

4.1. Narzędzia komunikacji w usługach mentoringu rówieśniczego

4.1.1. O komunikacji

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

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

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

4 podstawowe funkcje komunikacji są następujące:

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

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

Podstawowe sytuacje komunikacyjne:

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

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

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

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

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

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

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

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

Do przyczyn zaburzeń komunikacyjnych należą:

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

Do przyczyn zniekształcenia informacji należą:

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

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

4.1.2. Narzędzia komunikacji

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

1. Pytania

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

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

Pytania ukierunkowane na przyszłość,

- których celem jest określenie długoterminowych wizji, dobrze pasują do paska narzędziowego mentora rówieśniczego. (Jak planujesz wdrożyć wolontariat?)
- Pytanie podsumowujące: (Do tej pory informowałeś o...)
- Pytanie wyjaśniające: (Jeśli dobrze zrozumiałem, to mówi pan, że ...)

2. Refleksja emocjonalna

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

3. Sporządzenie listy tematów do omówienia

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

4. Zmiana perspektywy /przeformułowanie

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

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

4.1.3. Komunikacja niewerbalna, mowa ciała

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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