



**Materiał dla mentorów/ek zespołów projektowych**  
**III edycja programu „Szkoła Demokracji” (rok szkolny 2021/22)**  
**realizowana w ramach projektu „Akademia Demokracji”**

**Standard minimum informacji zwrotnej**

**Mentoring krok po kroku**

**Program Szkoła Demokracji 2021/22**

**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!