



Mentorprogram szakemberek számára a bevándorló nők beilleszkedésének támogatására vegyes tanulás formájában

3. MODUL

A mentori szolgáltatások célkitűzései

2021-1-TR01-KA220-ADU-000032474

Átfogó képzési modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalomban és a munka világában.

COMO-TRAIN



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

Tartalom

3.	A mentori szolgáltatások célkitűzései.....	3
3.1.	A hatékony mentor-mentorált kapcsolat kiépítése.....	3
3.2.	A hivatalos mentorálás fázisai/szakaszai.....	4
3.3.	A bizalom megteremtésének és a határok kijelölésének jelentősége.....	7
3.4.	Konfliktuskezelési stratégiák a mentorálási folyamatban.....	9
3.5.	Referenciák.....	12
3.6.	Kvíz.....	12
3.7.	1. Melleklet – Kvíz válaszok.....	15

3. A mentori szolgáltatások célkitűzései

3.1. A hatékony mentor-mentorált kapcsolat kiépítése

A mentorálás sikerességének első fázisa az úgynevezett “illesztés”, ami segítheti a hatékony munkát. A mentorálási folyamatot szervező intézmény szakembere abban tud a mentor számára segítséget nyújtani, hogy előkészíti és elindítja a mentorálás folyamatát. Ezáltal a mentor és mentorált közötti személyes találkozó előtt minden elő van készítve. Ezt úgy lehet a leghatékonyabban elvégezni, hogy ismerik a mentor és mentorált habitusát, személyiségjegyeit és képességeit.

A két fél közötti hatékony, kölcsönös érzelmi-, bizalmi-, kommunikációs kapcsolat a legtöbb esetben hosszabb idő alatt alakul ki.

Ez a bizalmi kapcsolat azonban multifaktoriális tényezők együtthatása révén működik csak optimálisan, melynek egyik része „csak” a mentor–mentorált kapcsolat, másik oldala viszont a mentor személyisége, a mentorált pszicho-szocio kulturális múltja és háttere.

A mentorált képes felvenni a mentor stílusát, ebből kifolyólag a mentor tekintélyszemély, referenciaminta. A mentornak emiatt is jobban oda kell koncentrálnia a saját személyiségére. Továbbá követheti a mentorált érték- és normarendszerét, de akár az az életről való kilátásait is. Emiatt is fontos a mentoroknak tudatában lenniük a mentorálás szabályairól. Mindazonáltal ez nem jelenti azt, hogy szuper képességeknek kell a birtokában lennie. A cél, hogy személyiségével tudjon hatni a mentoráltra és képes legyen kialakítani a bizalmat a két fél között. A mentornak bármilyen helyzetben empátiával, megértéssel szükséges fordulni a mentorálthoz. Ennek megteremtéséhez elengedhetetlen az, hogy a mentorált képes legyen megosztani az érzelmeit és nyitott, aktív módon képes legyen a foglalkozás során együttműködni a mentorral. Ahhoz, hogy a mentorált ilyen hozzáállást mutasson a mentorálás irányába, a mentornak hatalmas erőfeszítéseket kell tennie. A legfontosabb dolog elérni azt, hogy a mentorált célokat tűzzön ki, illetve a mentorálási folyamatot tekintve tervek szülessenek.

A mentorálás során elengedhetetlen a megfelelő tanulási tér kialakítása, ahol a mentorált a komfortzónáján kívül, de még nem a pánikzónában van, és képes újabb és újabb

kihívásokat megoldani és a tapasztalatokra reflektálni. Ebben a mentorok megfelelő, hatékony támogatást nyújtanak a mentoráltak számára. A hangsúly a hatékonyságon van. Hiszen a folyamat során a mentor azt élheti meg, hogy hatással van a mentoráltra, míg ez utóbbi pedig a figyelem középpontjába kerül, pozitív közegben, visszajelzések mentén képes növekedni, és a mentor is megtapasztalja, hogy jelenléte, támogatása sokat jelent a másik számára. Ebben a kapcsolati rendszerben ideális esetben mind a mentor, mind a mentorált fejlődhet, tanulhat a szakmai tartalmak mellett saját magáról is. Ugyanakkor a hangsúly könnyen eltolódhat, s ez a mentorálás hatékonyságát és a benne részt vevők érzelmi biztonságát veszélyeztető problémákat eredményezhet. Így például a mentornak nem dolga, hogy a mentorált helyett tegyen meg dolgokat, átvállalva ezáltal a másik felelősségét és megfosztva attól, vagy éppen nem kell túlvinni, túlféltetni őt.

A mentor időt szán ugyan a mentoráltjára, rendszeresen találkozik vele, ugyanakkor ez az idő közösen meghatározott, és nem feladata rögtön a mentorált segítségére sietni minden helyzetben. Hatékony mentori eszköz az empátia, az aktív figyelem vagy éppen a nyitott kérdések használata. Ugyanakkor épp az így kialakult pozitív, elfogadó légkör eredményezheti, hogy például magánéleti kérdésekről is beszélnek, mikor a mentorálás célja a munkahelyi integráció támogatása.

3.2. A hivatalos mentorálás fázisai/szakaszai

A mentorálási folyamat szakaszai:

1. szakasz: A kapcsolat kiépítése

Ez a megismerkedés és a bizalomépítés fázisa. Az első találkozás annak átbeszélése történik, hogy mi a pontos cél, mik az elvárások, valamint a mentorált megosztja a tapasztalatait, érdeklődési körét és a céljait. A mentor és a mentorált tisztázzák, hogy mit szeretnének kihozni a mentorálási kapcsolatból.

Ez a szakasz az összhang kialakítását is jelenti, amikor a mentor és a mentorált eldönti, hogy akarnak-e egymással dolgozni. Nagyon fontos ez a lépés is, mert a mentornak és a mentorálnak is lehetnek fenntartásai a másik fél személyiségével, kommunikációjával, értékrendjével kapcsolatban, mely megakadályozhatja a közös munka eredményességét. Nem megspórolható az őszinte egyeztetés és az esetleges ellenérzések feltárása. Ugyan úgy, mint

minden segítő folyamat, a mentorálás folyamata is önkéntes, de csak mindkét fél teljes elköteleződésével lesz eredményes.

Ebben a szakaszban születik egy megállapodás a titoktartásról, valamint a kapcsolattartás gyakoriságáról is.

Milyen kérdéseket érdemes ebben a szakaszban feltenni a mentorálynak?

- Meséljen magáról, a képességeiről, céljairól.
- Milyen kihívásokkal kellett, kell szembenéznie?
- Mik az elvárásai és miért tartja fontosnak a mentori kapcsolatot?

Ebben a fázisban a mentor részéről a következő készségekre van szükség: aktív hallgatás, empaticizálás és elfogadás; nyitottság és bizalom nyújtása.

2. szakasz: Információ csere és a célok kitűzése

A 2. szakasz során tovább mélyül a kapcsolat, még több információcsere történik és kitűzésre kerülnek a konkrét célok. Ebben a fázisban kulcs szerepe van az értő figyelemnek, valamint a bátorítás készségének.

A mentor a legkülönbözőbb kérdésekben nyújthat segítséget az aktuális kihívásokhoz. Lehet például, hogy a mentorált fejleszteni szeretné a képességeit egy bizonyos területen, vagy szüksége lehet útmutatására egy fontos döntéshez. A célok azért hasznosak, mert segítenek a pártfogoltnak jobban áttekinteni a nagyobb képet, nem beleragadva a mindennapos teendőkbe és problémákba. Fontos a mentoráltat megtanítani arra, hogy rendszeresen térjen vissza kitűzött céljaira, hogy fókuszáljon ezek megvalósítására és mérje is az előrehaladást. A mentornak fel kell tudnia mérni a mentorált elkötelezettségének szintjét a célok megvalósítása érdekében.

A mentor a **SMART célok** módszerének alkalmazásával tudja segíteni a mentoráltat. A SMART célkitűzés abban nyújt segítséget, hogy a gyorsan lefirkantott célokból reális, mérhető és legfőképpen elérhető célok váljanak:

S – *Specific* = specifikus

M – *Measurable* = mérhető

A – *Achievable* = elérhető

R – *Relevant* = releváns

T – *Time-bound* = időhöz kötött

Néhány szakember tovább bővítette a modellt, így létrehozva a SMARTER célokat:

E – *Evaluated* = Számokban kiértékelt
R – *Reviewed* = Áttekintett, felülvizsgált

A SMART tervezés lépései	
<p>1. Specific, mint pontos tevékenység A cél tisztán és pontosan legyen megfogalmazva.</p>	<p>Mit akarsz elérni? Miért fontos ez a cél? Melyik embereknek van beleszólásuk? Merre kell haladnod a cél érdekében? Milyen erőforrások szükségesek?</p>
<p>2. Measurable A cél könnyen mérhető legyen. Így nyomon követhető az előrehaladás. Segít a koncentrálásban és a határidők betartásában.</p>	<p>Mennyibe kerül majd a célok elérése? Milyen mértékben van szükséged erőforrásokra? Mennyi időn belül akarod megvalósítani a célt? Hogyan fogod tudni, hogy elérted a célokat?</p>
<p>3. Achievable A cél realiztikus és elérhető legyen.</p>	<p>Hogyan tudom elérni ezt a célt? Mennyire megvalósítható a kitűzött cél, ha figyelembe vesszük pl. a pénzügyi erőforrásaimat? Lesz elegendő anyagi és szakmai háttér a sikerhez?</p>
<p>4. Relevant A cél tényleg fontos és összhangban áll a többi céllal.</p>	<p>Megéri küzdeni ezért a célért? Ez a megfelelő időpont? Összhangban van a többi célunkkal és erőfeszítésünkkel? Elérhető ez a cél a jelenlegi társadalmi-gazdasági helyzetben?</p>
<p>5. Time-bound A célhoz rendelünk határidőt, aminek a betartása motiváló erő.</p>	<p>Mikor érhetem el? Mit tudok elérni 6 hónapon belül? Mit tudok elérni 6 héten belül? Mire vagyok képes ma?</p>

3. szakasz: Előrehaladás a célok elérésében, az elköteleződés elmélyítése

A 3. szakasz jellemzően a leghosszabb. Ennek során beszélgetések, írásbeli anyagok, különféle tanulási, fejlesztő tevékenységek segítik a mentoráltat céljai elérésében. Ebben a fázisban kerül sor szükség esetén más szakemberek, támogatók bevonására is. Elengedhetetlen a mentorált folyamatos bátorítása, hogy merjen másképp gondolkodni, új utakat felfedezni.

Ilyenkor érdemes az alábbiakat is megvizsgálni:

- Milyen előnyei voltak az eddigi kapcsolatnak? Hol tart a SMART célok megvalósításában?
- Milyen változások történtek a mentorált személyiségében, hozzáállásában?
- Milyen kiigazításokra van szükség?

Az előrehaladás a mentorálási kapcsolat központi lényege, amely a legtöbb időt és energiát igényli. Ebben a szakaszban fontosak a következők:

- az elköteleződés fenntartása
- a mentorált segítése abban, hogy egyre nagyobb felelősséget vállaljon a folyamatban
- a mentor részéről rendelkezésre állás és megértés tanúsítása, segítve a mentoráltat az akadályokkal való küzdelemben

4. szakasz: A hivatalos mentori kapcsolat lezárása és a jövő tervezése

A lezárásra akkor kerül sor, amikor a kapcsolat meghozta vagy segített meghozni a kívánt eredményt, vagy amikor a mentorált elkezdi túlnőni a mentoron. Ez utóbbi akkor következik be, mikor a mentorált oly mértékben elmélyül egy-egy tanulási folyamatban, információszerzésben, hogy bizonyos idő elteltével többet tud az adott témában a mentoránál. Ez tulajdonképpen az egyik legoptimálisabb kimenet a mentorálási folyamatban.

A mentorálás zárása során az alábbiakat kell áttekinteni:

- Az elért eredmények, kihívások és az előrehaladás mérlegelése.
- Mi volt a legemlékezetesebb a mentorálási folyamatban?
- Milyen kihívások előtt áll a mentorált?
- Milyen további támogatásra van szükség és az milyen formában valósul majd meg?

3.3. A bizalom megteremtésének és a határok kijelölésének jelentősége

A bizalom a mentorálási folyamat egyik kulcsa. Úgy növelhető, ha a mentor a beszélgetések és minden jellegű kommunikáció tartalmát bizalmasan kezeli, nem adja ki harmadik félnek. Emellett nagyon fontos, hogy tartsa a tervezett megbeszélések és hívások időpontját, rendelkezésre álljon, valamint folyamatos érdeklődést és támogatást mutasson és őszinte legyen mentoráltjával.

A kölcsönös bizalom elvére építve a mentor és mentorált közötti kapcsolat legfőbb jellemzői:

- az egyenrangú partnerség,
- kölcsönös hit a másik fél erőfeszítéseiben,
- őszinteség,
- nyitottság,
- a szándékok áttekinthetősége

Amikor a mentorált saját céljait határozza meg, a mentor általában háttérben marad, nem döntésbeli, hanem technikai, módszertani segítséget nyújt a folyamatban. De ha szükséges, értelmez egy-egy problémát, továbbgördít egy-egy elakadt helyzetet. A mentor egyenrangú viszonyban van a mentorálttal: közvetett, nondirektív eszközökkel dolgozik. Kerüli a direkt értékeléseket, minősítéseket, képes függetleníteni magát saját véleményétől, és képes akceptálni a mentorált véleményét.

Ugyanakkor, ha nem is dominánsan, de irányítania kell a mentorálás során beindult folyamatokat. Olyan légkört kell teremtenie, amelyben lehetőség nyílik a gondolatok szabad áramlására és megvalósulhat az alkotó gondolkodás. A légkört mindvégig a bizalom, a megértés és a kölcsönös elfogadás jellemzi.

Carl Rogers szerint az egyéni fejlődést elősegítő „klíma” **a segítő szakember, jelen esetben a mentor különösen három képességen nyugszik:**

1. Az őszinteség, a valódiság, a hitelesség, a „kongruencia”. Minél inkább önmagát adja a segítő szakember a különböző történések során, annál inkább elősegíti a résztvevők konstruktív viselkedését.

2. Az elfogadás, a megbecsülés, a feltétel nélküli pozitív odafordulás. Készségesen elfogadja a résztvevők, a folyamat során felszínre kerülő érzéseit, legyen az kellemes vagy kellemetlen. Az elfogadás biztosíthatja, hogy a maga a mentorált is felvállalja önmagát, megfogalmazza érzéseit.

3. Az empátikus megértés, a szenzitív, tevékeny odafordulás. Ha egy személyre empátikusan figyelünk, megteremtődik a lehetősége annak, hogy ő maga pontosabban kövesse belső érzéseinek áramlását, és saját élményeinek jobban megfelelő kongruens viselkedést fejleszthet ki.

Az emberekkel foglalkozó szakértők, így a mentorok nélkülözhetetlen személyiségvonása az empátia. Az empátia jó emberismerettel párosulva lehetővé teszi, hogy megértsük az adott egyén vagy csoport összetételét, igényét, ráhangolódjunk a csoport

hullámhosszára, ezáltal megtalálva a leghatékonyabb, leginkább nekik szóló eszközöket, módszereket. Fel kell ismerni a problémákat, a hangulati tényezőket, a felmerülő akadályokat, és az érzelmi csapdákat.

A mentor és mentorált számára is fontos, hogy tisztában legyenek a határok kijelölésének fontosságával. A nagyon bizonytalan mentoráltak hajlamosak lehetnek arra, hogy jóval több segítséget, támogatást várjanak el. A mentoroknak pedig fel kell ismerniük, ha túlságosan bevonódtak és feladataikon túl is segíteni próbálják a mentoráltat.

Meddig terjednek a mentorálás határai? A következő alapelvek segítenek a mentoroknak a határok megtartásában:

- Odáig vagyunk képesek segíteni, kísérni, ameddig mi magunk eljutottunk.
- Odáig vagyunk képesek segíteni, ameddig a befogadó, segítségkérő részéről ehhez megvan a motiváltság, nyitottság, őszinteség.
- Tanácsokat, kész recepteket nem osztogatunk, mert azok a mi megoldásaink lennének, épp ezért alkalmatlanok a mentorált problémájának megoldására.
- A legjobb megoldásokat, mindig a mentorált találja meg önmagában, a mentor szerepe csupán annyi, hogy az erdőt, a labirintust kívülről látva segíti elő az út megtalálását.

Fontos! A mentori munka határain túl van a pszichoterápia, az nem terjed ki a pszichoterápiát igénylő problémák kezelésére! Tehát, aki pszichés, mentális problémával, betegséggel küzd pl. depresszió, pánik, szorongás, szervedélybetegség, személyiségzavar stb, az feltétlenül ezen problémák kezelésében jártas és jogosult szakembert keressen fel. Hogy kihez érdemes és célszerű fordulni, abban tud a mentor segítséget adni.

3.4. Konfliktuskezelési stratégiák a mentorálási folyamatban

A konfliktus azt jelenti, összecsap, amely összecsapás történhet egy egyénen vagy csoporton **belül**, illetve személyek és csoportok **között** gondolatban, érzésben, szükségletben, vagy viselkedésben. A felek között feszültség van, és legalább egy résztvevő közülük azt érzékeli, hogy szükségletei nem tudnak kielégülni. A konfliktusok, ellentétek alapja tehát gyakran valamilyen ki nem elégült szükséglet.

A konfliktusok lehetnek destruktívak, amikor legalább ez egyik fél érdekei sérülnek, és általában komolyabb hatalmi különbség, vagy bizalomhiány van a felek között. A

konfliktus ugyanakkor lehet konstruktív, építő jellegű is, ha sikerül kihasználni a benne rejlő lehetőségeket. Ilyenkor van egyet nem értés, vita, de a részt vevő felek ezzel együtt is arra törekednek, hogy találjanak olyan megoldást, ami mindenki számára megfelelő. Ezt a fajta hozzáállást **nyerő-nyerő, vagy win-win** megoldásnak is nevezik.

Megfelelő konfliktuskezelés segítségével a nézeteltérések előre vihetnek! Az egyetlen kérdés, hogy ki tudjuk-e használni a bennük rejlő lehetőségeket. Ebben a kontextusban tehát nem konfliktusmentesség, hanem a konfliktuskezelés kreatív alternatíváinak jelenléte a cél.

Konfliktusok voltak, vannak, és lesznek. A szó meglehetősen “rossz marketingje” mellett talán furcsa lehet ilyet kijelenteni, de mondhatjuk azt, hogy ez nem baj!

A konfliktusok biztosítják ugyanis a különbözőséget két ember között:

- emiatt vagyunk mások, mint a többiek,
- ez adja különlegességünket, egyediségünket, miközben új megoldásokat segít elő, és támogatja a változást, a fejlődést.

Ha ezt a hozzáállást képviseli a mentor a mentoráltak felé, akkor sokkal eredményesebb lesz a konfliktusok kezelése, akár két fél között, akár a csoporton belül a mentorálási folyamat során. Ha pedig a konfliktusok jelenléte törvényszerű, és sok esetben hasznos, akkor az egyetlen kérdés az az, hogyan kezeljük őket. **A valódi kihívás tehát az, hogy mit kezdünk egy konfliktussal, ha megjelenik: ki tudjuk-e használni a benne rejlő lehetőségeket?**

A konfliktuskezelés fajtái

Az, hogy egy adott konfliktusra hogyan reagálunk, igen sokféle lehet a konfliktus elkerülésétől egy harmadik fél bevonásáig. Ezek között vannak olyan megoldási módok, amelyek nagyobb eséllyel rontják a helyzetet, és olyanok, amelyek nagyobb eséllyel segítenek a megoldásban.

- **Elkerülés:** a felek a bennük rejlő félelmek miatt elkerülik a kommunikációt, a konfliktust
- **Független döntés:** a felek közül az egyik kommunikáció nélkül elkezd valamit megvalósítani
- **Tárgyalás:** a felek leülnek egymással megbeszélni a lehetséges megoldásokat

- **Mediáció:** a felek bevonnak egy pártatlan személyt, aki segít a kommunikálásban
- **Döntőbíró bevonása:** a felek bevonnak egy pártatlan személyt, aki döntést hoz számukra
- **Jogi útra terelés:** a felek bírósági eljárás keretében próbálnak megegyezésre jutni

Konstruktív konfliktuskezelés

A konstruktív konfliktusok megoldási feltételeit Morton Deutsch 12 pontban foglalta össze:

- A felek tudják meghatározni, hogy milyen típusú konfliktusban vesznek részt.
- Legyenek tudatában a konfliktus okainak és következményeinek.
- Ne kerüljék el, hanem vállalják a konfliktust.
- Tiszteljék önmagukat és partnerüket, tiszteljék önmaguk és partnerük szükségleteit.
- Tudjanak különbséget tenni az érdekek és az általuk képviselt álláspontok között.
- Tanulmányozzák kölcsönösen egymás érdekeit, hogy azonosítani tudják a közös és összeegyeztethető érdekeket.
- Úgy közelítsék meg egymás konfliktusban álló érdekeit, mint az együttműködés által megoldható problémát.
- Figyeljenek egymás kommunikációjára, próbálják meg minél érthetőbben közölni az információkat.
- Kontrollálják egymás szubjektivitását, sztereotípiáit, hamis ítéleteit, percepcióit, amelyek az akut konfliktusok gyakori tartozékai.
- Fejlesszék önmaguk konfliktuskezelő képességeit.
- Legyen reális önismeretük, ismerjék saját reakcióikat konfliktushelyzetekben.
- A konfliktuskezelés folyamatában maradjanak mindvégig erkölcsös emberek.

Konfliktusok estén (is) a legrövidebb út az egyenes, azaz nyílt, asszertív kommunikáció.

Módjai:

- Ne hozz fel komoly megbeszélendő problémákat, amikor valaki stresszes, vagy siet. Ha valami fontos, jelöljétek ki egy megfelelő helyet és időt a megbeszélésre!
- Hagyd, hogy a beszélő elmondja a mondandóját, ne szakítsd félbe!
- Amikor a másik beszél, értő figyelemmel hallgasd, és ezt tudasd is bólogatással, hümmögéssel, vagy akár szavakkal: “Értem.” “Ha jól értem, akkor azt mondod...” kezdetű mondat segít abban, hogy pontosan megértsd a másik fél mondandóját.

- Ha nem érted, hogy mit akart ezzel mondani a másik fél, vissza is kérdezhetsz. „Mit értesz ez alatt?”
- Tedd világossá, hogy rendben van az egyet nem értés! Nem baj, ha mást gondoltok, eltérő a véleményetek!
- Ne a másik emberről, hanem vele beszélj!
- Használj én-üzeneteket, mondd el a saját vágyaidat és érzéseidet!

Sokféle módon lehet megfogalmazni **én-üzeneteket**, tehát a magamról való kommunikáció többféle felépítésű lehet. Ez a 3 lépéses modell:

1. **Probléma:** mondd el objektíven, mi a konfliktus!
2. **Hatás:** mondd el, milyen hatással van ez rád!
3. **Megoldás:** javasolj konkrét megoldást!

Példa: Ma a harmadik alkalom, hogy elkéstél a megbeszélte találkozóról. Ez engem nagyon zavar, mert kevesebb idő jut a mentorálásra és nem haladunk a kitűzött célokkal. Az a javaslatom, hogy ma vegyünk át a hatékony időmenedzsment témakörét és fontosságát.

3.5. Referenciák

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

Lakner, Szilvia 2007: A Rogers-i szemlélet a tréning- és a coaching munkában in: Tudásmenedzsment folyóirat. 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 (szerk.) 2017: Menedzsment innovációk az üzleti és a nonbusiness szférákban. SZTE Gazdaságtudományi Kar, Szeged, 379–390. o.

3.6. Kvíz

1. Mi jellemző a hatékony mentor-mentorált kapcsolat kiépítésére?

- a. A hatékony, kölcsönös kapcsolat a legtöbb esetben hosszabb idő alatt alakul ki.
- b. Ez a bizalmi kapcsolat multifaktoriális tényezők együtthatása révén működik.
- c. A hatékony kapcsolat része a mentor személyisége.
- d. Az előzőek mindegyike

2. Mi nem dolga a mentornak?

- a. A mentorált helyett tegyen meg dolgokat.
- b. Átvállalja a mentorált felelősségét a döntésekért.
- c. Rögtön a mentorált segítségére sietni minden helyzetben.
- d. Az előzőek mindegyike

3. Melyek a mentorálási folyamat szakaszai?

- a. a kapcsolat kiépítése, információ csere és a célok kitűzése, előrehaladás, lezárás és a jövő tervezése
- b. alakulás, viharzás, normák meghatározása, működés
- c. előkészítés, oktatás, számonkérés, értékelés
- d. Az előzőek mindegyike

4. Mi nem eleme a SMART céloknak?

- a. Measurable
- b. Relevant
- c. Time-bound
- d. Jó viselkedés

5. A "Time bound" azt jelenti, hogy

- a. Mindent a lehető leghamarabb kell elvégezni.
- b. A célhoz rendelünk határidőt, aminek a betartása motiváló lehet.
- c. A cél realiztikus.
- d. Az előzőek mindegyike

6. Milyen kérdéseket érdemes feltenni a kapcsolat kiépítésének szakaszában?

- a. Meséljen magáról, a képességeiről, céljairól.
- b. Milyen kihívásokkal kellett, kell szembenéznie?
- c. Mik az elvárásai és miért tartja fontosnak a mentori kapcsolatot?
- d. Az előzőek mindegyike

7. Mi nem igaz az „Előrehaladás a célok elérésében, az elköteleződés elmélyítése” szakaszban?

- a. Ez a szakasz jellemzően a leghosszabb.
- b. Ebben a szakaszban kerül sor a más szakemberek, támogatók bevonására.
- c. Ez a bizalomépítés fázisa.
- d. Az előrehaladás a mentorálási kapcsolat lényege.

8. A bizalom úgy növelhető, hogy a mentor

- a. a beszélgetések tartalmát nem adja ki harmadik félnek.
- b. tartja a megbeszélések időpontját.
- c. folyamatos érdeklődést és támogatást mutat.
- d. Az előzőek mindegyike

9. A mentor egyenrangú viszonyban van a mentorálttal: közvetett, nondirektív eszközökkel dolgozik.

- a. igaz
- b. hamis

10. A mentorálás határain belül van a mentorált pszichés problémájának kezelése is.

- a. igaz
- b. hamis

11. Melyek az “én-üzenet” tartalmi elemei?

- a. Önismeret, önbecsülés, érvényesülés
- b. Vita, felelős megjelölése, elmarasztalás

- c. Probléma, hatás, megoldás
- d. Tekintélytisztelet minden helyzetben

12. Melyek a nyílt, aszertív kommunikáció módjai?

- a. Amikor a másik beszél, figyelj rá, és ezt tudasd is bólogatással, hűmmögéssel, vagy akár szavakkal.
- b. Ha nem érted, hogy mit akart ezzel mondani a másik fél, vissza is kérdezhetsz. „Mit értesz ez alatt?”
- c. Tedd világossá, hogy rendben van az egyet nem értés! Nem baj, ha mást gondoltok, eltérő a véleményetek!
- d. Az előzőek mindegyike

3.7. 1. Melleklet - Kvíz válaszok

Kérdések	Válaszok
1.kérdés	d
2.kérdés	d
3. kérdés	a
4. kérdés	d
5.kérdés	b
6. kérdés	d
7. kérdés	c
8. kérdés	d
9. kérdés	a
10. kérdés	b
11. kérdés	c
12. kérdés	d



Mentorprogram szakemberek számára a bevándorló nők beilleszkedésének támogatására vegyes tanulás formájában

3. MODUL

A mentori szolgáltatások célkitűzései

2021-1-TR01-KA220-ADU-000032474

Átfogó képzési modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalomban és a munka világában.



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

Tartalom

3.	A mentori szolgáltatások célkitűzései.....	3
3.1.	A hatékony mentor-mentorált kapcsolat kiépítése.....	3
3.2.	A hivatalos mentorálás fázisai/szakaszai a mentor-mentorált kapcsolatban.....	4
3.3.	A bizalom megteremtésének és a határok kijelölésének jelentősége.....	5
3.4.	Konfliktuskezelési stratégiák a mentorálási folyamatban.....	6

4. A mentori szolgáltatások célkitűzései

4.1. A hatékony mentor-mentorált kapcsolat kiépítése

Feladat No. 3.1.	
MODUL	A mentori szolgáltatások célkitűzései
TÉMA	A hatékony mentor-tanítvány kapcsolat kiépítése
A tevékenység címe	Bemutakozás
Pedagógiai cél	A mentorok releváns információkat közvetítsenek magukról a mentoráltak felé
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	90 perc
Beállítások	terem
A csoport mérete	10-12 fő
Módszer	szerepjáték, megbeszélés
Eszközök	--
A feladat leírása	
<p>A résztvevők párokat alkotnak. A párok tagjai bemutatkoznak egymásnak. Mindenkinek 5 perce van, hogy elmondja a párjának, hogy ki is ő. 5 perc után csere és a pár másik tagja is elmondja, amit fontosnak tart magáról. A bemutatkozáshoz nincsenek előre megadott szempontok. Miután a párok 5-5- percben bemutatták magukat egymásnak, a feladat nagy csoportban folytatódik. A csoporttagok egyesével felállnak és bemutatkoznak, de úgy, mintha ők lennének a pár másik tagja. I/1 személyben mesélik el, amit a párjuktól hallottak.</p> <p>A feladat végén mindenki reflektál arra, hogy milyen volt saját magáról ilyen módon hallani.</p>	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<ol style="list-style-type: none">1. Alkossanak párokat.2. 5-5 percben mutatkozzanak be egymásnak.3. A bemutatkozáshoz nincsenek szempontok.4. Nagy csoportban mindenki mutassa be a párját úgy, mintha saját maga volna, I/1 személyben.5. Kérdések a csoporttagokhoz a feladat végén: Változtatna valamit a bemutatkozója tartalmán így, hogy azt egy másik ember szájából hallotta? Azt emelte ki a párja, ami Önnek is	

fontos?

Összefoglaló

Ez a feladat segíti a mentoroknak átgondolni azt, hogy melyek a legrelevánsabb információk, amit közvetíteni szeretnének magukról a mentoráltak felé, hogy megalapozzák a bizalom kiépülését. Mentornak lenni fontos fejlődési és tanulási tapasztalat. Másoknak segíteni a tanulásban az egyik legjobb módja a saját tapasztalatszerzés.

4.2. A hivatalos mentorálás fázisai/szakaszai a mentor-mentorált kapcsolatban

Feladat No. 3.2.

MODUL	A mentori szolgáltatások célkitűzései
TÉMA	A hatékony mentor-mentorált kapcsolat fázisai/szakaszai
A tevékenység címe	Készségeim
Pedagógiai cél	A készségek meghatározása
Célcsoport	szakértők
Időtartam (perc)	60 perc
Beállítások	terem
A csoport mérete	10-12 fő
Módszer	saját élményű feldolgozás
Eszközök	Labda
A feladat leírása	<p>A résztvevők 5 percet kapnak, hogy elképzeljék álmaik állását. Majd körbeállnak és egy labdát passzolnak egymásnak. Akinél a labda éppen van, az hangosan kimond egy készséget, amivel rendelkezik: főzés, gépelés, olvasás, takarítás, tanítás, szervezés, jegyzetelés, sportok, betegápolás, éneklés, értékesítés, stb. Miután véget ért a kör (mindenkinél kétszer volt a labda és 2 készséget mondott), a tréner minden résztvevőt megkérdez: „Az általad felsorolt készségeid vajon összhangban vannak-e azzal az állással, amire vágysz? Ha nem, akkor mit tennél ebben a helyzetben?”</p> <p>Miután mindenki válaszolt a kérdésekre, nagy csoportban megbeszélik, hogy miért fontos tisztában lenni azzal, hogy milyen készségekkel rendelkeznek. Ezek a készségek mire teszik őket alkalmassá, és ez elegendő-e a vágyott álláshoz?</p>
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	<ol style="list-style-type: none">1. A mentorok képzeljék el álmaik állását. 5 perc áll a rendelkezésükre.2. Álljanak körbe.3. Labdával passzolják egymásnak a szót.4. Ahogy a labdát elkapja az egyik résztvevő, mondja ki az egyik, általa fontosnak tartott

készségét.

5. Minden résztvevőnek szóhoz kell jutnia, 2 alkalommal.
6. Miután véget ért a körjáték, a résztvevők leülnek.
7. Válaszolják meg a következő kérdéseket: „Az általad felsorolt készségeid vajon összhangban vannak-e azzal az állással, amire vágysz? Ha nem, akkor mit tennél ebben a helyzetben?”
8. További kérdések: Miért fontos tisztában lenni azzal, hogy milyen készségekkel rendelkeznek a mentoráltak? Ezek a készségek mire teszik őket alkalmassá, és ez elegendő-e a vágyott álláshoz?
9. A csoport közösen beszélje meg, hogy miért fontos a realiztikus célok kitűzése a munkakeresésben.

összefoglalás

A mentorok saját élményen keresztül tapasztalják meg, hogy rendkívül fontos a mentoráltakat arra ösztönözni, hogy reális célokat tűzzenek ki maguk elé. Ezt a feladatot a mentor a mentoráltakkal is elvégezheti. Mentornak lenni fontos fejlődési és tanulási tapasztalat. Másoknak segíteni a tanulásban az egyik legjobb módja a saját tapasztalatszerzés.

4.3. A bizalom megteremtésének és a határok kijelölésének jelentősége

Feladat No. 3.3.	
MODUL	A mentori szolgáltatások célkitűzései
TÉMA	A bizalom megteremtésének és a határok kijelölésének fontossága
A tevékenység címe	Vita helyett megértés
Pedagógiai cél	Empátiás viselkedés gyakorlása
Célcsoport	szakértők
Időtartam (perc)	40 perc
Beállítások	terem
A csoport mérete	10-12 fő
Módszer	meghallgatás, értő figyelem
Eszközök	--
A feladat leírása	
A csoport tagjai párokat alkotnak. A párok kijelölnek egymás között egy olyan témát, amiben nem értenek egyet. A feladat lényege, hogy a mentor megtapasztalja azt, hogy milyen a saját véleményét, értékrendjét háttérbe szorítva elfogadni a másik álláspontját.	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	

1. Alkossatok párokat.
2. Keressetek olyan témát, amiben nincs egyetértés közöttetek.
3. Mondjátok el egymásnak, hogy min alapszik a véleményetek.
4. Ne vágjatok egymás szavába, ne próbáljátok meg meggyőzni a másikat.
5. Bátorítsátok a párokat az álláspontja és a hozzá kapcsolódó érzelmei megfogalmazására.
6. Használjátok az értő figyelem módszerét.
7. Figyeljétek meg a saját reakciótokat.
8. Helyezkedjétek bele a másik álláspontjába.

Összefoglalás

A mentorálási folyamat során fontos, hogy a mentor elfogadja a mentorált felszínre kerülő érzéseit, véleményét, legyen az kellemes vagy kellemetlen. Az elfogadás biztosíthatja, hogy maga a mentorált egyén is felvállalja önmagát, megfogalmazza érzéseit. Mentornak lenni fontos fejlődési és tanulási tapasztalat. Másoknak segíteni a tanulásban az egyik legjobb módja a saját tapasztalatszerzés.

4.4. Konfliktuskezelési stratégiák a mentorálási folyamatban

Feladat No. 3.4.

MODUL	A mentori szolgáltatások célkitűzései
TÉMA	Konfliktuskezelési stratégiák a mentorálási folyamatban
A tevékenység címe	Én-üzenet
Pedagógiai cél	Az asszertív kommunikáció gyakorlása az én-üzenet módszerével
Célcsoport	szakértők
Időtartam (perc)	30 perc
Beállítások	terem
A csoport mérete	10-12 fő
Módszer	saját élményű feldolgozás
Eszközök	--

A feladat leírása

A feladat célja, hogy mentorok az asszertív kommunikációt gyakorolják olyan szituáción keresztül, amelybe a mentoráltak is kerülhetnek a munkavállalás során. Ezzel a feladattal nem csak a saját-, de a mentoráltak kommunikációját is segíthetik, amikor megosztják velük ezt a módszert.

A csoport tagjai párokat alkotnak.

Egy előre magadott konfliktushelyzetben elhangzott mondatot kell én-üzenetté átalakítaniuk:
 Főnököd megkér, hogy végezd el a kollégád munkáját, mert ő most egy fontos projekt miatt sajnos elmaradásban van. Ebben a hónapban harmadszor történik meg, hogy különböző okoknál fogva Te végzed el az ő munkáját.

A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege

1. Alakítsatok párokat.
2. Egyikőtök a főnök, másik a beosztott.
3. A főnök kérése: végezd el a kollégád munkáját, mert ő most egy fontos projekt miatt sajnos elmaradásban van.
4. A beosztott álláspontja: nem tudja most elvégezni a munkát, mert nem tud túlórázni egy családi program miatt. Valamint már ebben a hónapban harmadszor történik meg, hogy különböző okoknál fogva ő végzi el a másik kolléga munkáját.
5. A beosztott szerepét játszó mentor én-üzenetben fogalmazza meg, hogy ezalkalommal nem vállalja a feladatot a kollégája helyett, alkalmazva a “probléma – hatás – megoldás” modellt.

Összefoglalás

Mentornak lenni fontos fejlődési és tanulási tapasztalat. Másoknak segíteni a tanulásban az egyik legjobb módja a saját tapasztalatszerzés.

A feladat egyik lehetséges jó megoldása: Ez a harmadik alkalom ebben a hónapban, hogy túlóráznom kellene. Ez most frusztrál engem és nagyon nehéz helyzetbe hoz, mert egy különösen fontos családi eseményen várnak. Az a javaslatom, hogy vonjunk be a feladat megoldásába egy harmadik kollégát is. Ha ez nem lehetséges, akkor holnap reggel ennek a feladatok az elvégzésével kezdem a napot.