

Program de mentorat pentru personalul din penitenciare

PREZENTARE GENERALĂ A MODULULUI

Rezumatul modulului /Conținut ul principal	Acest modul se concentrează pe dezvoltarea competențelor de bază esențiale pentru o performanță eficientă în diverse contexte profesionale, cu un accent special pe: Abilități de comunicare, <ul style="list-style-type: none">● Abilități interpersonale● Abilități de soluționare a conflictelor	Rezultatele învățării modulului	<ol style="list-style-type: none">1. Să înțeleagă principiile întrebărilor deschise, afirmațiilor, ascultării reflexive și rezumării (OARS) și importanța lor în promovarea comunicării și colaborării eficiente în relațiile de mentorat.2. Să recunoască vulnerabilitatea ca fiind un punct forte și rolul acesteia în promovarea conștiinței de sine, a curajului și a umilinței atât la mentori, cât și la persoanele mentorate.3. Să sublinieze importanța respectului și a asumării responsabilității în cadrul interacțiunilor pentru a stabili încrederea, a promova incluziunea și a preveni conduita necorespunzătoare în mediul penitenciar.4. Dezvoltarea abilităților de căutare a unor rezultate reciproc avantajoase, care să conducă la rezolvarea problemelor în colaborare și la îmbunătățirea relațiilor mentor-mentorat.5. Să reflecteze asupra conceptelor și strategiilor cheie discutate pentru a cultiva o cultură a profesionalismului, a creșterii și a comunicării eficiente în mediul penitenciar.
Orar & program	Învățare auto-ghidată - 1 oră Introducerea modulului Importance of Core Competencies <ol style="list-style-type: none">1. Prezentare generală a abilităților de comunicare2. Înțelegerea abilităților interpersonale3. Strategii pentru dezvoltarea competențelor 4. Sesiune sincronă - 4 ore		

PREZENTARE GENERALĂ A MODULULUI

Obiectivele modulului

- Învățați principiile întrebărilor deschise, afirmațiilor, ascultării reflexive și rezumării (OARS - Open Ended Questions, Affirmations, Reflective Listening and Summarizing).
- Să înțeleagă vulnerabilitatea ca un punct forte și rolul acesteia în comunicarea eficientă.
- Să sublinieze importanța respectului și a asumării responsabilității în interacțiuni.
- Să înțeleagă și să practice căutarea unor rezultate reciproc avantajoase.

Metode de evaluare

- Autoevaluarea competențelor după cursul de formare;
- Atribuire individuale la platforma LMS;
- La finalul formării (sondaj de satisfacție).

Partea asincronă Dezvoltarea competențelor de bază


- **Introducere (5 minutes):**

Întâmpinarea participanților și prezentarea obiectivelor de învățare.

1. Învăță principiile întrebărilor deschise, afirmațiilor, ascultării reflexive și rezumării (OARS - Open Ended Questions, Affirmations, Reflective Listening and Summarizing).
2. Să înțeleagă vulnerabilitatea ca un punct forte și rolul acesteia în comunicarea eficientă
3. Subliniați importanța respectului și a asumării responsabilității în interacțiuni.
4. Înțelegerea și practicarea căutării unor rezultate reciproc avantajoase
5. Concluzii și reflecții.



Înțelegerea OARS

 20 minutes

Dorim să începem prin a sublinia rolul esențial al întrebărilor deschise (OARS) în mentorat, ca mijloc de a crea un mediu lipsit de prejudecăți pentru mentee și alți colegi mentori pentru a-și explora preocupările. Spre deosebire de întrebările închise, cele deschise încurajează răspunsuri detaliate, favorizând o atmosferă de colaborare și evocare (Miller & Rollnick, 2012).

Propunem un raport de doi la unu între ascultarea reflexivă și întrebări ca standard pentru relația de mentorat. Acest raport ajută la crearea și direcționarea impulsului în conversație. Există o întreagă literatură cu privire la obstacolele capcanei întrebărilor și răspunsurilor și capcana expertului (Geldard, et.al, 2017; Sue et.al, 2022), subliniind necesitatea unei relații de colaborare și evocatoare client-practician, în cazul nostru relația mentor-mentee (Eby & Robertson, 2020; Mullen & Klimaitis, 2021).

Diferențierea dintre întrebările deschise și cele închise constă în faptul că întrebările închise tind să blocheze impulsul și pot duce la căderea în capcana întrebărilor și răspunsurilor. Trebuie acordată o atenție deosebită „întrebărilor-cheie” care marchează tranziția de la construirea motivației la consolidarea angajamentului, ghidând atât mentorii, cât și persoana mentorată către următorii pași din călătoria lor de mentorat (Passmore, Peterson & Freire, 2013; Rosengren, 2012)

În cele din urmă, dorim să subliniem importanța întrebărilor deschise, a ascultării reflexive și a unei abordări echilibrate între întrebări și reflecții în mentorat, concentrându-ne pe crearea unui mediu colaborativ și centrat pe persoană.

Exemple practice:

1. Vă rugăm să ne împărtășiți perspectiva dumneavoastră cu privire la modul în care schimbările recente din echipă v-au afectat munca?
2. Ce părere aveți despre strategiile propuse pentru îmbunătățirea comunicării în tura dumneavoastră?



Afirmații (A):

Afirmațiile implică recunoașterea și validarea gândurilor, sentimentelor sau acțiunilor celeilalte persoane.

Acestea creează o atmosferă pozitivă și de susținere, contribuind la creșterea stimei de sine, a motivației și a unui mediu interpersonal constructiv.

Sfaturi pentru utilizarea afirmațiilor:

- Concentrați-vă pe comportamente specifice în loc de atitudini, decizii și obiective.
- Evitați utilizarea cuvântului „eu”.
- Concentrați-vă pe descrieri și nu pe evaluări.
- Preocupați-vă mai degrabă de zonele fără probleme decât de cele cu probleme.
- Gândiți-vă la afirmații ca la atribuirea unor calități interesante mentee-ului.
- Încurajați o viziune competentă asupra lumii și nu una deficitară.

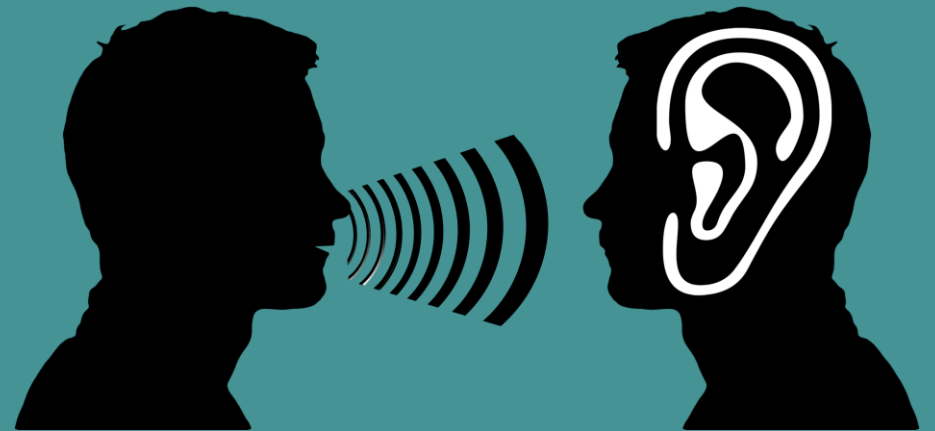


Ascultarea reflexivă (R):

Ascultarea reflexivă implică parafrizarea sau rezumarea mesajului vorbitorului pentru a demonstra înțelegerea și a încuraja continuarea comunicării (Miller & Rollnick, 2012). Tehnicile includ:

1. Parafrizarea punctelor cheie.
2. Rezumarea emoțiilor sau a îngrijorărilor vorbitorului.

Ascultarea reflexivă este mecanismul prin care mentorii își pot exprima interesul, empatia și înțelegerea față de persoana mentorată. Ei pot să exprime acceptarea persoanei îndrumate și, de asemenea, să conteste ușor anumite opinii; mentorii pot încuraja o mai mare examinare sau o schimbare de direcție față de o afirmație problematică. Ascultarea reflexivă este utilizată de obicei pentru a crea un impuls, care poate fi apoi canalizat în direcții care sunt productive.



Cele 12 blocaje rutiere ale lui Thomas Gordon (Gordon, 1970)

1. A ordona, a dirija sau a comanda
2. A avertiza sau a amenința
3. A da sfaturi, a face sugestii, a oferi soluții
4. A convinge prin logică, a argumenta, a ține prelegeri
5. Moralizarea, predicarea, informarea clienților cu privire la date
6. Judecarea, criticarea, dezacordul, blamarea
7. A fi de acord, a aproba, a lăuda
8. A face de rușine, a ridiculiza, a insulta
9. Interpretare, analiză
10. A liniști, a simpatiza, a consola
11. A pune întrebări, a cerceta
12. A se retrage, a distrage atenția, a glumi, a schimba subiectul



Rezumarea (R):

Rezumatul implică recapitularea concisă a punctelor-cheie ale unei conversații, contribuind la clarificarea informațiilor și la asigurarea alinierii.

Elemente-cheie:

Începeți cu o introducere - „Lăsați-mă să văd dacă am înțeles...”

Prezentați ambele părți, începând cu „contra” și terminând cu „pro”

Verificarea înțelegerii - „Am înțeles totul?”

Dacă participantul și-a exprimat ambivalența, surprindeți ambele părți - „Pe de o parte... și pe de altă parte...”

Pe scurt :

1. Rezumați principalele concluzii ale unei ședințe de mentorat pentru a vă asigura că toată lumea este pe aceeași undă.

Și / sau

2. Recapitulați principalele acțiuni și decizii luate în timpul întâlnirii.



Puterea vulnerabilității

Vulnerabilitatea, adesea privită mai degrabă ca un punct forte decât ca o slăbiciune, este esențială pentru un leadership eficient.

Mentorii pot încuraja persoanele mentorate să îmbrățișeze vulnerabilitatea ca mijloc de dezvoltare a conștiinței de sine, a curajului și a smereniei.

Modelând smerenia și deschiderea față de perspective diferite, mentorii pot crea un spațiu sigur în care elevii să recunoască imperfecțiunile și să solicite feedback.

În plus, mentorii pot sublinia importanța transparenței și a deschiderii emoționale, îndrumând persoanele îndrumate să construiască conexiuni semnificative și să dezvolte calități de lider carismatic.

Cu toate acestea, mentorii trebuie, de asemenea, să recunoască faptul că manifestarea vulnerabilității necesită curaj și pot sprijini persoanele mentorate în parcurgerea riscurilor inerente asociate cu deschiderea. În cele din urmă, mentorii joacă un rol vital în a-i ajuta pe cei mentorați să cultive curajul și reziliența necesare pentru a accepta vulnerabilitatea și a prospera ca lideri.



<https://www.youtube.com/watch?v=4BBE4sO4U1A>

Explorarea importanței muncii în echipă și a colaborării în mediul penitenciar

- Sfaturi (Hackman & Johnson, 2013; Katzenbach & Smith, 2015; Xue, Bradley & Liang 2011; Lee & Wong, 2019; Warrick, 2017) privind modul de a realiza acest lucru:
 - ✓ să existe canale clare de comunicare
 - ✓ recunoașterea greșelilor,
 - ✓ abordarea transparentă a provocărilor,
 - ✓ căutarea activă de soluții
 - ✓ conducerea prin exemplu
 - ✓ încurajarea comunicării deschise
 - ✓ recunoașterea și recompensarea comunicării
 - ✓ promovarea obiectivelor, valorilor și practicilor comune care sunt în conformitate cu viziunea dumneavoastră





10 minutes

Respect și asumarea răspunderii

Respectul și asumarea responsabilității în interacțiuni sunt esențiale (Liebling, 2011; Johnston, Ricciardelli & McKendy, 2022) pentru:

- ✓ menținerea ordinii,
- ✓ promovarea încrederii,
- ✓ rezolvarea conflictelor,
- ✓ consolidarea eforturilor de reabilitare,
- ✓ promovarea profesionalismului,
- ✓ prevenirea comportamentului necorespunzător în mediul penitenciar,
- ✓ să creeze un sentiment de echitate în rândul personalului și al deținuților



Win-Win

- Înțelegerea și practicarea urmării unor rezultate reciproc avantajoase.
- Urmăriți următorul videoclip scurt despre Thomas Kilmann, modul de conflict (Thomas & Kilmann, 1977).
<https://www.youtube.com/watch?v=PFLydyH2H8Y>





5 minutes

Concluzii



În concluzie, în calitate de mentori, este esențial să subliniem importanța respectului și a asumării responsabilității în interacțiuni, încorporând în același timp principiile întrebărilor deschise, afirmațiilor, ascultării reflexive și rezumării (OARS).

Respectul pune bazele încrederii și colaborării, promovând un mediu favorabil creșterii și învățării. Arătând respect pentru perspectivele și limitele persoanelor mentorate, mentorii creează o atmosferă incluzivă în care persoanele mentorate se simt valorizate și împuternicite.

Asumarea responsabilității implică asumarea răspunderii și a integrității, constituind un exemplu pozitiv pentru persoanele mentorate. În plus, înțelegerea vulnerabilității ca un punct forte și a rolului acesteia în comunicarea eficientă este esențială.

Mentorii ar trebui, de asemenea, să caute să obțină rezultate reciproc avantajoase, asigurându-se că ambele părți contribuie la creșterea și dezvoltarea relației mentor-mentee.

În cele din urmă, prioritizarea respectului, a asumării responsabilității și a strategiilor de comunicare eficientă îmbunătățește relațiile mentor-mentee și contribuie la o cultură a profesionalismului și a creșterii în mediul penitenciar.

Partea sincronă



Icebreaker: NEEDS (NEVOI) - (🕒 30 min)

Scop : împărtășirea aspectelor personale legate de nevoile pe care le avem în comunicare și relații.

Instrucțiuni :

Împărțiți participanții în grupuri de 3-4

Fiecare participant va primi un card flash cu următoarele instrucțiuni:

N - Nume: împărtășiți povestea sau semnificația din spatele numelui dvs.

E – Expectations - Așteptări : împărtășiți una dintre așteptările pe care le aveți de la acest mod

E - Experiențe : vorbiți despre o experiență de comunicare memorabilă sau cu impact

D – Dreams- Vise : Împărtășiți un vis sau un obiectiv personal sau profesional legat de comunicare și relații.

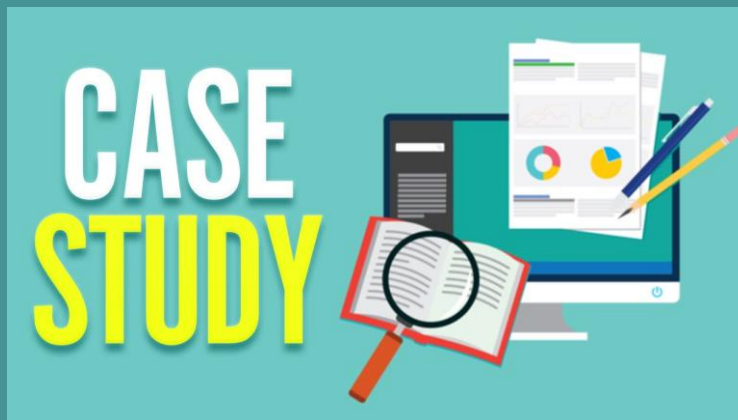
S – Strengths - Puncte forte : discutați despre un punct forte personal pe care îl aduceți în relații.

Fiecare participant va avea la dispoziție 3 minute pentru a se gândi la răspunsuri, după care fiecare își va împărtăși răspunsurile. Un membru al grupului (pe bază de voluntariat) va nota pe un flipchart în ordine aleatorie răspunsurile. (12 min, 3-4 min/participant).

Fiecare grup își va împărtăși răspunsurile, după care le va lipi/atașa pe un perete (10-15 minute). Pe parcursul modulului, aceștia pot merge la flipchartul lor respectiv și pot adăuga mai multe elemente legate de categoriile menționate mai sus.



ROW cu OARS



Într-o instituție penitenciară, există o echipă de ofițeri de penitenciare care sunt responsabili de gestionarea operațiunilor zilnice și de asigurarea siguranței și securității deținuților. Cu toate acestea, tensiunile și conflictele dintre membrii personalului au crescut, ducând la un mediu de lucru tensionat. Administrația închisorii decide să organizeze un atelier de comunicare pentru a aborda aceste probleme și pentru a îmbunătăți comunicarea generală și relațiile dintre membrii personalului. Personalul închisorii include un grup divers de ofițeri de penitenciare, de la veterani experimentați la recruți mai noi. Scopul este de a crea o atmosferă în care participanții să poată discuta deschis despre problemele lor și să lucreze la construirea unei echipe mai respectuoase și mai colaborative.

vând în vedere contextul de mai sus, participanții vor fi împărțiți în grupuri de câte 3 persoane. Fiecare grup va trebui să decidă asupra unui scenariu (5 minute/grup), să joace scenariul (5 minute), în timpul jocului de rol, unul dintre membrii grupului va juca rolul de observator. La sfârșitul jocului de rol, acesta își va prezenta impresia cu privire la întregul proces (5 min). După jocul de rol, facilitatorul va introduce conceptele de Respect, Proprietate, Win-Win și OARS. (10 min)



- **Respectul:** Arătarea considerației și respectului pentru demnitatea și autonomia celeilalte persoane. Respectarea perspectivei sale, chiar dacă aceasta diferă de a dumneavoastră.
- **Asumarea:** asumarea (asumarea, responsabilitatea) propriilor cuvinte și acțiuni.
- **Win-Win:** căutarea de rezultate reciproc avantajoase.
- **Întrebări deschise (O):** Întrebările deschise sunt întrebări care necesită mai mult decât un simplu răspuns „da” sau „nu”, încurajând elaborarea și discuția.
- Exemplu: "*Ne puteți împărtăși perspectiva dvs. asupra modului în care schimbările recente din colectivul nostru v-au afectat activitatea?*" Această întrebare invită persoana să își exprime gândurile și sentimentele.
- **Afirmații (A):** Afirmațiile implică recunoașterea și validarea gândurilor, sentimentelor sau acțiunilor celeilalte persoane, promovând o atmosferă pozitivă și de susținere.
- Exemplu: "*Apreciez dedicarea și munca grea pe care le aduceți constant echipei noastre. Nu trece neobservat.*"

- **Ascultarea reflexivă(R):** Ascultarea reflexivă implică parafrizarea sau rezumarea mesajului vorbitorului pentru a demonstra înțelegerea și a încuraja continuarea comunicării.
- Exemplu: " *Dacă înțeleg bine, spuneți că lipsa unei comunicări clare a fost o sursă de frustrare pentru echipă. Este corect?*"
- **Sumarizarea (S):** Sumarizarea presupune recapitularea concisă a punctelor-cheie ale unei conversații, contribuind la clarificarea informațiilor și la asigurarea alinierii.
- Exemplu: " *Deci, pentru a recapitula, principalele noastre provocări includ îmbunătățirea canalelor de comunicare, abordarea preocupărilor legate de volumul de muncă și promovarea unui mediu de echipă mai colaborativ.*"

ROW si OARS

- Participanții din grupul lor vor inversa rolurile și vor repeta scenariul, concentrându-se pe aplicarea principiilor menționate mai sus. Observatorul va oferi feedback diadei folosind un sistem simplu de bifare.
- Feedback, în cadrul căruia acesta/aceasta va exersa unele dintre competențele menționate mai sus
- Reflecții

Fiecare participant reflectă asupra impactului pe care l-a avut încorporarea principiilor Respect, Asumarea (Ownership), Win-Win și OARS în scenariu.

Ce schimbări au fost observate în dinamica comunicării?

Cum a contribuit sublinierea acestor principii la o interacțiune mai pozitivă?

Participanții vor fi rugați să își împărtășească reflecțiile (pe bază voluntară)

- ✓ **Respect**
- ✓ **Ownership**
- ✓ **Win-Win**
- ✓ **Open Ended questions**
- ✓ **Affirmations**
- ✓ **Reflective Listening**
- ✓ **Summarizing**

Scutul

Fiecare participant va dedica 5 minute pentru a înscrie pe scutul său modul în care crede că este perceput de colegii săi. Ulterior, participanții vor trece la o fază de reflecție, scriind pe un bilețel dacă atributele de pe scutul lor îi fac vulnerabili, însoțit de motivația alegerii lor (alte 5 minute).

Următoarea etapă implică împărțirea participanților în trei subgrupuri, unde aceștia evaluează în colaborare dacă atributele de pe scuturile lor se aliniază cu tehnicile de comunicare practicate. Fiecare participant își va evalua individual scutul, eliminând elementele considerate nefolositoare (10 minute). În cadrul grupurilor lor, participanții vor reflecta asupra motivelor pentru care cred că ceilalți îi percep într-un anumit fel (10 min) și asupra motivelor care stau la baza menținerii acestei anumite imagini (alte 10 min).

Materiale necesare:

- ✓ scuturi de hârtie
- ✓ Scut principal
- ✓ Creioane
- ✓ Pixuri
- ✓ Markere
- ✓ Stickere

Scutul

În continuare, participanții vor fi îndemnați să ia în considerare îmbunătățirea comunicării și a relațiilor interpersonale la locul de muncă, luând în considerare competențele discutate pe parcursul sesiunii (5 min). După reflecțiile individuale, fiecare subgrup își va sintetiza observațiile într-un nou scut colectiv (15 min).

Continuând interacțiunea în grupuri mici, participanții vor găsi diverse strategii (de exemplu: pauze regulate, mese comune, evitarea personalizării, umorul și ascultarea activă), pentru a-și menține noile revelații. Aceste rezultate vor fi înscrise pe interiorul scuturilor lor (10-15 minute).

La sfârșitul acestui exercițiu, fiecare subgrup își va prezenta scuturile colective, iar facilitatorul va consemna elementele de pe fața și spatele celor trei scuturi produse de grupuri pe un scut principal. În cele din urmă, întregul grup se va angaja colectiv în sarcina de a crea o stemă pentru scutul principal (20 min)



Crearea de rețele rapide

Obiective: Să practice comunicarea eficientă în cadrul discuțiilor de grup.

Facilitatorul va începe activitatea prin furnizarea de instrucțiuni clare, inclusiv începerea și încetarea conversațiilor semnalate de un cântec desemnat (sugestii de cântece: On the nature of daylight- Max Richter, et.al; Camping - Johann Johannsson; Dismantle- Peter Sandberg).

Când începe muzica, participanții vor înceta discuțiile în curs, vor începe să se amestece și vor relua conversațiile cu un nou coleg când muzica se oprește.

Această rotație va continua pentru o durată de 20 de minute. După activitate, fiecare participant va primi un chestionar de evaluare pentru a reflecta și a-și evalua înțelegerea elementelor principale abordate în cadrul sesiunii (10 min).



Concluzii și evaluare:



Vă mulțumim!

