KOMPENDIUM OPIEKUNA STAŻU

MODUŁ II

TECHNIKI PRZEKAZYWANIA WIEDZY PRAKTYCZNEJ Z ELEMENTAMI MENTORINGU

Rozdział 4. **NAUKA PRZEZ DOŚWIADCZENIE** – kształcenie osób dorosłych

Rozdział 5. **MENTORING** – zasady i główne zadania

Rozdział 6. **INFORMACJA ZWROTNA** – narzędzie wpływu i rozwoju

„Europejska jakość staży zawodowych"
Mazowiecka Grupa Szkoleniowo – Doradcza S.C.

STUDIUM PRZYPADKU

Michał jest nowym stażystą w sieci sklepów ze sprzętem elektronicznym. Do jego obowiązków będzie należy obsługa infolinii oraz zdalna pomoc dla użytkowników. Ukończył Technikum Informatyczne, ma dobre przygotowanie zawodowe jednak to jest jego pierwsza praca związana z obsługą klientów. Jest ambitny, chciałby wykonywać swoja pracę jak najlepiej jednak nie zawsze potrafi samodzielnie udzielić wszystkich informacji czy rozwiązać problemy, z którymi ma do czynienia. Jest tym bardzo zestresowany, szczególnie jeśli musi prosić o pomoc swoich kolegów. Nie chce popełniać błędów, wie że jego praca jest oceniana, chciałby po stażu zostać na stałe w firmie, zależy mu na dobrej opinii.

Opiekunem stażu został pan Zbyszek, pracownik z kilkunastoletnią praktyką na tym stanowisku. Ma pełnić rolę mentora i wprowadzić młodszego kolegę w jego pracę. Kierownik działu HR poprosił go o przygotowanie programu szkolenia dla Michała, obejmującego różne formy doskonalenia zawodowego zarówno pod względem praktycznym jak i teoretycznym.

Jest to szczególnie ważne ponieważ firma chce rozpocząć stałą współpracę ze szkołami informatycznymi i przyjmować na praktyki i staże absolwentów. Zostaną przeznaczone środki na wdrożenie tego programu, co będzie też bardzo dobrą promocją firmy na rynku pracy i możliwością pozyskania kandydatów z dużym potencjałem rozwojowym. Na najbliższym spotkaniu pan Zbyszek ma przedstawić swoją propozycję programu szkoleniowego dla stażystów.

TEMATYKA MODUŁU II

W tej części Kompendium zostaną udzielone m.in. odpowiedzi na pytania:

- Jaka jest specyfika uczenia się osób dorosłych?
- Na czym polega cykl Kolba?
- Jakie są style uczenia się?
- Od czego zależy skuteczność w nauczaniu osób dorosłych?
- Na czym polega rola i zadania mentora?
- Jakie cechy powinien posiadać mentor?
- Jakie są metody i strategie mentoringu?
- Na czym polega Model GROW?
- Czym jest informacja zwrotna?
- Czym należy się kierować udzielając informacji zwrotnej?
- Na czym polega metoda „FUKO"?

Rozdział 4.

NAUKA PRZEZ DOŚWIADCZENIE – kształcenie osób dorosłych

W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- → Jaka jest specyfika uczenia się osób dorosłych?
- → O czym należy pamiętać w nauczaniu osób dorosłych?
- → Na czym polega cykl Kolba?
- → Jakie są etapy uczenia się?
- → Jakie są style uczenia się?
- → Od czego zależy skuteczność w nauczaniu osób dorosłych?

Jaka jest specyfika uczenia się osób dorosłych?

W nauce dorosłych bardzo ważny jest cel nauczania, dokładne wskazanie zakresu materiału oraz informacje jak możemy daną wiedzę wykorzystać. Nauczając dorosłych należy stawiać też większy nacisk na indywidualne podejście.

Dorośli mają dużą potrzebę bycia słuchanymi, dlatego tak ważna jest dla nich możliwość wyrażania swoich uwag i opinii.

Założenia dotyczące uczenia się dorosłych:

- charakterystyczną cechą osoby dorosłej jest samokontrola, samokierowanie, istotna jest zachęta do pogłębiania potrzeby ujawnienia się potrzeb edukacyjnych
- dorosły uczestnik może i często chce uczestniczyć w tworzeniu programu nauczania oraz w wyborze metod edukacyjnych.
- doświadczenia życiowe posiadane przez uczącego się są ogromnym źródłem wiedzy zarówno dla osoby uczącej się, jak też dla pozostałych osób zaangażowanych w proces uczenia się.
- uczący się dorośli przywiązują większą wagę do tego, czego doświadczają, niż do tego, co jest im przekazywane tylko werbalnie.
- dorośli uczą się, kiedy mają potrzebę nauki. Proces uczenia się powinien odpowiadać na potrzeby uczących się związane z wymaganiami, jakie niesie ze sobą współczesny świat i ich praca.
- być zorganizowany w sposób uwzględniający indywidualne potrzeby, możliwości i gotowość jednostek do uczenia się.
- uczący się nabywają kompetencje pozwalające im radzić sobie z problemami, jakie spotykają w życiu, dlatego oczekują, że zdobyta wiedza i umiejętności mają bezpośrednie zastosowanie i będą mogły jak najszybciej zostać wprowadzone w życie;
- uczenie się polega nie tyle na przyswajaniu wiedzy na określony temat, ale umiejętności rozwiązywania problemów w określonej dziedzinie.
- w przypadku osób dorosłych dominuje motywacja wewnętrzna, uczą się oni z własnej woli

O czym należy pamiętać w nauczaniu dorosłych?

- Zadbaj o pozytywne środowisko. Poczucie bezpieczeństwa, ciekawość tematu oraz zadowolenie, optymalizują proces uczenia się dorosłych.
- Angażuj uczestników. Dorośli ludzie uczą się najszybciej, kiedy biorą aktywny udział w zajęciach.
- Wykorzystaj element współpracy. Większość ludzi uczy się najefektywniej w warunkach przyjaznej współpracy pomiędzy uczestnikami zajęć.
- Używaj różnorodnych technik. Osoby dorosłe uczą się najszybciej, kiedy mają do dyspozycji szeroki wachlarz sposobów zdobywania wiedzy.
- Stosuj dygresje i praktyczne przykłady. Dorośli osiągają bardzo dobre wyniki w uczeniu się, kiedy podkreślany jest kontekst danej wiedzy, angażujące wprowadzenie, otwartość wobec informacji zwrotnej.

Na czym polega cykl Kolba?

Kiedy uczymy się czegoś nowego, modyfikujemy nasze wcześniejsze doświadczenia, z drugiej strony nasze nowe doświadczenia będą miały także wpływ na kolejne, z którymi będziemy mieli do czynienia w przyszłości.
Proces ten jest często nazywany cyklem Kolba. Mówimy o tym procesie jako sekwencji ponieważ po zakończeniu jej zaczyna się ona od nowa.

Jakie są etapy uczenia się?

Zgodnie z modelem Kolba efektywne uczenie się przebiega w czterech etapach powiązanych z czterema zdolnościami i aktywnościami:

- konkretne DOŚWIADCZENIE (odczuwanie) - to coś, co przeżywamy w danej chwili. Wiąże się ono z aktywnością, robieniem czegoś.
- refleksyjna OBSERWACJA (obserwowanie) - polega na analizie doświadczenia. Możemy sobie to wyobrazić jako zatrzymanie klatki filmu i przyjrzenie się jej z różnych perspektyw.
- TEORETYZOWANIE, tworzenie abstrakcyjnych hipotez (myślenie) - wyciąganie wniosków, uogólnienie, odkrywanie prawidłowości, które można ująć w spójną całość.
- aktywne EKSPERYMENTOWANIE (działanie) - jest to etap przetestowania nowych zachowań na podstawie wniosków wyciągniętych z doświadczenia.

Jakie są style uczenia się?

Ludzie przyswajają informacje i wiedzę na różne sposoby. Każdego z nas cechują różne style uczenia się. Ucząc się czegoś stosujemy różne strategie uczenia się. Preferowany styl to taki, którego prawdopodobnie użyjemy w sytuacji, gdy musimy przyswoić wiele informacji. Jeśli metody nauczania dopasowane są do naszego preferowanego stylu uczenia się, proces nauki jest bardziej efektywny. Występują cztery główne style uczenia się i najlepsze metody nauki w zależności od preferowanego stylu.

AKTYWATORZY

Lubią być skupieni na chwili obecnej – tu i teraz. Cechuje ich otwartość i brak sceptycyzmu. Wykazują entuzjazm w stosunku do tego co nowe. Przy rozwiązywaniu problemów lubią posługiwać się metodą „burzy mózgów". Nowe doświadczenia traktują jak wyzwania i lubią stawiać im czoła.

Główne cechy:

- uczą się poprzez działanie
- otwartość na zmiany i nowe metody
- lubią twórcze interaktywne metody
- łatwo i szybko podejmują decyzje
- nie lubią rutyny teorii i działań schematycznych
- lubią być w centrum uwagi i przewodzić

Najlepsze metody i narzędzia dla aktywatora:

- „burza mózgów", dyskusje grupowe, prezentacje na forum
- scenki – odgrywanie ról, praca na „case study"
- gry symulacyjne
- łamigłówki, konkursy
- *On-The-Job Training* – szkolenie w miejscu pracy
- Techniki twórcze

KONTEMPLATORZY

Preferują obserwowanie doświadczenia z dystansu i analizowanie go z wielu różnych perspektyw. Zanim wyciągną jakiś wniosek, chcę wpierw wszystko dobrze przemyśleć i przeanalizować. Cechuje ich ostrożność. Kontemplatorzy to ludzie rozważni, którzy zanim podejmą jakąś decyzję, będą analizować sprawy pod każdym możliwym kątem i brać pod uwagę różne konsekwencje z tym związane. Lubią obserwować innych w działaniu.

Główne cechy:

- uczą się poprzez obserwowanie
- są dobrymi słuchaczami
- poszukują informacji i rozwiązań
- lubią mieć czas na przygotowanie i pracę
- nie lubią improwizować
- lubią badać sprawy z wielu różnych perspektyw

Najlepsze metody i narzędzia dla kontemplatora:

- dyskusje w parach i małych grupach
- opinie innych osób, praca indywidualna z trenerem i coaching
- kwestionariusze autoanalizy i osobowościowe, arkusze obserwacyjne
- testy diagnostyczne, wywiady
- filmy – obserwacja i omawianie

TEORETYCY

Cenią racjonalność i logikę, wolą to co jest obiektywne i racjonalne od tego co jest subiektywne i niejednoznaczne. Mają analityczny umysł, konsekwentnie stosują logiczne podejście do rozwiązywania problemów.

Główne cechy:

- w proces uczenia się potrzebują teorii, modeli, koncepcji i faktów
- są zorganizowani, systematyczni i rzeczowi
- lubią złożone sytuacje
- przeszkadza im działanie intuicyjne i emocjonalne
- dążą do zrozumienia teorii

Najlepsze metody i narzędzia dla teoretyka:

- wyniki badań i statystyki
- modele pojęciowe i definicje
- „dyskusja oksfordzka" – forum dyskusyjne i „walka" na argumenty
- fragmenty książek, artykuły, podręczniki, manuale
- koncepcje i postawy teoretyczne dla metod działania
- „case study" – szukanie najlepszych możliwych rozwiązań

PRAGMATYCY

Lubią testować nowe idee, teorie i metody, aby sprawdzić czy działają w praktyce. Poszukują nowych pomysłów, lubią eksperymentować i sprawdzać ich praktyczne zastosowanie.

Pragmatycy to osoby rzeczowe i praktyczne. Różnego rodzaju problemy i okazje traktują jako wyzwania. Abstrakcyjne koncepcje i teorie nie mają dla nich większego sensu, dopóki nie zobaczą możliwości, aby wcielić je w życie.

Główne cechy:

- uczą się przekładając teorię na praktyczne działanie
- męczy ich „sucha" teoria
- lubią praktyczną wiedzę, konkretne metody i rozwiązania
- nastawieni na działanie i eksperymenty

Najlepsze metody i narzędzia dla pragmatyka

- studia przypadków, katalogi skutecznych działań
- przeprowadzanie eksperymentów
- On-The-Job Training, obserwacja na stanowisku pracy
- analiza korzyści, zadania wdrożeniowe

Od czego zależy skuteczność w nauczaniu osób dorosłych?

Skuteczność i efektywność uczenia się dorosłych zależą od tego, jaką strukturę wiedzy im zaproponuje, na ile mogą wykorzystywać dotychczasowe umiejętności, nawyki, postawy. Ludzie dorośli uczą się najlepiej, gdy:

- w procesie mają możliwość odwoływania się do własnego doświadczenia w rozwiązywaniu pojawiających się problemów bądź osiąganiu celów;
- rozumieją znaczenie i wartość tego, czego się uczą; działają dobrowolnie;
- mają wpływ na przebieg szkolenia lub warsztatu, w którym uczestniczą;
- oni i ich doświadczenia są uznane za cenne i przydatne w trakcie szkolenia;
- mogą "wyrażać siebie", nie obawiając się oceny;
- mogą popełniać błędy nie będąc "osądzanymi";
- są aktywnie zaangażowani w proces uczenia;
- zinterpretowali cele szkolenia jako swoje własne.

Rozdział 5.

MENTORING – główne zasady i zadania

W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- Jakie są cele mentoringu?
- Na czym polega rola i zadania mentora?
- Jakie są korzyści dla mentora ?
- Jakie cechy powinien posiadać mentor?
- Jakie są metody i strategie mentoringu?
- Na czym polega Model GROW?

Jakie są cele mentoringu?

Mentoring to forma efektywnego szkolenia i adaptacji pracownika. Polega na opiece mentora podczas rozwijania kompetencji oraz realizacji ścieżki zawodowej osoby szkolonej. Mentoring to udzielanie rad nie tylko w zakresie konkretnych zadań, lecz także w sprawie kształtowania ścieżki zawodowej i rozwoju osobistego.

Jest relacją partnerską pozostającą wyłącznie na stopniu zawodowym. Przynosi korzyści obu zaangażowanym stronom.

Mentor doskonali swoje umiejętności interpersonalne, a jego podopieczny rozwija samoświadomość oraz dąży do wykorzystania własnego potencjału.

Zadaniem mentoringu jest wyposażenie stażysty w potrzebną mu wiedzę i kompetencje, przekazanie praktycznej wiedzy przez mentora.

Na czym polega rola i zadania mentora?

Mentoring opiera się głównie na korzyściach podopiecznego, więc jego cele w szczególności związane są z rozwojem i nauką mniej doświadczonej osoby. Mentor to pracownik z dużą wiedzą stanowiący wzór dla podopiecznego. Z założenia posiada bardzo wysokie kompetencje. Doradza podopiecznemu dzięki wcześniej wypracowanym metodom oraz skupia się na jego rozwoju zawodowym.

Główne zdania mentora:

- identyfikacja i analiza mocnych i słabych stron podopiecznego
- wsparcie podopiecznego w podejmowanych wyzwaniach
- odkrywanie potencjału osoby szkolonej
- rozwijanie wewnętrznej motywacji podopiecznego
- budowanie samoświadomości podopiecznego poprzez udzielanie informacji zwrotnej
- poszukiwanie możliwych ścieżek kariery (zagrożenia, szanse)
- rozwijanie kompetencji osobistych i społecznych
- wyposażenie podopiecznego w niezbędną wiedzę i kompetencje

Mentor powinien wyróżniać się umiejętnościami jak planowanie i organizacja pracy, precyzyjne wypowiadanie się, aktywne słuchanie, zadawanie odpowiednich pytań, motywowanie oraz stosowanie informacji zwrotnej.

Jakie są korzyści dla mentora ?

Mentoring dla wszystkich zaangażowanych stron jest relacją *win-win*, mentor z udziału w programie ma co najmniej tyle samo korzyści, co jego podopieczny.

- potwierdzenie własnych osiągnięć, nowy etap w karierze
- satysfakcja z nowych wyzwań, szacunek w zespole
- samopoznanie związane z nową rolą
- dostęp do nowej wiedzy np. technologicznej
- więzi międzyludzkie, feedback ze strony podopiecznego

Jakie cechy powinien posiadać mentor?

Mentor to osoba budząca zaufanie, sprzyjającą swobodnej wymianie myśli, konstruktywnej dyskusji, motywująca do działania, ucząca wyciągać wnioski i przewidywać skutki podejmowanych decyzji.

- Szacunek powinien wynikać z uznania przez podopiecznego przewagi merytorycznej, odpowiedniej wiedzy, doświadczenia i kompetencji, które pozwolą rozwijać jego umiejętności i wspólnie z nim osiągać wyznaczane cele.
- Zaufanie to element niezbędny, umożliwiający otwarcie się podopiecznego i szczere wyrażanie przez niego własnych opinii, wątpliwości, obaw i potrzeb
- Samowiedza - świadomość własnych mocnych stron ale także ograniczeń i umiejętność określenia granic możliwości.
- Empatia i inteligencja emocjonalna to cechy, które pozwalają dotrzeć do innych, wczuć się w ich sytuację, odkryć motywy i obawy oraz lepiej zrozumieć
- Komunikatywność - łatwość wyrażania własnego zdania, umiejętność aktywnego słuchania, okazanie szczerego zainteresowania oraz umiejętność analizy treści pozawerbalnych zawartych w gestach, mimice, reakcjach emocjonalnych itp.
- Wiedza merytoryczna i umiejętności zawodowe - nie można pełnić funkcji mentora, nie będąc specjalistą w swojej dziedzinie, mentor musi stanowić dla podopiecznego wzór dobrych praktyk i właściwych zachowań
- Potrzeba wpływania na rozwój innych – co wiąże się z altruizmem, zainteresowaniem losem innych oraz umiejętnością cieszenia się z ich sukcesów.
- Zdolności przywódcze i liderskie - mentor kieruje relacją mentorską i na bieżąco obserwuje rozwój wiedzy i kompetencji podopiecznego oraz tempo jego postępów.

Jakie są metody i strategie mentoringu?

Mentoring to proces, który ma stymulować i wspierać naukę na danym stanowisku. Może to się jednak odbywać na kilka sposobów:

- Towarzyszenie: mentor asystuje podopiecznemu, współuczestniczy w wykonywanych zadaniach. Wsparcie i porady mają charakter ciągły.
- Przygotowywanie ("sianie"): mentor przygotowuje podopiecznego do przyszłych trudności zanim jeszcze ten potrafi sam je przewidzieć.
- Katalizowanie: mentor wykorzystuje zaistniałe komplikacje lub kryzysy, by skłonić podopiecznego do refleksji i wypracować nowe metody postępowania.
- Demonstrowanie: mentor jest modelem do naśladowania.
- Puentowanie ("zbieranie"): już po jakimś zdarzeniu mentor pomaga podopiecznemu przemyśleć je, rozwinąć samoświadomość i wyciągnąć wnioski na przyszłość.

Na czym polega Model GROW?

Nazwa GROW (rośnij) jest akronimem wskazującym na cztery istotne elementy modelu.

- GOAL – określ cel
- REALITY – zdiagnozuj rzeczywistość
- OPTIONS – określ opcje
- WILL / WHAT'S NEXT? – podejmij decyzję i ustal plan

GOAL to cel, wizja stanu pożądanego, do którego uczący się chce zmierzać. Wspieranie podopiecznego w ustalaniu wartościowych, ambitnych, a przy tym możliwych do osiągnięcia celów to jedno z najważniejszych, a zarazem najtrudniejszych zadań mentora.

REALITY – to aktualna sytuacja, w której podopieczny się znajduje, w jej ocenie przydatna może być analiza SWOT, szczególnie w kontekście zdiagnozowania barier wewnętrznych i zewnętrznych.

OPTIONS – to przegląd możliwości działania, które sprawią, że osiągnięcie celu stanie się możliwe.

WILL / WHAT'S NEXT? – to ustalenie planu działania. W tej fazie należy wykonać etapowania działań, których podjęcie jest konieczne dla osiągnięcia zamierzonego celu.

Rozdział 6.

INFORMACJA ZWROTNA – narzędzie wpływu i rozwoju

W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- → Czym jest informacja zwrotna?
- → Czym należy się kierować udzielając informacji zwrotnej?
- → Jakie są typy informacji zwrotnych?
- → Na czym polega metoda „FUKO"?

Czym jest informacja zwrotna?

Informacja zwrotna, popularnie nazywana feedbackiem, to dzielenie się z ludźmi spostrzeżeniami o wykonywanych przez nich działaniach, w taki sposób, aby miało to wpływ na zwiększenie ich kompetencji oraz samoświadomości.

Odbieranie i korzystanie z osobistych informacji zwrotnych może wywołać wiele emocjonalnych reakcji. Należy przekazywać informacje zwrotne w sposób, który nie będzie zagrażający i nie spowoduje reakcji obronnych a także wycofania i oporu.

Udzielenie informacji zwrotnej jest to ustosunkowanie się do czyjegoś zachowania, wypowiedzi, wyglądu, cech charakteru, sposobu bycia.

Rozróżniamy:

- Informację zwrotną POZYTYWNĄ – jej intencją jest aprobata cech lub zachowania, jest ona bardzo ważna, gdyż stwarza poczucie, że doceniamy zauważamy i doceniamy zachowanie drugiej osoby
- Informację zwrotną NEGATYWNĄ, której intencją jest dezaprobata, a w przypadku zachowania – powstrzymanie złego działania, poprzez uwypuklenie uchybień.

Czym należy się kierować udzielając informacji zwrotnej?

Celem informacji zwrotnej jest bieżące zwrócenie uwagi pracownikowi na to, co powinien wzmacniać w swojej pracy, a co zmienić. Najważniejsze zasady udzielania informacji zwrotnej:

1. Mów o zachowaniu danej osoby, nie o osobie.
2. Koncentruj się na faktach i spostrzeżeniach, nie na wyobrażeniach.
3. Opisując zachowanie stosuj przysłówki (które określają czynności), a nie przymiotniki, (które określają cechy). Powiedz raczej, że ktoś „dużo mówi" niż, że jest gadułą.
4. Skup się na swoich spostrzeżeniach, nie na wyciąganiu wniosków.
5. Dokonuj opisu, nie ocen. Dziel się pomysłami i informacjami.
6. Nie dawaj rad. Pozwalasz w ten sposób drugiej osobie decydować o tym, jak użyć podsuwane przez Ciebie pomysły i informacje.
7. Skup się na korzyści jaką informacja zwrotna może dać odbiorcy.
8. Ogranicz się do takiej ilości informacji, którą odbierająca osoba może spożytkować.
9. Uważaj na miejsce i czas, tak, byś dzielił się swoimi uwagami w stosownym momencie.

Jakie są typy informacji zwrotnych?

Rzeczowe

- koncentrują się na rzeczowym opisie zastanej sytuacji, dają rzeczowy ogląd sytuacji, pozwalają zyskać dystans do wykonywanego działania, motywują do autorefleksji i analizy własnego działania. pozwalają na bieżąco porównywać efekty działania z oczekiwanymi standardami.

Motywujące

- koncentrują się na pożądanych aspektach działania drugiej osoby, są wyrazem uznania, wpływają na samopoczucie i sposób spostrzegania efektów własnych działań, wzmacniają samoocenę i pewność siebie, utrwalają pozytywne zachowania i pożądany styl pracy, są przyczynkiem do budowania pozytywnych relacji.

Rozwojowe

- przyczyniają się do rozwoju kompetencji, motywują do uzyskiwania lepszych rezultatów, pozwalają porównać uzyskiwane rezultaty z oczekiwanymi standardami, uświadamiają obszary pracy lub kontaktów z innymi, z których można dokonać pozytywnych zmian.

Na czym polega metoda „FUKO"?

Technika komunikacji „FUKO" jest bardzo skuteczną i konkretną metodą przekazywania informacji zwrotnych. Zawiera ona wszystkie ważne informacje potrzebne do konstruktywnego poinformowania drugiej strony o Twojej reakcji na jej zachowanie.

Składa się ona z czterech kwestii, które powinniśmy ująć w komunikacie.

F - Fakty
U - Uczucia
K - Konsekwencje
O - Oczekiwania

Dzięki „FUKO" możliwe jest zawarcie w przekazie wszystkiego, co ważne w sposób jasny i klarowny, a jednocześnie nie krytykujący, ani atakujący drugiej strony. Przede wszystkim pamiętajmy o tym, że mówimy o konkretnych faktach. Przywołajmy konkretną sytuację, unikajmy ogólników. Kolejnym krokiem jest opowiedzenie o naszych uczuciach, które są konsekwencją zachowania drugiej strony. Następnie opowiedzmy o konsekwencjach takiego zachowania czy wydarzenia. Końcowym etapem powinno być przedstawienie oczekiwań – jak inaczej mogłaby przebiegać dana sytuacja oraz jak można ją naprawić.