

Certi.MenTu

Certification of Mentors and Tutors

EUROPEJSKA MATRYCA KOMPETENCJI DLA MENTORA



CERTI-MENTU

Certification of Mentors and Tutors

2012

EUROPEJSKA MATRYCA KOMPETENCJI DLA MENTORA

Projekt LLP-LDV-TOI-12-AT-0015

Koordinator projektu:

Schulungszentrum Fohnsdorf



Partnerzy:

University of Gothenburg



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Municipality of Tjörns



MMC Management Centre Ltd



Instytut Technologii Eksploatacji – PIB



Dimitra Institute



Vocational Rehabilitation Consultants Ltd



Projekt realizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej.

Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko autorów i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.

Europejska Matryca Kompetencji dla Mentora

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
Budowanie dobrych relacji z uczącymi się w procesie mentoringu		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ teorie, modele i metody komunikacji (K1), ○ teorie, metody i modele rozwiązywania konfliktów, zasady i techniki aktywnego słuchania (K2), ○ zasady poufności (K3), ○ środowisko, w którym ma miejsce komunikacja, aktywne słuchanie oraz rozwiązywanie problemów; rolę każdego z interesariuszy działających w tym środowisku (K4). 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ efektywnie komunikować się z uczącymi się używając praktycznych narzędzi i technik komunikacji (S1), ○ generować kreatywne rozwiązania dowolnych problemów, uwzględniając wkład uczącego się (S2), ○ aktywnie słuchać podczas rozmowy z uczącym się (telefonicznej lub bezpośredniej) w celu rozwiązywania różnych problemów (S3), ○ pomóc osobie uczącej się w uświadomieniu sobie osobistych i zawodowych celów, a także w lepszym zrozumieniu jego/jej myśli, uczuć, możliwości (S4), ○ podjąć właściwe działania, aby zmienić życie osoby uczącej się, osiągnąć jej cele i poczuć się spełnionym (S5). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tworzy i podtrzymuje relacje zawodowe z uczącym się, pomagające mu osiągnąć zawodowe cele (C1). ○ Troszczy się o dobrą jakość życia osoby uczącej się i wspiera ją w sprawach osobistych (C2). ○ Analizuje i doskonali swoją rolę w rozwoju zawodowych relacji, w celu maksymalizacji efektów procesu mentoringu (C3).
Współdziałanie z tutorem i wspieranie go		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ zasady projektowania i realizowania ram współpracy pomiędzy uczącym się, mentorem i tutorem, w celu zapewniania uczącemu się uzyskania wsparcia na najwyższym możliwym poziomie (K5), ○ rolę każdego interesariusza w programie 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ definiować wspólnie z tutorem zakres swojej odpowiedzialności (S6), ○ ustalać zasady efektywnej współpracy z tutorem, tak aby postęp w procesie mógł być kontrolowany, a wszystkie problemy 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zapewnia różnorodność ról interesariuszy i przywraca równowagę w przypadku wystąpienia związanych z tym problemów (C4). ○ Akceptuje odpowiedzialność za taką znajomość programu kształcenia/szkolenia, która umożliwia jego efektywną realizację, w

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
<p>kształcenia/szkolenia w miejscu pracy (K6),</p> <ul style="list-style-type: none"> o specyfikę uwarunkowań regulujących formalności pomiędzy szkołą /instytucją szkoleniową i zakładem pracy (K7), o system oceniania każdego uczącego się na danym kursie (K8). 	<p>poruszane regularnie i systematycznie (S7),</p> <ul style="list-style-type: none"> o informować tutora o każdym powstałym problemie (S8), o przyjmować porady i konstruktywną krytykę od tutora w przypadku konfliktów z uczącym się (S9), o identyfikować razem z tutorem wszystkie obszary programu kształcenia/szkolenia oraz wszystkie kwestie w relacji mentor-uczący, które nie funkcjonują właściwie, w razie potrzeby renegecjonować je (S10), o rozpoznawać i minimalizować problemy dotyczące procesów wspierania osoby uczącej się (S11), o poruszać kwestie problematyczne i renegecjonować z tutorem oraz innymi przedstawicielami pracodawcy wsparcie osoby uczącej się (S12). 	<p>przypadku pytań i problemów, samodzielnie zwraca się do tutora (C5).</p> <ul style="list-style-type: none"> o Analizuje i doskonali własne działania w celu efektywnego wspierania działań tutora (C6).
Planowanie, negocjowanie i realizowanie programu uczenia się w miejscu pracy		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> o zasad edukacji dorosłych, w tym kształcenia i szkoleń zawodowych (K9), o różne style uczenia się (K10), o etapy procesu mentoringu i czynniki decydujące o powodzeniu na każdym etapie (K11), o wcześniejsze osiągnięcia edukacyjne osoby uczącej się, jej zindywidualizowane cele szkoleniowe i wszystkie czynniki osobiste istotne dla procesu pracy i uczenia się danej osoby (K12), o kwestie związane z wykluczeniem społecznym i 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> o przygotować się do procesu mentoringu pod względem zaplanowania czasu i sił oraz realizować kreatywne rozwiązania stosownie do potrzeb (S13), o przygotować stanowisko pracy do przyjęcia osoby uczącej się (poinformować wszystkich zainteresowanych) (S14), o wykorzystywać efekty uczenia się (ustalone w programie nauczania przygotowanym przez szkołę zawodową/ instytucję 	<ul style="list-style-type: none"> o Odpowiada za rozwój zawodowy osoby uczącej się (C7). o Planuje działania i zadania w sposób gwarantujący osiągnięcie celów szkoleniowych (C8). o Planuje, negocjuje i realizuje program szkoleniowy we współpracy z uczącym się, tutorem oraz, w razie potrzeby, z pracownikami przedsiębiorstwa (C9). o Zapewnia, aby realizacja programu szkoleniowego w miejscu pracy umożliwiła osiągnięcie celów szkoleniowych w kontekście

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
<p>integracją społeczną (polityki, które mają na celu przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu) (K13),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ specyfikę uczenia się w miejscu pracy i wysiłków niezbędnych do efektywnej realizacji programu (K14), ○ specyficzne zasady wdrażania procesu uczenia się w miejscu pracy (K15), ○ czynniki (w tym bariery) wpływające na proces przejścia od edukacji w pełnym wymiarze lub bezrobocia do zatrudnienia lub w zmianie zatrudnienia (K16), ○ cele uczenia się w miejscu pracy (K17), ○ program szkolenia, w tym ramy czasowe, cele, wymagania związane z ocenianiem (K18), ○ kontekst i metody pracy pracodawcy oraz jego zasoby personelu istotne dla procesu kształcenia/szkolenia w miejscu pracy (K19), ○ dostępne możliwości wsparcia ze strony szkoły/instytucji szkoleniowej, w tym zasoby personelu (K20), ○ programu nauczania dla konkretnego modułu, w ramach którego dana osoba będzie się szkolić w miejscu pracy (K21), ○ specyficzne metody planowania i realizowania indywidualnego programu nauczania, w tym ramy czasowe, cele i wymagania związane z procesem oceny (K22). 	<p>szkoleniową) do planowania procesu uczenia się w miejscu pracy oraz identyfikować korespondujące z nimi zadania (S15),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ określać mocne i słabe strony uczącego się, identyfikować jego/ jej zdolności (S16), ○ przygotować szkic, rozbudować go i przedstawić pełną koncepcję mentoringu osoby uczącej się, odpowiadającą jego/jej specyficznej naturze, stylowi uczenia się, sytuacji życiowej i zawodowej (S17), ○ ocenić zasoby organizacyjne, kadrę i jej gotowość do wspierania programu kształcenia/ szkolenia w miejscu pracy (S18), ○ stosować polityki mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu (S19), ○ wdrażać przykłady najlepszych praktyk zorientowanych na integrację społeczną (S20), ○ podejmować inicjatywy ukierunkowane na włączanie do programu szkoleniowego różnych interesariuszy (lokalne/regionalne instytucje edukacji i szkoleń zawodowych, firmy, publiczne służby zatrudnienia itp.) (S21), ○ oceniać stopień dopasowania oferowanego programu kształcenia/ szkolenia do potrzeb i możliwości osoby uczącej się (S22), ○ negocjować program kształcenia/ szkolenia zawodowego oparty na pracy ze wszystkimi interesariuszami: uczącym się, tutorem, kierownictwem i personelem 	<p>konkretnego miejsca pracy, uwzględniając niemożliwe do przewidzenia zmiany (C10).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zapewnia dostępność wszystkich zasobów koniecznych dla wsparcia programu szkoleniowego w miejscu pracy (łącznie z odpowiednio wykwalifikowanym i doświadczonym personelem) (C11). ○ Uzgadnia programy szkoleniowe z uczącym się i tutorem (C12). ○ Uzgadnia programy szkoleniowe z uczącym się i tutorem uwzględniając, jeśli to możliwe, ich wkład w projektowanie (C13). ○ Dostosowuje miejsce i metody pracy do możliwości osoby uczącej się (C14). ○ Projektuje i monitoruje program szkoleniowy przestrzegając praw człowieka, praw obywatelskich i zasad społecznych (C15). ○ Komunikuje się, buduje sieci współpracy celem wsparcia programów szkolenia na stanowisku pracy (C16). ○ Analizuje i doskonali własne działania dotyczące planowania, negocjowania i realizowania programu szkoleniowego w miejscu pracy (C17).

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>przedsiębiorstwa (S23),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ustalać zobowiązania i osiągać porozumienie, co do celów, procedur i metod procesu rozwoju zawodowego osoby uczącej się (S24), ○ uzgadania program kształcenia/ szkolenia (uwzględniając ramy czasowe, cele i wymagania związane z procesem oceny) wspólnie z tutorem i uczącym się (S25), ○ wprowadzać konieczne korekty wynikające ze specyficznych potrzeb uczącego się i niemożliwych do przewidzenia zmian w miejscu pracy (S26), ○ ocenić i negocjować korekty uwzględniające indywidualne potrzeby uczącego się oraz dopasować cele, procedury, metody procesu rozwoju zawodowego do indywidualnego stylu nauki każdego uczącego się (S27), ○ równoważyć potrzeby szkoleniowe oraz realne potrzeby rynku pracy (S28), ○ tworzyć i negocjować satysfakcjonujące warunki kształcenia/ szkolenia, zapewniające osobie uczącej się wsparcie przy realizacji celów programu szkoleniowego (S29), ○ zachęcać do eksperymentalnego i kreatywnego myślenia w trakcie procesu mentoringu (S30). 	

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
Wspieranie i motywowanie uczącego się w miejscu pracy		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ teorie motywacji oraz teorii związane z coaching’iem (K23), ○ zasady i metod wspierania osób uczących się (lub nowozatrudnionych) w miejscu pracy, jak również procesu wspierania podczas mentoringu (K24), ○ podstawowe wartości w życiu zawodowym, zasady etyki i kultury pracy w konkretnej organizacji (K25), ○ metody szkolenia i mentoringu w miejscu pracy, ich zalety i możliwości zastosowania (K26), ○ specyfika procesu wsparcia podczas mentoringu (K27), ○ kulturę korporacyjną i powody, dla których jest ważna (K28), ○ kwestie wielokulturowości oraz różnorodności kulturowej (K29), ○ rolę ludzi i innych zasobów, przyczyniających się do sukcesu osoby uczącego (K30). 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ zapewniać efektywne wsparcie i coaching w miejscu pracy, przy zastosowaniu odpowiednich narzędzi i technik (S31), ○ opisywać, wyjaśniać i stosować specyficzne techniki radzenia sobie z (trudnymi) pytaniami uczącego się, jego problemami i stresem (S32), ○ wspierać postępy uczącego się, występując w razie potrzeby jako jego/ jej rzecznik w stosunku do innych członków organizacji (S33), ○ oceniać stopień adaptacji osoby uczącej się na stanowisku pracy i w razie potrzeby wspierać ją w procesie adaptacji, uwzględniając zwyczaje społeczne, obowiązujące przepisy i regulacje obowiązujące w przedsiębiorstwie (S34), ○ opisać, wyjaśnić i stosować techniki motywowania uczącego się (np. do zaakceptowania nowych zachowań), biorąc pod uwagę rozwiązania alternatywne i wybierając najwłaściwsze (S35), ○ komunikować się i słuchać osoby uczącej się w sprawach związanych z programem szkolenia (S36), ○ efektywnie reagować na problemy uczącego się dotyczące godzenia wymagań przełożonego, mentora i tutora (S37), ○ oceniać rodzaj i poziom wsparcia 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wspiera postępy uczącego się w programie szkoleniowym, w razie potrzeby występując w roli reprezentanta interesów osoby uczącej się wobec innych członków organizacji (C18). ○ Udziela odpowiedniego wsparcia uczącemu się, tak aby osiągnął swoje cele szkoleniowe, cele osobiste oraz rozwiązał (w miarę możliwości) swoje problemy osobiste (C19). ○ Zapewnia uczącemu się bieżące wsparcie kierownictwa i pracowników firmy, w której odbywa się szkolenie, zarówno w kwestiach dotyczących szkolenia, jak i adaptacji w środowisku przedsiębiorstwa/ organizacji (C20). ○ Analizuje i komunikuje się z tutorem w sprawie kwestii dotyczących wsparcia dla osoby uczącej się (C21). ○ Analizuje i doskonali działania własne w udzielaniu wsparcia osobie uczącej się (C22).

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>potrzebnego różnym osobom uczącym się i dostosować odpowiednio swoje postępowanie (S38),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ dyskutować wartości w życiu zawodowym i zasady etyki, które powinien stosować uczący się, w celu otrzymania/ utrzymania pracy lub w celu dalszego rozwoju zawodowego (S39), ○ stymulować osobę uczącą się do podejmowania refleksji nad szkoleniem, przewodzić w tym procesie (S40), ○ rozpoznawać i integrować kulturowy wymiar procesu uczenia się; wyjaśniać termin „kultura korporacyjna” i opisywać specyfikę kultury korporacyjnej konkretnej firmy/ organizacji (S41). 	
Monitorowanie postępów i przekazywanie informacji zwrotnej		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ zasady i metody oceny oraz monitoringu programów szkoleniowych w miejscu pracy (K31), ○ teorię świadczenia konstruktywnej informacji zwrotnej (K32), ○ procedury efektywnego reagowania na problemy uczącego się (K33), ○ zasady zarządzania sytuacjami kryzysowymi (K34), ○ zasady BHP (K35), ○ możliwe źródła dodatkowego wsparcia osoby uczącej się (np. opieki społecznej) (K36), 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ przekazywać efektywną i konstruktywną informację zwrotną uczącemu się (S42), ○ uzgadniać z uczącym się kolejne podejmowane kroki (S43), ○ stosować systematyczny proces przeglądu postępów poczynionych przez uczącego się, poprzez sprawdzanie konkretnych kamieni milowych opracowanych w oparciu o cele szkoleniowe (S44), ○ komunikować się i słuchać osoby uczącej się w sprawach dotyczących procesu kształcenia/ szkolenia w miejscu pracy (S45), 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Przekazuje konstruktywną informację zwrotną uczącemu się na temat jego/jej postępów i zapewnia możliwości ich dyskusowania oraz negocjowania zmian (C23). ○ Opracowuje wymagania dotyczące oceniania osoby uczącej się (C24). ○ Dokonuje regularnych przeglądów postępów w szkoleniu i podejmuje działania wspierające osobę uczącą się w jej rozwoju, jeśli jest to konieczne (C25). ○ Zarządza efektywnie sytuacjami kryzysowymi, które mają wpływ na program szkolenia osoby uczącej się (C26). ○ Monitoruje postępy uczącego się i przekazuje

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
<ul style="list-style-type: none"> ○ rolę osób do kontaktu (w formie/ organizacji), do których uczący się może się zwrócić w sytuacjach kryzysowych (K37), ○ specyfikę wymagań dotyczących przeglądu, oceny i raportowania programu szkolenia (K38), ○ podstawy wiedzy teoretycznej w ramach konkretnego tematu merytorycznego (K39). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ interweniować we właściwy sposób i w odpowiednim czasie w celu wsparcia postępów osoby uczącej się (S46), ○ doradzać uczącemu się w zakresie stosowania środków dodatkowego wsparcia (np. opieki społecznej) (S47), ○ wspierać odpowiednie osoby (wskazane do kontaktów z uczącym się) w koncentrowaniu się na procesie szkoleniowym, dokumentowaniu go i zapewnieniu, że potencjał uczącego się jest w pełni wykorzystany (S48), ○ budować i stosować narzędzia dla samooceny uczącego się (S49), ○ identyfikować możliwe problemy dotyczące satysfakcji z pracy osoby uczącej się oraz pomóc w ich rozwiązaniu (S50). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ mu/ jej informację zwrotną na ten temat (C27). ○ Zapewnia (we współpracy z tutorem) spełnienie wszystkich wymagań oceny formalnej i raportowania (C28). ○ Zapewnia, że postępy uczącego się są poddawane efektywnym przeglądom (we współpracy z tutorem) w ustalonych, regularnych terminach oraz, że jeśli jest to potrzebne, podejmowane są odpowiednie działania (C29). ○ Zapewnia zaangażowanie innych osób w program szkolenia w miejscu pracy, możliwość jego dyskusyjnego i negocjowanego (C30). ○ Zarządza efektywnie niespodziewanymi sytuacjami zawodowymi powstającymi w trakcie szkolenia w miejscu pracy (C31). ○ Zarządza problemami osoby uczącej się, dotyczącymi jego programu szkolenia, zadań związanych z pracą oraz negocjuje działania zaradcze z uczącym się i z innymi, jeśli jest to konieczne (C32). ○ Analizuje i doskonali własne działania monitorujące (C33).
Ewaluowanie procesu szkoleniowego i własnego wkładu w jego przebieg		
<p>Zna i rozumie w szerokim zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ zasady ewaluacji programów szkolenia w miejscu pracy, opartej na efektach działania (K40), ○ metodologię i narzędzia ewaluacji (włącznie 	<p>Posiada szeroki zakres umiejętności kognitywnych i praktycznych, w szczególności potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ projektować i stosować metody ewaluacyjne, w tym wyznaczenie kamieni milowych, okresowa ocena uczącego się, formalne 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ocenia indywidualny program szkolenia pod względem jego efektywności w osiągnięciu celów szkoleniowych (C34). ○ Dokonuje ewaluacji efektywności stanowiska pracy pod względem kreowania możliwości

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
<p>z metodami interpretacji) (K41),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ metody analizowania wyników ewaluacji oraz ich zastosowania w celu identyfikacji obszarów wymagających doskonalenia, zarówno w kontekście ogólnym jak i w przypadku konkretnych programów (K42), ○ zasady dokumentowania i prezentowania wyników ewaluacji (K43), ○ rolę głównych interesariuszy uczestniczących w ewaluacji, w tym osoby uczącej się i tutora (K44), ○ znaczące/krytyczne wydarzenia, problemy i sukcesy we wspieraniu konkretnego programu szkolenia (K45). 	<p>wywiady i nieformalne dyskusje z uczącym się (S51),</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ projektować i stosować narzędzia i techniki służące analizie danych uzyskanych z ewaluacji (S52), ○ wnioskować na podstawie wyników ewaluacji i podejmować stosowne działania (S53), ○ dokumentować i prezentować wyniki ewaluacji (S54), ○ stosować narzędzia i techniki ewaluacji dla oceny stanowiska pracy pod kątem kreowania możliwości szkoleniowych i udzielanego wsparcia; w razie potrzeby negocjować kroki doskonalące (S55), ○ pomagać uczącemu się w refleksji nad własnymi działaniami, pracą, w określaniu potencjału rozwojowego i podejmowaniu odpowiednich działań (S56). 	<p>szkoleniowych; wspiera działania doskonalące (C35).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ocenia indywidualny program szkolenia pod względem jego efektywności w osiągnięciu celów szkoleniowych, kładąc nacisk na realizację konkretnych programów na konkretnych stanowiskach pracy dla konkretnego uczącego się (C36). ○ Zapewnia systematyczność ewaluacji programu szkolenia w miejscu pracy oraz to, że jej wyniki są uwzględniane w procesie ich doskonalenia (C37). ○ Ocenia stopień osiągnięcia celów szkoleniowych przez osobę uczącą się (C38). ○ Zapewnia, że potencjał rozwoju osoby uczącej się jest identyfikowany oraz, że informacja na ten temat jest przekazywana odpowiednim osobom (C39). ○ Zapewnia refleksję osób uczących się nad wynikami ewaluacji, ich zrozumienie dla własnego wkładu w jej wyniki oraz podjęcie stosownej reakcji (C40). ○ Bierze odpowiedzialność za własne podejście do pracy oraz sprawowaną rolę (C41). ○ Analizuje i doskonali własne podejście do ewaluacji procesu szkolenia (C42).