



**Materiał dla mentorów/ek zespołów projektowych**  
**II edycja programu „Szkoła Demokracji” (rok szkolny 2020/21)**  
**realizowana w ramach projektu „Akademia Demokracji”**

**Standard minimum informacji zwrotnej**

**Mentoring krok po kroku**

**Program Szkoła Demokracji 2020/21**

**Cele mentora/mentorki:**

- Wzmacnianie kompetencji uczniów i uczennic.
- Wspieranie zespołów uczniowskich – opiekunów/ek i uczniów/uczennic w realizacji wyzwań w programie.

**Cele programu ważne dla realizacji mentoringu:**

- Jak najwięcej szkół otrzyma certyfikat Szkoła Demokracji;
- Jednocześnie - działania szkół jak najlepszej jakości.

**Zadania mentora/mentorki:**

1. Sprawdzenie i udzielenie informacji zwrotnej do diagnozy i planu działania – 5 dni roboczych od dodania. Na podstawie relacji dodanej przez szkołę podjęcie decyzji, czy szkoła zrealizowała dany obszar certyfikowania (akceptacja) czy wymaga dodatkowych działań lub uzupełnienia relacji (do poprawy).
2. Sprawdzenie i udzielenie informacji zwrotnej do 5 relacji z 5 działań (5 różnych obszarów) oraz komunikacja ze szkołą w przypadku poprawek/zmian w relacji - zgodnie z harmonogramem. Na podstawie relacji dodanej przez szkołę podjęcie decyzji, czy szkoła zrealizowała dany obszar certyfikowania (akceptacja) czy wymaga dodatkowych działań lub uzupełnienia relacji (do poprawy). Czas na udzielenie informacji zwrotnej to 5 dni roboczych od pojawienia się/poprawienia relacji.
3. Bieżąca komunikacja z zespołem za pomocą maila, platformy, ew. innych wybranych narzędzi - odpowiadanie na pytania opiekuna/ki i uczestników, konsultacje pomysłów, problemów, wspieranie w realizacji działań.



4. Umówienie terminu, przygotowanie i przeprowadzenie 2 spotkań z zespołem online po 1,5h każde (program dostosowany do potrzeb zespołu, wcześniej również poinformowanie o wymaganiach technicznych, jak się przygotować do spotkania) w terminie od grudnia 2020 do maja 2021 roku.
5. Wypełnianie sprawozdań po spotkaniach z zespołem (uzupełnianie wymaganych elementów sprawozdawczych).
6. Udział w czynnościach monitorujących przebieg projektu – współpraca z koordynatorami (m. in. uzupełnianie arkusza Google z listą relacji i bieżącą sytuacją).
7. Dokumentacja wsparcia – screeny, dziennik, ew. listy obecności (uzupełnianie wymaganych elementów sprawozdawczych).
8. Wyłanianie dobrych praktyk – wyróżnione relacje.
9. Komunikacja z organizatorami , w tym szczególnie informowanie o wszystkich trudnościach.

### **Współpraca z zespołami szkolnymi**

Uczestnik/uczestniczka może wysłać maila z pytaniem, które odnosi się do merytorycznej części programu. Mentor/mentorka odpowiada na maila w przeciągu 5 dni roboczych

Jeśli zespoły zadają pytania, które nie są związane z realizacją zadań, np. techniczne jak dodać relację, to przekierowanie przez mentora wiadomości na [szkola.demokracji@ceo.org.pl](mailto:szkola.demokracji@ceo.org.pl) .

### **Informacja zwrotna w programie Szkoła Demokracji**

Komentarz, to przede wszystkim informacja, czy szkoła spełnia dane kryterium. Mentor/mentorka komentuje relację w przeciągu 5 dni roboczych . W wyjątkowych sytuacjach ten czas może się wydłużyć, należy wtedy poinformować zespół kiedy dostanie odpowiedź oraz organizatorów.

Trzy rodzaje odpowiedzi na relacje :

- Akceptacja – gdy dany obszar został w pełni zrealizowany zgodnie z kryteriami z Przewodnika.
- Prośba o uzupełnienie (status do poprawki) – gdy zespół nie odpowiedział na któreś pytanie w Przewodniku, brakuje jakiegoś elementu wymienionego w Przewodniku przy danym wyzwaniu, relacja jest zbyt lakoniczna, sprawdzający ma wątpliwości, czy zrealizowane działanie nie pozwalają na spełnienie obszaru (np. czy są nowym działaniem, które dotąd nie działało się w szkole lub czy są spełnione ważne założenia obszaru/programu).
- Brak akceptacji - tylko w ostateczności, jeśli przedstawione działania są niezgodne z kryteriami i nawet po uzupełnieniu relacji, nie pozwolą na zaliczenie obszaru – do konsultacji z koordynatorem/ką



### Co powinno się znaleźć w informacji zwrotnej?

Akceptacja	Prośba o uzupełnienie (do poprawy)	Brak akceptacji
<p>Kiedy przyznajemy?</p> <p>Szkoła spełniła wszystkie obowiązkowe kryteria.</p>	<p>Kiedy przyznajemy?</p> <p>Brak odpowiedzi na pytania lub elementy wymienione przy wyzwaniu w Przewodniku, zbyt lakoniczna relacja, wątpliwości, czy działanie jest czymś nowym lub czy jego elementy są zgodne z założeniami programu lub zrealizowane działania nie pozwalają na zaliczenie obszaru.</p>	<p>Tylko w ostateczności – po konsultacji z koordynatorami</p> <p>Nie ma realnej szansy, że szkoła wykona działania, które pozwolą na zaliczenie obszaru.</p>
<b>1. Wskazanie dobrego elementu</b>		
<p>W odniesieniu do informacji zawartych w ich relacji pochwalcie ich za elementy działania. Rekomendujemy wybrać szczególnie jedną rzecz, która im wyszła i należy ją powielić. Warto odnieść się do kryteriów zawartych w Przewodniku.</p>		
<b>2. Wskazanie elementu, który wymaga poprawy i wskazówka, jak należy to poprawić</b>		
<p>Jeśli uważacie, że mogliby poprawić jakość opisanych działań lub rozwinąć coś w przyszłości, to napiszcie im, które i dlaczego – wskazując konkrety.</p>	<p>Konkretne wskazanie, na które pytania brakuje odpowiedzi, jakiego elementu brakuje, co powinni dodać, uzupełnić lub poprawić. Jeśli macie wątpliwości odnośnie spełniania założeń programu/obszaru, napiszcie o nich, by uczniowie mogli się odnieść do tego. Trzeba wskazać co dokładnie mogą zrobić, aby spełnić kryterium. Jakie działanie przeprowadzić, co powinni zrobić inaczej, na co zwrócić szczególną uwagę.</p>	<p>W odniesieniu do Przewodnika po wyzwaniach uzasadnienie konkretnie punktu nie spełnili i wyjaśnienie dlaczego oraz zasugerowanie, co mają zrobić (nowe wyzwanie z obszaru).</p>
<b>3. Wzmocnienie zespołu</b>		
<p>Informacja zwrotna powinna zakończyć się pozytywnym akcentem, który wzmocni i doda motywacji zespołowi do dalszej pracy - kolejnych wyzwań lub uzupełnienia relacji z działania (ew. przeprowadzenia nowego wyzwania).</p>		



### Zasady przekazywania werbalnej informacji zwrotnej (IZ)

Zasada	Uzasadnienie
1. Nie oceniać, nie osądzać, tylko opisywać wrażenie.	W przeciwnym razie IZ będzie odczuwana jako nieuzasadniona krytyka.
2. IZ odnosi się do konkretnego dającego się wyodrębnić zachowania czy działania.	Tylko wtedy odbiorca ma szansę na dokonanie zmiany, doskonalenie swojego zachowania czy działania.
3. IZ jest sformułowana jasno i precyzyjnie. Odnosi się do znanych odbiorcy standardów - kryteriów.	Nieprecyzyjna IZ prowadzi do nieporozumień, utrudnia formułowanie wniosków.
4. W IZ należy jasno oddzielać spostrzeżenia od przypuszczeń i odczuć.	W przeciwnym razie rozmówca przyjmie fałszywe założenia.
5. IZ jest przekazywana, w miarę możliwości, jako bezpośrednia reakcja.	W przeciwnym wypadku odbiorca może nie zauważyć związku pomiędzy swoim zachowaniem a IZ.
6. Komunikat zwrotny musi odnosić się do zachowania, które można zmienić.	Na nic się zda zwracanie uwagi na niedociągnięcia, jeżeli odbiorca nie jest w stanie sam ich zmienić.
7. Przekazując IZ należy brać pod uwagę kondycję psychiczną własną i odbiorcy.	Przy silnym psychicznym obciążeniu (np. lęku, zdenerwowaniu) człowiek nie jest w stanie przekazywać IZ zgodnie z zasadami, ani też jej przyjmować.
8. Należy przekazywać również pozytywną IZ.	IZ o pozytywnej treści, zwłaszcza przekazana na początku, poprawia klimat rozmowy; łatwiej wtedy zaakceptować IZ o treści krytycznej. Jeśli trudno jest wskazać dobre elementy w pracy ucznia, można docenić sam fakt podjęcia przez niego wysiłku.
9. Warto zadbać o właściwą atmosferę.	Wytworzenie atmosfery zaufania, zapewnienie komfortu czasowego, odpowiedniego miejsca i okazywanie empatii, wzajemnego szacunku i otwartości jest konieczne do oferowania i przyjmowania IZ.
10. Trzeba zawsze pamiętać o zasadach skutecznego komunikowania się.	Aby komunikat został w pełni przyjęty, ważna jest nie tylko jego treść, ale też właściwy ton, tempo przekazu, mowa ciała, aktywne słuchanie, obserwowanie odbiorcy oraz zadawanie pytań.

### Informacja zwrotna – ogólne informacje

W najogólniejszym znaczeniu informacja zwrotna to reakcja jakiejś osoby (np. nauczyciela) na działania innej osoby (np. ucznia). Świadoma i umiejętnie skonstruowana informacja zwrotna odgrywa kluczową rolę w procesie uczenia się.

Informacja zwrotna nie jest oceną i krytyką.



Rodzaje informacji zwrotnej ze względu na sposób jej przekazywania:

1. Werbalna:

- ustna,
- pisemna.

2. Niewerbalna:

- mowa ciała,
- inna, np. wypowiedź plastyczna, symbol.

Prawidłowa informacja zwrotna, która pomaga uczniowi się doskonalić, powinna zawierać cztery elementy:

- wskazanie dobrych lub mocnych elementów w pracy ucznia,
- wskazanie tego, co wymaga poprawy, nad czym uczeń musi jeszcze popracować (odniesienie do treści z Przewodnika!);
- wskazówki, jak należy to poprawić (brakujące elementy relacji do dopisania, materiały, ewentualnie wskazania na co jeszcze uczeń może zwrócić uwagę);
- wskazówki, w jakim kierunku uczeń może pracować dalej.

Najcenniejsze informacje zwrotne pojawiają się wtedy, gdy obie strony chcą udzielić i otrzymać informację, oraz kiedy rozumieją, że informacja zwrotna nie jest oceną ani krytyką jakichkolwiek działań.

### Siedem zasad udzielania ustnej informacji zwrotnej

- Zaczynaj od informacji pozytywnych. Często pojawia się tendencja do rozpoczynania od informacji krytycznych, co na ogół wzmacnia postawy obronne u odbiorców, do których są skierowane te informacje oraz utrudnia ich przyjmowanie.
- Przekazuj konkretne informacje. Informacja zwrotna powinna zawierać nasze odczucia związane z konkretnym zachowaniem (zdarzeniem); odbiorca nie będzie w stanie skorzystać z informacji zbyt ogólnej (np. „fatalnie współpracowałeś”; „nie podobało mi się twoje zachowanie”); wskazanie na to, co się nam konkretnie nie podoba (np.: „kiedy relacjonowałeś w grupie swoją część pracy, mówiłeś zbyt szybko, nie zwracając uwagi, czy inni cię rozumieją”) lub podobało („uważam, że dobrym pomysłem było zakończenie twojego wystąpienia w grupie trafnie dobraną anegdotą”) pozwala odbiorcy zorientować się, co naszym zdaniem robi dobrze, a co mógłby zmienić.
- Mów o tym, co odbiorca może zmienić. Informacja powinna dotyczyć tych rzeczy, na które nasz odbiorca ma wpływ, które może zmienić (np. tempa pracy, postawy czy gestykulacji, ale już nie: wyglądu, wzrostu itp.).



- Mów o faktach, o tym co się wydarzyło.
- Unikaj ocen i interpretacji na rzecz opisu. Informacja zwrotna powinna skupiać się na opisywaniu naszych odczuć i sądów na temat konkretnych zachowań danej osoby, a nie na ocenie tej osoby lub interpretacji jej zachowań (np. „zbyt dużo czasu przeznaczyłeś na wstęp kosztem wniosków” zamiast „nie potrafisz dobrze skonstruować wypowiedzi”).
- Pozostaw wybór odbiorcy. Jeśli umowa dotycząca informacji zwrotnej obejmuje także przekazywanie rad i pomysłów dotyczących poprawy jakiegoś działania; odbiorca powinien sam zdecydować, czy chce z nich skorzystać.
- Skupiaj się na potrzebach odbiorcy. Informacja zwrotna powinna przynieść korzyść partnerowi, a nie być sposobem na „wyrzucenie” z siebie nagromadzonych emocji.

Dziękujemy! Twoja praca ma kluczowe znaczenie dla jakości mechanizmów demokratycznych w szkołach. Jakość relacji i działań w programie, zmian w szkołach oraz proces uczenia się uczestników zależy w dużej mierze od Ciebie – informacja zwrotna to ważne narzędzie!