

#### 4.4. Praktyczne wskazówki dla mentorów rówieśniczych

Komunikacja między mentorami rówieśniczymi będzie ułatwiona, jeśli będą oni znali i stosowali następujące metody:

##### 1. Oderwanie się od emocji

Zdarzają się podopieczni, którzy przychodzą do mentora rówieśniczego nie wiedząc jeszcze, czego dokładnie chcą. Nie potrafią udzielić precyzyjnej odpowiedzi na pytanie "*Dlaczego się do mnie zgłosiłeś, jak mogę ci pomóc?*". Zamiast racjonalnie przemyślanej odpowiedzi, podopieczni zrzucają na mentora emocjonalne tsunami negatywnych (rzadziej pozytywnych) emocji. Emocje są w tej sytuacji ważne, ale należy je odłączyć, aby mogły narodzić się cele SMART. W takim przypadku, po kilku minutach słuchania, mentor powinien przejąć inicjatywę i rozpocząć pracę, skupiając się na kolejnych krokach:

- Lista tematów do omówienia.
- Określenie celów, zainteresowań i potrzeb.

Ważnym zadaniem dla mentora jest oddzielenie tego, co nieistotne, od tego, co ważne, a jednocześnie porzucenie pomysłu rozwiązywania wszystkich problemów naraz. "*Rozumiem, że biznes, który sobie przewidziałeś, to piekarnia i naprawdę podoba ci się budynek nad wodą, który chcesz wynająć. Ale dopóki nie zastanowisz się, czy masz odpowiednie kwalifikacje, biznesplan i zasoby finansowe, nie kupuj całego wyposażenia, a jedynie negocjuj z wynajmującym jako opcję.*" W tym przykładzie podopieczni podejmowaliby decyzję o swoim biznesie przede wszystkim w oparciu o emocje (może ich marzeniem z dzieciństwa jest cukiernia, wymarzone jezioro jest piękne, ale nie prowadzi tam droga asfaltowa itp.) Mentor oczywiście nie przeszkadza im w osiągnięciu celu, ale pomaga oderwać emocje, aby mogli podejmować racjonalne decyzje.

## 2. Utrzymanie celu w centrum uwagi

Mentor ułatwia skupienie, utrzymanie się w temacie i pozostanie skupionym na teraźniejszości poprzez zadawanie pytań koncentrujących, takich jak *"Rozumiem, co pan mówi, ale czy możemy porozmawiać o tym, jaka jest sytuacja w tej chwili?"* lub *"Dziękuję za podzielenie się tym ze mną, ale teraz porozmawiajmy o celu dzisiejszej sesji"*. Skupienie jest również odpowiednią techniką dla gadatliwych podopiecznych.

Mentor prowadzący proces powinien stale kanalizować prezentację gaworzących podopiecznych. Dobrymi narzędziami do tego celu są:

- Blokowanie. Narzędzie blokowania może być wykorzystane przez mentora, jeśli chce zapobiec błędnej komunikacji podopiecznego lub powtarzaniu w kółko tego samego tematu. Np: *Jak ustaliliśmy na początku, skupimy się na .....!*
- Pytania przerywające proces również pomagają utrzymać go na właściwym torze. Mentor wykorzystuje pytanie, aby doprowadzić podopiecznego z powrotem do wybranego tematu. *"Kiedy powiedział Pan, że chciałby Pan rozpocząć szkolenie z zakresu ciastkarstwa?"*. Podopieczny jest odciągany od tego, co ciągle powtarza, a mentor może przejąć kontrolę nad procesem.

## 3. Wyrażanie empatii

Ułatwia to komunikację i budowanie zaufania z podopiecznym, jeśli mentor rówieśniczy potrafi okazać empatię. Jest to możliwe dzięki kilku narzędziom komunikacyjnym:

- Refleksja emocjonalna. Ma miejsce wtedy, gdy ujmujemy w słowa uczucia i stan ducha drugiej osoby. Mentor może przekazać informację zwrotną w następujący sposób: *"Widzę, że jest pan bardzo zdenerwowany utratą pracy!"*. Jeśli podopieczny płacze, można podać mu chusteczkę i zapytać, czy potrzebuje przerwy.
- Normalizacja. Emocje pojawiające się podczas mentoringu mogą być naturalną częścią procesu. Poprzez normalizację, mentor rówieśniczy normalizuje schemat, według którego postępuje podopieczny i komunikuje mu, że zdecydowana większość ludzi reaguje podobnie w tej sytuacji. *"To, co czujesz, jest naturalne!"* - może być użyte, aby pomóc mu przejść przez tę fazę. To empatyczne współczucie ze strony mentora oznacza danie podopiecznym do zrozumienia, że rozumiesz ich uczucia; ale nie przesadnie reagujesz na sytuację. Potwierdzasz uczucie, dajesz tę informację zwrotną, a następnie idziesz dalej.

#### 4. Pochwała

Bardzo ważnym momentem w komunikacji mentora rówieśniczego jest chwalenie podopiecznego na początku, w trakcie, a także na końcu procesu. Ta pozytywna informacja zwrotna upewnia go, że jest na dobrej drodze i że jego wysiłki zostaną nagrodzone. Pochwały powinny być dobrze uzasadnione i autentyczne. Na przykład rozpocznij zdanie od *"Dobrze słyszeć, że...!"*. W ten sposób mentorzy doceniają współpracę podopiecznego, dostrzegają osiągnięcia i pozytywnie wartościują wypowiedzi wybiegające w przyszłość. Jest to szczególnie ważne w utrzymaniu motywacji pomimo ewentualnych niepowodzeń, które mogą pojawić się w procesie.

#### 5. Błędy w komunikacji

Istnieje wiele stereotypowych zdań, jeśli chodzi o ogół społeczeństwa, które raczej szkodzą niż pomagają. Czego NIE powinien mówić mentor rówieśniczy?

- *"Czas wszystko rozwiąże!"* Nie! Czas niczego nie rozwiązuje, natomiast bezczynność utrwała sytuację i czyni zadanie jeszcze trudniejszym do rozwiązania. Rozwiązanie oznacza wysiłek podjęty w czasie.
- *"To naprawdę banalna sprawa, musimy ją szybko rozwiązać!"*. To co dla jednego z nas jest banalne, od drugiej osoby wymaga ogromnego wysiłku. Możemy o tym nie wiedzieć!!! Ale tym zdaniem możemy łatwo stracić zaufanie klienta.
- *"Ten pomysł jest nie do zrealizowania!"* Rzeczywiście może nie być, ale jest to odzwierciedlenie naszego własnego systemu wartości/opinii. Lepszym podejściem jest sformułowanie propozycji osadzonej w pytaniach. Na przykład: *"Czy nie uważa Pan, że przed podjęciem decyzji powinniśmy sprawdzić Pana zdolność kredytową?"*.

*Gadatliwy mentor.* Gadatliwy mentor rówieśniczy chwyta kontrolę, prowadzi podopiecznych. Jeśli będzie mówił za dużo, podopieczny stanie się postacią epizodyczną. W takim przypadku podane cele i rozwiązania nie będą celami i rozwiązaniami podopiecznego. Te zaś zazwyczaj nie są respektowane przez podopiecznych.