



Mentoring-Programm für Fachleute zur Unterstützung der Integration von Zuwanderinnen in Form von Blended-Learning

## MODUL 3

### Ziele der Mentoring-Dienste

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Umfassendes Ausbildungsmodell zur Unterstützung des Integrationsprozesses, zur Schaffung eines integrativen Umfelds und von Möglichkeiten für Immigrantinnen im Bereich des sozialen und beruflichen Lebens

### COMO-TRAIN



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Inhalt

3.	Ziele der Mentoring-Dienste	3
3.1.	Aufbau einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung	3
3.2.	Phasen/Phasen des formalen Mentorings	4
3.3.	Bedeutung des Vertrauensaufbaus und der Festlegung von Grenzen	8
3.4.	Konfliktlösungsstrategien im Mentoringprozess	10
3.5.	Referezen	13
3.6.	Quiz	14
3.7.	Annex 3 - Quiz Antworten	17

## 3. Ziele der Mentoring-Dienste

### 3.1. Aufbau einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung

Die erste Phase für den Erfolg des Mentoring ist das so genannte "Matching" oder "Fitting", das zu einer effektiven Arbeit beitragen kann. Die Fachkraft der Einrichtung, die den Mentoring-Prozess organisiert, kann dem Mentor helfen, indem sie den Mentoring-Prozess vorbereitet und einleitet. Auf diese Weise wird alles vorbereitet, bevor es zu einem persönlichen Treffen zwischen Mentor und Mentee kommt. Dies kann am effektivsten geschehen, wenn man die Gewohnheiten, Persönlichkeitsmerkmale und Fähigkeiten des Mentors und des Mentees kennt.

Eine wirksame, gegenseitige emotionale, vertrauensvolle und kommunikative Beziehung zwischen den beiden Parteien entwickelt sich in den meisten Fällen über einen längeren Zeitraum hinweg.

Dieses Vertrauensverhältnis funktioniert aber nur optimal durch das Zusammenspiel multifaktorieller Faktoren, von denen ein Teil "nur" die Mentor-Mentee-Beziehung ist, der andere Teil die Persönlichkeit des Mentors, der psycho-sozio-kulturelle Hintergrund und die Geschichte des Mentees.

Der Mentee ist in der Lage, den Stil des Mentors zu übernehmen, der Mentor ist also eine Autoritätsperson, ein Referenzmodell. Dies erfordert von den Mentoren auch, dass sie sich mehr auf ihre eigene Persönlichkeit konzentrieren. Die Mentoren können auch die Werte und Normen des Mentees und sogar dessen Lebenseinstellung nachvollziehen. Aus diesem Grund ist es auch wichtig, dass die Mentoren die Regeln des Mentoring kennen. Das bedeutet jedoch nicht, dass sie übermenschliche Fähigkeiten haben müssen. Ziel ist es, den Mentee mit seiner Persönlichkeit zu beeinflussen und Vertrauen zwischen den beiden Parteien aufzubauen. In jeder Situation muss der Mentor dem Mentee mit Einfühlungsvermögen und Verständnis begegnen. Um dies zu erreichen, müssen die Mentees in der Lage sein, ihre Gefühle mitzuteilen und während der Sitzung offen und aktiv mit dem Mentor zu interagieren. Um den Mentee dazu zu bringen, diese Haltung gegenüber dem Mentoring einzunehmen, muss der Mentor große Anstrengungen unternehmen. Das Wichtigste dabei ist, dass der Mentee Ziele und Pläne für den Mentoring-Prozess aufstellt.

Während der Mentoring-Aktivitäten ist es wichtig, den richtigen Lernraum zu schaffen, in dem sich die Mentees außerhalb ihrer Komfortzone, aber noch nicht in einer Panikzone befinden und in der Lage sind, neue Herausforderungen zu bewältigen und ihre Erfahrungen zu reflektieren. Dabei unterstützen die Mentoren ihre Mentees angemessen und effektiv. Der Schwerpunkt liegt auf der Effizienz. Während des Prozesses können die Mentoren erleben, dass sie auf den Mentee einwirken, während der Mentee im Rampenlicht steht und in einem positiven Umfeld an den Rückmeldungen wachsen kann, und die Mentoren können erleben, dass ihre Anwesenheit und Unterstützung dem Mentee viel bedeutet. In diesem Beziehungssystem können sich im Idealfall sowohl der Mentor als auch der Mentee entwickeln und über sich selbst lernen, während sie Zugang zu professionellen Inhalten haben. Gleichzeitig kann sich der Fokus leicht verschieben, was zu Problemen führen kann, die die Effektivität des Mentorings und die emotionale Sicherheit der Beteiligten gefährden können. So ist es beispielsweise nicht die Aufgabe des Mentors, Dinge für den Mentee zu erledigen, indem er die Verantwortung für den anderen übernimmt, oder sich übermäßig um den Mentee zu sorgen oder ihn zu beschützen.

Zwar nehmen sich die Mentoren Zeit für ihren Mentee und treffen sich regelmäßig mit ihm, aber diese Zeit wird gemeinsam vereinbart, und es ist nicht die Aufgabe des Mentors, dem Mentee in jeder Situation zu Hilfe zu eilen. Einfühlungsvermögen, aktives Zuhören oder auch offene Fragen sind wirksame Instrumente des Mentorings. Gleichzeitig kann die positive, akzeptierende Atmosphäre, die geschaffen wird, dazu führen, dass z. B. persönliche Themen besprochen werden, obwohl das Mentoring darauf abzielt, die Integration in den Arbeitsplatz zu unterstützen.

### 3.2. Phasen/Phasen des formalen Mentorings

Die Phasen des Mentoring-Prozesses:

#### 1. **Abschnitt: Herstellen der Verbindung**

Dies ist eine Phase des gegenseitigen Kennenlernens und der Vertrauensbildung. Beim ersten Treffen werden das genaue Ziel und die Erwartungen besprochen, und der Mentee teilt seine Erfahrungen, Interessen und Ziele mit. Der Mentor und der Mentee klären, was sie mit der Mentoring-Beziehung erreichen wollen.

In dieser Phase geht es auch um den Aufbau von Harmonie, wenn der Mentor und der Mentee entscheiden, ob sie zusammenarbeiten wollen. Dieser Schritt ist auch deshalb sehr

wichtig, weil sowohl der Mentor als auch der Mentee Vorbehalte gegenüber der Persönlichkeit, der Kommunikation und den Werten des anderen haben können, was die Effektivität der gemeinsamen Arbeit beeinträchtigen kann. Es macht keinen Sinn, eine ehrliche Diskussion zu vermeiden und mögliche Meinungsverschiedenheiten auszuloten. Wie jeder Moderationsprozess ist auch das Mentoring ein freiwilliger Prozess, der jedoch nur dann erfolgreich sein kann, wenn sich beide Parteien voll engagieren.

In dieser Phase wird eine Vereinbarung über Vertraulichkeit und die Häufigkeit der Kontakte getroffen.

### **Welche Fragen sollten Sie Ihrem Mentor in dieser Phase stellen?**

- Erzählen Sie uns etwas über sich, Ihre Fähigkeiten und Ihre Ziele.
- Welche Herausforderungen mussten Sie bewältigen?
- Was sind Ihre Erwartungen und warum halten Sie Mentoring für wichtig?

In dieser Phase sind die folgenden Fähigkeiten des Mentors gefragt: aktives Zuhören, Einfühlungsvermögen und Akzeptanz, Offenheit und Vertrauen.

## **2. Abschnitt: Informationen austauschen und Ziele setzen**

In der zweiten Phase wird die Beziehung weiter vertieft, es werden mehr Informationen ausgetauscht und konkrete Ziele festgelegt. In dieser Phase sind Zuhörfähigkeit und die Fähigkeit, zu ermutigen, entscheidend.

Ein Mentor kann bei einer Vielzahl von Themen helfen, um die Herausforderungen zu bewältigen, vor denen Sie stehen. So können die Mentees beispielsweise ihre Fähigkeiten in einem bestimmten Bereich verbessern oder sie brauchen Unterstützung bei einer wichtigen Entscheidung. Ziele sind nützlich, weil sie dem Mentee helfen, das große Ganze zu sehen und sich nicht in den alltäglichen Aufgaben und Problemen zu verzetteln. Es ist wichtig, dem Mentee beizubringen, regelmäßig zu seinen Zielen zurückzukehren, sich auf deren Erreichung zu konzentrieren und die Fortschritte zu messen. Der Mentor muss in der Lage sein, den Grad des Engagements des Mentees für seine Ziele einzuschätzen.

Der Mentor kann dem Mentee helfen, indem er die Methode der **SMART-Ziele** anwendet. SMART-Ziele helfen dabei, schnell formulierte Ziele in realistische, messbare und vor allem erreichbare Ziele umzuwandeln:

*S - Spezifisch*  
*M - Messbar*  
*A - Erreichbar*  
*R - Relevant*  
*T - Zeitgebunden*

Einige Experten haben das Modell noch erweitert, um die SMARTER-Ziele zu schaffen:

*E - Bewertet*  
*R - Überprüft =*

Schritte der SMART-Planung	
<p>1. Spezifisch, d.h. konkrete Tätigkeit</p> <p>Das Ziel sollte klar und präzise sein.</p>	<p>Was wollen Sie erreichen?</p> <p>Warum ist dieses Ziel wichtig?</p> <p>Welche Personen haben dabei ein Mitspracherecht?</p> <p>Wo müssen Sie Fortschritte machen, um Ihr Ziel zu erreichen?</p> <p>Welche Ressourcen werden benötigt?</p>
<p>2. Messbar</p> <p>Das Ziel sollte leicht zu messen sein. So können Sie den Fortschritt verfolgen. Es hilft Ihnen, sich zu konzentrieren und Fristen einzuhalten.</p>	<p>Wie viel wird es kosten, die Ziele zu erreichen?</p> <p>In welchem Umfang benötigen Sie Ressourcen?</p> <p>Wie schnell wollen Sie das Ziel erreichen?</p> <p>Woran werden Sie erkennen, ob Sie Ihre Ziele erreicht haben?</p>
<p>3. Erreichbar</p> <p>Das Ziel sollte realistisch und erreichbar sein.</p>	<p>Wie kann ich dieses Ziel erreichen?</p> <p>Wie realisierbar ist das Ziel, z. B. in Anbetracht meiner finanziellen Möglichkeiten?</p> <p>Verfüge ich über die finanziellen und beruflichen Ressourcen, um das Ziel zu erreichen?</p>
<p>4. Relevant</p> <p>Das Ziel ist wirklich wichtig und steht im Einklang mit den anderen Zielen.</p>	<p>Ist es das wert, dafür zu kämpfen?</p> <p>Ist dies der richtige Zeitpunkt?</p> <p>Steht es im Einklang mit unseren anderen Zielen und Bemühungen?</p> <p>Ist dieses Ziel in der derzeitigen sozioökonomischen Situation erreichbar?</p>
<p>5. Zeitgebunden.</p>	<p>Wann kann ich es erreichen?</p>

Wir setzen uns eine Frist für das Ziel, und das Erreichen dieser Frist ist eine motivierende Kraft.

Was kann ich in 6 Monaten erreichen?

Was kann ich in 6 Wochen erreichen?

Was kann ich heute tun?

### **Abschnitt 1: Fortschritte bei den Zielen, Vertiefung des Engagements**

Phase 3 ist in der Regel die längste. Sie umfasst Diskussionen, schriftliches Material, verschiedene Lern- und Entwicklungsaktivitäten, die dem Mentee helfen sollen, seine Ziele zu erreichen. Falls erforderlich, werden in dieser Phase weitere Experten und Unterstützer hinzugezogen. Es ist wichtig, den Mentee immer wieder zu ermutigen, anders zu denken und neue Wege zu beschreiten.

#### **Es lohnt sich auch, die folgenden Fragen zu klären:**

- Welchen Nutzen hat die Beziehung bisher gehabt? Wo stehen Sie bei der Erreichung Ihrer SMART-Ziele?
- Welche Veränderungen haben Sie bei der Persönlichkeit und der Einstellung des Mentees festgestellt?
- Welche Anpassungen sind erforderlich?

Der Fortschritt ist das Herzstück der Mentoring-Beziehung und erfordert die meiste Zeit und Energie. Die folgenden Punkte sind in dieser Phase wichtig:

- Aufrechterhaltung des Engagements
- Unterstützung des Mentees bei der Übernahme von mehr Verantwortung für den Prozess

Verfügbarkeit und Verständnis seitens des Mentors, um dem Mentee zu helfen, Hindernisse zu überwinden

### **Abschnitt 2: Beendigung der formalen Mentoring-Beziehung und Planung für die Zukunft**

Die Beendigung erfolgt, wenn die Beziehung das gewünschte Ergebnis erbracht oder dazu beigetragen hat oder wenn der Mentee beginnt, über den Mentor hinauszuwachsen. Letzteres ist der Fall, wenn die Mentees so sehr in einen Lernprozess oder eine Informationsbeschaffung vertieft sind, dass sie nach einer

gewissen Zeit mehr über das Thema wissen als der Mentor. Dies ist eigentlich eines der optimalsten Ergebnisse im Mentoring-Prozess.

**Folgendes sollte am Ende des Mentoring-Prozesses besprochen werden:**

- Reflexion über Erfolge, Herausforderungen und Fortschritte.
- Was war der denkwürdigste Teil des Mentoring-Prozesses?
- Vor welchen Herausforderungen steht der Mentee?

Welche weitere Unterstützung ist erforderlich und in welcher Form wird sie erfolgen?

### 3.3. Bedeutung des Vertrauensaufbaus und der Festlegung von Grenzen

Vertrauen ist einer der Schlüssel zum Mentoring-Prozess. Es kann gestärkt werden, wenn der Mentor den Inhalt von Gesprächen und jeglicher Art von Kommunikation vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergibt. Es ist auch sehr wichtig, dass er geplante Termine und Anrufe einhält, erreichbar ist und seinem Mentee gegenüber kontinuierlichem Interesse, Unterstützung und Ehrlichkeit zeigt.

**Die wichtigsten Merkmale der Mentor-Mentee-Beziehung, die auf dem Prinzip des gegenseitigen Vertrauens beruht, sind**

- gleichberechtigte Partnerschaft,
- gegenseitiges Vertrauen in die Bemühungen des anderen,
- Ehrlichkeit,
- Offenheit,
- Klarheit der Absichten

Wenn die Mentees ihre eigenen Ziele definieren, hält sich der Mentor in der Regel im Hintergrund und unterstützt den Prozess in fachlicher und methodischer Hinsicht, trifft aber keine Entscheidungen. Aber wenn nötig, kann der Mentor ein Problem interpretieren oder eine festgefahrene Situation wieder ins Lot bringen. Der Mentor befindet sich auf Augenhöhe mit dem Mentee: Er arbeitet indirekt, nicht mit direkten Instrumenten. Er vermeidet direkte Beurteilungen und Bewertungen, ist in der Lage, unabhängig von seiner eigenen Meinung zu sein und kann die Meinung des Mentees akzeptieren.



Gleichzeitig muss er die Prozesse, die während des Mentorings in Gang gesetzt werden, kontrollieren, wenn nicht sogar dominieren. Er muss eine Atmosphäre schaffen, in der Ideen frei fließen können und kreatives Denken möglich ist. Diese Atmosphäre ist geprägt von Vertrauen, Verständnis und gegenseitiger Akzeptanz.

Nach Carl Rogers beruht das "Klima", das die individuelle Entwicklung fördert, **auf drei besonderen Fähigkeiten der helfenden Fachkraft, in diesem Fall des Mentors:**

1. **Ehrlichkeit, Aufrichtigkeit, Authentizität, "Kongruenz"**. Je mehr die helfenden Fachkräfte während der verschiedenen Veranstaltungen sie selbst sind, desto mehr fördern sie das konstruktive Verhalten der Teilnehmer.

2. **Die Akzeptanz, die Wertschätzung, die bedingungslos positive Einstellung und Haltung**. Akzeptieren Sie bereitwillig die Gefühle der Teilnehmer, ob angenehm oder unangenehm, die während des Prozesses auftauchen. Akzeptanz kann dafür sorgen, dass auch die Mentoren sich selbst annehmen und ihre Gefühle zum Ausdruck bringen.

3. **Empathisches Verstehen, eine einfühlsame, aktive Herangehensweise und Haltung**. Einfühlsames Zuhören schafft die Möglichkeit, dem Fluss der eigenen Gefühle besser zu folgen und ein kongruentes Verhalten zu entwickeln, das den eigenen Erfahrungen besser entspricht.

Einfühlungsvermögen ist eine wesentliche Persönlichkeitseigenschaft für Experten - auch für Mentoren -, die mit Menschen arbeiten. Einfühlungsvermögen in Verbindung mit einer guten charakterlichen Urteilsfähigkeit ermöglicht es uns, die Beschaffenheit und die Bedürfnisse des Einzelnen oder der Gruppe zu verstehen, uns auf die Wellenlänge der Gruppe einzustellen und so die wirksamsten Werkzeuge und Methoden zu finden, die für sie am besten geeignet sind. Man muss die Probleme, die Stimmungsfaktoren, die auftretenden Hindernisse und die emotionalen Fallen erkennen.

Es ist wichtig, dass sich Mentor und Mentee bewusst sind, wie wichtig es ist, Grenzen zu setzen. Mentees, die sehr unsicher oder unsicher sind, erwarten möglicherweise viel mehr Hilfe und Unterstützung. Die Mentoren müssen erkennen, wann sie sich zu sehr engagieren und versuchen, dem Mentee über das normale Maß hinaus zu helfen.

**Was sind die Grenzen des Mentorings?** Die folgenden Grundsätze helfen den Mentoren, Grenzen zu wahren:

- Wir können nur so weit helfen und jemanden begleiten, wie wir selbst gekommen sind.

- Wir können so lange helfen, wie der Empfänger, die Person, die um Hilfe bittet, motiviert, offen und ehrlich ist.

- Wir geben keine Ratschläge oder vorgefertigte Rezepte, denn das wären unsere Lösungen und sind daher ungeeignet, das Problem des Mentees zu lösen.

- Die besten Lösungen werden immer vom Mentee selbst gefunden, die Rolle des Mentors besteht nur darin, bei der Suche nach dem Weg zu helfen, indem er den Wald, das Labyrinth von außen betrachtet.

**Wichtig:** Psychotherapie liegt außerhalb des Rahmens des Mentorings, es umfasst nicht die Behandlung von Problemen, die eine Psychotherapie erfordern! Wenn Sie also ein psychologisches oder geistiges Problem oder eine Krankheit haben, wie z. B. Depression, Panik, Angst, Sucht, Persönlichkeitsstörung usw., sollten Sie sich an eine qualifizierte Fachkraft wenden, die in der Behandlung solcher Probleme erfahren ist. Der Mentor kann Ihnen dabei helfen, den richtigen Ansprechpartner zu finden.

### 3.4. Konfliktlösungsstrategien im Mentoring-prozess

Ein Konflikt ist eine Auseinandersetzung, die **innerhalb** eines Individuums oder einer Gruppe oder **zwischen** Individuen und Gruppen im Denken, im Fühlen, in den Bedürfnissen oder im Verhalten auftreten kann. Es besteht eine Spannung zwischen den Parteien, und mindestens eine von ihnen hat das Gefühl, dass ihre Bedürfnisse nicht befriedigt werden. Konflikte und Widersprüche beruhen also oft auf einem unbefriedigten Bedürfnis.

Konflikte können destruktiv sein, wenn die Interessen mindestens einer Partei geschädigt werden und in der Regel ein ernsthaftes Machtgefälle oder mangelndes Vertrauen zwischen den Parteien besteht. Ein Konflikt kann aber auch konstruktiv sein, wenn das Konfliktpotenzial genutzt wird. In solchen Fällen gibt es zwar Meinungsverschiedenheiten und Argumente, aber die beteiligten Parteien versuchen dennoch, eine Lösung zu finden, die für alle Beteiligten funktioniert. Diese Art von Ansatz wird auch **als positives Summenspiel oder als Win-Win-Lösung bezeichnet**.

Mit dem richtigen Konfliktmanagement können Unstimmigkeiten Sie voranbringen! Die Frage ist nur, ob wir ihr Potenzial ausschöpfen können. In diesem Zusammenhang geht es also nicht darum, konfliktfrei zu sein, sondern um kreative Alternativen der Konfliktbewältigung.

**Es gab, gibt und wird Konflikte geben.** Es mag seltsam erscheinen, so etwas zu sagen, angesichts der eher "schlechten Vermarktung" des Wortes, aber wir können sagen, dass es in Ordnung ist!

**Konflikte sind es, die den Unterschied zwischen zwei Menschen ausmachen:**

- deshalb sind wir anders als die anderen,
- sie geben uns unsere Unverwechselbarkeit und Einzigartigkeit, während sie neue Lösungen fördern und Veränderung und Entwicklung unterstützen.

Wenn dies die Haltung des Mentors gegenüber dem Mentee ist, dann wird er viel effektiver mit Konflikten umgehen können, entweder zwischen zwei Parteien oder innerhalb der Gruppe während des Mentoring-Prozesses. Und wenn das Vorhandensein von Konflikten legitim und in vielen Fällen sogar nützlich ist, stellt sich nur die Frage, wie man mit ihnen umgeht. **Die eigentliche Herausforderung ist also, was wir mit einem Konflikt machen, wenn er auftritt: Können wir sein Potenzial nutzen?**

### **Arten der Konfliktbewältigung**

Die Art und Weise, wie wir auf einen bestimmten Konflikt reagieren, kann von der Konfliktvermeidung bis zur Einschaltung einer dritten Partei reichen. Dabei gibt es Lösungen, die die Situation eher verschlimmern, und andere, die eher helfen.

- **Vermeidung:** Die Parteien vermeiden die Kommunikation und den Konflikt aufgrund ihrer Ängste
- **Eigenständige Entscheidung:** Eine der Parteien beginnt, etwas ohne Kommunikation umzusetzen
- **Verhandlung:** Die Parteien setzen sich zusammen, um mögliche Lösungen zu besprechen
- **Mediation:** Die Parteien ziehen eine unparteiische Person hinzu, die ihnen bei der Kommunikation hilft
- **Einschaltung eines Schiedsrichters:** Die Parteien ziehen eine unparteiische Person hinzu, die für sie entscheidet

- **Gerichtsverfahren:** Die Parteien versuchen, eine Einigung durch ein Gerichtsverfahren zu erreichen

### **Konstruktive Konfliktbewältigung**

Die Bedingungen für eine konstruktive Konfliktlösung wurden von Morton Deutsch 12 zusammengefasst:

- Die Parteien sollten in der Lage sein, die Art des Konflikts zu bestimmen, in dem sie sich befinden.
- Sie sollten sich über die Ursachen und Folgen des Konflikts im Klaren sein.
- Vermeiden Sie Konflikte nicht, sondern nehmen Sie sie an.
- Respektieren Sie sich selbst und Ihren Partner, respektieren Sie die Bedürfnisse von sich selbst und Ihrem Partner.
- Sie sollten in der Lage sein, zwischen ihren Interessen und den Positionen, die sie vertreten, zu unterscheiden.
- Studieren Sie die Interessen des anderen, um gemeinsame und kompatible Interessen zu erkennen.
- Betrachten Sie die widersprüchlichen Interessen des anderen als ein Problem, das durch Zusammenarbeit gelöst werden kann.
- Achten Sie auf die Kommunikation des anderen und versuchen Sie, Informationen so klar wie möglich zu vermitteln.
- Sie sollten die gegenseitigen Subjektivitäten, Stereotypen, falschen Urteile und Wahrnehmungen kontrollieren, die gemeinsame Merkmale akuter Konflikte sind.
- Sie sollten ihre eigenen Fähigkeiten zur Konfliktbewältigung entwickeln.
- Eine realistische Selbstwahrnehmung haben, ihre eigenen Reaktionen in Konfliktsituationen kennen.
- Während des gesamten Konfliktlösungsprozesses immer ethisch bleiben.

**Im Konfliktfall ist der kürzeste Weg (auch) der direkte, d.h. offene und durchsetzungsfähige Kommunikation. Methoden:**

- Bringen Sie keine ernststen Probleme zur Sprache, wenn jemand gestresst oder in Eile ist. Wenn etwas wichtig ist, vereinbaren Sie einen geeigneten Ort und Zeitpunkt, um es zu besprechen!
- Lassen Sie den Sprecher sagen, was er sagen will, unterbrechen Sie ihn nicht!

- Wenn die andere Person spricht, hören Sie aufmerksam zu und lassen Sie sie wissen, indem Sie nicken, summen oder sogar sagen: "Ich habe verstanden." oder ein Satz, der mit "Wenn ich Sie richtig verstehe, sagen Sie..." beginnt, hilft Ihnen, genau zu verstehen, was die andere Person sagt.
- Wenn Sie nicht verstehen, was die andere Person gemeint hat, können Sie sie zurückfragen. "Was meinen Sie damit?"
- Machen Sie deutlich, dass es in Ordnung ist, anderer Meinung zu sein! Es ist kein Problem, wenn Sie anders denken oder eine andere Meinung haben!
- Sprechen Sie mit der anderen Person, nicht über sie!
- Verwenden Sie Ich-Botschaften, teilen Sie Ihre eigenen Wünsche und Gefühle mit! Es gibt viele Möglichkeiten, **Ich-Botschaften** zu formulieren, so dass die Kommunikation über sich selbst auf viele verschiedene Arten gestaltet werden kann. Dies ist das 3-Schritte-Modell:

**1. Problem: Sagen Sie uns objektiv, was der Konflikt ist!**

**2. Auswirkung: Sagen Sie uns, welche Auswirkungen er auf Sie hat!**

**3. Lösung: Schlagen Sie eine konkrete Lösung vor!**

Beispiel: Heute sind Sie zum dritten Mal zu spät zu einem Termin gekommen. Das stört mich sehr, denn es bleibt weniger Zeit für die Betreuung und wir kommen mit den gesteckten Zielen nicht voran. Ich schlage vor, dass wir heute über ein effektives Zeitmanagement und dessen Bedeutung sprechen.

### 3.5. Referenzen

Clutterbuck, David 2001: Everyone Needs a Mentor. CIPD, London.

Lakner, Szilvia 2007: The Rogers approach to training and coaching work in: Journal of Knowledge Management. 8.

MENTOR 2005: How to Build A Successful Mentoring Program Using the Elements of Effective Practice. Step-by-step Tool kit for Program manager. National Mentoring Partnership, Alexandria

Deutsch, Morton 1977: The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes (Carl Hovland Memorial Lectures Series)

Vilmányi, Márton – Kazár, Klára (ed.) (2017): Management innovations in the business and nonbusiness spheres. SZTE Faculty of Economics, Szeged, pp. 379-390.

### 3.6. Quiz

**1. Was sind die Merkmale einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung?**

- a. In den meisten Fällen dauert es länger, bis sich eine effektive, wechselseitige Beziehung entwickelt.
- b. Dieses Vertrauensverhältnis funktioniert durch eine Kombination von multifaktoriellen Faktoren.
- c. Ein Teil einer effektiven Beziehung ist die Persönlichkeit des Mentors.
- d. Alle der oben genannten Faktoren

**2. Was gehört nicht zu den Aufgaben eines Mentors?**

- a. Dinge anstelle des Mentees zu erledigen.
- b. Die Verantwortung für die Entscheidungen des Mentees zu übernehmen.
- c. Dem Mentee in jeder Situation sofort zu Hilfe eilen.
- d. Alle der oben genannten Punkte

**3. Was sind die Phasen des Mentoring-Prozesses?**

- a. Kontaktaufnahme, Informationsaustausch und Definition von Zielen, Fortschritten, Abschluss und Planung für die Zukunft
- b. Entwicklung, Stürmung, Normdefinition, Betrieb
- c. Vorbereitung, Unterricht, Berichterstattung, Bewertung
- d. Alle der oben genannten Punkte

**4. Was ist kein Element von SMART-Zielen?**

- a. Messbar
- b. Relevant
- c. Zeitgebunden
- d. Gutes Verhalten

**5. "Zeitgebunden" bedeutet, dass**

- a. Alles sollte so schnell wie möglich erledigt werden.
- b. Wir weisen dem Ziel eine Frist zu, deren Einhaltung ein Motivationsfaktor sein kann.
- c. Das Ziel ist realistisch.
- d. Alle der oben genannten Punkte

**6. Welche Fragen sollten in der Phase der Kontaktaufnahme gestellt werden?**

- a. Erzählen Sie uns von sich, Ihren Fähigkeiten und Zielen.
- b. Welchen Herausforderungen mussten Sie sich stellen?
- c. Was sind Ihre Erwartungen und warum halten Sie Mentoring für wichtig?
- d. Alle oben genannten Punkte

**7. Was trifft im Abschnitt "Fortschritte bei der Erreichung der Ziele, Vertiefung des Engagements" nicht zu?**

- a. Dieser Abschnitt ist in der Regel der längste.
- b. In dieser Phase sind andere Fachleute und Unterstützer beteiligt.
- c. Dies ist die Phase des Vertrauensaufbaus.
- d. Der Fortschritt steht im Mittelpunkt der Mentoring-Beziehung.

**8. Das Vertrauen kann gestärkt werden, indem der Mentor sicherstellt, dass**

- a. den Inhalt von Gesprächen nicht an Dritte weitergibt.
- b. die vereinbarten Termine einhält.
- c. kontinuierliches Interesse und Unterstützung zeigt.
- d. Alle der oben genannten Punkte

**9. Der Mentor ist auf Augenhöhe mit dem Mentee: Er arbeitet indirekt, nicht mit direkten Hilfsmitteln.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**10. Es gehört auch zu den Aufgaben des Mentoring, sich mit den psychischen Problemen des Mentees zu befassen.**

- a. Richtig



b. Falsch

**11. Was sind die inhaltlichen Elemente der "Ich-Botschaft"?**

- a. Selbsterkenntnis, Selbstwertgefühl, Validierung
- b. Streit, Benennung der verantwortlichen Partei, Tadel
- c. Problem, Auswirkung, Lösung
- d. Autorität in allen Situationen zeigen

**12. Was sind die Methoden einer offenen, durchsetzungsfähigen Kommunikation?**

- a. Wenn die andere Person spricht, hören Sie zu und geben Sie ihr Feedback, indem Sie nicken, summen oder sogar etwas sagen.
- b. Wenn du nicht verstehst, was die andere Person meint, kannst du zurückfragen.  
"Was meinst du damit?"
- c. Machen Sie deutlich, dass es in Ordnung ist, anderer Meinung zu sein! Es ist kein Problem, wenn Sie anders denken oder andere Meinungen haben!
- d. Alle der oben genannten Punkte

### 3.7. Annex 3 - Quiz Antworten

<b>Fragen</b>	<b>Antworten</b>
Frage 1	d
Frage 2	d
Frage 3	a
Frage 4	d
Frage 5	b
Frage 6	d
Frage 7	c
Frage 8	d
Frage 9	a
Frage 10	b
Frage 11	c
Frage 12	d



Mentoring-Programm für Fachleute zur Unterstützung der Integration von Zuwanderinnen in Form von Blended-Learning

## **MODUL 3 - Aktivitäten**

### **Ziele der Mentoring-Dienste**

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Umfassendes Ausbildungsmodell zur Unterstützung des Integrationsprozesses, zur Schaffung eines integrativen Umfelds und von Möglichkeiten für Immigrantinnen im Bereich des sozialen und beruflichen Lebens

**COMO-TRAIN**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Inhalte

3.	Ziele der Mentoring-Dienste	3
3.1.	Aufbau einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung	3
3.2.	Phasen/Stufen der effektiven Mentor-Mentee-Beziehung	4
3.3.	Bedeutung des Vertrauensaufbaus und der Festlegung von Grenzen	5
3.4.	Konfliktlösungsstrategien im Mentoring-Prozess	6

## 3. Ziele der Mentoring-Dienste

### 3.1. Aufbau einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung

<b>Aktivität No. 3.1.</b>	
<b>MODUL</b>	Ziele der Mentoring-Dienste
<b>Thema</b>	Aufbau einer effektiven Mentor-Mentee-Beziehung
<b>Titel der Aktivität</b>	Einleitung
<b>Pädagogisches Ziel</b>	Mentoren teilen ihren Mentees relevante Informationen über sich selbst mit
<b>Zielgruppe</b>	Fachleute
<b>Dauer (in Minuten)</b>	90 Minuten
<b>Einstellungen</b>	Klassenraum
<b>Größe der Gruppe</b>	10-12 Teilnehmer
<b>Methode</b>	Rollenspiel, Diskussion
<b>Tools</b>	--
<b>Beschreibung der Tätigkeit</b>	
<p>Die Teilnehmer bilden Paare. Die Mitglieder der Paare stellen sich gegenseitig vor. Jeder hat 5 Minuten Zeit, seinem Partner zu sagen, wer er ist. Nach 5 Minuten tauschen sie die Rollen und das andere Mitglied des Paares sagt, was es über sich selbst für wichtig hält. Es gibt keine vordefinierten Kriterien für die Vorstellung. Nachdem sich die Paare 5 bis 5 Minuten lang gegenseitig vorgestellt haben, wird die Übung in einer großen Gruppe fortgesetzt. Einer nach dem anderen stehen die Gruppenmitglieder auf und stellen sich vor, aber so, als wären sie das andere Mitglied des Paares. Sie erzählen, was sie von ihrem Partner aus der Sicht der ersten Person gehört haben.</p> <p>Am Ende der Übung denken alle darüber nach, wie es war, auf diese Weise von sich selbst zu hören.</p>	
<b>Text der Anleitung für Lernende (Fachleute)</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bilden Sie die Paare.</li><li>2. Stellen Sie sich gegenseitig in 5-5 Minuten vor.</li><li>3. Es gibt keine Kriterien für die Vorstellung.</li><li>4. In einer großen Gruppe stellt jeder seinen Partner so vor, als ob er sich selbst aus der Sicht einer ersten Person vorstellen würde.</li></ol>	

5. Fragen an die Gruppenmitglieder am Ende der Übung: Würden Sie den Inhalt Ihrer Vorstellung ändern, nachdem Sie sie von einer anderen Person gehört haben? Hat Ihr Partner hervorgehoben, was für Sie wichtig ist?

### Zusammenfassung

Diese Übung hilft den Mentoren, über die wichtigsten Informationen nachzudenken, die sie ihren Mentees über sich selbst vermitteln wollen, um eine Vertrauensbasis zu schaffen. Mentor zu sein ist eine wichtige Entwicklungs- und Lernerfahrung. Anderen beim Lernen zu helfen, ist eine der besten Möglichkeiten, Erfahrungen aus erster Hand zu sammeln.

## 3.2. Phasen/Stufen der effektiven Mentor-Mentee-Beziehung

<b>Aktivität No. 3.2.</b>	
<b>MODUL</b>	Ziele der Mentoring-Dienste
<b>Thema</b>	Phasen/Stufen der effektiven Mentor-Mentee-Beziehung
<b>Titel der Aktivität</b>	Meine Kompetenzen
<b>Pädagogisches Ziel</b>	Spezifikation der Kompetenzen
<b>Zielgruppe</b>	Fachleute
<b>Dauer (in Minuten)</b>	60 Minuten
<b>Einstellungen</b>	Klassenraum
<b>Größe der Gruppe</b>	10-12 Teilnehmer
<b>Methode</b>	Verarbeitung durch persönliche Erfahrung
<b>Tools</b>	der Ball
<b>Beschreibung der Tätigkeit</b>	
<p>Die Teilnehmer haben 5 Minuten Zeit, sich ihren Traumjob vorzustellen. Dann stehen sie herum und spielen sich gegenseitig einen Ball zu. Derjenige, der den Ball gerade hat, sagt laut einer Fähigkeit, die er hat: Kochen, Tippen, Lesen, Putzen, Unterrichten, Organisieren, Notizen machen, Sport, Krankenpflege, Singen, Verkaufen, usw. Nachdem die Runde beendet ist (jeder hatte zweimal den Ball und hat 2 Fähigkeiten genannt), fragt der Trainer jeden Teilnehmer: "Entsprechen die Fähigkeiten, die Sie aufgezählt haben, dem Beruf, den Sie anstreben? Wenn nicht, was würden Sie in dieser Situation tun?"</p> <p>Nachdem alle die Fragen beantwortet haben, diskutieren sie in großen Gruppen, warum es wichtig ist, sich seiner Fähigkeiten bewusst zu sein. Was können sie gut, und reichen diese Fähigkeiten für den gewünschten Beruf aus?</p>	
<b>Text der Anleitung für Lernende (Fachleute)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lassen Sie die Mentoren sich ihren Traumjob vorstellen. Sie haben 5 Minuten Zeit.</li> <li>2. Stellen Sie sich in einen Kreis.</li> <li>3. Geben Sie sich gegenseitig das Wort, indem Sie den Ball weitergeben.</li> <li>4. Wenn der Ball von einem der Teilnehmer gefangen wird, muss dieser eine seiner</li> </ol>	

Fähigkeiten nennen, die er für wichtig hält.

5. Alle Teilnehmer müssen die Möglichkeit haben, das 2 Mal zu sprechen.
6. Wenn das Spiel zu Ende ist, setzen sich die Teilnehmer hin.
7. Sie beantworten die folgenden Fragen: "Entsprechen die Fähigkeiten, die Sie aufgelistet haben, dem Beruf, den Sie anstreben? Wenn nicht, was würden Sie in dieser Situation tun?"
8. Weitere Fragen: Warum ist es wichtig, sich über die Fähigkeiten der Mentoren bewusst zu sein? Was können sie gut, und reichen diese Fähigkeiten für den gewünschten Beruf aus?
9. Die Gruppe sollte gemeinsam diskutieren, warum es wichtig ist, sich bei der Arbeitssuche realistische Ziele zu setzen.

### Zusammenfassung

Aus eigener Erfahrung wissen die Mentoren, dass es entscheidend ist, ihre Mentees zu ermutigen, sich realistische Ziele zu setzen. Diese Aufgabe kann auch vom Mentor gemeinsam mit den Mentees wahrgenommen werden. Mentor zu sein ist eine wichtige Entwicklungs- und Lernerfahrung. Anderen beim Lernen zu helfen, ist eine der besten Möglichkeiten, um Erfahrungen aus erster Hand zu sammeln.

## 3.3. Bedeutung des Vertrauensaufbaus und der Festlegung von Grenzen

<b>Aktivität No. 3.3.</b>	
<b>MODUL</b>	Ziele der Mentoring-Dienste
<b>Thema</b>	Bedeutung des Vertrauensaufbaus und der Festlegung von Grenzen
<b>Titel der Aktivität</b>	Verständigung statt Streit
<b>Pädagogisches Ziel</b>	Üben von einfühlendem Verhalten
<b>Zielgruppe</b>	Fachleute
<b>Dauer (in Minuten)</b>	40 Minuten
<b>Einstellungen</b>	Klassenraum
<b>Größe der Gruppe</b>	10-12 Teilnehmer
<b>Methode</b>	Zuhören, Verstehen, Aufmerksamkeit
<b>Tools</b>	--
<b>Beschreibung der Tätigkeit</b>	
Die Gruppenmitglieder bilden Paare. Die Paare wählen gemeinsam ein Thema aus, bei dem sie unterschiedlicher Meinung sind. Ziel der Übung ist es, dass der Mentor die Erfahrung macht, wie es ist, den Standpunkt der anderen Person zu akzeptieren und seine eigenen Meinungen und Werte in den Hintergrund zu stellen.	
<b>Text der Anleitung für Lernende (Fachleute)</b>	

1. Bilden Sie die Paare.
2. Finden Sie ein Thema, bei dem Sie nicht einer Meinung sind.
3. Sagen Sie sich gegenseitig, worauf Ihre Meinungen beruhen.
4. Nehmen Sie sich nicht gegenseitig beim Wort, versuchen Sie nicht, sich gegenseitig zu überzeugen.
5. Ermutigen Sie Ihren Partner, seinen Standpunkt und die damit verbundenen Gefühle zu äußern.
6. Wenden Sie die Methode der verstehenden Aufmerksamkeit an.
7. Beobachten Sie Ihre eigene Reaktion.
8. Versetzen Sie sich in die Lage der anderen Person.

#### Zusammenfassung

Während des Mentoring-Prozesses ist es wichtig, dass der Mentor die Gefühle und Meinungen des Mentees akzeptiert, egal ob sie angenehm oder unangenehm sind. Akzeptanz kann dafür sorgen, dass die betreuten Personen selbst in der Lage sind, ihre Gefühle zu äußern. Mentor zu sein ist eine wichtige Entwicklungs- und Lernerfahrung. Anderen beim Lernen zu helfen, ist eine der besten Möglichkeiten, Erfahrungen aus erster Hand zu sammeln.

### 3.4. Konfliktlösungsstrategien im Mentoring-Prozess

<b>Aktivität No. 3.4.</b>	
<b>MODUL</b>	Ziele der Mentoring-Dienste
<b>Thema</b>	Konfliktlösungsstrategien im Mentoring-Prozess
<b>Titel der Aktivität</b>	Ich-Botschaft
<b>Pädagogisches Ziel</b>	Selbstbewusste Kommunikation mit der Ich-Botschaft-Methode üben
<b>Zielgruppe</b>	Fachleute
<b>Dauer (in Minuten)</b>	30 Minuten
<b>Einstellungen</b>	Klassenraum
<b>Größe der Gruppe</b>	10-12 Teilnehmer
<b>Methode</b>	Verarbeitung durch persönliche Erfahrung
<b>Tools</b>	--
<b>Beschreibung der Tätigkeit</b>	
Ziel der Übung ist es, dass die Mentoren selbstbewusste Kommunikation in Situationen üben, denen die Mentees während ihrer Beschäftigung begegnen könnten. Auf diese Weise können sie nicht nur ihre eigene Kommunikation fördern, sondern auch die ihrer Mentees, indem sie diese Methode mit ihnen teilen.	



Die Gruppenmitglieder bilden Paare.

Sie müssen einen vorher einstudierten Satz in einer Konfliktsituation in eine Ich-Botschaft umwandeln: Ihr Chef bittet Sie, die Arbeit Ihres Kollegen zu übernehmen, weil dieser leider mit einem wichtigen Projekt im Rückstand ist. Es ist das dritte Mal in diesem Monat, dass Sie aus verschiedenen Gründen die Arbeit Ihres Kollegen übernehmen.

#### **Text der Anleitung für Lernende (Fachleute)**

1. Bilden Sie die Paare.
2. Einer von Ihnen ist der Manager, der andere ist der Angestellte.
3. Bitte des Vorgesetzten: Erledigen Sie die Arbeit Ihres Kollegen, weil dieser leider mit einem wichtigen Projekt im Rückstand ist.
4. Die Position des Mitarbeiters ist, dass er die Arbeit jetzt nicht machen kann, weil er wegen eines Familienereignisses keine Überstunden machen kann. Außerdem ist es bereits das dritte Mal in diesem Monat, dass er aus verschiedenen Gründen die Arbeit eines anderen Kollegen erledigt hat.
5. Der Mentor, der in die Rolle des Mitarbeiters schlüpft, erklärt mit einer Ich-Botschaft, dass er die Aufgabe dieses Mal nicht anstelle des Kollegen übernehmen wird, wobei er das Modell "Problem - Wirkung - Lösung" anwendet.

#### **Zusammenfassung**

Die Tätigkeit eines Mentors ist eine wichtige Entwicklungs- und Lernerfahrung. Anderen beim Lernen zu helfen, ist eine der besten Möglichkeiten, Erfahrungen aus erster Hand zu sammeln. Eine mögliche gute Lösung für das Problem: Es ist bereits das dritte Mal in diesem Monat, dass ich Überstunden machen muss. Das ist für mich frustrierend und bringt mich in eine sehr schwierige Situation, weil ich zu einem besonders wichtigen Familienereignis erwartet werde. Mein Vorschlag ist, einen dritten Kollegen in die Aufgabe einzubeziehen. Wenn das nicht möglich ist, werde ich den Tag damit beginnen, diese Aufgabe morgen früh zu erledigen.