



Mentorský program pre odborníkov na podporu integrácie
príslušovalkyň formou kombinovaného vzdelávania

MODUL 3

Ciele mentorských služieb

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Komplexný model odbornej prípravy na podporu procesu integrácie, vytvorenie inkluzívneho prostredia a príležitostí pre príslušovalkyne v oblasti spoločenského a pracovného života

COMO-TRAIN



Obsah



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

3.	Ciele mentorských služieb.....	3
3.1.	Budovanie efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným.....	3
3.2.	Fázy/etapy formálneho mentoringu.....	4
3.3.	Dôležitosť vytvorenia dôvery a stanovenia hraníc.....	7
3.4.	Stratégie riešenia konfliktov v procese mentoringu.....	9
3.5.	Literatúra.....	12
3.6.	Test.....	13
3.7.	Príloha 3 - Odpovede na otázky.....	16

3. Ciele mentorských služieb

3.1. Budovanie efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným

Prvou fázou úspechu mentoringu je takzvaný " párovanie" alebo "pasovanie", ktoré môže pomôcť k efektívnej práci. Odborník inštitúcie, ktorá mentoring organizuje, môže mentorovi pomôcť prípravou a iniciovaním procesu mentoringu. Takto je všetko pripravené ešte pred osobným stretnutím medzi mentorom a mentorovaným. Najefektívnejšie sa to dá dosiahnuť poznaním zvykov, osobnostných vlastností a zručností mentora a mentorovaného.

Efektívny, vzájomný emocionálny, dôverný a komunikatívny vzťah medzi oboma stranami sa vo väčšine prípadov vytvára dlhšie obdobie.

Tento vzťah dôvery však optimálne funguje len vďaka súhre viacerých faktorov, z ktorých jednou časťou je "len" vzťah mentor - mentorovaný, druhou časťou je osobnosť mentora, psycho-sociokultúrne zázemie a história mentorovaného.

Mentorovaný je schopný prevziať štýl mentora, preto je mentor autoritou, referenčným vzorom. To si tiež vyžaduje, aby sa mentor viac sústredil na svoju vlastnú osobnosť. Mentori môžu tiež sledovať hodnoty a normy mentorovaného, a dokonca aj jeho pohľad na život. Z tohto dôvodu je tiež dôležité, aby mentori poznali pravidlá mentoringu. To však neznamená, že musia mať nadľudské schopnosti. Cieľom je, aby dokázali ovplyvniť mentorovaného svojou osobnosťou a vybudovať dôveru medzi oboma stranami. V každej situácii musí mentor pristupovať k mentorovanému s empatiou a pochopením. Na dosiahnutie tohto cieľa je nevyhnutné, aby sa mentorovaní dokázali podeliť o svoje emócie a boli schopní počas sedenia otvorene a aktívne komunikovať s mentorom. Aby mentorovaný prejavil takýto postoj k mentoringu, mentor musí vynaložiť veľké úsilie. Najdôležitejšie je dosiahnuť, aby si mentorovaný stanovil ciele a plány procesu mentoringu.

Počas mentorských aktivít je dôležité vytvoriť správny priestor na učenie, v ktorom mentorovaní vystupujú zo svojej komfortnej zóny, ale ešte nie sú v zóne paniky, a sú schopní riešiť nové výzvy a premýšľať o svojich skúsenostiach. Mentori pritom poskytujú svojim mentorovaným vhodnú a účinnú podporu. Dôraz sa kladie na efektívnosť. Počas tohto procesu môžu mentori zažiť, že majú na mentorovaného vplyv, pričom mentorovaný je v centre pozornosti a môže rásť v pozitívnom prostredí podľa spätnej väzby a mentori môžu

zažiť, že ich prítomnosť a podpora pre mentorovaného veľa znamená. V tomto systéme vzťahov sa v ideálnom prípade mentor aj mentorovaný môžu rozvíjať a učiť sa o sebe, pričom majú prístup k odbornému obsahu. Zároveň sa môže ľahko zmeniť zameranie, čo môže viesť k problémom, ktoré môžu ohroziť účinnosť mentoringu a emocionálnu bezpečnosť zúčastnených. Tak napríklad nie je úlohou mentora robiť veci za mentorovaného, preberať a zbavovať druhého zodpovednosti, alebo byť príliš ochránársky či mať o mentorovaného nadmerné obavy.

Mentori si síce na svojho mentorovaného nájdu čas a pravidelne sa s ním stretávajú, ale tento čas je vzájomne dohodnutý a nie je povinnosťou mentora ponáhľať sa mentorovanému na pomoc v každej situácii. Empatia, aktívne počúvanie alebo aj otvorené otázky sú účinnými nástrojmi mentoringu. Vytvorená pozitívna, prijímajúca atmosféra môže zároveň viesť napríklad k tomu, že sa budú rozoberať osobné otázky, hoci mentoring je zameraný na podporu integrácie na pracovisku.

3.2. Fázy/etapy formálneho mentoringu

Fázy procesu mentoringu:

1. Fáza: Vytvorenie spojenia

Ide o fázu vzájomného spoznávania a budovania dôvery. Na prvom stretnutí sa prediskutuje, čo je presným cieľom, aké sú očakávania, a mentorovaný sa podelí o svoje skúsenosti, záujmy a ciele. Mentor a mentorovaný si vyjasnia, čo chcú mentorským vzťahom dosiahnuť.

V tejto fáze ide aj o budovanie harmónie, keď sa mentor a mentorovaný rozhodnú, či chcú spolupracovať. Tento krok je veľmi dôležitý aj preto, že mentor aj mentorovaný môžu mať výhrady voči osobnosti, komunikácii a hodnotám druhej osoby, čo môže brániť efektívnosti spoločnej práce. Nemá zmysel vyhýbať sa úprimnej diskusii a skúmaniu možných nezhôd. Ako pri každom procese uľahčovania, aj mentoring je dobrovoľný proces, ktorý však bude úspešný len vtedy, ak sa mu obe strany plne venujú.

V tejto fáze sa dosiahne dohoda o dôvernosti a frekvencii kontaktov.

Aké otázky by bolo vhodné položiť svojmu mentorovi v tejto fáze?

- Povedzte nám o sebe, svojich schopnostiach a cieľoch.
- Akým výzvam ste museli čeliť?

- Aké sú vaše očakávania a prečo je podľa vás mentoring dôležitý?

V tejto fáze sú od mentora potrebné tieto zručnosti: aktívne počúvanie, empatia a prijatie; otvorenosť a dôvera.

2. Fáza: Výmena informácií a stanovenie cieľov

V druhej fáze sa vzťah ďalej prehľbuje, vymieňa sa viac informácií a stanovujú sa konkrétne ciele. V tejto fáze sú kľúčové schopnosti počúvať a schopnosť povzbudzovať.

Mentor vám môže pomôcť so širokou škálou otázok na riešenie problémov, ktorým čelíte. Mentor môže napríklad chcieť zlepšiť svoje zručnosti v určitej oblasti alebo môže potrebovať poradenstvo pri prijímaní dôležitého rozhodnutia. Ciele sú užitočné, pretože pomáhajú mentorovanému vidieť širšie súvislosti a nezabrdnúť do každodenných úloh a problémov. Je dôležité naučiť mentorovaného pravidelne sa vracieť k svojim cieľom, sústrediť sa na ich dosiahnutie a merať pokrok. Mentor musí byť schopný posúdiť úroveň odhodlania mentorovaného k dosiahnutiu cieľa.

Mentor môže mentorovanému pomôcť použitím metódy SMART cieľov. Ciele SMART pomáhajú zmeniť rýchlo navrhnuté ciele na realistické, merateľné a hlavne dosiahnuteľné ciele:

S – *Specific* - Špecifický

M – *Measurable* - Merateľný

A – *Achievable* - Dosiahnuteľný

R – *Relevant* - Relevantný

T – *Time-bound* – Časovo ohraničený

Niektorí odborníci tento model ďalej rozšírili a vytvorili ciele SMARTER:

E – *Evaluated* - Vyhodnotený

R – *Reviewed* - Preskúmaný

Kroky SMART plánovania	
<p>1. Špecifický, t. j. konkrétna činnosť Cieľ by mal byť jasný a presný.</p>	<p>Čo sa snažíte dosiahnuť? Prečo je tento cieľ dôležitý? Ktorí ľudia sa na tom podieľajú? V čom musíte pokročiť, aby ste dosiahli svoj cieľ? Aké zdroje sú potrebné?</p>
<p>2. Merateľný Cieľ by mal byť ľahko merateľný. To vám umožní sledovať pokrok. Pomôže vám to zostať sústredený a</p>	<p>Koľko bude stáť dosiahnutie cieľov? Do akej miery potrebujete zdroje? Ako rýchlo chcete dosiahnuť cieľ? Ako zistíte, či ste dosiahli svoje ciele?</p>

dodržiavať termíny.	
3. Dosiahnuteľný Cieľ by mal byť realistický a dosiahnuteľný.	Ako môžem dosiahnuť tento cieľ? Nakoľko je tento cieľ splniteľný, napríklad vzhľadom na moje finančné zdroje? Budem mať finančné a odborné zdroje na to, aby som uspel?
4. Relevantný Cieľ je skutočne dôležitý a v súlade s ostatnými cieľmi.	Oplatí sa za to bojovať? Je teraz ten správny čas? Je to v súlade s našimi ostatnými cieľmi a úsilím? Je tento cieľ dosiahnuteľný v súčasnej sociálno-ekonomickej situácii?
5. Časovo ohraničený Stanovíme si konečný termín cieľa a jeho splnenie je motivačnou silou.	Kedy ho môžem dosiahnuť? Čo môžem dosiahnuť za 6 mesiacov? Čo môžem dosiahnuť za 6 týždňov? Čo môžem urobiť dnes?

3. Fáza: Pokrok pri dosahovaní cieľov, prehlbovanie záväzkov

Tretia fáza je zvyčajne najdlhšia. Zahŕňa diskusie, písomné materiály, rôzne vzdelávacie a rozvojové aktivity, ktoré majú mentorovaný pomôcť dosiahnuť jeho ciele. V prípade potreby sa do tejto fázy zapoja ďalší odborníci a podporovatelia. Je nevyhnutné neustále povzbudzovať mentorovaného k inému mysleniu a skúmaniu nových spôsobov.

Je tiež vhodné preskúmať nasledujúce skutočnosti:

- Aké boli doterajšie prínosy vzťahu? V akom štádiu sa nachádzate pri dosahovaní svojich cieľov SMART?
- Aké zmeny ste zaznamenali v osobnosti a postoji mentorovaného?
- Aké úpravy sú potrebné?

Pokrok je jadrom mentorského vzťahu a vyžaduje si najviac času a energie. V tejto fáze sú dôležité nasledujúce skutočnosti:

- udržiavanie angažovanosti
- pomoc mentorovanému, aby prevzal čoraz väčšiu zodpovednosť za proces
- dostupnosť a pochopenie zo strany mentora, pomoc mentorovanému pri prekonávaní prekážok

4. Fáza: Ukončenie formálneho mentorského vzťahu a plánovanie do budúcnosti

Ukončenie nastáva vtedy, keď vzťah priniesol alebo pomohol priniesť želaný výsledok, alebo keď mentorovaný začne mentora prerastať. Druhý prípad nastáva vtedy, keď sa mentorovaný natoľko ponorí do procesu učenia alebo získavania informácií, že po určitom čase vie o danej téme viac ako mentor. To je vlastne jeden z najoptimálnejších výsledkov v procese mentoringu.

Na konci procesu mentoringu by sa mali prehodnotiť nasledujúce skutočnosti:

- Reflexia úspechov, výziev a pokroku.
- Čo bolo najpamätnejšou časťou procesu mentoringu?
- S akými výzvami sa mentorovaný stretáva?
- Aká ďalšia podpora je potrebná a akú formu bude mať?

3.3. Dôležitosť vytvorenia dôvery a stanovenia hraníc

Dôvera je jedným z kľúčových prvkov procesu mentoringu. Možno ju zvýšiť, ak mentor zachováva dôvernosť obsahu rozhovorov a všetkých druhov komunikácie a nezverejňuje ich tretím stranám. Veľmi dôležité je tiež dodržiavať naplánované stretnutia a telefonáty, byť k dispozícii a prejavovať trvalý záujem, podporu a úprimnosť voči svojmu mentee.

Hlavné znaky vzťahu mentor – mentorovaný, ktorý je založený na princípe vzájomnej dôvery:

- rovnocenné partnerstvo,
- vzájomná dôvera v úsilie toho druhého,
- čestnosť,
- otvorenosť,
- jasnosť zámerov

Keď mentorovaní definujú svoje vlastné ciele, mentor zvyčajne zostáva v pozadí a poskytuje technickú a metodickú podporu v procese, namiesto toho, aby prijímal rozhodnutia. V prípade potreby však mentor môže interpretovať problém alebo odblokovať zablokovanú situáciu. Mentor je v rovnocennom postavení s mentorovaným: pracuje nepriamo, nie

pomocou priamych nástrojov. Vyhyba sa priamemu hodnoteniu a posudzovaniu, dokáže byť nezávislý od vlastného názoru a je schopný akceptovať názor mentorovaného.

Zároveň musia, ak nie dominantne, tak dokonca kontrolovať procesy, ktoré sa počas mentoringu spúšťajú. Musia vytvoriť atmosféru, v ktorej môžu voľne prúdiť myšlienky a prebiehať tvorivé myslenie. Ide o atmosféru dôvery, porozumenia a vzájomného prijatia.

Podľa Carla Rogersa je "klíma" uľahčujúca individuálny rozvoj založená na troch konkrétnych zručnostiach pomáhajúceho profesionála, v tomto prípade mentora:

1. Úprimnosť, pravosť, autenticita, "kongruencia". Čím viac sú pomáhajúci profesionáli počas rôznych podujatí sami sebou, tým viac podporujú konštruktívne správanie účastníkov.

2. Prijatie, ocenenie, bezpodmienečný pozitívny prístup a postoj. Ochotne prijímať pocity účastníkov, či už príjemné alebo nepríjemné, ktoré sa objavujú počas procesu. Prijatie môže zabezpečiť, že aj mentori sa prijímajú a vyjadria svoje pocity.

3. Empatické porozumenie, citlivý, aktívny prístup a postoj. Empatické počúvanie človeka vytvára možnosť presnejšie sledovať tok jeho vnútorných pocitov a rozvíjať kongruentné správanie, ktoré je viac v súlade s jeho vlastnými skúsenosťami.

Empatia je základnou osobnostnou vlastnosťou odborníkov - vrátane mentorov -, ktorí pracujú s ľuďmi. Empatia v kombinácii s dobrými schopnosťami posudzovania charakteru nám umožňuje pochopiť zloženie a potreby jednotlivca alebo skupiny, naladiť sa na vlnovú dĺžku skupiny, a tak nájsť najúčinnejšie nástroje a metódy, ktoré sú pre nich najvhodnejšie. Je potrebné rozpoznať problémy, faktory nálady, prekážky, ktoré sa objavujú, a emocionálne pasce.

Je dôležité, aby si mentor aj mentorovaný uvedomili dôležitosť stanovenia hraníc. Tí mentorovaní, ktorí sú veľmi neistí alebo neistí, môžu skôr očakávať oveľa viac pomoci a podpory. Mentori musia rozpoznať, kedy sa príliš angažujú a snažia sa pomáhať mentorovanému nad rámec svojich povinností.

Aké sú hranice mentoringu? Nasledujúce zásady pomôžu mentorom dodržiavať hranice:

- Môžeme niekomu pomáhať a sprevádzať ho tak ďaleko, ako sme sami dosiahli.
- Sme schopní pomáhať dovtedy, kým je príjemca, osoba, ktorá žiada o pomoc, motivovaná, otvorená a úprimná.

- Nedávame rady ani prefabrikované recepty, pretože by to boli naše riešenia, a preto sú nevhodné na riešenie problému mentorovaného.
- Najlepšie riešenia vždy nájde mentorovaný, úlohou mentora je len pomôcť nájsť cestu tým, že vidí les, labyrint zvonku.

Dôležité!!! Psychoterapia je mimo rámca mentoringu, nezahŕňa liečbu problémov, ktoré si vyžadujú psychoterapiu! Ak teda máte psychický alebo duševný problém alebo ochorenie, ako je depresia, panika, úzkosť, závislosť, porucha osobnosti atď. mali by ste sa poradiť s kvalifikovaným odborníkom, ktorý má skúsenosti s liečbou týchto problémov. Mentor vám pomôže zistiť, na koho sa môžete obrátiť.

3.4. Stratégie riešenia konfliktov v procese mentoringu

Konflikt znamená stret, ktorý môže nastať v rámci jednotlivca alebo skupiny, alebo medzi jednotlivcami a skupinami v myslení, cítení, potrebách alebo v správaní. Medzi stranami vzniká napätie a aspoň jedna z nich má pocit, že jej potreby nie sú uspokojené. Konflikty a protiklady teda často vychádzajú z nejakej neuspokojenej potreby.

Konflikty môžu byť deštruktívne, keď sú poškodené záujmy aspoň jednej strany, a medzi stranami je zvyčajne vážny rozdiel v moci alebo nedostatok dôvery. Konflikt môže byť aj konštruktívny, ak sa využije potenciál konfliktu. V takýchto prípadoch dochádza k nezhodám a hádkam, ale zúčastnené strany sa stále snažia nájsť riešenie, ktoré by vyhovovalo všetkým. Takýto prístup sa nazýva aj **hra s pozitívnym súčtom alebo riešenie, ktoré je výhodné pre obe strany.**

Pri správnom riadení konfliktov vás nezhody môžu posunúť vpred! Jedinou otázkou je, či dokážeme využiť ich potenciál. V tomto kontexte preto nie je cieľom byť bezkonfliktný, ale mať kreatívne alternatívy riešenia konfliktov.

Konflikty boli, sú a budú. Môže sa zdať zvláštne povedať niečo také vzhľadom na pomerne "zlý marketing" tohto slova, ale môžeme povedať, že je to v poriadku!

Konflikty sú tým, čo odlišuje dvoch ľudí:

- Preto sa líšime od ostatných,
- dáva nám našu odlišnosť a jedinečnosť, pričom podporuje nové riešenia a zmeny a rozvoj.

Ak je takýto postoj mentora k mentorovanému, potom bude oveľa efektívnejší pri zvládaní konfliktov, či už medzi dvoma stranami, alebo v rámci skupiny počas procesu mentoringu. A ak je prítomnosť konfliktov legitímna a v mnohých prípadoch aj užitočná, jedinou otázkou je, ako ich riešiť. **Skutočnou výzvou teda je, čo urobíme s konfliktom, keď sa objaví: dokážeme využiť jeho potenciál?**

Typy riadenia konfliktov

Spôsob, akým reagujeme na daný konflikt, sa môže pohybovať od vyhýbania sa konfliktu až po zapojenie tretej strany. Patria sem niektoré riešenia, ktoré situáciu skôr zhoršia, a iné, ktoré skôr pomôžu.

- **Vyhýbanie sa:** strany sa vyhýbajú komunikácii a konfliktu z dôvodu svojich obáv.
- **Nezávislé rozhodnutie:** jedna zo strán začne niečo realizovať bez komunikácie
- **Vyjednávanie:** strany si spolu sadnú, aby prediskutovali možné riešenia
- **Mediácia:** strany zapoja nestrannú osobu, ktorá im pomôže komunikovať
- **Zapojenie rozhodcu:** strany zapoja nestrannú osobu, ktorá rozhodne za ne
- **Súdny spor:** strany sa snažia dosiahnuť dohodu prostredníctvom súdneho konania

Konštruktívne riadenie konfliktov

Podmienky konštruktívneho riešenia konfliktov zhrnul Morton Deutsch 12:

- Strany by mali byť schopné určiť typ konfliktu, do ktorého sú zapojené.
- Uvedomiť si príčiny a dôsledky konfliktu.
- Nevyhýbať sa konfliktu, ale prijať ho.
- Rešpektujte seba a svojho partnera, rešpektujte potreby seba a svojho partnera.
- Mali by vedieť rozlišovať medzi svojimi záujmami a pozíciami, ktoré zastupujú.
- Skúmajte záujmy toho druhého, aby ste zistili spoločné a kompatibilné záujmy.
- Pristupujte k protichodným záujmom toho druhého ako k problému, ktorý sa dá vyriešiť spoluprácou.
- Venujte pozornosť vzájomnej komunikácii, snažte sa čo najjasnejšie komunikovať informácie.
- Mali by navzájom kontrolovať svoje subjektivity, stereotypy, falošné úsudky, vnímanie, ktoré sú spoločnými znakmi ostrých konfliktov.
- Rozvíjať svoje vlastné zručnosti v oblasti zvládania konfliktov.
- Mať reálne sebavedomie, poznať vlastné reakcie v konfliktných situáciách.

- Vždy zostať etickými počas celého procesu riešenia konfliktov.

V prípade konfliktu je najkratšou cestou (aj) priama, t. j. otvorená a asertívna komunikácia. Metódy:

- Nevyvolávajte diskusiu o vážnych problémoch, keď je niekto v strese alebo sa ponáhľa. Ak je niečo dôležité, stanovte vhodné miesto a čas na diskusiu!
- Nechajte hovoriaceho povedať, čo chce povedať, neprerušujte ho!
- Keď druhá osoba hovorí, pozorne ju počúvajte a dajte jej to najavo prikývnutím, alebo aj slovami: "Rozumiem." Alebo veta začínajúca sa slovami: "Ak vám správne rozumiem, hovoríte..." vám pomôže presne pochopiť, čo druhá osoba hovorí.
- Ak nerozumiete, čo druhá osoba chcela povedať, môžete sa jej opýtať späť. "Čo tým myslíš?"
- Dajte jasne najavo, že je v poriadku nesúhlasiť! Nie je problém, ak si myslíte niečo iné alebo máte odlišné názory!
- Hovorte s druhou osobou, nie o nej!
- Používajte ja-výroky, povedzte svoje vlastné túžby a pocity!

Existuje mnoho spôsobov, ako formulovať **Ja-výroky**, takže komunikácia o sebe samom môže byť štruktúrovaná rôznymi spôsobmi. Toto je trojstupňový model:

1. **Problém:** povedzte objektívne, v čom spočíva konflikt!
2. **Dopad:** povedzte nám, aký má na vás dopad!
3. **Riešenie:** navrhnite konkrétne riešenie!

Príklad: Dnes ste už po tretíkrát prišli neskoro na stretnutie. Veľmi ma to trápi, pretože na mentoring je menej času a nepostupujeme v plnení cieľov, ktoré sme si stanovili. Navrhujem, aby sme dnes diskutovali o efektívnom manažmente času a jeho dôležitosti.

3.5. Literatúra

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. Test

1. Aké sú charakteristiky budovania efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným?

- a. Vo väčšine prípadov trvá vytvorenie efektívneho, vzájomného vzťahu dlhšie.
- b. Tento vzťah založený na dôvere funguje vďaka kombinácii viacerých faktorov.
- c. Súčasťou efektívneho vzťahu je osobnosť mentora.
- d. Všetko z uvedeného

2. Čo nie je úlohou mentora?

- a. Vykonávanie vecí namiesto mentee.
- b. Preberanie zodpovednosti za rozhodnutia menteeho.
- c. Okamžite sa ponáhľať na pomoc mentee v akejkolvek situácii.
- d. Všetko z uvedeného.

3. Aké sú fázy procesu mentoringu?

- a. nadviazanie kontaktu, výmena informácií a definovanie cieľov, pokroku, uzavretie a plánovanie do budúcnosti
- b. vývoj, búranie, definovanie noriem, fungovanie
- c. príprava, výučba, podávanie správ, hodnotenie
- d. Všetko z uvedeného

4. Čo nie je charakteristický pre SMART cieľ?

- a. Merateľný
- b. Relevantný
- c. Časovo ohraničený
- d. Dobré správanie

5. "Časovo ohraničený" znamená, že

- a. Všetko by sa malo urobiť čo najskôr.
- b. Cieľu priradíme termín a jeho splnenie môže byť motivačným faktorom.
- c. Cieľ je realistický.
- d. Všetko z uvedeného

6. Aké otázky by sa mali klásť vo fáze nadväzovania kontaktu?

- a. Povedzte nám o sebe, svojich schopnostiach, cieľoch.
- b. Akým výzvam ste museli čeliť?
- c. Aké sú vaše očakávania a prečo je podľa vás mentoring dôležitý?
- d. Všetky z uvedených

7. Čo nie je pravda v časti Pokrok smerom k cieľom, prehlbovanie angažovanosti?

- a. Táto časť je zvyčajne najdlhšia.
- b. V tejto fáze sa zapájajú ďalší odborníci a podporovatelia.
- c. Ide o fázu budovania dôvery.
- d. Pokrok je jadrom mentorského vzťahu.

8. Dôvera sa môže zvýšiť tým, že sa zabezpečí, aby mentor

- a. neprezradil obsah rozhovorov tretím stranám.
- b. dodržiaval naplánované stretnutia.
- c. prejavoval trvalý záujem a podporu.
- d. všetky z uvedených.

9. Mentor je v rovnocennom postavení s mentorovaným: pracuje nepriamo, nie s priamymi nástrojmi.

- a. pravdivý
- b. nepravdivý

10. Do rozsahu mentoringu patrí aj riešenie psychických problémov mentorovaného.

- a. pravdivý
- b. nepravdivý

11. Aké sú obsahové prvky "ja-výroku"?

- a. Sebauvedomenie, sebaúcta, potvrdenie
- b. Spor, určenie zodpovednej strany, pokarhanie
- c. Problém, vplyv, riešenie
- d. Prejavenie autority vo všetkých situáciách

12. Aké sú metódy otvorenej, asertívnej komunikácie?

- a. Keď druhá osoba hovorí, počúvajte ju a poskytnite jej spätnú väzbu prikývnutím, zahučaním alebo aj tým, že niečo povieťe.
- b. Ak nerozumiete, čo druhá osoba chcela povedať, môžete sa jej opýtať späť. "Čo tým myslíš?"
- c. Dajte jasne najavo, že je v poriadku nesúhlasiť! Nie je problém, ak si myslíte niečo iné alebo máte odlišné názory!
- d. Všetky z uvedených

3.7. Príloha 3 - Odpovede na otázky

Otázka	Odpoveď
Otázka 1	d
Otázka 2	d
Otázka 3	a
Otázka 4	d
Otázka 5	b
Otázka 6	d
Otázka 7	c
Otázka 8	d
Otázka 9	a
Otázka 10	b
Otázka 11	c
Otázka 12	d



Mentorský program pre odborníkov na podporu integrácie
príslušovalkyň formou kombinovaného vzdelávania

MODUL 3 - AKTIVITY

Ciele mentorských služieb

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Komplexný model odbornej prípravy na podporu procesu integrácie, vytvorenie inkluzívneho prostredia a príležitostí pre príslušovalkyne v oblasti spoločenského a pracovného života

COMO-TRAIN



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

Obsah

3.	Ciele mentorských služieb.....	3
3.1.	Budovanie efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným.....	3
3.2.	Fázy/etapy formálneho mentoringu.....	4
3.3.	Dôležitosť vytvorenia dôvery a stanovenia hraníc.....	5
3.4.	Stratégie riešenia konfliktov v procese mentoringu.....	6

3. Ciele mentorských služieb

3.1. Budovanie efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným

Aktivita č. 3.1.	
MODUL	Ciele mentorských služieb
TÉMA	Budovanie efektívneho vzťahu medzi mentorom a mentorovaným
Názov aktivity	Úvod
Pedagogický cieľ	Mentori poskytujú svojim mentorovaným relevantné informácie o sebe.
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	90 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Hranie rolí, diskusia
Nástroje	--
Opis aktivity	
<p>Účastníci vytvoria dvojice. Členovia dvojíc sa navzájom predstavia. Každý má 5 minút na to, aby povedal svojmu partnerovi, kto je. Po 5 minútach si vymenia úlohy a druhý člen dvojice povie, čo si o sebe myslí, že je dôležité. Pre predstavenie nie sú vopred stanovené žiadne kritériá. Po tom, čo sa dvojice navzájom predstavili počas 5-5 minút, cvičenie pokračuje vo veľkej skupine. Členovia skupiny sa jeden po druhom postavia a predstavia sa, ale tak, ako keby boli druhým členom dvojice. Povedia, čo počuli od svojho partnera z aspektu prvej osoby.</p> <p>Na konci cvičenia sa každý zamyslí nad tým, aké to bolo počuť o sebe takýmto spôsobom.</p>	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none">1. Vytvorte dvojice.2. Predstavte sa navzájom v priebehu 5-5 minút.3. Na predstavenie nie sú stanovené žiadne kritériá.4. Vo veľkej skupine každý predstaví svojho partnera ako seba samého v prvej osobe.5. Otázky pre členov skupiny na konci cvičenia: Urobili by ste nejaké zmeny v obsahu svojho	

predstavenia po tom, čo by ste ho počuli od inej osoby? Zdôraznil váš partner to, čo je pre vás dôležité?

Zhrnutie

Toto cvičenie pomáha mentorom zamyslieť sa nad najdôležitejšími informáciami, ktoré chcú o sebe odovzdať svojim mentorovaným, aby vytvorili základ dôvery. Byť mentorom je dôležitá rozvojová a vzdelávacia skúsenosť. Pomáhať iným učiť sa je jedným z najlepších spôsobov, ako získať skúsenosti z prvej ruky.

3.2. Fázy/etapy formálneho mentoringu

Aktivita č. 3.2.

MODUL	Ciele mentorských služieb
TÉMA	Fázy/etapy formálneho mentoringu
Názov aktivity	Moje zručnosti
Pedagogický cieľ	Špecifikácia zručností
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	60 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Spracovanie informácií na základe osobnej skúsenosti
Nástroje	Lopta
Opis aktivity	
<p>Účastníci majú 5 minút na to, aby si predstavili svoje vysnívané zamestnanie. Potom vytvoria kruh a navzájom si podávajú loptu. Ten, kto má loptu, nahlas povie svoju zručnosť: varenie, písanie na stroji, čítanie, upratovanie, učenie, organizovanie, písanie poznámok, šport, ošetrovanie, spev, predaj atď. Po skončení kola (keď každý dostal loptu dvakrát a povedal 2 zručnosti) sa tréner opýta každého účastníka: "Sú zručnosti, ktoré ste uviedli, v súlade s prácou, o ktorú máte záujem? Ak nie, čo by ste v tejto situácii urobili?"</p> <p>Po tom, ako všetci odpovedali na otázky, diskutujú vo veľkých skupinách o tom, prečo je dôležité</p>	

uvedomiť si, aké zručnosti majú. V čom sú vďaka týmto zručnostiam dobré a či tieto zručnosti sú dostatočné pre prácu, o ktorú majú záujem?

Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)

1. Nechajte mentorov, aby si predstavili svoju vysnívanú prácu. Majú na to 5 minút.
2. Postavte sa do kruhu.
3. Podajte si navzájom slovo podaním loptičky.
4. Keď loptu chyť jeden z účastníkov, musí povedať jednu zo svojich zručností, ktorú považuje za dôležitú.
5. Všetci účastníci musia mať možnosť hovoriť 2 krát.
6. Keď sa hra skončí, účastníci si sadnú.
7. Odpovedajú na nasledujúce otázky: "Sú zručnosti, ktoré ste uviedli, v súlade s pracovným miestom, o ktoré máte záujem? Ak nie, čo by ste v tejto situácii urobili?"
8. Ďalšie otázky: Prečo je dôležité poznať zručnosti, ktoré majú vaši mentorované ženy? V čom sú vďaka týmto zručnostiam dobré a sú tieto zručnosti dostatočné pre prácu, o ktorú majú záujem?
9. Skupina by mala spoločne diskutovať o tom, prečo je pri hľadaní práce dôležité stanoviť si realistické ciele.

Zhrnutie

Mentori sa na základe vlastných skúseností naučili, že je veľmi dôležité povzbudzovať svojich mentorovaných, aby si stanovili realistické ciele. Túto úlohu môže vykonávať aj mentor spolu s mentorovaným. Byť mentorom je dôležitá rozvojová a vzdelávacia skúsenosť. Pomáhať iným učiť sa je jedným z najlepších spôsobov, ako získať skúsenosti z prvej ruky.

3.3. Dôležitosť vytvorenia dôvery a stanovenia hraníc

Aktivita č. 3.3.	
MODUL	Ciele mentorských služieb
TÉMA	Dôležitosť vytvorenia dôvery a stanovenia hraníc
Názov aktivity	Porozumenie prostredníctvom argumentácie
Pedagogický cieľ	Nácvik empatického správania
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	40 minút
Prostredie	Trieda

Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Počúvanie, porozumenie, pozornosť
Nástroje	--
Opis aktivity	
<p>Členovia skupiny vytvoria dvojice. Dvojice si spoločne vyberú tému, na ktorej sa nezhodnú. Zmyslom tohto cvičenia je, aby mentor zažil, aké to je prijať názor druhej osoby, pričom svoje vlastné názory a hodnoty odsunie do úzadia.</p>	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vytvorte dvojice. 2. Nájdite tému, na ktorej sa nezhodnete. 3. Povedzte si navzájom, na čom sú založené vaše názory. 4. Neberte si navzájom slovo, nesnažte sa jeden druhého presvedčiť. 5. Povzbudzujte partnera, aby vyjadril svoj názor a s ním súvisiace pocity. 6. Používajte metódu porozumenia pozornosti. 7. Pozorujte svoju vlastnú reakciu. 8. Vžite sa do situácie druhej osoby. 	
Zhrnutie	
<p>Počas procesu mentoringu je dôležité, aby mentor akceptoval pocity a názory mentorovaného, či už príjemné alebo nepríjemné. Akceptácia môže zabezpečiť, aby mentorovaní sami dokázali vyjadriť svoje pocity. Byť mentorom je dôležitá rozvojová a vzdelávacia skúsenosť. Pomáhať iným učiť sa je jedným z najlepších spôsobov, ako získať skúsenosti z prvej ruky.</p>	

3.4. Stratégie riešenia konfliktov v procese mentoringu

Aktivita č. 3.4.	
MODUL	Ciele mentorských služieb
TÉMA	Stratégie riešenia konfliktov v procese mentoringu
Názov aktivity	Ja -výrok
Pedagogický cieľ	Nácvik asertívnej komunikácie pomocou metódy Ja – výrok

Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	30 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Spracovanie informácií na základe osobnej skúsenosti
Nástroje	--
Opis aktivity	
<p>Cieľom cvičenia je, aby si mentori precvičili asertívnu komunikáciu prostredníctvom situácií, s ktorými sa mentorovaní môžu stretnúť počas svojho zamestnania. Týmto spôsobom môžu pomôcť nielen svojej vlastnej komunikácii, ale aj komunikácii svojich mentorovaných tým, že sa s nimi podelia o túto metódu.</p> <p>Členovia skupiny vytvoria dvojice.</p> <p>Ich úlohou je premeniť vopred nacvičenú vetu v konfliktnnej situácii pomocou ja-výroku: Váš šéf vás požiada, aby ste urobili prácu za svojho kolegu, pretože on bohužiaľ nestíha dôležitý projekt. Tento mesiac sa to stalo už tretíkrát, že z rôznych dôvodov robíte jeho prácu.</p>	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vytvorte dvojice. 2. Jeden z vás je manažér, druhý je zamestnanec. 3. Požiadavka manažéra: urobte prácu za svojho kolegu, pretože bohužiaľ nestíha dôležitý projekt. 4. Stanovisko zamestnanca: prácu teraz nemôže urobiť, pretože nemôžete robiť nadčasy kvôli rodinnej udalosti. Zároveň je to tento mesiac už tretí raz, čo z rôznych dôvodov robíte prácu za iného kolegu. <p>Mentor, ktorý hrá úlohu zamestnanca, uvedie pomocou Ja-výroku, že tentoraz úlohu namiesto svojho kolegu neprevezme, pričom použije model "problém - dopad - riešenie".</p>	
Zhrnutie	
<p>Byť mentorom je dôležitá skúsenosť v oblasti rozvoja a učenia sa. Pomáhať iným učiť sa je jedným z najlepších spôsobov, ako získať skúsenosti z prvej ruky.</p> <p>Jedno z možných dobrých riešení problému: Tento mesiac je to už tretíkrát, čo musím vykonávať nadčasy. Je to pre mňa frustrujúce a stavia ma to do veľmi ťažkej situácie, pretože ma očakávajú na mimoriadne dôležitej rodinnej udalosti. Môj návrh je zapojiť do tejto úlohy tretieho kolegu. Ak to</p>	

nebude možné, začnem ďalší deň tým, že túto úlohu budem robiť zajtra ráno.