wyrażanie opinii, przekonań i sądów, asertywna odmowa);• radzenie sobie z negatywnymi opiniami;• osiągnięcie celów dzięki efektywnej komunikacji;• zasady argumentacji i perswazji w relacji mentor-mentee.

- nabycie umiejętności formułowania komunikatów typu „Ja”;
- poznanie i przećwiczenie asertywnych technik komunikacyjnych;
- poznanie zasad argumentacji i perswazji w kontakcie z mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele sesji należy zwrócić szczególną uwagę na rozwój umiejętności komunikacji mentora z mentee z uwzględnieniem zasad otwartości, szczerości, szacunku i kultury osobistej. Należy zwrócić uwagę na wpływ nastawienia emocjonalnego mentora do mentee i jego problemów i celów nad którymi pracują. Szacunek wobec mentee, otwartość i elastyczność wobec jego osoby oraz proaktywna postawa wobec zgłaszanych problemów wpływa na jakość kontaktu emocjonalnego w tej relacji. Ważne jest również uświadomienie uczestnikom znaczenia wpływu prawidłowo sformułowanego komunikatu na jego odbiór przez drugą osobę. Podkreślić należy odbiór komunikatu zarówno na poziomie treści jak i emocji. Rekomendowane są metody pracy polegające na przećwiczeniu poszczególnych umiejętności. Warto pracować w oparciu o Strategię Kierowanego Mistrzostwa Alberta Bandury oraz Koncepcję Uczenia się przez Doświadczenie Davida Kolba. Proponowane metody pracy to: mini wykłady, symulacje, praca w grupach i parach, studium przypadku, scenki, filmy poglądowe. Warto w trakcie pracy uwzględnić zaangażowanie obserwatorów, którzy podzielą się obiektywną informacją zwrotną z uczestnikami ćwiczącymi konkretne umiejętności.

90 minut

3.8 Skuteczne modele udzielania informacji zwrotnej w mentoringu.

- uświadomienie znaczenia udzielania informacji zwrotnej w mentoringu;

Szczegółowa tematyka sesji:

- udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej – zasady ogólne – wprowadzenie do zagadnienia;

- indywidualna postawa uczestników wobec przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnych;
- uświadomienie znaczenia udzielania informacji zwrotnej w mentoringu;
- poznanie modeli udzielania informacji zwrotnej;
- przećwiczenie technik udzielania informacji zwrotnej;
- rozwój umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej

- skuteczne modele udzielania informacji zwrotnej (Z-FUKO-PZK; kanapka, ZORRO, SPINKA);
- radzenie sobie mentora z emocjami związanymi z przekazywaniem i przyjmowaniem informacji zwrotnych – aspekt modelowania;
- zasady reagowania na emocje mentee pojawiające się w trakcie udzielania informacji zwrotnych;
 - analiza korzyści wynikających z profesjonalnie udzielanej informacji zwrotnej w relacji mentor-mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele merytoryczne sesji należy rozpocząć od identyfikacji postaw i przekonań uczestników wobec sytuacji udzielania informacji zwrotnych, zwłaszcza tych, które mogą wyzwać emocje u uczestników kontaktu mentor-mentee (krytyki i pochwały). Sugeruje się, aby uczestnicy mieli możliwość wyrażenia swoich obaw i wątpliwości związanych z przekazywaniem informacji zwrotnych oraz aby w trakcie pracy zidentyfikowali korzyści dla mentora i mentee związane z otwartością na informacje zwrotne. Planując sesję konieczne jest zwrócenie uwagi na temat zachęcania mentee do bieżącego udzielania informacji zwrotnej mentorowi. Warto podkreślić, że mentor może być dla mentee osobą, która modeluje sposób wyrażania i reagowania na informację zwrotną. Umiejętność udzielania informacji zwrotnej jest niezbędna w pracy mentora, dlatego też należy te umiejętności przećwiczyć. Rekomendowane są metody w oparciu o zasadę

			<p>„tu i teraz”. Proponowane metody pracy to: mini wykłady, symulacje, praca w grupach i parach, studium przypadku, scenki, filmy poglądowe. Wskazane jest włączenie do pracy w grupach lub parach obserwatora, który przekaże informację zwrotną uczestnikom.</p>
90 minut	<p>3.9 Zasady budowania relacji partnerskiej między mentorem a mentee.</p> <p>3.10 Zagrożenia relacji mentor-mentee.</p> <p>3.11 Budowanie zaufania w relacji mentor-mentee.</p>	<p>- zdefiniowanie warunków i zasad budowania relacji mentor-mentee w procesie mentoringu;</p> <p>- określenie roli zaufania w budowaniu relacji mentor-mentee;</p> <p>- uświadomienie zagrożeń wnikających z braku zaufania w relacji między mentorem-mentee;</p> <p>- omówienie znaczenia własnych zachowań i reakcji w procesie budowania relacji z mentee.</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wpływ relacji opartej na zaufaniu na efektywność procesu mentoringowego; • związek między relacją i zaufaniem; • relacja partnerska-zdefiniowanie (typy klientów ze względu na zaangażowanie - klient, gość, narzekacz i ewentualnie inne typologie); • warunki budowania partnerskich relacji interpersonalnych i zaufania - zasady, którymi powinien kierować się mentor; • zagrożenia relacji partnerskiej ze szczególnym uwzględnieniem podstawowych błędów mentora (wśród błędów szczególnie unikanie oceniania osoby, wywyższanie się, przekraczanie granic, mówienia o innych mentee, itp.); • zdefiniowanie listy pożądaných i niepożądaných zachowań mentora w procesie mentoringowym - wypracowane przez grupę. <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Realizując cele sesji rekomendowane są metody umożliwiające uczestnikom bezpośrednią interakcję między sobą w małych podgrupach np.</p>



praca w grupach, praca w parach, interaktywne miniwykłady trenera oraz ćwiczenia indywidualne umożliwiające autorefleksję nad omawianymi zagadnieniami. W początkowym etapie pracy zaleca się przeprowadzenie dyskusji opartej o doświadczenie własne uczestników dotyczącej określenia pojęcia relacji i zaufania innej osobie. Zaleca się, by w tej części dominowały zadania w małych grupach umożliwiające otwarte dzielenie się osobistymi doświadczeniami. Na forum omawiane są wyniki pracy małych grup, wspólnie tworzonych list. Zalecane jest by poszczególne efekty były wypracowywane przez samych uczestników a podsumowywane przez trenera, tak by możliwe było utożsamienie się z zasadami budowania relacji między mentorem, a mentee. Omawiając warunki budowania relacji partnerskiej i zaufania należy zwrócić uwagę na: uważność na stany i emocje mentee, obserwację mowy niewerbalnej, odzwierciedlenie fizyczne i werbalne, komunikaty w języku „ja”, brak oceniania, etykietowania, moralizowania, odniesienie do zasad zawartych w kodeksie etycznym i kontrakcie, dbałość o relację partnerską, szacunek dla mapy mentalnej mentee i próba komunikowania się w języku mentee, otwartość na odmienność, różnice zdań, założenie o najlepszej możliwej wersji siebie mentee.

Elementy dotyczące potencjalnych błędów, czy pożądaných i niepożądaných zachowań dobrze by były poddane dodatkowej autorefleksji uczestników przez zastosowanie kart pracy umożliwiających formę

90 minut

3.12 Dynamika relacji mentor-mentee.

3.13 Etapy budowania i rozwoju relacji.

- określenie dynamiki rozwoju relacji mentor-mentee;

- uświadomienie różnic w sposobach reagowania na poszczególnych etapach relacji;

- postrzeganie sytuacji trudnych w procesie mentoringu przez pryzmat etapów rozwoju relacji;

- identyfikacja adekwatnych i nieadekwatnych sposobów reagowania na sytuacje trudne.

autorefleksji w jakim stopniu dane zachowania dotyczą ich osobiście. Warto by uczestnicy kończyli tę formę ćwiczeń wnioskami nad czym mają pracować dalej by być jeszcze bardziej skutecznym.

Szczegółowa tematyka sesji:

- etapy budowania i rozwoju relacji z mentee (poznawanie się, rozwój relacji, utrzymywanie relacji, etap zmiany relacji lub osłabienia relacji, rozpad relacji);
- zachowania trudne na różnych etapach budowania relacji (postrzeganie zachowań trudnych mentee jako przejawów poziomów zaangażowania mentee w procesie, otwartości i gotowości do otwierania się w relacji między mentorem, a mentee, zachowania trudne a zachowania odporowe);
- uświadomienie sobie osobistych blokad w budowaniu bliskich relacji interpersonalnych i otwartości na sytuacje trudne w coraz bardziej otwartych relacjach interpersonalnych;
- uświadomienie sobie roli konfliktów interpersonalnych i ich konstruktywnego rozwiązywania w budowaniu więzi;
- pożądane i niepożądane interwencje mentora na różnych etapach budowania relacji.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Planując realizację celów sesji warto odnieść się do przebiegu procesu grupowego w poprzedniej sesji szkoleniowej.



Jeśli w jej trakcie udało się otworzyć grupę i wejść w głębszy proces indywidualny i refleksję nad sobą, dobrze by w etapie początkowym tego bloku szkoleniowego było więcej bezpiecznej przestrzeni na eksplorowanie wiedzy i zdystansowanie się emocjonalne do omawianych wcześniej zagadnień. Dlatego zaleca się włączenie elementów mini wykładu dotyczącego dynamiki rozwoju relacji interpersonalnych.

Zagadnienia dotyczące interwencji w sytuacji trudnych warto by były doświadczane w relacji dialogowej (np. symulacje w trójkach, obecność obserwatora, dawanie informacji zwrotnej). Warto wprowadzić przynajmniej 3 różne typy sytuacji trudnych wynikających z różnych etapów budowania relacji.

Zagadnienia dotyczące osobistych przekonań w temacie zachowań trudnych, konfliktów, złości warto by były doświadczane w postaci ćwiczeń indywidualnych/auto-refleksyjnych z możliwością podzielenia się swoimi doświadczeniami na forum grupy.

Wypracowanie zestawu pożądanych i niepożądanych zachowań mentora warto by było kreowane w małych grupach i zbierane w postaci wspólnej dyskusji podsumowującej wspólne efekty prac.

90 minut

3.14 Identyfikacja postaw i potrzeb mentee. - uświadomienie roli postaw i nastawień mentee dla skuteczności procesu mentoringowego;

Szczegółowa tematyka sesji:

- typy postaw i nastawień mentee w procesie mentoringowym (współpraca, opór, wyuczona bezradność;

- oczekiwania mentee wobec procesu mentoringu, jak i samego mentora wyrażane wprost i nie wprost;
- postawy i motywacja wspierające i utrudniające proces mentoringu;
- postawy i nastawienie mentee, a adekwatne formy reagowania mentora;
(odzwierciedlanie postaw, precyzowanie ich i otwarta rozmowa na temat wzajemnych oczekiwań i możliwości, korygowanie błędnych nastawień mentee);
- typy potrzeb mentee i mentora w procesie mentoringu (potrzeby biznesowe, potrzeby osobiste, potrzeby społeczne);
- rola technik aktywnego słuchania w identyfikowaniu i nazywaniu potrzeb mentee;
- odczytywanie mowy niewerbalnej jako przejawu ukrytych potrzeb mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

W trakcie realizacji tej sesji zalecana jest praca w małych grupach i dyskusje grupowe pozwalające na zdefiniowanie postaw, nastawień, motywacji i potrzeb mentee. Wskazane są elementy mini wykładu dotyczące potencjalnych postaw i potrzeb w celu uzupełnienia wiedzy mentorów o aspekty psychologiczne, które mogą być następnie podstawą identyfikowania możliwych postaw mentee.

Dodatkowo zalecane są jako metody stosowane podczas tej sesji analizy przypadków w celu identyfikacji na podstawie wybranych zachowań niewerbalnych

lub wypowiedzi leżących u podłoża postaw i potrzeb mentee. Warto zwrócić w wyjaśnieniach uwagę na możliwość istnienia procesu przeniesienia i przeciw przeniesienia w relacji mentora z mentee, które mogą utrudniać identyfikację realnych postaw i potrzeb poprzez przenoszenie własnych odczuć, nastawień mentora itp. Dodatkowo warto podkreślić możliwość wykorzystywania przez przyszłych mentorów ich intuicji jako źródła wiedzy o potencjalnych potrzebach mentee. Sugeruje się zachęcanie mentorów do odważnego definiowania odzwierciedleń w celu upewniania się, czy wszystkie potrzeby są w sposób jasny wyrażane przez mentee, tak by unikać nieporozumień w relacji między mentorem, a mentee.

90 minut

3.15 Specyfika trudnych sytuacji interpersonalnych i konfliktów w relacji między mentorem a mentee.

- identyfikacja trudnych sytuacji interpersonalnych związanych z relacją mentor-mentee;

- określenie przyczyn powstawania sytuacji trudnych i konfliktowych w relacji;

- wprowadzenie i zdefiniowanie pojęć związanych z zagadnieniem konfliktu;

Szczegółowa tematyka sesji:

- rodzaje trudnych sytuacji interpersonalnych związanych z kontaktem mentor-mentee;
- wprowadzenie i zdefiniowanie pojęcia konfliktu i sytuacji trudnej;
- przyczyny powstawania trudności i konfliktów w relacji mentoringowej;
- rodzaje konfliktów występujących w relacji między mentorem, a mentee;
- zniekształcenia poznawcze występujące w sytuacjach konfliktowych u stron zaangażowanych w konflikt;
 - style rozwiązywania konfliktów – preferencje uczestników;



-uświadomienie własnego rozumienia i nastawienia do konfliktu przez uczestników;

- identyfikacja preferowanego stylu rozwiązywania konfliktów;

-poznanie zniekształceń poznawczych charakterystycznych dla postrzegania drugiej strony w konflikcie

• korzyści wynikające z sytuacji trudnych i konfliktowych dla stron konfliktu.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele sesji dotyczącej trudnych sytuacji interpersonalnych w relacji mentor-mentee sugeruje się, aby uczestnicy dokonali identyfikacji możliwych trudności w relacji na podstawie swoich doświadczeń związanych z pracą w obszarze mentoringu. W sytuacji braku takich doświadczeń można odwołać się do innego rodzaju kontaktu między dwoma osobami (coaching, doradztwo, psychoterapia itp.). Przywołując w pamięci rzeczywiste sytuacje trudne i/lub konfliktowe uczestnicy mogą dokonać również identyfikacji ich przyczyn. Ważne jest aby w trakcie pracy nad specyfiką konfliktów w relacjach między mentorem a mentee zwrócić uwagę na korzyści wynikające z sytuacji różnic między stronami. Ponadto ważne jest uświadomienie sobie przez uczestników własnego nastawienia i przekonań wobec sytuacji konfliktowych oraz preferowanego przez nich stylu/ów rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Rekomendowane są metody umożliwiające uczestnikom autorefleksję, możliwość dyskusji i podzielenia się doświadczeniem, bezpośrednią interakcję między sobą w małych podgrupach lub w parach oraz interaktywne mini wykłady trenera. Sugerowane jest również zorganizowanie takiej aktywności szkoleniowej, która umożliwi uczestnikom doświadczenie korzyści wynikających z konfliktu.

SESJA IV - Współpraca instytucjonalna oraz praktyczne aspekty usługi mentoringu w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności - 8 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekomendacje do realizacji sesji/
90 minut	4.1 Współpraca partnerska w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności.	<ul style="list-style-type: none"> - poznanie koncepcji współpracy partnerskiej w modelu; - zasady współpracy partnerskiej; -role poszczególnych partnerów w realizacji kompleksowego systemu wsparcia osoby bezdomnej na poziomie gminy; 	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • szczegółowe omówienie koncepcji współpracy partnerskiej w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności; • obowiązujące zasady współpracy partnerskiej przy realizacji powierzonych zadań na rzecz osób bezdomnych; • omówienie roli poszczególnych partnerów w realizacji kompleksowego systemu wsparcia osoby bezdomnej na poziomie gminy (zakres oferowanych zintegrowanych usług) <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>Realizując cele sesji należy przedstawić koncepcję realizacji współpracy partnerskiej jako swoistej innowacji w realizacji skutecznego systemu wsparcia osób bezdomnych w trwałym wychodzeniu z bezdomności. Należy omówić zasady współpracy i ich znaczenie dla współpracy partnerskiej (zasada: pomocniczości, suwerenności, partnerstwa, efektywności, jawności, równości szans) oraz rolę</p>

180 minut

4.2 Model zintegrowanych usług dla osoby bezdomnej.

- poznanie zakresu zintegrowanych usług w modelu ;

- rola poszczególnych zintegrowanych usług \w realizacji Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności

poszczególnych parterów w realizacji zintegrowanych usług. W szczególności należy zwrócić uwagę na rolę lidera partnerstwa tworzonego na poziomie gminy na rzecz osób bezdomnych. Podczas tej sesji należy dopuszczać prowadzenie dyskusji w tym obszarze, swobodne wypowiedzi uczestników i dokonywanie oceny wynikającej z własnych doświadczeń, wiedzy i kompetencji.

Szczegółowa tematyka sesji:

- szczegółowe omówienie zakresu modelu zintegrowanych usług (interdyscyplinarna praca socjalna , usługi medyczne, wsparcie psychologiczne, uzależnienia, pomoc prawna, reintegracja społeczna, edukacja, aktywizacja zawodowa , mieszkalnictwo treningowe, mentoring wspierający wychodzenie z bezdomności)
- dobór poszczególnych zintegrowanych usług w realizacji Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności – ich rola dla osiągnięcia jak największej efektywności
- korzyści wynikające ze skutecznego doboru pakietu zintegrowanych usług

Rekomendacje do realizacji sesji:

Celem tej sesji jest zapoznanie uczestników szkolenia z szczegółowym zakresem modelu zintegrowanych usług dla osoby bezdomnej. Istotną kwestią w tym zakresie jest akcentowanie indywidualizacji w całym procesie wychodzenia z bezdomności.

			<p>Ważne jest aby trener omówił znaczenie poszczególnych usług i kolejność ich stosowania w modelu (ze szczególnym uwzględnieniem mentoringu oraz mieszkania treningowego.) Omawiając zagadnienie korzyści wynikających zastosowania modelu zintegrowanych usług warto zwrócić uwagę na jego innowacyjność i przede wszystkim kompleksowość w odpowiedzi na diagnozowane indywidualne potrzeby osób bezdomnych.</p>
90 minut	<p>4.3 Etapy realizacji usług mentoringu w modelu.</p> <p>4.4 Dokumentowanie realizacji procesu mentoringu.</p> <p>4.5 Monitoring i ewaluacja.</p>	<p>- poznanie zakresu zintegrowanych usług w modelu ;</p> <p>- rola poszczególnych zintegrowanych usług w realizacji Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none">· omówienie kolejnych etapów usługi mentoringu oraz ich zakresu w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności;· praktyczne aspekty dokumentowania pracy Mentora wspierającego wyjście z bezdomności (Indywidualna Ścieżka Wyjścia z Bezdomności, karta usługi mentoringu, raporty itp.)· zakres monitoringu i ewaluacji usługi mentoringu; <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W tej sesji ważnym elementem jest zwrócenie szczególnej uwagi na budowanie relacji, jako najważniejszego etapu w usłudze monitoringu na rzecz osoby bezdomnej. Relacja mentora z bezdomnym powinna być przede wszystkim nastawiona na dobro tego drugiego., jest to trudny i długotrwały proces. W tej sesji należy również szczegółowo omówić rodzaj dokumentacji stosowanej</p>

w modelu oraz ważne jest aby trener przeprowadził praktyczne ćwiczenia związane z jej poprawnym wypełnianiem. W zakresie prowadzenia monitoringu i ewaluacji usługi monitoringu należy przestrzegać, aby ocenę stopnia osiągniętych efektów i dostrzegalnych zmian należy prowadzić na bieżąco, ważne jest rozliczanie ustalonych działań po ich zakończeniu oraz ukazywanie osobie bezdomnej osiągniętych rezultatów, podkreślanie jego roli w osiągnięciu celów.

SESJA V - Etyka, asertywność i rozwiązywanie problemów w procesie mentoringu - 8 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekomendacje do realizacji sesji/
90 minut	<p>5.1 Zadania i kompetencje mentora.</p> <p>5.2 Zasady etyczne w relacji mentor-mentee.</p>	<p>- identyfikacja profilu kompetencji mentora;</p> <p>- autodiagnoza kompetencji uczestników do pełnienia roli mentora;</p> <p>- omówienie roli, znaczenia i zadań mentora w procesie mentoringu;</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> · profil kompetencji mentora; · autodiagnoza kompetencji uczestników do pełnienia roli mentora – identyfikacja zasobów i obszarów do rozwoju; · rola, znaczenie i zadania mentora w procesie mentoringu; · znaczenie standardów etycznych w pracy mentora; · kodeks etyki zawodowej mentora.

- uświadomienie znaczenia przestrzegania standardów etycznych pracy mentora;
- poznanie kodeksu etyki zawodowej mentora.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Planując tę sesję szkoleniową należy kontynuować realizację celów związanych z formowaniem się grupy. Zaleca się realizację celów szkoleniowych w oparciu o metody umożliwiające grupie wzajemne poznanie się, integrację i wymianę poglądów. Rolą trenera jest realizacja celów szkoleniowych w oparciu o Cykl Kolba uwzględniający mini wykłady interaktywne oraz umożliwiające uczestnikom dzielenie się swoim doświadczeniem i/lub przemyśleniami. Zaleca się w tej sesji zachęcanie uczestników do wyrażania swoich poglądów, zwłaszcza tych które są odmienne. Jest to faza w której zaczyna się proces różnicowania i wyodrębniania indywidualności uczestników. Zadaniem trenera oprócz realizacji tematyki szkolenia jest budowanie atmosfery w grupie umożliwiającej poszczególnym osobom otwarte wyrażanie swojego zdania, opinii i przekonań.

Trener samodzielnie decyduje o wyborze metod realizacji szkolenia uwzględniając te które są adekwatne do realizacji celów szkoleniowych oraz fazy procesu grupowego. Zaleca się metody umożliwiające grupie poznawanie się, interakcję, wymianę poglądów, wypracowywanie wspólnych rozwiązań w bezpiecznej atmosferze (praca w podgrupach, dyskusje, case study, ćwiczenia). Realizując cele merytoryczne związane z profilem kompetencji mentora należy zwrócić uwagę na dokonanie przez uczestników autodiagnozy własnych kompetencji jako mentora - określenie mocnych stron i obszarów do rozwoju.

90 minut

5.3 Asertywność – techniki zachowań asertywnych wykorzystywane podczas prowadzenia procesu mentoringu.

- zdefiniowanie pojęcia asertywność procesie mentoringu;
- diagnoza własnych umiejętności w obszarze zachowań i komunikacji asertywnej;
- poznanie i przećwiczenie technik związanych z postawą i komunikacją asertywną

Szczegółowa tematyka sesji:

- postawa asertywna oraz postawy nieasertywne;
- zalety i wady postawy asertywnej;
 - dbanie o własne prawa;
 - diagnoza własnej postawy;
 - asertywne wyrażanie emocji
 - umiejętność stawiania granic;
 - obrona przed manipulacją;
- asertywność – techniki zachowań asertywnych wykorzystywane podczas kontaktu mentor – mentee.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele sesji należy rozpocząć od pracy związanej z uświadomieniem sobie przez uczestników rodzajów postaw jakie są dla nich charakterystyczne w różnych sytuacjach życiowych i zawodowych. Należy zwrócić uwagę na identyfikację przed nich preferowanych postaw w sytuacjach trudnych i zachęcić do zmiany przyzwyczajzeń. Sugeruje się zwrócenie uwagi na zagadnienie szczerości, otwartości i autentyczności w relacjach interpersonalnych. W kolejnej części sesji sugerowana jest koncentracja na nabyciu przez uczestników umiejętności stosowania konkretnych technik zachowań asertywnych. Zadaniem trenera jest takie zaaranżowanie aktywności uczestników, aby mogli oni poznać techniki asertywne oraz je przećwiczyć na sali szkoleniowej w pracy w grupach i/lub parach. Bardzo ważne jest, aby uczestnicy podczas pracy warsztatowej mogli udzielić sobie informacji zwrotnej.

90 minut

5.4 Zakłócenia w relacji mentor-mentee i sposoby radzenia sobie z nimi.

5.5 Radzenie sobie z oporem mentee.

- diagnoza zakłóceń w relacji mentorskiej i sposoby radzenia sobie z nimi;

- identyfikacja form oporu ze strony mentee;

- rozwój umiejętności radzenia sobie z oporem mentee;

- wypracowanie rozwiązań radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacji mentor-mentee

Szczegółowa tematyka sesji:

- zakłócenia w relacji między mentorem a mentee i sposoby radzenia sobie z nimi;
- opór i kontakt pozorny w procesie mentoringowym;
- identyfikacja zachowań charakterystycznych dla oporu mentee;
 - zasady pracy i komunikacji w fazie oporu;
- wspólne korzyści wypływające z umiejętności diagnozy i rozwiązywania konfliktów dla mentee i mentora (rozwój kompetencji na różnych poziomach; eliminacja oporu, niechęci, kontaktu pozornego;).

Rekomendacje do realizacji sesji:

Realizując cele merytoryczne sesji sugerowane jest zwrócenie uwagi na uświadomienie uczestnikom znaczenia oporu i kontaktu pozornego w relacji mentor-mentee. Ważne jest, aby uczestnicy poznali przyczyny i formy oporu oraz potrafili go zauważyć w kontakcie z drugą osobą. Warto zwrócić podkreślić konstruktywne znaczenie oporu, jako zachowania charakterystycznego dla procesu zmiany. Następnie należy zwrócić uwagę na postawę uczestników do przejawiania zachowań oporowych mentee i zorganizować takie aktywności szkoleniowe, aby uczestnicy poznali i rozwinęli umiejętność adekwatnego reagowania na opór mentee.

90 minut

5.6 Kreatywne rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez mentee.

- wprowadzenie zagadnień dotyczących procesu rozwiązywania problemów;
- poznanie podstaw psychologicznych twórczego myślenia;
- poznanie i przećwiczenie technik twórczego myślenia pomocnych w procesie mentoringu;
- rozwój kreatywności i twórczego podejścia do rozwiązywania problemów.

Szczegółowa tematyka sesji:

- rozwiązywanie problemów - rodzaje problemów, struktura, cel, dane początkowe;
- fiksjacja umysłowa, nastawienie umysłowe;
- myślenie twórcze - wprowadzenie, zasady, podstawy psychologiczne;
- kreatywność zaawansowana - metody twórczego rozwiązywania problemów;
- metafora w procesie mentoringu - cele i korzyści ze stosowania.

Rekomendacje do realizacji sesji:

Planując realizację celów szkoleniowych sesji sugerowane jest zaaranżowanie takich aktywności szkoleniowych, które stworzą uczestnikom możliwości rozwoju kreatywności. Na początku sesji należy umożliwić uczestnikom zrozumienie specyfiki sytuacji problemowej. Korzystnie jest, aby zorganizować krótkie ćwiczenie w trakcie którego uczestnicy doświadczą problemu i staną przed koniecznością jego rozwiązania. W następnej kolejności sugerowane jest wprowadzenie pojęć związanych z tematyką kreatywności i twórczości takich jak: twórcze widzenie świata - ćwiczenia myślenia pytającego, twórcze łączenie - ćwiczenia myślenia kombinacyjnego, twórcze przekształcania - ćwiczenia myślenia transformacyjnego. Następnie warto skoncentrować się na doświadczeniu przez uczestników na sali szkoleniowej możliwości poszukiwania rozwiązań konkretnych, zgłaszanych przez nich problemów.



Sugeruje się przeciwiczenie omawianych technik twórczego rozwiązywania problemów w taki sposób, aby uczestnicy doświadczyli na sobie korzyści ze stosowania tych metod w praktyce. Pracując z grupą szkoleniową trener może wykorzystać różne, dowolnie wybrane przez siebie techniki. Ważne jest elastyczność trenera i adekwatność doboru metod do problemów nad którymi będą pracowali uczestnicy. Trener może skorzystać z następujących technik i metod: pytania otwierające, burza mózgów, technika 6W, diagram Ishikawy, metoda 6 kapeluszy myślowych De Bono, praca z metaforą i inne preferowane przez osobę prowadzącą. Trener powinien zwrócić szczególną uwagę na rozwój przez uczestników umiejętności posługiwania się metaforą w kontakcie z mentee. Sugeruje się zaaranżowanie takiej aktywności szkoleniowej, aby uczestnicy mieli stworzoną możliwość rozwoju tej umiejętności i doświadczenia korzyści z niej wynikających.

SESJA VI - Zachowania bezpieczne - 4 h

Czas	Realizowany program	Cele szkoleniowe	Przebieg szkolenia /wskazanie szczegółowej tematyki, rekomendacje do realizacji sesji/
90 minut	<p>6.1 Rodzaje zagrożeń w realizacji bezpośredniej pracy w trudnym środowisku.</p> <p>6.2 Sposoby radzenia sobie podczas sytuacji zagrożenia życia i zdrowia.</p>	<p>-poznanie zagrożeń ich rodzajów w pracy z osobami bezdomnymi;</p> <p>-zapoznanie z sposobami reagowania w sytuacjach zagrożenia.</p>	<p>Szczegółowa tematyka sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> · identyfikacja zagrożeń z podziałem na ich rodzaj w realizacji bezpośredniej pracy z osobami bezdomnymi; · sposoby radzenia sobie z agresją; · sposób prowadzenia rozmowy w sytuacji zagrożenia; · system powiadamiania odpowiednich służb w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia; <p>Rekomendacje do realizacji sesji:</p> <p>W trakcie realizacji tej sesji szkoleniowej trener oprócz prezentacji rodzajów zagrożeń, które mogą wystąpić powinien wykorzystać aktywne formy szkoleniowe z wykorzystaniem odgrywania scenek np. w parach dotyczących sytuacji zagrożenia w szczególności: agresja słowna, rękoczynny, narzędzia i przedmioty niebezpieczne , straszenie itp. Ważne jest również ćwiczenia w trakcie szkolenia sposobu prawidłowego powiadamiania odpowiednich służb podczas zagrożenia.</p>



90 minut

6.3 Bezpieczne zachowania w bezpośredniej pracy z osobą bezdomną.

6.4 Podsumowanie szkolenia.

-poznanie odpowiednich i bezpiecznych zachowań w pracy z osobą bezdomną.

Szczegółowa tematyka sesji:

- poznanie rodzaju bezpiecznych zachowań oraz ich przestrzeganiaw realizacji pracy w miejscu przebywania/zamieszkania osoby bezdomnej;
- podsumowanie całego cyklu szkoleniowego;

Rekomendacje do realizacji sesji:

Podczas realizacji tej sesji szkoleniowej trener powinien zwrócić uwagę min. na rodzaje zachowań, które będą bezpieczne (odpowiedni ubiór, dbanie o zachowanie dystansu, chronienie swojej prywatności, narażenie na choroby zakaźne, wyznaczenie granic w zakresie np. telefonowania itp.) Należy podnieść świadomość uczestników szkolenia jak bezpiecznie pracuje się w miejscach trudnych w bezpośrednim kontakcie z osobą bezdomną.

Realizując cele ostatniej sesji szkoleniowej trener powinien zadbać o syntezę wiedzy i umiejętności uczestników nabytych w trakcie całego szkolenia oraz przekazanie przez uczestników informacji zwrotnych i zaplanowanie przez nich działań po zakończeniu szkolenia.



KONTRAKT PROCESU MENTORINGU

Data sporządzenia kontraktu:

Imię i nazwisko mentora:	Imię i nazwisko mentee:
--------------------------	-------------------------

Zasady obowiązujące w czasie trwania procesu mentoringowego:

Forma spotkań:	<input type="checkbox"/> Spotkania „twarzą w twarz” (gdzie?.....)
	<input type="checkbox"/> Skype, telefon
	<input type="checkbox"/> Pierwsze spotkanie „twarzą w twarz”, kolejne: skype, telefon
	<input type="checkbox"/> Inne formy kontaktu

ZAŁĄCZNIK 1

Częstotliwość spotkań:	<input type="checkbox"/> Raz w tygodniu
	<input type="checkbox"/> Dwa razy w miesiącu
	<input type="checkbox"/> Raz w miesiącu
	<input type="checkbox"/> Inna częstotliwość

Liczba sesji:	Czas trwania pojedynczej sesji:
---------------	---------------------------------

Osoba odpowiedzialna za umawianie sesji:

Obowiązki każdej ze stron

Mentor	Mentee
--------	--------



Zasady odwoływania lub przekładania spotkań:

Zasady wycofania się obu stron z procesu mentoringu:

CEL na proces mentoringu:

Podpis mentora:

Podpis mentee:

KODEKS ETYCZNY MENTORA

Poniższy Kodeks Etyczny Mentora ustanawia oczekiwania wobec najlepszych praktyk wobec mentoringu oraz promuje rozwój doskonałości mentoringowej.

Celem Kodeksu Etycznego jest:

- Dostarczenie adekwatnych wskazówek, określenie odpowiedzialności oraz możliwych do wyegzekwowania standardów postępowania Mentora w pracy z Klientem, nazywanym w Kodeksie Mentee.
- Określenie jak Mentor powinien postępować, zachowywać się i działać w czasie pracy z Klientem.
- Podkreślenie istoty rozwoju zawodowego oraz osobistego Mentora.

ZAŁĄCZNIK 2

1. Mentor zawsze wykonuje swoje zadania/zobowiązania w zakresie mentoringu na najwyższym poziomie. W sposób jasny i jednoznaczny przedstawia swoje prawdziwe kwalifikacje i kompetencje. Podejmuje się tylko tych czynności, co do których posiada kwalifikacje potwierdzone odpowiednimi zaświadczeniami, certyfikatami lub innymi dokumentami i doświadczeniem praktycznym.
2. Mentor w sytuacji braku kompetencji/wystarczającej wiedzy stara się zaproponować doradztwo z zewnątrz, instytucję, która może pomóc i profesjonalnie rozwiązać problem Mentee.
3. Mentor zobowiązuje się każdorazowo do dzielenia się wiedzą oraz pracy oparciu o własne doświadczenie, pasję, otwartość na różnorodność i wyzwania.
4. Mentor poprzez budowanie zaufania, uważność, zainteresowanie, autentyczność, szczerść i cierpliwość okazuje osobie mentorowanej, zwanej dalej Mentee, szacunek i buduje partnerską relację.
5. Przed rozpoczęciem procesu mentoringu Mentor zawiera kontrakt z Mentee i zawsze go przestrzega. Kontrakt szczegółowo omawia pełnione w relacji mentoringowej role, zakres odpowiedzialności, praw i obowiązków wszystkich zaangażowanych w mentoring osób. Mentor powinien zawsze upewnić się, że Mentee zna i w pełni rozumie warunki kontraktu.
6. Niedopuszczalne jest wnikanie przez Mentora w poufne, osobiste sprawy Mentee i wykorzystywanie ich z pozycji autorytetu do innych celów niż cele Mentee.

7. Mentor rozpoczynając współpracę z Mentee jest zobowiązany do uzgodnienia celu i zakresu swoich działań we współpracy z Mentee. Ustalenia te mogą ulec zmianie w trakcie dalszej współpracy Mentor-Mentee.
8. Ostateczne zaakceptowanie celu mentoringu, sposobów działania i podejmowania decyzji oraz wdrażania rozwiązań w życie zawsze pozostaje neutralnym wyborem Mentee.
9. Mentor każdorazowo w kontakcie z Mentee szanuje jego wartości i przekonania oraz prawo do podejmowania własnych decyzji. Może sugerować Mentee rozwiązania, o ile te są zgodne z wyznaczonym przez Mentee celem i Kodeksem Etycznym Mentora.
10. Mentor wystrzega się postępowania stwarzającego ryzyko zagrożenia wartości cenionych przez Mentee, a także okazji do błędnej interpretacji podawanych informacji. Każdorazowo w przypadku wątpliwości Mentor upewnia się, czy informacje przez niego przekazane zostały właściwie zrozumiane przez Mentee.
11. Mentor szanuje wybory Mentee i nie może ich negować, ma natomiast obowiązek wskazywać Mentee możliwe konsekwencje różnych opcji decyzyjnych.
12. Mając na uwadze rozwój Mentee i realizację jego celów Mentor jest zobowiązany udzielać Mentee konstruktywnych informacji zwrotnych.
13. Mentor ściśle przestrzega poufności informacji pochodzących od Mentee chyba, że wymagania wynikające z litery prawa lub innych przepisów nadrzędnych będą nakazywały ujawnienie tych informacji.
14. Mentor ma obowiązek wyznaczać granice i standardy pracy w procesie mentoringu, tak aby wyeliminować potencjalne konflikty interesów jakie mogą pojawić się w trakcie spotkań mentoringowych. Unika konfliktu interesów, wynikających z roli Mentora i innych pełnionych funkcji. Mentor mając na uwadze zachowanie etyczne i zaufanie w relacji mentoringowej otwarcie ujawnia każdy taki konflikt.
15. Mentor szanuje decyzję Mentee o rezygnacji z dalszego procesu mentoringu i nie stosuje manipulacji w celu nakłonienia Mentee do zmiany zdania.
16. Mentor nie wchodzi w relacje intymne z Mentee.
17. Mentor ma obowiązek ciągłego rozwoju swoich umiejętności zawodowych oraz kompetencji miękkich przekładających się na skuteczność współpracy Mentor-Mentee.