



## **Peer Mentor Training**

# **Peer-Mentoren/Innen des 21. Jahrhunderts für Menschen 50+**

### **THEORETISCHER TEIL**

**Stärkung der Kapazitäten zur Unterstützung des aktiven Alterns unter den  
Bedingungen des 21. Jahrhunderts - Peer-Mentoring-Programm für Menschen  
50+**

**PEER-TRAIN**

**KA2 KA220-ADU - Kooperationspartnerschaften in der Erwachsenenbildung**

**Form ID: Form ID KA220-ADU-0F1F5E31**

**Projektnummer:: 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253**

**Stärkung der Kapazitäten zur Unterstützung des aktiven Alterns unter den Bedingungen des 21. Jahrhunderts -  
Programm für Menschen 50+  
PEER-TRAIN**



*Peer Mentor Training "Peer-Mentoren/Innen des 21. Jahrhunderts für Menschen 50+"*

*Diese Publikation wurde von einem Konsortium von Partnern im Rahmen des Erasmus+ KA2 Projekts 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253 Strengthening Capacities to Support Active Ageing in the Conditions of the 21st Century - Peer Mentoring Programme for People 50+ - PEER-TRAIN genehmigt.*

Die Hauptziele des Projekts sind, zur Professionalisierung der Partnerorganisationen beizutragen, das Wissen zu erweitern und die fachlichen und digitalen Kompetenzen der Experten zu entwickeln, sowie die Kompetenzen der Peer-Mentoren /Mentorinnen für Menschen 50+ im Einklang mit den Anforderungen des 21. Jahrhunderts durch innovative Lösungen und digitale Technologien zu entwickeln. Das Projekt konzentriert sich insbesondere auf die Unterstützung und Entwicklung der internationalen Zusammenarbeit der teilnehmenden Organisationen, den Aufbau und die Stärkung von Partnerschaftsnetzwerken.

Das Peer-Mentor-Training wird sich auf die Steigerung der Schlüsselkompetenzen - persönliche, soziale, methodische und digitale Kompetenzen - von Experten und zukünftigen Peer-Mentoren/Innen konzentrieren. Durch die Einbindung gut ausgebildeter Peer-Mentoren/Innen, die von ihren Altersgenossen besser akzeptiert werden, werden Mentees 50+ stärker motiviert, sich an Aktivitäten zu beteiligen, insbesondere im Bereich des lebenslangen Lernens.



Koordiniert von der EureCons Förderagentur GmbH und erstellt vom PEER-TRAIN-Konsortium  
November 2022

2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



**Co-funded by  
the European Union**

# Inhalt

1. Peer Mentoring Methodologie	5
1.1. Was ist Peer Mentoring?	5
1.2. Wer ist ein/eine Peer-Mentor/In? Persönlichkeit - Wissen, Fähigkeiten, Kompetenzen eines/einer Peer Mentors/In im 21. Jahrhundert für 50+	7
1.3. Die Rolle eines/einer Peer-Mentors/In - 10 Grundsätze	12
1.4. Vorteile von Peer-Mentoring für Mentoren/Innen und Mentees	16
1.5. Quiz	17
1.6. Literatur	22
1.7. Annex 1 Quiz Antworten	22
2. Mentees – Menschen 50+	23
2.1. SWOT-Analyse der Zielgruppe (Menschen 50+)	23
2.2. Besonderheiten der Ausbildung von Teilnehmern 50+ und praktische methodische Empfehlungen	25
2.3. Berufsberatung für Menschen 50+	31
2.4. Erwerbsbeteiligung von Menschen über 50	35
2.5. Quiz	39
2.6. Literatur	42
2.7. Annex 2 Quiz Antworten	43
3. Die Mentor/In-Mentee-Beziehung	44
3.1. Was kennzeichnet eine wirksame Mentor/In-Mentee-Beziehung?	44
3.1.1. Mentor/In-spezifische Fertigkeiten	47
3.1.2. Mentee- spezifische Fertigkeiten	48
3.1.3. Gemeinsame Grundkenntnisse	49
3.2. Stufen der Mentor/In-Mentee-Beziehung?	50
3.3. Vertrauen aufbauen und Grenzen setzen	54
3.3.1. Grenzen setzen	54
3.3.2. Vertrauen aufbauen	56
3.4. Problemlösung - Konfliktbewältigung	56
3.4.1. Problemlösung	57
3.4.2. Konfliktbewältigung	58
3.5. Quiz	59
3.6. Literatur	63
3.7. Annex 3 Quiz Antworten	65
4. Effektive Kommunikation und Ethik	66



4.1. Kommunikationsmittel im Peer-Mentoring-Dienst	66
4.1.1. Zur Kommunikation im Allgemeinen	66
4.1.2. Kommunikationsmittel	70
4.1.3. Nichtverbale Kommunikation, Körpersprache	71
4.2. Management der kulturellen Vielfalt	74
4.3 Ethische Fragen bei Peer-Mentoring-Diensten	77
4.3.1. Grundprinzipien	77
4.3.2. Berufliche Erwartungen	77
4.3.3. Anforderungen an die Professionalität	78
4.3.4. Beziehung zu den Kunden	78
4.3.5. Vertraulichkeit	78
4.4. Praktische Tipps für Peer-Mentoren/Innen	79
4.5. Quiz	82
4.6. Literatur	85
4.7. Annex 4 Quiz Antworten	85
5. Peer-Mentoring-Aktivitäten	86
5.1. Zielsetzung	86
5.2. Individuelles Peer-Mentoring - Mentoring-Plan	91
5.3. Gruppenaktivitäten in Peer-Mentoring-Diensten	93
5.4. Motivationsstrategien für aktives Altern (für Menschen 50+)	99
5.5. Quiz	102
5.6. Literatur	106
5.7. Annex 5 Quiz Antworten	107
6. Innovative Formen von Peer-Mentoring-Diensten im Online-Bereich	108
6.1. Mittel zur Kommunikation und gemeinsamen Austausch	108
6.2. Auswahl der richtigen Kommunikations- und Austauschwerkzeuge	113
6.3. Erstellung und Weitergabe digitaler Inhalte	118
6.4. Schutz personenbezogener Daten - GDPR	126
6.5. Literatur	130
6.6. Quiz	131
6.7. Annex 6 Quiz Antworten	136



# 1. Peer Mentoring Methodologie

## 1.1. Was ist Peer Mentoring?

Peer-Mentoring ist eine Beziehung zwischen Menschen, die einige Gemeinsamkeiten haben (z. B. Alter), in der eine Person über mehr Erfahrung und/oder andere Kenntnisse als die andere in einem bestimmten Bereich verfügt und so Lernunterstützung für die Entwicklung von Wissen und Fähigkeiten bietet. Peer-Mentoring kann eine Einzelbeziehung sein oder in einer Gruppe stattfinden. Der Austausch beruht in der Regel auf Gegenseitigkeit, auch wenn ein Mitglied der Gruppe in der traditionellen Rolle eines/einer Mentees/Mentee oder Lernenden und das andere in der Rolle eines/einer Mentors/Mentorin beginnt. So kann beispielsweise ein Neuling in einer Organisation bei einem Thema der Lernende und bei einem anderen der/die Mentor/In sein. Dies ist z. B. an Universitäten des dritten Lebensalters üblich.

Sie sind herzlich eingeladen, das Video anzusehen [Matt MacLean in YouTube](#)



Lesen Sie einige Sätze aus dem Transkript:

... Sie sind kein Lehrer, Sie sind kein Therapeut, sondern eher ein vertrauenswürdiger Berater, und Sie können auch an einige wichtige Vorbilder denken, die Sie in Ihrem Leben

hatten. Wie waren sie, was haben sie getan, was für Sie hilfreich war, welche Qualitäten hatten sie ...

... Sie werden zuhören, Sie werden verständnisvoll sein, Sie werden sie kennenlernen, Sie werden mit ihnen zusammenarbeiten, um Lösungen für Herausforderungen zu finden, Sie werden Ihre Erfahrung nutzen, um sie zu leiten, Sie werden Tipps und Tricks mit ihnen teilen, Sie werden sie auf verschiedene Ressourcen verweisen...

... Du weißt, dass Du neue Leute kennenlernen wirst, Du wirst etwas über sie lernen, sie werden Dir vielleicht etwas beibringen, sie werden sicherlich Interessen und Fähigkeiten haben, die Du nicht hast, und so wirst Du in der Lage sein, davon zu profitieren, und Du wirst Führungserfahrung sammeln, Du wirst Deinen Lebenslauf aufbauen, also ist es wieder diese zweiseitige Beziehung, aber immer noch mit Dir als dem/der Mentor/In, der sich viel mehr darauf konzentrieren muss, sicherzustellen, dass die Beziehung positiv und zum Nutzen des/der Mentees/Mentee ist...

Weitere Filme von Matt MacLean finden Sie unter [Mentor Training](#).

**Mentor Training**  
Matt MacLean  
8 filmów 40 wyświetleń Ostatnia aktualizacja: 15 wrz...

Odtwórz ws... Losowo

- 1 **Ethics for mentors**  
Matt MacLean • 280 wyświetleń • 2 lata temu  
7:43
- 2 **Solutions and strengths**  
Matt MacLean • 263 wyświetlenia • 2 lata temu  
5:33
- 3 **Growth mindset**  
Matt MacLean • 266 wyświetleń • 2 lata temu  
3:56
- 4 **Getting off on the right foot**  
Matt MacLean • 339 wyświetleń • 2 lata temu  
5:46
- 5 **What's a peer mentor?**  
Matt MacLean • 1,1 tys. wyświetleń • 2 lata temu  
4:31
- 6 **Communication basics**  
Matt MacLean • 286 wyświetleń • 2 lata temu  
5:01

## 1.2. Wer ist ein/eine Peer-Mentor/In? Persönlichkeit – Wissen, Fähigkeiten, Kompetenzen eines/einer Peer Mentors/In im 21. Jahrhundert für 50+/

### **Können Sie die Rolle eines/einer Peer-Mentors/In übernehmen?**

Wenn Sie sich in Ihrer Karriere wohlfühlen, kann es ein guter Zeitpunkt sein, sich zu revanchieren, Sie können andere inspirieren und anleiten, Sie können anfangen, ein/eine Mentor/In zu werden. Als Mentor/In leisten Sie einen äußerst wichtigen Wissenstransfer, damit Ihre Mentees nicht wertvolle Zeit damit verbringen, das zu lernen/zu tun, was Sie bereits wissen/erfahren haben. Als Mentor/In stellen Sie den Mentees konkretes Wissen zur Verfügung, so dass sie von Ihren früheren Erfahrungen lernen und in ähnlichen Situationen bessere Entscheidungen treffen können.

### **Welche Qualifikationen braucht ein/eine Mentor/In?**

Um als Mentor/In tätig zu sein, ist es unerlässlich, Erfahrung in dem Bereich zu haben, in dem Sie jemanden betreuen. Man kann nicht gut unterrichten, wenn man nicht selbst Erfahrungen gesammelt, aus der Praxis gelernt und die gleichen Grundsätze angewandt hat. Außerdem ist es wichtig, dass Sie über soziale Kompetenzen verfügen und in der Lage sind, auf individuellem Niveau zu unterrichten. Man muss in der Lage sein, eine Person zu verstehen, um zu wissen, ob ein Lehransatz funktioniert. Manchmal muss man einfach nur ein Karriereberater sein. In anderen Fällen muss man ein Zuhörer sein und manchmal auch eine Quelle von Weisheiten, wie man Fehler vermeiden kann. Um zu wissen, welcher Ansatz der beste ist, muss man in der Lage sein, die Situation mit dem/der Mentee zu erörtern und den besten Weg für die Entwicklung seiner Fähigkeiten und seiner Karriere zu wählen.

**Um ein effektiver Mentor/eine effektive Mentorin zu sein, müssen Sie Erfahrung in dem Bereich haben, in dem Sie jemanden betreuen, und die Fähigkeit besitzen, sich in die Person hineinzusetzen, um zu verstehen, was sie braucht, um ihr zu helfen, den richtigen Weg zu wählen.**

### **Warum ist es wichtig, ein/eine Mentor/In zu sein?**

Mentoren/Innen sind unglaublich wertvoll, nicht nur, weil sie eine neue Person anleiten und schulen, sondern auch, weil sie beruhigend wirken. Ein/eine Mentor/In war selbst einmal der Neue und kennt die Belastungen und Ängste, die mit dieser Position verbunden sind. Aus

diesem Grund können sie sich daran erinnern, wie sie sich in dieser Position gefühlt haben, und sind daher in der Lage, eine andere Person auf ihrem Weg zu begleiten.

Auf diese Weise können die Mentoren/Innen das Vertrauen der/der Mentees /Mentee stärken. Mentoren/Innen geben auch ihre eigenen Weisheiten und Lernerfahrungen weiter. Andererseits ist es wichtig, dass der/die Mentor/In die Mentees dazu ermutigt, selbst zu denken, indem er ihnen Freiraum und einen allgemeinen Rahmen für den Umgang mit bestimmten Problemen gibt.

### **Was macht einen guten Mentor/eine gute Mentorin aus?**

Einige wichtige Eigenschaften eines/einer guten Mentors/In sind Geduld und die Fähigkeit, zuzuhören. Die effektivsten Mentoren/Innen nehmen am Geschehen teil, beurteilen den Weg, auf dem sich der/die Mentee befindet, und führen ihn dann auf den richtigen Weg. Beim Mentoring geht es ebenso sehr um Beratung wie um die Vermittlung von Wissen und Führungsqualitäten. Das erfordert Übung, und der/die Mentor/In muss bereit sein, den/die Mentee Fehler machen zu lassen und zu versuchen, ihn erneut zu führen.

### **Fünf Wege, um ein guter Mentor/eine gute Mentorin zu werden:**

#### **1. Kommunizieren und Zuhören.**

Ihr Mentee sollte letztlich seinen eigenen Lernweg verfolgen. Sie helfen ihm dabei, das zu erreichen, was er erreichen/erlernen möchte. Bringen Sie nicht zu viel von Ihren eigenen Wünschen oder Meinungen in ihren Plan ein. Fragen Sie sie nach ihren Wünschen und Erwartungen an Sie. Suchen sie zum Beispiel nach Unterstützung, Anleitung oder Einblicken? Achten Sie darauf, dass Sie gezielt vorgehen. Vielleicht möchten Sie jemandem helfen, der sich in einer ähnlichen Situation befindet wie Sie selbst, oder Sie möchten jemandem Möglichkeiten eröffnen, zu denen er keinen Zugang hat.

Definieren Sie, was Ihr/Ihre Mentee von einer Mentoring-Beziehung mit Ihnen haben möchte und warum Sie ihn/sie als Mentor/In betreuen wollen. Dank dieses Ansatzes werden Sie in der Lage sein, gemeinsame Erwartungen festzulegen, sich auf die Ziele der Beziehung zu einigen und gesunde Grenzen zu wahren.

Wenn Sie und Ihr/Ihre Mentee Ihre Hoffnungen und Wünsche für die Beziehung teilen, können Sie eine für beide Seiten wertvolle Dynamik entwickeln. Mentoring ist kein

einseitiges Gespräch, sondern eine offene Diskussion, in der Gedanken, Fragen und Bedenken ermutigt werden.

Dies muss auch ohne Wertung geschehen. Wenn Ihr/Ihre Mentee sich zu unsicher fühlt, um eine Frage zu stellen, müssen Sie einen Weg finden, sein Vertrauen zu gewinnen und sein Selbstvertrauen aufzubauen. Kommunikation ist 99 % einer guten Mentor/In-Mentee-Beziehung. Wenn Sie beide nicht in der Lage sind, Ideen, Gedanken, Meinungen und Feedback auszutauschen, ist der Zweck der Beziehung verfehlt. Ein/eine Mentee muss sich seinem/seiner Mentor/In anvertrauen können. Ohne dieses Vertrauen und eine effektive Kommunikation wird die Beziehung nicht erfolgreich sein.

Es ist wichtig, die Herausforderungen, Ziele, Wünsche und Gefühle des Mentees zu verstehen, damit der/die Mentor/In ihn bestmöglich unterstützen, engagieren und fördern kann.

## **2. Bieten Sie konstruktive Kritik an.**

Sie wollen Ihren Mentee nicht beurteilen oder beleidigen, aber Sie sollten Ihr Feedback auch nicht filtern, um ihn nicht zu verletzen. Es gibt eine Möglichkeit, Kritik zu üben, ohne das Vertrauen des Mentees zu verletzen. Der Austausch von Erfahrungen ist eine gute Möglichkeit, eine Botschaft zu vermitteln, ohne den Mentee direkt zu kritisieren. Erzählen Sie zum Beispiel von einem Fehler, den Sie gemacht haben, und wie Sie daraus gelernt haben. Wenn der Mentee scharfsinnig ist, wird er den Vergleich und die subtile Botschaft erkennen: "Mach nicht, was ich gemacht habe, und hier ist der Grund dafür." Es geht darum, die Person aufzuklären, nicht sie niederzureißen. Versuchen Sie, diplomatisch und taktvoll zu sein. Anstatt nur die Fehler oder Unzulänglichkeiten des Mentees zu erwähnen, sollten Sie auf etwas Positives hinweisen und ihm dann Ratschläge zur Verbesserung seiner Arbeit geben. Es ist nicht möglich, alles auf Anhieb richtig zu machen, daher müssen Sie in der Lage sein, konstruktiv, aber effektiv Feedback zu geben, um sicherzustellen, dass der Mentee sich verbessert und Fortschritte macht.

Wenn Ihr/Ihre Mentee empfindlich oder defensiv wird, sollten Sie ihn so gut wie möglich unterstützen. Berufen Sie sich auch hier auf Ihre eigenen Erfahrungen, um zu erklären, wann Sie einen Fehler gemacht haben, oder lenken Sie einfach die Aufmerksamkeit auf die Fortschritte und Leistungen, die Ihr Mentee bisher erzielt hat. Selbstironischer Humor ist ein wirksames Mittel, um einen defensiven Mentee zu entwaffnen und ihn wieder zum Zuhören zu bewegen.

### **3. Empathie üben.**

Es ist wichtig, dass Sie sich in Ihre Mentees hineinversetzen und ihre Perspektive und Gefühle verstehen. Wenn sie einen schlechten Tag haben, sollten Sie ihre Energie aufnehmen und daran arbeiten, ihnen dabei zu helfen.

Einfühlungsvermögen ist eine entscheidende Eigenschaft eines guten Mentors/einer guten Mentorin; Sie sollten in der Lage sein zu verstehen, wie sich Ihr/Ihre Mentee fühlt und wie Sie ihn oder sie unterstützen können.

Man könnte meinen, dass Einfühlungsvermögen nicht erlernt werden kann, aber mit etwas Übung können Sie ein höheres Maß an Einfühlungsvermögen erreichen. Dazu muss man sich anstrengen: mehr zuhören, neugierig auf andere sein, diejenigen wertschätzen, die anders sind als man selbst, angeborene Urteile hinterfragen und sich selbst weiterbilden, um falsche Stigmata und unwissende Vorstellungen zu durchbrechen.

Sie können zum Beispiel nicht erwarten, dass jeder in demselben Tempo vorankommt wie Sie. Sie haben unterschiedliche Stärken, Interessen, Hintergründe und Erfahrungen. Achten Sie darauf, dass Sie nicht sofortige Erwartungen auf Ihren Mentee projizieren. Ein häufiger Fehler, ist die Annahme, dass ein/e aufstrebender/e Mentee im gleichen Bereich die gleichen Leistungen erbringen, denken und handeln wird wie der/die Mentor/In. Was für Ihre Generation eine Herausforderung gewesen sein mag, ist heute vielleicht nicht mehr notwendig oder anwendbar. Urteilen Sie nicht über einen/e Mentee, nur weil er/sie nicht den gleichen Weg wie Sie gegangen ist, um sich Wissen anzueignen.

Die Zeiten ändern sich, lassen Sie Ihre eigenen Gefühle darüber beiseite, wie schwer die Dinge für Sie waren, Sie können viel klarer zu jemandem sprechen, der diese Herausforderung umgehen konnte und trotzdem dieselbe Rolle und dieselben Erwartungen erfüllt.

Wenn der Prozess nicht hilfreich ist, ändern und passen Sie ihn nach und nach an und beziehen Sie Ihren/e Mentee in Entscheidungen mit ein.

### **4. Lassen Sie Ihren/e Mentee Entscheidungen treffen.**

Weil Sie denken, dass Sie es besser wissen, könnte es verlockend sein, das Steuer zu übernehmen. Aber so sollte Ihre Beziehung nicht funktionieren. Als Mentor/In sollten Sie dem/der Mentee helfen, seine Rolle zu erlernen, nicht sie für ihn übernehmen.

Eine der wichtigsten Fähigkeiten, die der/die Mentee unter Ihrer Anleitung entwickeln muss, ist Kreativität oder gesunder Menschenverstand. Wie auch immer Sie es nennen, Ihr/e Mentee muss in der Lage sein, Probleme spontan zu lösen. Ihre Aufgabe als Mentor/In ist es, ihm bei der Entwicklung dieser Fähigkeiten zu helfen.

Versuchen Sie, sich in die Rolle eines Fahrlehrers zu versetzen. Sie sitzen also auf der Beifahrerseite und überlassen Ihrem/ihrer Mentee die volle Kontrolle über die Fahrt. Sie sind aber immer noch da, um Ratschläge und Anweisungen zu geben oder bei Bedarf die Notbremse zu ziehen.

Sobald Sie eine gute Beziehung zu Ihrem/Ihrer Mentee aufgebaut haben und ihm vertrauen, sollten Sie ihm ein gewisses Maß an Autonomie zugestehen. Übertragen Sie ihm ein gewisses Maß an Verantwortung und lassen Sie ihn seine eigenen Entscheidungen treffen. Das ermutigt sie, selbständig zu denken, stärkt ihr Selbstvertrauen und zeigt, dass Sie an sie glauben.

Wenn Sie an Ihre Mentees glauben und ihnen das deutlich machen, indem Sie ihnen die Kontrolle überlassen, werden sie viel mehr Vertrauen in Sie und sich selbst haben.

##### **5. Daran arbeiten, zu einem Vorbild zu werden**

Mentees können viel lernen, indem sie einfach die Worte und Handlungen des/der Mentors/In beobachten und daraus lernen. Sie können beobachten, wie sich der/die Mentor/In verhält und wie er mit anderen oder einer bestimmten Aufgabe umgeht. Wenn der/die Mentor/In Schwierigkeiten mit einem bestimmten Projekt hat, können die Mentees beobachten, wie sie auf die Hindernisse reagieren, die sich ihnen in den Weg stellen könnten.

Um Ihren Mentees zu helfen, den richtigen Weg zu finden, sollten Sie ihnen verschiedene Möglichkeiten aufzeigen, wie sie mit schwierigen Situationen umgehen können, und ihnen den gesamten Prozess erläutern. Lassen Sie sie wissen, dass sie eine Wahl haben, wie sie auf Misserfolge reagieren. Das kann ein Gespräch mit ihrem/ihrer Mentor/In sein, wenn sie einen Fehler gemacht haben oder bei einer Aufgabe gescheitert sind. Dank Ihrer Unterstützung können sie die richtigen Reaktionen erkennen, die ihnen in jeder schwierigen Zeit helfen.

Das Teilen von Lernerfahrungen ist ein Zeichen für einen guten Mentor/ene gute Mentorin und ein positives Vorbild.

Erlauben Sie Ihrem/Ihrer Mentee, seine eigenen Fehler zu machen, aber er kann durch das Beobachten und Lernen aus Ihren eigenen Erfahrungen wertvolle Lektionen lernen.

### 1.3. Die Rolle eines/einer Peer-Mentors/In - 10 Grundsätze

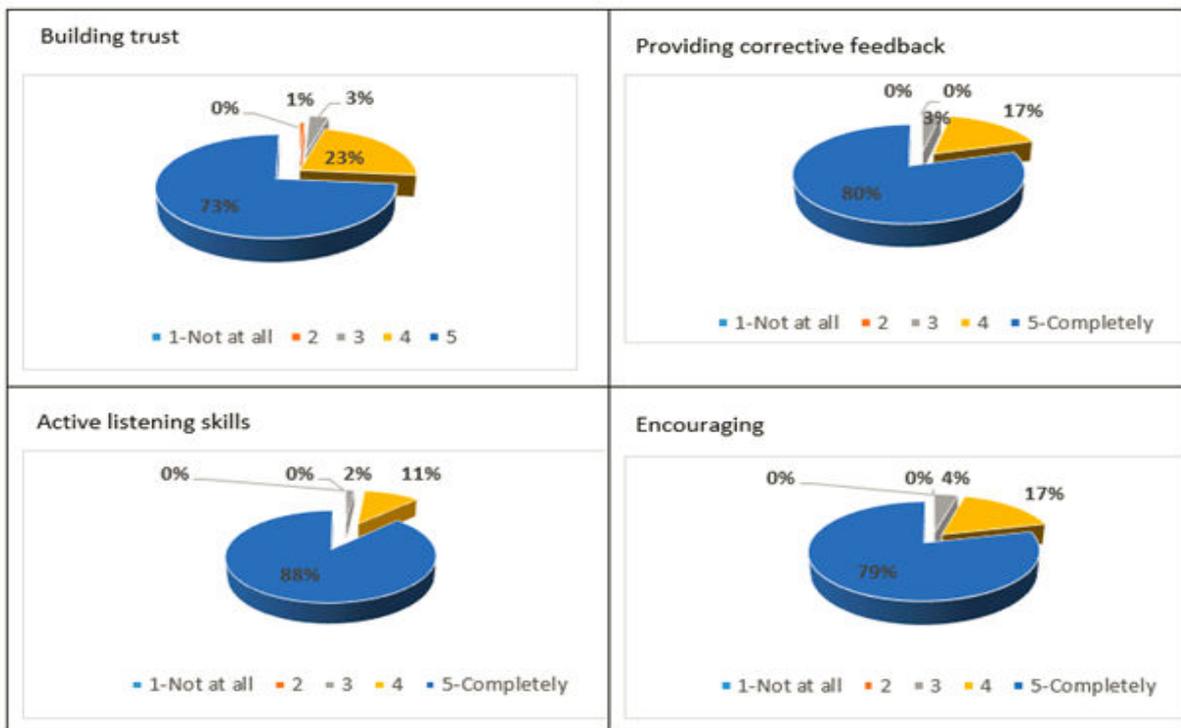
1	Mentoring ist ein Weg zur Befähigung nicht nur durch die Weitergabe von Wissen, sondern auch durch das Engagement für den Aufbau von Beziehungen als Mittel zur Weitergabe von Wissen, Weisheit und Fähigkeiten. Als solches ist Mentoring eher ein prozessorientiertes als ein auf ein Endprodukt ausgerichtetes Unterfangen. Es geht um den Aufbau einer Beziehung zwischen Mentor/In und Mentee, um das Wachstum und die Befähigung des/der Mentees zu fördern.
2	Beim Mentoring geht es um Veränderung, nicht nur bei Mentee, sondern auch bei dem/der Mentor/In. Lassen Sie sich überraschen, wenn Sie dies bedenken! Zu Beginn der Beziehung können die Ziele, die wir uns anfangs setzen, um Wachstum zu messen oder zu sehen, in Bezug auf das tatsächliche Wachstum, das stattgefunden hat, einschränkend sein. Daher dienen diese anfänglichen Ziele nur als Richtschnur und nicht als in Stein gemeißeltes Maß für den Erfolg. Seien Sie offen und lassen Sie sich überraschen!
3	Mentoren/Innen gehen davon aus, dass der/die Mentee ein ungeschliffener Diamant ist, der ein enormes Potenzial zum Strahlen hat. Der Weg/Zweck des/der Mentors/In besteht also darin, den/die Mentee freizulegen und ihn leidenschaftlich zu inspirieren, damit er dieses Potenzial entfalten kann.
4	Jede Situation ist eine Lernmöglichkeit, unabhängig vom Kontext....also seien Sie einfallsreich!
5	Erfolgreiche Lernmöglichkeiten entstehen, wenn man ein Gleichgewicht zwischen dem Lernen aus traditionellen und unkonventionellen Informationszusammenhängen findet. Haben Sie also keine Angst, kreativ zu sein!
6	Erfolgreiche Lernangebote sprechen nicht nur die Logik des Mentees/einer Mentee an, sondern auch sein Herz, seine Phantasie und seine Neugierde.
7	Mentoren/Innen unterstützen ihre Mentees, anstatt sie zu bevormunden! Bei der Befähigung geht es darum, dem/der Mentee Hoffnung zu geben und das Vertrauen aufzubauen, dass er oder sie es mit oder ohne den/die Mentor/In tatsächlich schaffen kann. Befähigung ist eine

	Aufforderung, die Verantwortung für die Verwirklichung des Potenzials zu übernehmen, während es bei der Bevormundung darum geht, eine Abhängigkeit vom Mentor zu schaffen, die durch die zugrundeliegende Botschaft und die Angst genährt wird, dass der/die Mentee nicht in der Lage ist, es ohne den/die Mentor/In richtig zu machen.
8	Mentoren/Innen geben nicht nur Antworten und Lösungen für alle Fragen und Probleme/Hindernisse ihrer Mentees. Mentoren/Innen teilen die grundlegenden Komponenten des Lernens und ermutigen so ihre Mentees, zu erforschen, zu wachsen und ihre eigenen Ideen und Lösungen zu entwickeln. Dieser Prozess fördert die Reife, Widerstandsfähigkeit und Unabhängigkeit des/der Mentees.
9	Mentoren/Innen ermutigen und begleiten ihre Mentees bei der Reflexion über ihre Bemühungen. Letzteres erleichtert und verinnerlicht das Lernen, das aus dieser besonderen Anstrengung resultiert.
10	Mentoren/Innen leben nach Regel Nr. 6! Was bedeutet das? Und was sind die anderen Regeln? Bei Regel Nr. 6 geht es darum, sich selbst und andere nicht zu ernst zu nehmen. Auf diese Weise schaffen Mentoren/Innen ein Umfeld, in dem sowohl die Fehler von Mentees als auch die des/der Mentor/In als Lernchancen gesehen werden, um noch einmal neu anzufangen, aber mit mehr Weisheit und Intelligenz!

**Welchen Rat würden Sie jemandem geben, der ein/eine Peer-Mentor/In werden möchte?**

Folgen wir dem Fragebogen, der im Rahmen des Erasmus+ PEER-TRAIN-Projekts von 124 Personen aus den Partnerländern ausgefüllt wurde. Es sollte hervorgehoben werden, dass alle Teilnehmer über Erfahrungen im Unterrichten oder in der Betreuung von Erwachsenen

verfügen.



**Es gab noch andere Fähigkeiten, die als wichtig erachtet wurden, aber im Fragebogen nicht erwähnt waren:**

- Geduld, Einfühlungsvermögen, Engagement
- sich wohlfühlen
- Fehler akzeptieren
- seine Grenzen kennen
- Offenheit und nicht urteilen
- Wissen und Erfahrungen weitergeben
- Verständnis für andere Lebensbedingungen als die eigenen
- Fähigkeit, im Team zu arbeiten

Wenn wir über gute Beziehungen zwischen Mentoren/Innen und Mentees nachdenken, sollten wir auch die Fähigkeiten der Peer-Mentees/der Peer-Mentee in Betracht ziehen.

**Den Forschungsdaten zufolge sind die folgenden Fähigkeiten der Mentees entscheidend:**

- Vertrauen aufbauen
- aktiv zuhören

- Initiative zeigen
- Ziele und aktuelle Gegebenheiten erkennen
- Ermutigen

**Es wurden auch einige weitere Fähigkeiten der Mentees als relevant angesehen, die im Fragebogen nicht erwähnt wurden:**

- gemischte Lernerfahrung
- Einfühlungsvermögen, Geduld, Neugierde, Gelassenheit, Ruhe
- seine Grenzen kennen,
- die Fähigkeit, Schwierigkeiten zu überwinden

**Welchen Rat würden Sie jemandem geben, der ein/eine Peer-Mentor/In werden möchte?**

- behandeln Sie Ihren Mentee mit Bedacht
- beginnen Sie damit, Ihr Umfeld zu kennen
- einen individuellen, einfühlsamen Ansatz für Menschen 50+ wählen
- seien Sie geduldig und höflich gegenüber Ihren Mentees
- erwarten Sie nicht zu viel in Bezug auf Ergebnisse und Zeitplanung
- seien Sie Sie selbst und teilen Sie Ihre Leidenschaft
- seien Sie offen und zuversichtlich, dass Ihr Wissen und Ihre Erfahrung jemandem helfen können
- denken Sie daran, dass weniger oft mehr ist
- erklären Sie die Dinge auf einfache Art und Weise
- hören Sie zu, ohne zu urteilen, und seien Sie aufgeschlossen
- erwarten Sie nicht zu viel, bevor Sie Ihren/Ihre Mentee treffen

**Als Mentor/In sollten Sie die Bedürfnisse der Mentees berücksichtigen, damit sie in einem Peer-Mentoring-Programm motiviert bleiben:**

Unterstützung der persönlichen Entwicklungsbedürfnisse, Festlegung klarer Ziele, Ermöglichung eines unterstützenden Lernumfelds in einer guten Atmosphäre, Vorschlag interessanter Aktivitäten, Formulierung positiver Ergebnisse, Sicherstellung, dass sie jemanden haben, der ihnen zuhört, Verständnis für ihre Grenzen, Entwicklung einer

freundschaftlichen Beziehung, Angebot einer Vielzahl von Themen, Würdigung der Erfolge der Mentees, Verständnis für die Probleme der Mentees, Unterstützung der sofortigen Zusammenarbeit, Erfüllung des Bedürfnisses, ernst genommen zu werden, Überzeugung der Mentees, dass die Sitzung wirklich Sinn macht.

Motivation, Ausdauer, Glaube an den Sinn des Lernens und Vertrauen in den Mentoring sind ebenfalls wichtig.

Die Mentees müssen eine Art eines direkten, unmittelbaren "Gewinns" erhalten.

### **Welche besonderen Bedürfnisse haben Menschen 50+, wenn es um Peer-Mentoring geht?**

Ein individueller Ansatz eines/einer Mentors/In, der auf die individuellen Bedürfnisse eingeht, das Gefühl, nichts zu wissen, kann frustrierend sein, so dass wir sie daran erinnern müssen, dass es in Ordnung ist, ein altersgerechtes Lerntempo, Einfühlungsvermögen, Geduld, Toleranz, sofortige Problemlösung, die Fähigkeit, mit älteren Menschen zu arbeiten, das Bewusstsein, dass die Nutzung neuer Technologien/Tools neue Fähigkeiten erfordert, das Erinnern daran, dass 50+ ihre eigene Lebenserfahrung haben, das Kennen ihrer Prioritäten in Bezug auf Themen (z. B. sie wollen wissen, wie man mit Familie und Freunden kommuniziert, wie man Informationen sucht, wie man nicht Opfer eines Betrugs wird). Ausgehend von einer klaren und ruhigen Erklärung, worum es in der Mentoring-Sitzung geht und woran wir arbeiten werden, Entwicklung von "Soft Skills", die in der modernen Welt nützlich sind, Integration mit Menschen in ähnlichem Alter, Anerkennung ihrer Erfahrung.

## **1.4. Vorteile von Peer-Mentoring für Mentoren/Innen und Mentees**

### **5 Vorteile von Peer-Mentoring für Mentoren/Innen**

1	Der/die Mentor/In kann seine Erfahrung und sein Fachwissen weitergeben und seine Fähigkeit, ein effektiver Lehrer zu sein, unter Beweis stellen
2	Der/die Mentor/In erweitert seine Kompetenzen und vervollständigt seinen Lebenslauf mit weiteren Leistungen
3	Der/die Mentor/In kann seine Fähigkeit, ältere Menschen zu unterrichten, verbessern
4	Der/die Mentor/In kann die Einschränkungen der älteren Mentees verstehen

5	Der/die Mentor/In kann sich bewusst werden, dass sein Wissen und seine Erfahrung jemandem helfen können
---	---

## 5 Vorteile von Peer-Mentoring für Mentees

1	Der/die Mentee kann von einem/einer Mentor/In professionelle Ratschläge/Ressourcen für sein Wissen/Karriere erhalten.
2	Der/die Mentee erweitert seine Kompetenzen und vervollständigt seinen Lebenslauf mit konkreten Leistungen
3	Der/die Mentee kann "Soft Skills" entwickeln, die in einer modernen Welt von Nutzen sind
4	Der/die Mentee kann sich mit gleichaltrigen Mentoren/Innen austauschen
5	Der/die Mentee kann in dem Fachgebiet, in dem er ein Experte ist, selbst zum/zur Mentor/In werden

### 1.5. Quiz

#### 1. Ist die Aussage richtig oder falsch?

Peer-Mentoring ist eine Beziehung zwischen Personen, die einige Gemeinsamkeiten aufweisen (z. B. das Alter), wobei eine Person über mehr Erfahrung und/oder andere Kenntnisse als die andere in einem bestimmten Bereich verfügt und somit eine Lernunterstützung für die Entwicklung von Wissen und Fähigkeiten bietet.

- a. Richtig
- b. Falsch

#### 2. Ist die Aussage richtig oder falsch?

Um ein effektiver Mentor/eine effektive Mentorin zu sein, müssen Sie Erfahrung in dem Bereich haben, in dem Sie jemanden betreuen, und die Fähigkeit besitzen, sich in die Person hineinzusetzen, um zu verstehen, was sie braucht, um ihr zu helfen, den richtigen Weg zu wählen.

- a. Richtig

b. Falsch

**3. Wie viele Möglichkeiten werden in diesem Modul beschrieben, um ein guter Mentor/ eine gute Mentorin zu werden?**

a. 3

b. 5

**4. Stammt die Aussage aus den 10 Prinzipien der Rolle des Peer-Mentors/der Peer-Mentorin?**

Mentoren/Innen gehen davon aus, dass der/die Mentee ein ungeschliffener Diamant ist, der ein enormes Potenzial zum Strahlen hat. Der Weg/Zweck des Mentors/der Mentorin besteht also darin, den/die Mentee freizulegen und ihn/sie leidenschaftlich zu inspirieren, damit er /sie dieses Potenzial entfalten kann.

a. Ja

b. Nein

**5. Ist die Aussage richtig oder falsch?**

Nicht jede Situation ist eine Lernmöglichkeit, egal in welchem Zusammenhang...also seien Sie einfallreich!

a. Richtig

b. Falsch

**6. Welche Ratschläge würden Sie jemandem geben, der ein Peer-Mentor/eine Peer-Mentorin werden möchte?**

a. behandeln Sie Ihren/Ihre Mentee mit Bedacht

b. beginnen Sie damit, Ihr Umfeld zu kennen

c. berücksichtigen Sie einen individuellen, einfühlsamen Ansatz für Menschen 50+

d. seien Sie geduldig und höflich zu Ihren Mentees

e. erwarten Sie nicht zu viel in Bezug auf die Ergebnisse und den Zeitplan

f. seien Sie selbst und teilen Sie Ihre Leidenschaft

- g. seien Sie offen und zuversichtlich, dass Ihr Wissen und Ihre Erfahrung jemandem helfen können
- h. denken Sie daran, dass weniger oft mehr ist
- i. erklären Sie die Dinge auf einfache Art und Weise
- j. hören Sie zu, ohne zu beurteilen, und seien Sie aufgeschlossen
- k. üben Sie Geduld
- l. erwarten Sie nicht zu viel, bevor Sie Ihren/Ihre Mentee treffen

**7. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Die Mentees müssen eine Art von direktem, unmittelbarem "Gewinn" erhalten.

- a. Richtig
- b. Falsch

**8. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Als Mentor/In stellen Sie den Mentees konkretes Wissen zur Verfügung, so dass sie von Ihren früheren Erfahrungen lernen und in ähnlichen Situationen bessere Entscheidungen treffen können.

- a. Richtig
- b. Falsch

**9. Welcher Vorteil des Peer Mentoring für Mentoren/Innen ist der wichtigste?**

- a. Der/die Mentor/In kann seine/ihre Erfahrung und sein/ihr Fachwissen weitergeben und seine/ihre Fähigkeit, ein effektiver Lehrer zu sein, unter Beweis stellen
- b. Der/die Mentor/In hat seine/ihre Kompetenzen erweitert und seinen/ihren Lebenslauf mit weiteren Erfolgen vervollständigt
- c. Der/die Mentor/In kann seine/ihre Fähigkeit, ältere Menschen zu unterrichten, verbessern
- d. Der/die Mentor/In kann die Einschränkungen der älteren Mentees verstehen
- e. Der/die Mentor/In kann sich bewusst machen, dass sein/ihr Wissen und seine/ihre Erfahrung jemandem helfen können

**10. Welcher Nutzen des Peer Mentoring für den/die Mentee ist der wichtigste?**

- a. Der/die Mentee kann von einem/einer Mentor/In professionelle Ratschläge/Ressourcen zum Wissens-/Karrierewachstum erhalten
- b. Der/die Mentee hat seine/ihre Kompetenzen erweitert und seinen/ihren Lebenslauf mit konkreten Leistungen ergänzt
- c. Der/die Mentee kann "Soft Skills" entwickeln, die in einer modernen Welt nützlich sind
- d. Der/die Mentee kann sich mit gleichaltrigen Mentoren zusammenschließen
- e. Der/die Mentee kann ein/e Mentor/In in dem Fachgebiet werden, in dem er/sie Experte ist.

**11. Welche Fähigkeiten des/der Mentors/In sind entscheidend?**

- a. Vertrauen aufbauen
- b. aktiv zuhören
- c. Initiative zeigen
- d. Ziele und aktuelle Realität erkennen
- e. ermutigen

**12. Welche Fähigkeiten der Mentoren/Innen sind am wichtigsten?**

- a. Geduld, Einfühlungsvermögen, Engagement
- b. sich wohlfühlen
- c. Fehler akzeptieren
- d. die eigenen Grenzen kennen

**13. Gibt es noch andere Fähigkeiten der Mentoren/Innen, die ebenfalls wichtig sind?**

- a. Offenheit und Nichtbeurteilung
- b. Weitergabe von Wissen und Erfahrung
- c. Verständnis für andere Lebensbedingungen als die eigenen
- d. Fähigkeit, im Team zu arbeiten

**14. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Der/die Mentee kann in dem Fachgebiet, in dem er/sie Experte ist, zum/zur Mentor/In werden.

- a. Richtig
- b. Falsch

**15. Hat die folgende Aussage etwas mit Empathie zu tun?**

"Es ist wichtig, sich in die Mentees hineinzuversetzen und ihre Perspektive und Gefühle zu verstehen. Wenn sie einen schlechten Tag haben, sollten Sie ihre Energie aufgreifen und daran arbeiten, ihnen zu helfen. Sie sollten in der Lage sein zu verstehen, wie sich Ihr/Ihre Mentee fühlt und wie Sie ihn oder sie unterstützen können.

- a. Ja
- b. Nein

**16. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Beim Mentoring geht es um die Veränderung nur der Mentees

- a. Richtig
- b. Falsch

**17. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Erlauben Sie Ihrem/Ihrer Mentee nicht, seine/ihre eigenen Fehler zu machen.

- a. Richtig
- b. Falsch

**18. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Mentoren/Innen geben nicht nur Antworten und Lösungen für alle Fragen und Probleme/Hindernisse ihrer Mentees. Mentoren/Innen teilen die grundlegenden Komponenten des Lernens und ermutigen so ihre Mentees, zu erforschen, zu wachsen und ihre eigenen Ideen und Lösungen zu entwickeln. Dieser Prozess fördert die Reife, Widerstandsfähigkeit und Unabhängigkeit von Mentees.

- a. Richtig

b. Falsch

c.

**19. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Der/die Mentee kann in dem Fachgebiet, in dem er/sie ein Experte ist, zum/zur Mentor/In werden.

a. True

b. False

**20. Ist die Aussage richtig und falsch?**

Erfolgreiche Lernangebote sprechen nicht nur die Logik von Mentees an, sondern auch ihr Herz, ihre Phantasie und ihre Neugierde.

a. Richtig

b. Falsch

1.6. Literatur

1. M. MacLean, Mentor training, last opened 2022.10.30,  
[https://www.youtube.com/playlist?list=PLsBOyF4zN1-dMXT\\_ys8llwD9l-OfbegKy](https://www.youtube.com/playlist?list=PLsBOyF4zN1-dMXT_ys8llwD9l-OfbegKy)
2. S. Peak, 5 Ways to Become a Better Mentor, last opened 2022.10.30,  
<https://www.businessnewsdaily.com/3504-how-to-mentor.html>
3. OneUpOneDown, Mentorship blog, last opened 2022.10.30,  
<https://oneuponedown.org/blog/>

1.7. Annex 1 Quiz Answers

Frage 1	a
Frage 2	a
Frage 3	b
Frage 4	a
Frage 5	b
Frage 6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l

Frage 7	a
Frage 8	a
Frage 9	a,b,c,d,e,f
Frage 10	a,b,c,d,e,f
Frage 11	a,b,c,d,e
Frage 12	a,b,c,d,e
Frage 13	a,b,c,d,e
Frage 14	a
Frage 15	a
Frage 16	b
Frage 17	b
Frage 18	a
Frage 19	a
Frage 20	a

## 2. Mentees – Menschen 50+

### 2.1. SWOT-Analyse der Zielgruppe (Menschen 50+)

Eine großartige Methode, um sich selbst von außen zu betrachten und seine Lebensstrategie zu skizzieren, ist die Übung "SWOT-Analyse von 50+ Personen".

Wir nutzen diese Übung, um das soziale Porträt unserer Gruppe zu analysieren. Durch die Untersuchung des eigenen sozialen Selbst - das das Ergebnis jahrelanger Interaktion mit Menschen und der Gesellschaft ist - können wir uns der Identifizierung der eigenen Wertorientierungen nähern.



**SWOT:** - Strengths;- Weaknesses;- Opportunities; - Threats (Stärken;- Schwächen;- Möglichkeiten;- Gefahren)

Dies ist eine Methode zur Analyse von Persönlichkeiten.

### **Stärken**

Dies sind Ihre auffälligsten Eigenschaften und Merkmale. Das ist das, was in der Regel für alle sichtbar ist, weil es stark über die Grenzen Ihrer Person hinausragt. Sie sind das, was Sie in sozialen Interaktionen aktiv fördern und verkaufen. Gerade weil diese Persönlichkeitsmerkmale für alle sichtbar sind, hat man das Gefühl, dass sie übertrieben sind. Es ist, als ob man versucht, sich selbst und anderen zu beweisen, dass man zu etwas fähig ist. Normalerweise sind diese Eigenschaften eine Kompensation für innere Defizite und Zweifel. Oft muss eine Person etwas nach außen tragen und aktiv damit herumwedeln, um sich zu vergewissern, dass sie es wirklich hat. Wenn Sie andere nach ihren Stärken fragen, hören Sie vielleicht auch Dinge über sich selbst, die Sie lange beschäftigt haben und bei denen Sie sich immer wieder fragen: "Bin ich denn wirklich so ein Mensch?"

### **Schwächen**

Jeder hat Schwächen. Und natürlich "kann man von außen immer besser sehen". Schwachstellen sind unsere Achillesferse, unsere verletzbare Seite. Es ist ein Punkt, der das gesamte System zerstören könnte, wenn man ihn trifft. Also versuchen wir, unsere Schwächen zu verbergen, um uns vor feindlichen Übergriffen zu schützen. Aber das eigentliche Problem ist, dass wir nicht wirklich wissen, was unsere Schwächen sind. Und genau darin liegt unsere eigentliche Gefahr, denn wenn unsere Feinde unsere unbekanntesten Schwachstellen ausnutzen, werden wir in Schwierigkeiten geraten. Deshalb müssen wir sehr gründlich sein und natürlich diejenigen, die uns kennen und denen wir vertrauen, bitten, uns die richtige Richtung zu zeigen. Tatsächlich haben wir Angst vor unseren Schwächen und "verdrängen" sie aus unserem Bewusstsein, so dass wir in der Praxis oft nicht einmal 5 Schwächen benennen können. Vor allem in der Öffentlichkeit. Der Trick ist aber, dass das

Wissen um die eigenen Schwächen einen stark macht. Und wenn man öffentlich über seine Schwächen spricht, ist man unverwundbar, denn die Leute denken: "Wenn er diese Dinge öffentlich über sich sagen kann, was kann ihn dann aus dem Gleichgewicht bringen?"

### **Potenzial, Möglichkeiten**

Wenn Sie an Möglichkeiten denken, Ihr persönliches Potenzial zu entwickeln, betreten Sie sofort eine andere Ebene der Selbstentwicklungs- und Selbstverwirklichungsarbeit. Denn die Entwicklung des eigenen Potenzials und die Vergrößerung der persönlichen Kraft ist nur durch tiefe und detaillierte innere Arbeit möglich - durch die Analyse der eigenen Stärken und Schwächen und ein feines Gespür für sich selbst, für die eigenen Entwicklungsmöglichkeiten. Es ist das Gefühl des nicht ausgeschöpften Potenzials und der unvollständigen Verwirklichung der eigenen Kräfte, das den Menschen auf den Weg der maximalen Entwicklung seines Potenzials drängt. Im Allgemeinen gibt es zwei Hauptstrategien, die an der Oberfläche liegen:

1. Weitere Stärkung der eigenen Stärken.
2. Kompensation, Schutz der eigenen Schwächen.

Dies sind offensichtliche Strategien, aber unterm Strich liegt die wirkliche Entwicklung unseres persönlichen Potenzials abseits der hell erleuchteten Straßen. Es liegt in unserer Natur, diejenigen unserer persönlichen Qualitäten zu vernachlässigen, die eigentlich zum Kern - zu den Eckpfeilern unserer Persönlichkeit - gemacht werden sollten. Die SWOT-Analyse hilft uns, über Strategien und Möglichkeiten für unsere weitere Entwicklung nachzudenken. Während wir leben und uns entwickeln, werden wir versuchen, unsere verschiedenen Fähigkeiten und Bestrebungen in den Vordergrund zu stellen und dabei alle unsere bisherigen Erfahrungen zu nutzen.

### **Wahrscheinliche Bedrohungen, Gefahren**

Auch Bedrohungen und Gefahren für unsere persönliche Entwicklung müssen direkt und ehrlich angegangen werden. Die Standard-SWOT-Analyse spricht von externen Möglichkeiten und Bedrohungen. Genauso wichtig ist es, die internen Möglichkeiten und Bedrohungen zu sehen. Denn was von außen kommt, ist immer offensichtlich. Und wenn Bedrohungen aus dem Inneren kommen, bemerken wir sie vielleicht erst im letzten Moment, wenn sie an der

Oberfläche unseres Verständnisses auftauchen. Berücksichtigen Sie bei der Erstellung dieser Liste neben den äußeren Faktoren auch, welche inneren, persönlichen Umstände eine Bedrohung für Ihr Wohlbefinden und Ihren Wohlstand darstellen könnten. "Vorgewarnt ist gewappnet". Sich der Gefahren bewusst zu sein und deshalb darauf vorbereitet zu sein, mit ihnen umzugehen und sie einzudämmen, macht Sie sicherlich stärker. Wenn Sie über Gefahren und Bedrohungen nachdenken, ziehen Sie sie nicht "magisch an", sondern lenken sie ab, weil Sie mit Ihrem Wissen und Ihrer mentalen Vorbereitung gewappnet sind.

## 2.2. Besonderheiten der Ausbildung von Teilnehmern 50+ und praktische methodische Empfehlungen

### **Besonderheiten der Ausbildung von Mentees 50+**

Das Lernen sollte in einem kooperativen Prozess zwischen Mentees und Mentoren/Innen stattfinden. Die Pädagogik der Zusammenarbeit konzentriert sich auf die Qualität der Sozialisierung. Sie hängt direkt von der Anpassungsfähigkeit der Mentees ab, die neben externen, objektiven Faktoren auch durch subjektive Faktoren bestimmt wird: persönliche Eigenschaften und unterschiedliche Kompetenzniveaus.

### **Die psychologischen und pädagogischen Merkmale der Erwachsenenbildung sind nicht eindeutig.**

Der erwachsene Lernende ist mit dem aktuellen Arbeitsgeschehen belastet. Die für das Lernen vorgesehene Zeit ist streng reglementiert und erlaubt es nicht, sich in eine neue Art von Tätigkeit zu vertiefen - die Position eines Lernenden. Das biologische Alter bestimmt die Besonderheiten des Denkens: Die Gedächtniskapazität des Menschen beginnt abzunehmen, und die Denkprozesse werden weniger operativ und flexibel. Die gesammelte Berufserfahrung führt einerseits zu einer Schwächung des Wunsches, als Lernender in den Bildungsraum einbezogen zu werden (unterdrückt die kognitive Aktivität und die Lernmotivation), andererseits kann ihre angemessene Nutzung eine notwendige Voraussetzung für erfolgreiches Lernen sein. Es gibt psychologische Barrieren, die als innere Hindernisse (Widerwillen, Angst, Unsicherheit) einer Person wirken und sie daran hindern, erfolgreich und mutig zu arbeiten. Daher stellt sich die Aufgabe, eine Person vom Einfluss des Schutzes zu befreien, der ihr persönliches Wachstum deformiert. Im mittleren Alter sind die Abwehrmechanismen ziemlich starr und fest in der Struktur der Persönlichkeit verankert. Wenn der Erwachsene unterrichtet wird, zeigt er Eigenschaften wie Dogmatismus,

Schüchternheit und Misstrauen. Der Erwachsene hat ein stabiles System von Stereotypen. Die Unfähigkeit, dieses in Verhalten und Denken zu überwinden, verhindert, dass der Mensch offener, direkter und sensibler für kreative Unternehmungen wird. Dies wird zu einem Hindernis in der Situation der Umstrukturierung und verhindert eine objektive Bewertung und Analyse des eigenen beruflichen Hintergrunds.

### **Organisation der Ausbildung - beachten Sie Folgendes:**

Erwachsene können nicht zum Lernen gezwungen werden. Sie müssen lernen wollen. Die Bereitschaft eines Erwachsenen zum Lernen wird durch ein wahrgenommenes inneres Bedürfnis bestimmt. Die führende Rolle beim Lernen von Erwachsenen muss bei ihnen selbst liegen. Sie streben nach Autonomie, Selbstverwirklichung und Selbstmanagement beim Lernen. Erwachsene lernen nur dann mit Interesse, wenn sie berufliche Probleme lösen müssen, ihre Ziele erreichen und erwarten, dass sie diese sofort in die Praxis umsetzen können. Sie brauchen neue Handlungsmuster. Erwachsene lernen besser in einem informellen Rahmen, mit einer Vielfalt von Formen und Methoden, ohne Bewertung und Wettbewerb, aber mit einem offenen Verfahren, das ihnen die Selbsteinschätzung ihrer Leistung ermöglicht. Erwachsene verfügen über Vorerfahrungen, die für den Lernprozess genutzt werden sollten.

### **Elemente des allgemeinen Überblicks über den Lernprozess:**

Schaffung von Lernmotivation; Anwendung der Grundsätze des entwicklungsorientierten Lernens; Überwachung der Lernergebnisse; Schaffung von Lernmotivation. Je nach Art der vorherrschenden Motive können wir **diese Typen von Mentees** vorstellen.

1. Dies sind Lernende, die sich durch Eigeninitiative, ein ausgeprägtes Streben nach Erfolg, hohe Ergebnisse, Wettbewerb und Überlegenheit auszeichnen. Die Grundmotive sind Selbstverwirklichung und Selbstentfaltung.
2. Es handelt sich um Lernende, die keine besondere Neigung zur Aktivität haben. Für sie sollte der Mentor eine Atmosphäre des Erfolgs und der Anerkennung schaffen, dann können sie ihre Einstellung zum Lernen ändern.
3. Es handelt sich um Lernende, die nicht auf die Arbeit an sich konzentriert sind, sondern darauf, mit allen Mitteln "Noten" zu bekommen.

**Auswahl des Lehrmaterials.** Wählen Sie alles Innovative aus. Wählen Sie das Material nach seiner Relevanz für die Ausbildung praktischer Fähigkeiten aus: "nicht das Neue, nicht das

Alte, sondern das Notwendige". Identifizierung der individuellen Schwierigkeiten in der beruflichen Tätigkeit; Systematisierung der Schwierigkeiten in Gruppen.

**Formen.** Eine wirksame Form des entwicklungsorientierten Lernens ist das spielerische Lernen. Das Problem des Lernens von Erwachsenen ist nicht nur ein Problem der direkten Bildung des Neuen, sondern auch ein Problem des Überlernens und der Überwindung von Lernwiderständen. Spielerische Formen sind in diesem Fall am besten geeignet. Sie tragen dazu bei, Stereotypen vergangener Erfahrungen abzubauen und verwandeln den Lernprozess in einen Prozess zur Steuerung der persönlichen Entwicklung. **Spielformen** sind vielfältig und ermöglichen es, unterschiedliche Ziele zu erreichen: vom Erwerb der Fähigkeit, Konfliktsituationen zu vermeiden, bis hin zur Entwicklung kreativer Fähigkeiten. **Rollenspiele** werden am meisten bevorzugt. Sie zielen auf die Entwicklung der kommunikativen Fähigkeiten der Mentees ab (wie man sich in Konfliktsituationen verhält, den Standpunkt des anderen einnimmt und den Einfluss der eigenen Handlungen auf den Gesprächspartner vorhersagt). Der Einsatz von Rollenspielen setzt voraus, dass eine Reflexion über die Aktivität organisiert wird. Andernfalls findet kein Lernen statt. **Business games** sind eine andere Art von Spiel. Ihr Potenzial ist größer als das von Rollenspielen. Sie ermöglichen es den Teilnehmern, sich ein ganzheitliches Bild von der beruflichen Tätigkeit zu machen, Wissen in aktiver Form zu vermitteln und reflexive Fähigkeiten zu entwickeln. Das Wesentliche eines Planspiels ist die Simulation einer beruflichen Tätigkeit.

**Vorgehensweisen:** Analyse der Situation und Identifizierung von Problempunkten; Festlegung einer führenden Handlungsstrategie und Definition von Zielen und eines Aktionsplans; Auswahl der Aktionsmittel und Umsetzung der Lösung; Erzielung von Ergebnissen und Bewertung der Wirksamkeit.

**Überwachung von Lernergebnissen.** Erwachsene kontrollieren sich nicht gerne selbst, auch nicht beim Lernen. Daher sollte bei der Organisation der Erwachsenenbildung die **Selbstkontrolle** gefördert werden. Der/die Mentor/In muss Kriterien für die Diagnose des Ausgangszustands des Lernenden sowie Kriterien für Zwischen- und Endzustände entwickeln. Die Selbstschulung eines Erwachsenen ist ein individueller Prozess. Der Erfolg hängt von vielen Faktoren ab: der Fähigkeit des/der Mentee, seine/ihre persönliche Zeit zu organisieren; der Erfolg der Selbsterziehung hängt von vielen Faktoren ab: der Fähigkeit des Schülers, seine persönliche Zeit zu organisieren; der Erstellung eines individuellen Plans für

die Selbsterziehung und seiner Fähigkeit, diesen umzusetzen; dem Wunsch und dem Streben einer Person nach eigener Entwicklung und Verbesserung.

**4 Lernstile. "Schauspieler".** Sie sind auf das "Hier und Jetzt" ausgerichtet und freuen sich, direkt am Geschehen beteiligt zu sein. Sie sind aufgeschlossen, nicht skeptisch und begeistern sich für alles Neue. Ihre Philosophie: "Einmal im Leben möchte ich alles ausprobieren". Sie neigen dazu, zuerst zu handeln und die Dinge später zu bewerten. Ihre bevorzugte Methode zur Problemlösung ist das Brainstorming. Sie sind begeistert von der Lösung aktueller Probleme, verlieren aber schnell das Interesse daran, sie perspektivisch umzusetzen. Sie sind gesellige Menschen, die sich ständig mit anderen austauschen, aber auch im Mittelpunkt aller Aktivitäten stehen wollen. "Schauspieler" lernen am besten, wenn sie an kurzen Übungen teilnehmen können - Planspiele, Rollenspiele; wenn es Spannungen, Krisen, rasche Veränderungen und vielfältige Aufgaben zu bewältigen gibt; wenn die Möglichkeit besteht, öffentlich zu sprechen und zu debattieren; wenn sie mit anderen interagieren müssen - Ideen sammeln, Gruppenprobleme lösen; wenn sie proaktiv sein können. "Schauspieler" sind die schlechtesten Lernenden, wenn: das Lernen eine passive Rolle beinhaltet (Zuhören von Vorträgen, Monologen, Erklärungen, Beobachten); individuelle Arbeit (Lesen, Schreiben von Aufsätzen, selbständiges Reflektieren); die zu untersuchenden Themen und Fragen vor und nach der Schulung bewertet werden. **"Reflektierends".** Sie ziehen es vor, sich zurückzulehnen und die Dinge aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Sie sammeln Informationen sowohl selbstständig als auch mit Hilfe anderer und ziehen es vor, sorgfältig darüber nachzudenken, bevor sie Schlussfolgerungen ziehen. Sie legen Wert auf die vollständige Erfassung und Analyse von Fakten und neigen dazu, endgültige Entscheidungen aufzuschieben. Ihre Philosophie ist von Vorsicht geprägt. Sie sind nachdenkliche Menschen, die alle möglichen Aspekte und Konsequenzen abwägen, bevor sie etwas unternehmen. Sie hören anderen aufmerksam zu und überlegen, in welche Richtung die Diskussion gehen soll, bevor sie ihren Standpunkt äußern. Lernen ist am besten, wenn: es möglich ist, sich aus dem Geschehen zurückzuziehen und zuzuhören und zu beobachten; es die Möglichkeit gibt, zu denken, bevor man handelt, sich vorzubereiten, bevor man spricht, und die Angelegenheit im Voraus zu prüfen; die Bedingungen für einen "sicheren" Meinungsaustausch gegeben sind (nach vorher vereinbarten Regeln); "reflexive" Lernende sind am schlechtesten, wenn: das Umfeld Aktion erfordert (als Moderator zu agieren oder an

Rollenspielen vor Publikum teilzunehmen); es zeitliche Zwänge gibt und man schnell von einer Aktivität zur anderen wechseln muss. **"Theoretiker"**. Integrieren Beobachtungen in komplexe Theorien. Sie durchdenken Probleme mit einem "vertikalen" und kohärenten logischen Ansatz. Sie systematisieren Fakten zu Theorien. Sie interessieren sich für grundlegende Annahmen, Prinzipien, theoretische Modelle und Systemansätze. Ihr Motto lautet: "Wenn es logisch ist, ist es gut!" Sie stellen oft Fragen wie: "Ergibt es Sinn"? Lernen gelingt am besten, wenn: genügend Zeit zur Verfügung steht, um die Zusammenhänge zwischen Ideen und Situationen methodisch zu erkunden; die Methodik oder Logik hinter dem Thema in Frage gestellt und getestet wird (durch Fragen und Antworten); man die Gründe für Erfolge (Misserfolge) analysieren und allgemeine Schlussfolgerungen ziehen kann. "Theoretiker" sind die schlechtesten Lerner, wenn sie an Situationen teilnehmen müssen, in denen Gefühle und Emotionen im Vordergrund stehen; Handlungen und Entscheidungen müssen ohne Bezugnahme auf irgendwelche Prinzipien oder Konzepte getroffen werden. **"Pragmatiker"**. Sie wollen Ideen, Theorien und Techniken sofort ausprobieren, um zu sehen, ob sie in der Praxis funktionieren. Sie sind auf der Suche nach neuen Ideen und nutzen die erste Gelegenheit, um sie in der Praxis zu testen. Sie haben selten die Geduld für lange Diskussionen. Sie treffen gerne praktische Entscheidungen und lösen reale Probleme. Ihre Philosophie lautet: "Es gibt immer einen besseren Weg" und "Wenn es funktioniert, ist es gut". Lernen ist dann am besten, wenn es eine offensichtliche Verbindung zwischen den unterrichteten Themen und den im Leben gelösten Problemen gibt; die gezeigten Techniken zu konkreten, praktischen Ergebnissen führen (Zeit sparen, einen guten Eindruck machen, besser mit schwierigen Menschen kommunizieren); man die neuen Methoden unter der Anleitung eines/einer erfahrenen Mentors/In ausprobieren kann; geeignete Vorbilder vorgestellt werden. "Pragmatiker" lernen am schlechtesten, wenn: die behandelten Themen nicht auf ihre offensichtlichen Bedürfnisse bezogen sind; Mentoren/Innen als Theoretiker wahrgenommen werden; keine klaren Anweisungen angeboten werden; psychologische Barrieren für die Umsetzung von Lösungen bestehen; das Lernen nicht zu einer deutlichen Verbesserung (der eigenen Leistung) führt.

### **Praktische methodische Empfehlungen für den Lernprozess**

Da Erwachsenen das Lernen nicht aufgezwungen werden kann, sollte der Lernprozess so gestaltet werden, dass sie bereit sind, zu lernen. Die Lernbereitschaft eines erwachsenen

Lernenden kann durch die wahrgenommenen inneren Bedürfnisse des erwachsenen Lernenden beeinflusst werden. **Erwachsene Lernende ziehen es vor, die Führung im Lernprozess zu übernehmen;** sie streben nach Autonomie, Selbstorganisation und Selbstmanagement beim Lernen. **Die von Ihnen gewählten Methoden und Lernformen sollten partizipativ sein.** Die dominante Position des traditionellen Pädagogen, "ich weiß mehr", ist nicht angemessen. Sie sollte durch eine beratende oder vermittelnde Rolle ersetzt werden. Bevorzugt werden sollten problemorientierte Methoden sowie Gruppen- und Kooperationsformen, die **ein Höchstmaß an Eigeninitiative der Mentees ermöglichen.** Es ist besser, wenn ein/e Mentor/in so viel wie möglich im "Schatten" bleibt und nur bei Bedarf aus der Rolle des/der Moderators/in heraustritt. Da Erwachsene nur das mit Interesse lernen, was sie brauchen, um ihre Probleme zu lösen und ihre Ziele zu erreichen, sollten bei der Auswahl der Lernaufgaben Inhalte bevorzugt werden, die die Interessen der Mentees entweder persönlich oder gesellschaftlich berühren. Die am besten geeigneten Methoden sind die **"Fallstudienmethode"** und **"Simulation und Rollenspiel"**, die auf dem von den Mentees selbst bereitgestellten Material basieren. Der Einsatz dieser Methoden bietet die Möglichkeit, Fähigkeiten "hier und jetzt" zu üben und sie unmittelbar nach Abschluss des Trainings in die Praxis umzusetzen, was auch eine spezifische Anforderung der erwachsenen Mentees ist. Um ihre berufliche Laufbahn zu verändern, brauchen sie nicht so sehr neues Wissen, sondern vielmehr **neue Handlungsweisen**, die im Trainingsprozess eingeübt werden müssen.

Da **Erwachsene am besten in informellen Lernumgebungen lernen**, sollte der Lernprozess nicht zu "formalisiert" sein. Im Gegenteil, es ist notwendig, ein Umfeld zu schaffen, das es den Mentees ermöglicht, ihre Standpunkte frei auszutauschen, ihre Positionen zu verteidigen, die Meinungen anderer zu hören, sie mit ihren eigenen in Beziehung zu setzen, kritische Bemerkungen zu machen, usw. Kommunikative pädagogische Technologien sind hier wichtiger als je zuvor. **Dialog, Polemik, Debatten** und andere Formen der Kommunikation im Lernprozess schaffen nicht nur ein informelles Umfeld, sondern sind auch wirksam bei der Schulung der kommunikativen Fähigkeiten der Mentees. Da Erwachsene über umfangreiche Vorerfahrungen verfügen, sollten diese nicht ignoriert, sondern für den Lernprozess genutzt werden. Diese Erfahrungen können aktualisiert und für Lernaufgaben genutzt werden. An den spezifischen Erfahrungen der Lernenden lässt sich das Lernen am

besten anknüpfen. Die besten Erfahrungen von Erwachsenen können auch problematisch sein (was insbesondere für angehende Ausbilder gilt, denen es schwer fällt, sich selbst in Frage zu stellen" und die sich schwer tun, aus der beruflichen Selbstgenügsamkeit herauszukommen). Neben ihrer Erfahrung bringen Mentoren auch ihre eigenen Werte in das Lernen ein, was bei der Organisation des Lernprozesses ebenfalls berücksichtigt werden muss. **Eine negative Bewertung oder Ignorierung der Erfahrungen und Lebenswerte der Mentees** wirkt sich sowohl auf den Lernprozess als auch auf dessen Ergebnisse negativ aus. Da Erwachsene nicht alle Arten von Bewertungsverfahren und Selbstkontrolle mögen, sollten im Lernprozess diagnostische Situationen geschaffen werden, in denen die Lernenden sowohl die Effektivität ihres Lernens als auch dessen Ergebnisse selbst bewerten können.

### 2.3. Berufsberatung für Menschen 50+

Die meisten Bewerber leiden darunter, dass sie tagelang die Feeds von Websites mit freien Stellen aktualisieren, Dutzende von Anschreiben verschicken, anstrengende Vorstellungsgespräche absolvieren und ständig etwas beweisen müssen. Wo kann man nach einer Stelle suchen, was kann man bei Altersdiskriminierung tun und wie kann man verstehen, warum man nach einem Vorstellungsgespräch abgelehnt wurde?

**Wo soll man nach einer Stelle suchen?** Wenn es sich um Spitzenkräfte handelt, dann über Linked-in, Suchagenturen. Wenn es sich um das mittlere Niveau handelt, dann in Berufsgruppen auf Facebook. Sie antworten auf eine neue Stellenausschreibung, aber die Antwort wird nie geöffnet. Der Personalverantwortliche sieht sofort Ihr Alter, Ihre Kontaktdaten, Ihre Ausbildung, Ihre Stadt und Ihre letzte Arbeitsstelle - sowohl den Namen als auch die Beschreibung. Das reicht oft schon aus, um zu wissen, ob ein Lebenslauf geöffnet werden soll. Wie erfährt man nach der Absage, was genau dem Arbeitgeber nicht gefallen hat? Alle Rückmeldungen bestehen aus einem von Juristen geprüften Schreiben, das nichts aussagt. An dieser Stelle sind Berufsberater sehr nützlich. Sie können ein Pseudo-Interview führen und ziemlich ehrlich sagen, warum Sie abgelehnt wurden.

**Es gibt Altersdiskriminierung auf dem Arbeitsmarkt.** Ist es für Arbeitgeber wirklich wichtiger, junge und ehrgeizige Mitarbeiter zu haben, die es zu etwas bringen, als erfahrene und sachkundige Mitarbeiter, die dem Unternehmen wirklich helfen? Diskriminierung gibt es auch nach 50. Die Schwierigkeit besteht darin, dass niemand jemals sagen wird, dass man

wegen seines Alters abgelehnt wurde. Es gibt nur eine Lösung: Mit 40 Jahren muss man eine solche professionelle Marke haben - um gejagt zu werden.

**Warum werden in Vorstellungsgesprächen nutzlose Fragen gestellt?** "Warum wollen Sie in unserem Unternehmen arbeiten?" Man muss versuchen, den Stolz eines bestimmten Arbeitgebers zu erheitern. Die Personalabteilung ist eine Hürde für den Einstieg in das Unternehmen. Wenn man lernt, sie zu überwinden, wird der Prozess schneller und angenehmer sein.

**Die Berufsberatung** ist ein relativ neues Thema für 50+. Sie umfasst mindestens vier Methoden: Arbeitsmarktberatung, Berufsberatung, Elemente des Coachings und Elemente der psychologischen Beratung; Kenntnisse der persönlichen Finanzverwaltung und Effektivität. Bei der Berufsberatung geht es darum, Ihnen zu helfen, einen Arbeitsplatz zu finden und eine Karriere aufzubauen. Ein Berufsberater findet keine Stelle für Sie, sondern zeigt Ihnen nur, wie Sie diese richtig ausüben. Die Berufsberatung besteht aus vier Hauptblöcken:

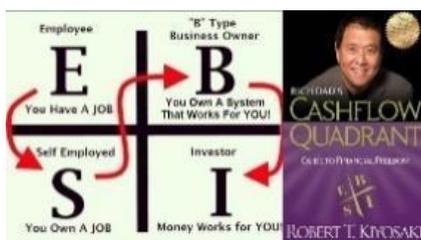
**Fähigkeiten bei der Arbeitssuche.** Dies ist die Fähigkeit, Lebensläufe und Anschreiben zu verfassen. Bestimmung des eigenen Wertes auf dem Arbeitsmarkt. Die Fähigkeit, freie Stellen zu finden, und zwar nicht nur solche, die in Stellenbörsen angeboten werden. Fähigkeit zur Selbstpräsentation, Fähigkeit zum Führen von Vorstellungsgesprächen und die Fähigkeit, "schwierige Fragen" zu beantworten. Fähigkeit, mit Arbeitgebern zu verhandeln und Ihre Interessen zu vertreten; Beratung über die aktuellen Trends auf dem Arbeitsmarkt; welche Berufe gefragt sind und welche weniger; Informationen über die Strukturen und Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung in verschiedenen Arten von Unternehmen; Informationen über das Gehaltsniveau. Einige Unternehmen legen Wert auf Ihre Leistung, während andere Ihre Stabilität und Ihr Engagement zu schätzen wissen. Für kleine Privatunternehmen ist es wichtig, in einer Situation der Unsicherheit und des Mangels an Struktur arbeiten zu können, während es für multinationale Unternehmen wichtig ist, Verfahren befolgen und die Befehlskette respektieren zu können. Die Personalverantwortlichen beurteilen Ihre Motivation und die Frage, inwieweit Ihre Erfahrung im Allgemeinen den Anforderungen entspricht. Für den einstellenden Manager sind die Einzelheiten Ihrer Erfahrung, beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen wichtig. Ein Personalleiter wird sich die langfristigen Karrierepläne und deren Übereinstimmung mit den Unternehmenszielen ansehen. Und für den Inhaber ist es wichtig, wie viel Gewinn Sie dem

Unternehmen bringen werden und welche moralischen und ethischen Qualitäten Sie mitbringen.

**Wie kann man seine Erfahrung am besten "verpacken"** und an einen Arbeitgeber verkaufen? Das ist wichtig, vor allem für diejenigen, die schon lange kein Vorstellungsgespräch mehr hatten, die einen Lebenslauf verschicken und keine Antwort erhalten, die nicht zu Folgegesprächen eingeladen werden und die Schwierigkeiten haben, sich zu präsentieren. Fähigkeiten zur Stellensuche sind das, was "an der Oberfläche liegt", aber sie sind nicht das Wichtigste. Es reicht nicht aus, einen guten Lebenslauf zu schreiben - es sei denn, darunter befindet sich eine solide Grundlage (Motivation und Ausrichtung auf langfristige Ziele).

**Karriereplanung.** Hier geht es darum, die Richtung Ihrer Karriere festzulegen und einen kurz- bis mittelfristigen Karriereplan zu erstellen, der die Trends auf dem Arbeitsmarkt berücksichtigt. Sie hilft Ihnen, sich in die Richtung und in dem Tempo zu bewegen, das für Sie am besten geeignet ist. Nicht jeder ist für eine Laufbahn vom Spezialisten zum Direktor geeignet; manche fühlen sich in der Wirtschaft wohler; und für manche ist es wichtiger, ein interessantes und erfülltes Leben zu führen und zu reisen. Ein Karriereplan macht es möglich, schwierige Entscheidungen schnell und einfach zu treffen - welches von zwei Jobangeboten man wählt, ob man die Stelle wechselt oder welche Weiterbildung man machen möchte. Nicht jeder ist für eine vertikale Karriere geeignet. Die heutige Welt verändert sich rasant, die Unternehmen ändern ihre Struktur, und es ist unmöglich, starr und langfristig zu planen. Es gibt Phasen der psychologischen Entwicklung und altersspezifische Krisen, in denen die Werte neu bewertet werden. Ihre Karrierestrategie kann sich nach einer Midlife-Crisis drastisch ändern, und Sie sollten nicht an einem Ziel festhalten, das Sie sich vor 15 Jahren gesetzt haben, sondern eine klare Vorstellung davon haben, wohin sich der Markt entwickelt und wie Sie in fünf Jahren gefragt sein werden.

Es ist unmöglich, eine langfristige Karriere zu planen, ohne aus dem Beschäftigungsquadranten (R. Kiyosakis "CashFlow-Quadrant") herauszukommen.



**Berufsberatung und Berufsfindung.** Dieser Block hilft dabei, Neigungen, Begabungen und Interessen zu erkennen. Interesse ist ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche berufliche Entwicklung; ohne Interesse ist es unmöglich, in einem Beruf erfolgreich zu sein, egal wie viel Mühe man sich gibt. Begabungen und Talente sind sekundär, während das Interesse primär ist - es ermöglicht es, etwas über einen längeren Zeitraum zu tun, und dank ihm kommen die Fähigkeiten zum Vorschein. Dies ist die wissenschaftlich begründete "10.000-Stunden-Regel". Es ist auch wichtig, die eigene berufliche Motivation zu erkennen. Für manche Menschen ist Anerkennung wichtiger als ein hohes Einkommen, und für andere ist die Möglichkeit, mit den Händen zu arbeiten, am wichtigsten. Das ist alles sehr individuell und hängt vom jeweiligen Wertesystem ab. Eine gute Berufsberatung hilft dabei, das richtige Berufsfeld, die richtige Art der Beschäftigung und das richtige Unternehmen zu wählen, die eigene Karriere richtig zu planen und den eigenen Karriereweg zu gehen. Es ist auch relativ einfach, schnell und schmerzlos, den Beruf zu wechseln, wenn die falsche Wahl bereits getroffen wurde.

**Psychologische Hindernisse.** Was hindert einen daran, dort zu arbeiten? Die Schwierigkeiten liegen entweder darin, dass man nicht weiß, wie man es machen soll (10 % der Fälle). Und in 90 % der Fälle liegt das eigentliche Problem darin, dass die Person Angst davor hat - es erscheint ihr dumm, falsch, unterbezahlt, wenig aussichtsreich usw.

Es ist wirklich schade, wenn ein begabter Pädagoge als Buchhalter arbeitet, weil er oder sie der Meinung ist, dass Lehrer nicht genug Geld verdienen. Oder wie ein Ingenieur aus den eigenen Reihen in einer Position als Verkaufsleiter gequält wird. Sie haben sicher auch schon Menschen gesehen, die sich für etwas interessieren und sogar wissen, was sie tun müssen, um es zu ihrem Beruf zu machen, es aber nicht tun. Das Schreiben eines schönen Lebenslaufs, Informationen über Arbeitsmarkttrends oder ein Berufsberatungstest werden an dieser Situation nichts ändern. Es ist notwendig, mit psychologischen Hindernissen - **Ängsten und negativen Einstellungen** - zu arbeiten, die das ganze Leben beeinflussen, ohne dass wir uns dessen bewusst sind, und sie zu identifizieren und zu neutralisieren, die der beruflichen Selbstverwirklichung im Wege stehen. Wenn eine Person an sich selbst und ihren Erfolg glaubt, wird alles für sie möglich, sogar Dinge, die noch nie jemand zuvor getan hat!

**Berufsberatung für Arbeitssuchende.** Die Wahl der richtigen Laufbahn ist nicht einfach: Sie richtet sich zum einen nach den eigenen Interessen und der eigenen Eignung, zum anderen nach der Relevanz des Berufs und seinen Verdienstmöglichkeiten. Der Personalberater

ermittelt Ihre Talente und empfiehlt einen Beruf, der diese fördert. Bei der Wahl der Ausbildung berücksichtigt der Experte Ihre Erwartungen, Ihre bisherigen Erfahrungen und die Situation auf dem Arbeitsmarkt. Ein Sprachwissenschaftler kann ein guter Programmierer werden, der Berater wird Sie beraten, wie Sie Ihre verborgenen Talente entwickeln und einen Vorsprung in Ihrer digitalen Karriere/ Ihrem Wechsel zur Telearbeit oder Ihrem eigenen Unternehmen erhalten können; er wird Ihnen helfen, die von Ihnen gewünschte Karriere zu finden, die erforderlichen Fähigkeiten zu erlernen und zu Ihrer eigenen Freude zu arbeiten. Damit Sie sich sowohl in Ihrer Karriere als auch im Leben selbst verwirklichen können.

#### 2.4. Erwerbsbeteiligung von Menschen über 50

Auf der Grundlage von Umfragen bei Arbeitsuchenden und Arbeitgebern, um die wahre Einstellung gegenüber älteren Arbeitnehmern und Arbeitsuchenden auf dem Arbeitsmarkt zu ermitteln, wurden Fakten und Meinungen ermittelt.

**Die Herausforderungen bei der Suche nach einem Arbeitsplatz.** Die längste Suche (mindestens sechs Monate) ist in der Altersgruppe der über 50-Jährigen am weitesten verbreitet. Das Gefühl, Schwierigkeiten zu haben, ist in allen Altersgruppen vorhanden, wird aber am häufigsten von den über 50-Jährigen angegeben. Die kritischsten Aspekte bei der Arbeitssuche sind: eine Stelle in ihrem Studienfach zu finden; eine Stelle, die ihren Gehaltsvorstellungen entspricht; die Teilnehmer 50+ glauben, dass der Hauptgrund für die Ablehnung einer Stelle das Alter ist. Personen, die ihre derzeitige Stelle nach dem Eintritt in den Ruhestand angetreten haben, berichteten, was sehr schwierig war. Die Gründe, nach der Pensionierung zu arbeiten: materielle und immaterielle Gründe machen fast die Hälfte der Antworten aus; der Wunsch, sich finanziell abgesichert und unabhängig zu fühlen; die Liebe zur Arbeit, die Freude an der Lieblingsbeschäftigung; der dringende Bedarf an Geld; die Gewohnheit, beschäftigt zu sein; der Wunsch, produktiv zu bleiben, die Flexibilität des Geistes; der Wunsch, sich wichtig zu fühlen, von anderen Menschen gebraucht zu werden.

**Stärken und Schwächen des Alters.** Ältere Menschen empfanden das Alter am häufigsten als Hindernis für die Beschäftigung, obwohl sie viele Vorteile gegenüber jüngeren Menschen sahen - eine verantwortungsvollere Herangehensweise an die Arbeit, ein wertvolles Potenzial an Kenntnissen und Erfahrungen. Einige (1/3) räumen jedoch ein, dass junge Menschen ihnen gegenüber auch Vorteile haben - vor allem digitale Vorteile und einen kreativeren Ansatz.

**Beziehungen zu Kollegen.** Die Teilnehmer bewerteten ihre Beziehungen zu Kollegen auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 für sehr schlecht und 5 für sehr gut steht. Die Antworten zeigten, dass der Durchschnittswert innerhalb der verschiedenen Altersgruppen bei 4,3 lag. 2/3 der über 50-Jährigen gaben an, dass sie keine altersbedingten Schwierigkeiten hatten. Die übrigen gaben an, dass sie keine engen Kollegen hatten.

Ein sehr geringer Anteil der jüngeren Arbeitnehmer hält Kollegen im Rentenalter für ineffektiv. Die Beziehungen zu Kollegen im Rentenalter unterscheiden sich nicht von denen zu Arbeitnehmern anderer Altersgruppen. Die Mehrheit der Stellenbewerber ist der Meinung, dass jeder das Recht auf einen Arbeitsplatz hat, unabhängig vom Alter.

**Vertrauen in den derzeitigen Arbeitsplatz.** Die Teilnehmer bewerteten ihr Gefühl der Sicherheit an ihrem derzeitigen Arbeitsplatz. Vertrauen bedeutet, dass man keine Angst vor einer Kündigung oder Entlassung hat, dass man nicht das Gefühl hat, der Arbeitgeber schätze das eigene Fachwissen und erwarte, langfristig mit einem zu arbeiten. Die Durchschnittswerte zeigen, dass sich die älteren Altersgruppen am sichersten fühlen: Vorruheständler und Rentner.

**Einstellungen der Arbeitgeber: Gründe für Ablehnungen.** Die Arbeitgeber hoben die Bedeutung verschiedener Lebenslaufparameter hervor, auf die sie bei der Bewertung von 1 bis 5 achten, wobei 5 sehr wichtig ist. Entgegen der landläufigen Meinung war das Alter nicht einer der wichtigsten Parameter. Am häufigsten mussten die Arbeitgeber Bewerber aus folgenden Gründen ablehnen: Nichtübereinstimmung zwischen Gehaltsangebot und -erwartung - mehr als die Hälfte; persönliche Eigenschaften (Unvereinbarkeit mit der Unternehmenskultur) - mehr als die Hälfte; Fehlende Berufserfahrung im Unternehmensprofil - die Hälfte; Fehlende allgemeine Berufserfahrung - weniger als die Hälfte; Alter des Bewerbers - weniger als die Hälfte. Das Alter spielt eine Rolle und ist häufig ein Grund für die Ablehnung eines Bewerbers, aber es ist keineswegs der Hauptgrund. Mehr Feedback von den Arbeitgebern: die Unternehmenskultur ist auf die Generationen X und Y ausgerichtet; in einem Unternehmen mit Automatisierung und neuen Projekten ist es für Menschen über 50 schwierig, mit dem Tempo Schritt zu halten; ältere Bewerber können die Menge an Informationen und das erforderliche Multitasking nicht bewältigen, und es kann zu Kommunikationsschwierigkeiten kommen; Bewerber über 50 fühlten sich nicht wohl; ein Bewerber im Vorruhestand ist in der Regel nicht in der Lage, sich an das neue Umfeld eines

dynamischen Unternehmens anzupassen; ältere Bewerber sind weniger flexibel (sie glauben, viel zu wissen, und verlassen sich auf altes Wissen), weniger trainierbar (keine Lust, noch einmal zu lernen), weniger kontrollierbar für einen jüngeren Manager, weniger operativ (sie brauchen alles schnell, hier und jetzt). Manchmal beruhen die Gründe auf stereotypen Vorstellungen von "älteren" Arbeitnehmern, manchmal auf tatsächlichen schlechten Erfahrungen bei der Einstellung eines älteren Arbeitnehmers, der keine guten Leistungen erbrachte oder sich nicht anpasste; ältere Menschen beherrschten die modernen Technologien nicht mehr und waren nicht in der Lage, zu verstehen und zu lernen; die meisten der Älteren waren nicht bereit, ihre Denkweise zu ändern; die Kommunikation mit jungen Managern und infolgedessen Schwierigkeiten bei der Lernfähigkeit, die Starrheit des Denkens; weniger flexibel in ihrer Arbeit, stereotyper in ihrem Denken, zu sehr auf ihre Erfahrung fixiert, was sie daran hindert, neue Dinge zu lernen; wenn ein junges Team, Mitarbeiter im Rentenalter würden nicht in die Unternehmenskultur passen; haben nicht die psychologische Flexibilität, sich an neue Dinge anzupassen, was sehr wichtig ist; haben wenig Verständnis für moderne Technologie; für Positionen, die körperliche Ausdauer und physische Kraft erfordern, sind Rentner objektiv ungeeignet; solche Mitarbeiter verfügen über veraltetes Wissen; sind nicht in der Lage, schnelle und ausgewogene Entscheidungen zu treffen, sind nicht in der Lage, die Aufgaben schnell zu bewältigen; haben aufgrund der gesammelten Erfahrung hohe Gehaltserwartungen; sind nicht ausreichend aktiv und proaktiv; lassen sich aufgrund schlechter Gesundheit häufig krankschreiben; sind nicht bereit, Überstunden zu machen; unterliegen beruflichem Burnout.

**Einstellungen der Arbeitgeber:** Bereitschaft zur Einstellung. Mehr als die Hälfte berücksichtigt grundsätzlich die Lebensläufe von Bewerbern im Rentenalter; 1/3 - nicht. Weniger als die Hälfte sind bereit, solche Bewerber einzustellen.

Die Arbeitgeber sehen ihre Stärken: Sie sind an langfristigen Beziehungen interessiert (geringe Fluktuation unter den über 50-Jährigen (mehr als die Hälfte); sie verfügen über eine Fülle von Kenntnissen und Erfahrungen - (mehr als die Hälfte); ein breites Spektrum an beruflichen Kontakten, die für das Unternehmen nützlich sind; niedrige Gehaltserwartungen; sie sind bereit, ihre Erfahrungen an junge Menschen weiterzugeben, sie sind gute Mentoren/Innen.

**Wie können Sie Ihre Chancen verbessern, von einem Arbeitgeber angesprochen zu werden, der keine Altersvorurteile hat?** Es wäre ratsam, Stellenangebote in Betracht zu ziehen, bei denen eine Berufserfahrung von mindestens 6 Jahren verlangt wird. Solche Fachkräfte sind derzeit auf dem Markt gefragt - 5 % mehr als in den Vorjahren; verwenden Sie den Filter "Erforderliche Berufserfahrung" in der erweiterten Suche. Prüfen Sie Ihre Gehaltsvorstellungen in Bezug auf den Arbeitsmarkt, Ihre Erfahrung in Bezug auf den aktuellen Bedarf der Arbeitgeber und den Inhalt Ihres Lebenslaufs nach den Regeln für einen attraktiven Lebenslauf.

**Fakten über Arbeitnehmer im Rentenalter.** Zwanzig Prozent der Arbeitgeber haben keine Mitarbeiter im Renten- oder Vorruhestandsalter. Die meisten älteren Menschen sind als Fachkräfte beschäftigt; ältere Arbeitnehmer sind in der Produktion, Verwaltung und Buchhaltung tätig. Mitarbeiter im Rentenalter werden schlechter bezahlt als Mitarbeiter anderer Altersgruppen; wenn ein Unternehmen Mentoring- und Erfahrungstransferprogramme anbietet, nehmen Mitarbeiter im Rentenalter eher daran teil.

## 2.5. Quiz

### 1. Was bedeutet eine SWOT-Analyse einer Person?

- a. nicht relevant für die Menschen
- b. sich selbst von außen zu sehen und seine Lebensstrategie zu definieren

### 2. Was sind die Stärken der Persönlichkeitsanalyse?

- a. wie stark die Person körperlich ist
- b. die wichtigsten Eigenschaften und Charakterzüge

### 3. Was sind die Schwächen bei der Analyse von Persönlichkeiten?

- a. wie schwach die Person körperlich ist
- b. unsere Achillesferse, unsere verletzbare Seite

### 4. Was ist das Potenzial, die Möglichkeit, Persönlichkeiten zu analysieren?

- a. Weitere Stärkung der eigenen Stärken
- b. Ausgleich, Schutz der eigenen Schwächen

## **5. Was sind wahrscheinliche Bedrohungen und Gefahren?**

- a. externe Faktoren
- b. interne, persönliche Umstände können eine Bedrohung darstellen

## **6. Wie viele Arten von Mentees gibt es je nach Art der vorherrschenden Motive?**

a. 1. Die Grundmotive sind Selbstverwirklichung und Selbstentfaltung. 2. Diese Lernenden haben keine besondere Tendenz, aktiv zu sein.

- b. 1. Die Grundmotive sind Selbstverwirklichung und Selbstentfaltung. 2. Diese Lernenden haben keine besondere Tendenz, aktiv zu sein. 3. Sie konzentrieren sich nicht auf die Arbeit selbst, sondern auf das Erreichen von "Noten".

## **7. Was ist eine Form des entwicklungsbezogenen Lernens?**

- a. Rollenspiele
- b. Business games auf der Grundlage des von den Mentees bereitgestellten Materials

## **8. Wie kann die Bewertung von Lernergebnissen organisiert werden?**

- a. Bei der Organisation der Erwachsenenbildung sollte eine Selbstbeobachtung bevorzugt werden
- b. Externe Überwachung

## **9. Welche Lernstile gibt es?**

- a. "Handelnde"; "Reflektierende"; "Theoretiker"; "Pragmatiker"
- b. "Reflektierende"; "Theoretiker"; "Pragmatiker"

## **10. Wichtige praktische methodische Empfehlungen**

- a. 50+ Lernende ziehen es vor, die Führung im Lernprozess zu übernehmen - Initiative der Mentees fördern
- b. Die von Ihnen gewählten Methoden und Lernformen sollten partizipativ sein
- c. Sie brauchen neue Wege, Dinge zu tun
- d. Erwachsene lernen am besten in informellen Lernumgebungen

e. Dialog, Polemik, Debatten anwenden

f. Es ist schlecht, die Erfahrungen und Lebenswerte der Mentees negativ zu bewerten oder zu ignorieren

**11. Wo sucht eine erwachsene Person nach einem Arbeitsplatz?**

a. LinkedIn, soziale Medien und berufliche Netzwerke

b. Freundeskreis

**12. Gibt es eine Altersdiskriminierung nach 50?**

a. Ja

b. Nein

**13. Welche Kompetenzen gibt es bei der Arbeitssuche?**

a. Die Fähigkeit, Lebensläufe und Anschreiben zu verfassen

b. Bestimmung Ihres persönlichen Wertes auf dem Arbeitsmarkt, um freie Stellen zu finden

c. Fähigkeiten zur Selbstpräsentation

d. Die Fähigkeit, "schwierige Fragen" zu beantworten.

**14. Was ist das Wichtigste bei der Karriereplanung?**

a. zu wissen, wohin sich der Markt entwickelt

b. wie man in fünf Jahren gefragt sein wird

**15. Was ist ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche berufliche Entwicklung?**

a. Fähigkeiten

b. Das Interesse ist entscheidend - es erlaubt einem, etwas für eine lange Zeit zu tun, und die Fähigkeiten entwickeln sich dabei.

**16. Die wichtigsten Aspekte der Arbeitssuche sind:**

a. einen Arbeitsplatz in ihrem Studienfach zu finden;

b. eine Stelle, die ihren Gehaltsvorstellungen entspricht;

**17. Welche Beziehungen gibt es zwischen 50+ und Kollegen?**

a. 2/3 der über 50-Jährigen gaben an, dass sie keine Schwierigkeiten im Zusammenhang mit ihrem Alter hatten

b. schlechte Beziehungen

**18. Haben Arbeitnehmer über 50 Jahre Vertrauen zu ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?**

a. ja

b. nein

**19. Was sind die Hauptgründe für die Ablehnung von Arbeitssuchenden 50+?**

a. Persönliche Eigenschaften (Unvereinbarkeit mit der Unternehmenskultur);

b. Fehlende Berufserfahrung im Profil des Unternehmens;

c. Alter des Bewerbers

**20. Wie können Sie Ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt verbessern, wenn Sie 50+ sind?**

a. Prüfen Sie Stellenangebote, bei denen eine Berufserfahrung von mindestens 6 Jahren vorausgesetzt wird.

b. prüfen Sie Ihre Gehaltsvorstellungen

c. passen Sie den Inhalt Ihres Lebenslaufs an die Regeln eines attraktiven Lebenslaufs an

## 2.6. Literatur

1. Galina V. Korotkova, Victoria A. Voropayeva, Nina I. Rudneva, Artemiy A. Korotkov ( 31 March 2022 ) Cultural Studies Of Education: Innovation Of A Competence Approach Or Pedagogical Models;  
<https://www.europeanproceedings.com/article/10.15405/epsbs.2022.03.45>
2. U. Matushansky, O. R. Kudakov. (01.10.2021) METHODOLOGICAL PRINCIPLES FOR THE APPLICATION OF THE COMPETENCE-BASED APPROACH IN PROFESSIONAL EDUCATION G.  
<https://goaravetisyan.ru/en/kompetentnostnyi-podhod-v-sovremennom-obrazovanii-kratko-kompetentnostnyi-podhod-kompetentnostnyi/>
3. Cashflow Quadrant Explained by Robert Kiyosaki ( Dec 18, 2017 )  
<https://www.youtube.com/watch?v=bC1ScfCny38>

4. Statistics and databases (2022), ILO  
<https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--en/index.htm>
5. World Employment and Social Outlook: Trends 2022 (17 January 2022)  
[https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2022/WCMS\\_834081/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2022/WCMS_834081/lang--en/index.htm)
6. Work and age: stereotypes and reality (July 31, 2020)  
HeadHunter group of companies;<https://hh.ru/article/27243>
7. Мярка - наемане на лица от 50- до 64-годишна възраст, придобили право на професионална пенсия за ранно пенсиониране, ( 2022 ) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта  
<https://www.az.government.bg/pages/myarka-naemane-na-lica-pridobili-pravo-na-profesionalna-pensiya-za-ranno-pensionirane/>
8. Национална програма "Помощ за пенсиониране", (2022) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта  
<https://www.az.government.bg/pages/nacionalna-programa-pomosht-za-pensionirane/>
9. Карьерная консультация, 2022, Нетология,  
<https://netology.ru/programs/karernaya-konsultaciya#/bonuses>
10. «Дискриминация существует»: 8 вопросов к карьерному консультанту о поиске работы, Тинькофф журнал, 2022,  
<https://journal.tinkoff.ru/employment-advice/>

## 2.7. Annex 2 Quiz Antworten

Fragen	Antworten
Frage 1	b
Frage 2	b
Frage 3	b
Frage 4	a,b
Frage 5	a,b
Frage 6	b

Frage 7	a,b
Frage 8	a
Frage 9	a
Frage 10	a,b, c, d, e, f
Frage 11	a
Frage 12	a
Frage 13	a,b,c,d
Frage 14	a,b
Frage 15	b
Frage 16	a,b
Frage 17	a
Frage 18	a
Frage 19	a,b,c
Frage 20	a,b,c

### 3. 3. Die Mentor-Mentee-Beziehung

#### 3.1. Was kennzeichnet eine wirksame Mentor/In-Mentee-Beziehung?

Mentoring an sich beinhaltet eine Beziehung zwischen einem/einer Mentor/In und einem/einer Mentee. Wie erfolgreich diese Beziehung ist, hängt jedoch von dieser Beziehung und ihren Merkmalen und ihrer Dynamik ab. **Eine effektive Mentor/In-Mentee-Beziehung ist eine Beziehung, in der Lernen und Veränderung gefördert werden.** Daher ist es zunächst angebracht, Banduras Theorie des sozialen Lernens (1977a) zu erwähnen, da sie als Rahmen für das Verständnis dient, wie man durch Beobachtung und Modellierung lernt (Horsburgh & Ippolito, 2018).

Nach dieser Theorie beginnt der Mensch schon in jungen Jahren zu lernen, indem er andere nachahmt. Nach dieser Theorie **lernen Menschen durch die Beobachtung des Verhaltens, der Einstellungen und der Ergebnisse der Handlungen anderer** (Bandura, 1977a; 1977b). **In diesem Modell lernt man am ehesten von denjenigen, die man als ähnlich zu sich selbst**

**wahrnimmt**, d. h. von Gleichaltrigen. Daher ist es für das Peer-Mentoring besonders relevant. In diesem Modell ergibt sich soziales Lernen aus der Interaktion zwischen verhaltensbezogenen Faktoren (d. h., was der Mentor/In tut und dessen Ergebnis), persönlichen Faktoren (d. h., den persönlichen Merkmalen des Mentees) und Umweltfaktoren (d. h., wo das Lernen stattfindet und dessen Merkmale).

Wie bereits erwähnt, ist **Lernen die Grundlage für eine effektive Mentor/In-Mentee-Partnerschaft**. Mentor/In und Mentee sollten zunächst gemeinsam Ziele für die Entwicklung des Wissens, der Fertigkeiten, der Fähigkeiten und des Denkens der Mentee festlegen und dann gemeinsam daran arbeiten, diese Ziele zu erreichen. Es handelt sich also in erster Linie um eine Lernpartnerschaft. **In einer effektiven Mentor/In-Mentee-Beziehung spielt der/die Mentee eine aktive Rolle beim Lernen; er/sie ist mitverantwortlich für die Prioritäten, das Lernen und die Ressourcen und wird im Laufe dieses Prozesses immer selbständiger. Auf der anderen Seite muss der/die Mentor/In den/die Mentee bei der Entwicklung seiner/ihrer Selbststeuerungskapazität unterstützen und fördern.** Die Mentees sind also zunächst von den Mentor/Innen abhängig, werden dann allmählich unabhängiger und der Prozess endet, wenn die gegenseitige Abhängigkeit zwischen Mentor/In und Mentee hergestellt ist. Kurz gesagt, **die erfolgreichsten Mentoring-Beziehungen sind kollaborative Lernpartnerschaften, in denen das Lernen bidirektional ist**, d. h. von dem/der Mentor/In zum/zur Mentee und umgekehrt (Zachary & Fain, 2022).

Die ideale Mentor/In-Mentee-Beziehung findet also im Rahmen eines **lernzentrierten Mentoring-Paradigmas** statt. Dieses Paradigma ist eine relativ neue Entwicklung, da sich die Rollen des/der Mentors/Mentorin und des/der Mentees ebenso wie unser Verständnis von ihnen weiterentwickelt haben (Zachary und Fain, 2022). Darüber hinaus stimmt dieses Paradigma am besten mit den Grundsätzen der Erwachsenenbildung überein, wie die folgende Tabelle zeigt, die von Zachary und Fain (2022) übernommen wurde:

Elemente des lernerzentrierten Mentoring-Paradigmas		
Mentoring Element	Paradigmenwechsel	Grundsatz der Erwachsenenbildung

Rolle Mentee	als	Von: Passiver Empfänger An: Aktiver Partner	Erwachsene lernen am besten, wenn sie an der Diagnose, Planung, Durchführung und Bewertung ihres eigenen Lernens beteiligt sind.
Rolle Mentor/In	als	Von: Die Autorität An: Moderator	Die Rolle des Moderators besteht darin, ein unterstützendes Klima zu schaffen und aufrechtzuerhalten, das die für das Lernen notwendigen Bedingungen fördert.
Lernprozess		Von: Mentor/In-geleitet und verantwortlich für das Lernen des/der Mentees zu: Selbstgesteuert, wobei der/die Mentee für das eigene Lernen verantwortlich ist	Erwachsene Lernende haben das Bedürfnis, selbstbestimmt zu lernen.
Dauer der Beziehung		Dauer der Beziehung von: Kalender fokussiert Nach: Ziel bestimmt	Die Lernbereitschaft steigt, wenn ein konkreter Wissensbedarf besteht.
Mentoring Beziehung		Von: Ein Leben = ein/e Mentor/In; ein/e Mentor/In = ein/e Mentee Zu: Mehrere Mentoren/Innen im Laufe eines Lebens und mehrere Modalitäten für Mentoring: Einzel-, Gruppen-, ergänzende und Peer-Modelle	Der Erfahrungsschatz des Lebens ist eine primäre Lernressource: Die Lebenserfahrungen anderer bereichern den Lernprozess.
Einstellung		Von: Von Angesicht zu Angesicht Zu: Mehrere und unterschiedliche Orte und Gelegenheiten	Erwachsene Lernende haben ein angeborenes Bedürfnis nach unmittelbarer Anwendung.

Focus	Von: Produktorientiert: Wissenstransfer und -erwerb Zu: Prozessorientiert: kritische Reflexion und Anwendung	Erwachsene reagieren am besten auf das Lernen, wenn sie innerlich motiviert sind, zu lernen.
-------	---	--

Darüber hinaus hat die Forschung gezeigt, dass **erfolgreiche Mentoring-Partnerschaften in der Regel über eine Reihe spezifischer und identifizierbarer Fähigkeiten verfügen, die als Katalysator für Lernen und Veränderung wirken.** Phillips-Jones (2003) hat daher das folgende Modell entwickelt, das diese Fähigkeiten in mentorenspezifische Fähigkeiten, mentee-spezifische Fähigkeiten und Fähigkeiten, die sowohl Mentoren/Innen als auch Mentees haben sollten, unterteilt

### THE MENTORING SKILLS MODEL

#### 3.1.1. Mentor/In-spezifische Fertigkeiten SHARED CORE SKILLS

Nach Philips-Jones (2003) sind die mentorenspezifischen Fähigkeiten für ein erfolgreiches Mentoring die folgenden:

- **Unterrichten/Entwickeln von Fähigkeiten:** Alle Mentoren/Innen in einem eher formellen oder informellen Umfeld, müssen in irgendeiner Form unterrichten oder anleiten. In formelleren Umgebungen bedeutet dies oft, eine Klasse zu unterrichten oder eine Vorlesung zu halten, während in informelleren Umgebungen, wie es oft beim Peer-Mentoring der Fall ist, dies tendenziell bedeutet, bestimmte Verhaltensweisen zu modellieren, um Ideen und Prozesse zu vermitteln. Dies steht im Einklang mit der bereits erwähnten Theorie des sozialen Lernens von Bandura (1977a, 1977b). Ein erfolgreicher Mentor/eine erfolgreiche Mentorin wird den/die

Mentee durch den Mentoring-Prozess führen und ihm erklären, was er tut und warum er es tut.

- **Inspirierung:** Großartige Mentoren/Innen sind in der Lage, ihre Mentees zu inspirieren. Sie tun dies, indem sie mit gutem Beispiel vorangehen. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, Situationen zu schaffen, in denen die Mentees andere inspirierende Menschen sehen und/oder mit ihnen interagieren können. Außerdem können Mentoren/Innen zu diesem Zweck Dokumentarfilme, autobiografische Texte und andere Quellen nutzen, die inspirierende Menschen zeigen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Versuch, die Mentees dazu zu bringen, Situationen zu identifizieren, in denen sie selbst inspirierend waren. Ein großartiger Mentor/eine großartige Mentorin hilft seinen/ihren Mentees, ihre eigene Version von Größe zu erkennen und anzustreben (d. h. die des/der Mentees).
- **Korrektes Feedback geben:** Positives Feedback ist für eine effektive Mentorenschaft unabdingbar. Da korrigierendes Feedback oft als negativ empfunden wird, da man die Handlungen des anderen korrigiert und/oder ihn zu besseren Lösungen anleitet, sollten Mentoren/Innen zu Beginn der Beziehung mit den Mentees besprechen, ob und wie sie korrigierendes Feedback wünschen und unter welchen Bedingungen (z. B. unter vier Augen, unmittelbar nach der Handlung usw).
- **Umgang mit Risiken:** Beim Lernen ist es unvermeidlich, Fehler zu machen. Ein/e Mentor/In sollte jedoch in der Lage sein, seinen/ihren Mentees zu helfen, unnötige und/oder katastrophale Fehler zu vermeiden. Ein guter Mentor/eine gute Mentorin hilft seinem/ihrer Mentee, zu lernen, nur angemessene Risiken einzugehen, und unterstützt ihn bei der Entwicklung seiner eigenen Erkennungs-, Vermeidungs- und Wiederherstellungsstrategien.
- **Türen öffnen:** Mentoren/Innen, die in einem bestimmten Bereich mehr Erfahrung haben als die Mentees, sind oft in der Lage, für ihre Mentees zu bürgen und ihnen zu helfen, sich zu profilieren. Eine der wichtigsten Möglichkeiten, dies zu tun, besteht darin, den Mentees zahlreiche Gelegenheiten zu bieten, ihre Fähigkeiten vor relevanten Personen zu präsentieren.

### 3.1.2. Mentee- spezifische Fertigkeiten

Was die mentee-spezifischen Fähigkeiten für ein effektives Mentoring betrifft, so sind dies die folgenden (Philips-Jones, 2003):

- **Auswahl von Mentoren:** Auch die Mentees selbst haben oft die Möglichkeit, ihre Mentoren/Innen auszuwählen. Daher besteht eine der Kernkompetenzen darin, zunächst die Personen zu identifizieren, die für die Erreichung ihrer Ziele relevant sind. Mentees sollten in der Lage sein, mehrere Personen zu kontaktieren, mit ihnen zu verhandeln und zu verstehen, ob ihre Ziele übereinstimmen. Danach sollten die Mentees den/die Mentor/In auswählen, der ihrer Meinung nach am besten geeignet ist, ihre Ziele zu erreichen.
- **Schnelles Lernen:** Die Mentees sollten sich bemühen, zu lernen. Sie sollten versuchen, das Gelernte anzuwenden, wenn sie nicht mit dem/der Mentor/In zusammen sind, und es später mit ihm besprechen, sie sollten in der Lage sein, aus den vorbildlichen Handlungen zu lernen, die von den Mentoren/Innen zur Verfügung gestellten Materialien zu studieren und auch selbst nach einschlägigen Materialien zu suchen, das neu erworbene Wissen zu integrieren und in der Lage zu sein, Feedback in einer nicht defensiven Weise zu erhalten. Schließlich sollten die Mentees auch in der Lage sein, respektvoll mit ihren Mentoren/Innen zu diskutieren und ihnen zu widersprechen.
- **Initiative zeigen:** Die Mentees sollten in der Lage sein, Eigeninitiative zu zeigen und sich selbst weiterzuentwickeln, ohne ständig auf den Input des/der Mentors/In angewiesen zu sein, und sie sollten in der Lage sein, geeignete Zeitpunkte zu bestimmen, um Initiative zu zeigen und Risiken einzugehen. Der Grad der Initiative hängt von dem/der jeweiligen Mentor/In ab; die Mentees sollten dies zu Beginn der Beziehung besprechen.
- **Durchhalten:** Eine der am meisten geschätzten Fähigkeiten ist die Fähigkeit, die mit dem/der Mentor/In eingegangenen Verpflichtungen durchzuhalten. Die Aufgaben pünktlich abzuschließen und bei schwierigen Aufgaben durchzuhalten, auch wenn das bedeutet, um Hilfe oder zusätzliche Zeit zu bitten.
- **Management der Beziehung:** Während die Mentoren/Innen die Führung übernehmen, ist es Aufgabe des/der Mentees/ee, die Beziehung im Hinblick auf die Entwicklung von Mentees zu managen. Es ist wichtig, den Überblick zu behalten und ein offenes Gespräch mit den Mentoren/Innen zu führen, freundschaftlich zu sein und Vorschläge bezüglich der Beziehung und ihrer Entwicklung zu machen.

### 3.1.3. Gemeinsame Grundkenntnisse

In diesem Modell werden die folgenden gemeinsamen Kernkompetenzen genannt (Philips-Jones, 2003):

- **Aktives Zuhören:** Aktives Zuhören ist für Mentoren/Innen und Mentees von grundlegender Bedeutung. Wenn man zuhört, zeigt das, dass die Bedenken und Vorbehalte des anderen gehört und berücksichtigt werden. Dies trägt zum Aufbau und zur Entwicklung der Mentor/In-Mentee-Beziehung bei, da es dem anderen das Gefühl gibt, akzeptiert zu werden, und hilft, Vertrauen aufzubauen. Als Mentoren/Innen müssen sie besonders darauf achten, das Gespräch nicht auf ihre früheren Erfahrungen und deren Lösung zu lenken und nicht in eine Problemlösungsmentalität zu verfallen. Der erste Schritt besteht darin, dem anderen einfach zuzuhören und ihn zu verstehen, und nicht zu versuchen, das Problem sofort zu lösen.
- **Vertrauen aufbauen:** Diese Fähigkeit baut auf der vorhergehenden auf, geht aber darüber hinaus. Sie wird während der gesamten Beziehung entwickelt, und je mehr Vertrauen besteht und je engagierter Mentoren/Innen und Mentees sind, desto effektiver wird die Partnerschaft sein. Um Vertrauen aufzubauen, sollten beide alles, was ihnen im Vertrauen gesagt wird, für sich behalten, die Grenzen des anderen respektieren, ihre Zusagen einhalten, Fehler zugeben und in der Lage sein, zu diskutieren und respektvoll zu widersprechen.
- **Ermutigung:** Positives Feedback ist das A und O für eine erfolgreiche Mentorenschaft. Sowohl von dem/der Mentor/In zum Lernenden als auch vom Lernenden zum/zur Mentor/In. Wenn jemandem gesagt wird, dass er seine Sache gut macht, gewinnt er an Selbstvertrauen und bleibt konzentrierter und motivierter. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass dieses positive Feedback aufrichtig sein muss. Außerdem ist es besser, "zu viel" positives Feedback zu geben, als "zu wenig".
- **Identifizierung von Zielen und aktueller Realität:** Unabhängig davon, welche Rolle man einnimmt, sollte man spezifische Ziele und eine persönliche Vision haben und in der Lage sein, die aktuelle Realität zu erfassen. Für die Mentoren/Innen bedeutet dies, dass sie objektiv und geradlinig mit ihren Mentees darüber sprechen, was sie für

die Zukunft und von der Mentorenschaft erwarten, und dass sie die aktuelle Realität der eigenen Eigenschaften und Besonderheiten (z. B. die Fähigkeiten und Grenzen des Mentors) transparent machen. Für die Mentees bedeutet dies, dass sie selbst herausfinden können, was sie erreichen wollen, wo ihre Stärken liegen, wie sie sich entwickeln müssen und welche Art von Hilfe sie benötigen. Dies sollte durch offene Gespräche zwischen Mentoren/Innen und Mentees erreicht werden, die während des gesamten Prozesses ständig aktualisiert und weiterentwickelt werden sollten.

### 3.2. Stufen der Mentor/In-Mentee-Beziehung?

Nachdem wir nun definiert haben, was eine effektive Mentor/In-Mentee-Beziehung ist, welches Paradigma beim Mentoring mit Erwachsenen am besten funktioniert und welche besonderen Fähigkeiten hinter dem Erfolg dieser Beziehungen stehen, ist es angebracht, die verschiedenen Phasen der Mentor/In-Mentee-Beziehung zu diskutieren. **Die vorgeschlagenen Modelle, die die Phasen der Mentor/In-Mentee-Beziehung beschreiben, unterteilen die Beziehung im Allgemeinen in vier oder fünf Phasen.** In der nachstehenden Tabelle finden Sie einen Vergleich der verschiedenen Modelle und deren Definition der einzelnen Phasen.

Vergleich verschiedener Modelle zu den Phasen der Mentor/In-Mentee-Beziehung		
Mentoring Complete's Modell (n.d.)	Together's Modell (Sarev, 2022)	Michigan State University Extension Modell (Bottomley, 2015)
<b>Einleitung:</b> Der erste Kontakt zwischen Mentor/In und Mentee und die Feststellung, ob sie gut zueinander passen, indem gemeinsame Interessen,	<b>Zweck:</b> In dieser Phase setzt sich der/die Mentee Ziele, nimmt an einem Mentorenprogramm teil und stellt die Kompatibilität zwischen dem/der Mentee und dem/der potenziellen	<b>Kontemplation:</b> Mentoren/Innen und Mentees überlegen, ob sie in ein Mentoring-Programm einsteigen wollen, informieren sich über das Programm, stellen sich ihre

Werte, Ziele und Träume besprochen werden.	Mentor/In oder Mentoren/Innen fest.	jeweilige Rolle im Programm vor und entscheiden, ob sie zueinander passen würden.
<b>Verhandlung:</b> Der/die Mentor/In geht auf die Erwartungen des/der Mentees ein, hilft ihm/ihr, Lernziele festzulegen und einen Plan zu deren Erreichung zu erstellen. In dieser Phase wird auch der Zeitplan für ihre Sitzungen besprochen.	<b>Engagement:</b> Mentor/In und Mentee bauen Beziehung und Vertrauen auf, entwickeln einen Aktionsplan zur Erreichung ihrer Ziele und lernen sich besser kennen.	<b>Einleitung:</b> Hier bewerben sich die Mentoren/Innen und Mentees für das Mentoring-Programm und durchlaufen das entsprechende Verfahren, um Zugang zu erhalten, und werden schließlich mit einem/einer Mentor/In oder Mentee zusammengebracht, je nachdem, welche Rolle sie selbst einnehmen. Nachdem sie sich ihrem/ihrer Mentor/In oder Mentee vorgestellt haben, legen sie Ziele fest und beginnen mit der Festlegung von Grenzen.
<b>Wachstum:</b> In dieser Phase beginnen Mentor/In und Mentee, auf die zuvor festgelegten Ziele hinzuarbeiten.	<b>Wachstum:</b> Mentor/In und Mentee arbeiten am Ausbau der Fähigkeiten des/der Mentees, an der Überwindung von Wachstumshindernissen, an der Entwicklung einer Wachstumsmentalität und an der Übernahme von Verantwortung.	<b>Wachstum und Pflege:</b> Hier bauen die Mentoren/Innen und Mentees eine Beziehung auf und arbeiten auf die Erreichung der zuvor festgelegten Ziele hin.

<p><b>Abschluss:</b> In dieser Phase endet das Mentoring. Dies kann aus einer Vielzahl von Gründen geschehen, z. B. weil die Ziele erreicht wurden oder das Programm beendet wurde.</p>	<p><b>Abschluss:</b> Mentor/In und Mentee reflektieren über die Mentorenschaft, bauen Vertrauen auf, um weiter zu wachsen, und der/die Mentee "gibt es weiter".</p>	<p><b>Abbruch und Auflösung:</b> Hier endet die Mentorenschaft, entweder weil das Programm beendet wurde oder aus einem anderen Grund. Wenn der/die Mentor/In und der/die Mentee die Beziehung nach dem Programm nicht fortsetzen wollen, ist dies der letzte Schritt der Mentor/In-Mentee-Beziehung.</p>
		<p><b>Neudefinierung:</b> Dieser Schritt erfolgt nur, wenn Mentor/In und Mentee die Beziehung fortsetzen wollen. Hier können sie sich um eine Verlängerung des Programms bemühen oder sogar ihre Mentor/In-Mentee-Beziehung außerhalb des Programms fortsetzen.</p>

Wie Sie aus der Tabelle entnehmen können, weisen die Modelle zwar Unterschiede, aber auch weitgehende Überschneidungen auf. Daher schlagen wir das folgende 5-Stufen-Modell der Mentor/In-Mentee-Beziehung vor, das auf den drei vorgenannten Modellen basiert:

1. **Zweck:** Hier legen ein/eine Mentor/In und ein/eine Mentee ihre persönlichen Ziele fest, recherchieren potenzielle Programme und Mentoren/Innen/Mentees, bewerben

sich für ein Mentorenprogramm (falls zutreffend) und stellen einen ersten Kontakt mit den potenziellen Mentoren/InnenMentees her.

2. **Die Verhandlung:** Hier beginnen ein/eine Mentor/In und ein/eine Mentee, sich gegenseitig kennen zu lernen, Ziele zu besprechen und festzulegen, einen Aktionsplan zum Erreichen dieser Ziele zu erstellen, ihren Zeitplan festzulegen (falls zutreffend) und einige Grenzen zu setzen (z. B. "wenn es Wochenende ist und Sie merken, dass Sie Fragen haben, rufen Sie mich bitte nicht an, sondern schicken Sie mir eine E-Mail").

3. **Wachstum:** Hier beginnen ein/eine Mentor/In und ein/eine Mentee damit, das umzusetzen, was sie gemäß dem Aktionsplan beschlossen haben, und arbeiten auf die Erreichung ihrer Ziele hin. In dieser Phase hilft der/die Mentor/In dem/der Mentee, seine/ihre Fähigkeiten auszubauen - während der/die Mentor/In selbst auch seine/ihre Fähigkeiten als Mentor/In weiterentwickelt -, hilft dem/de Mentee bei der Überwindung von Hindernissen, hilft dem/der Mentee, eine Wachstumsmentalität zu entwickeln (d. h., dass Fähigkeiten nicht in Stein gemeißelt sind, sondern dass man an ihnen arbeiten und sich verbessern kann), und der/die Mentee entwickelt seine/ihre Fähigkeiten zur Selbststeuerung und Verantwortlichkeit.

4. **Beendigung:** Die Ziele wurden erreicht oder es wurde aus einem anderen Grund beschlossen, das Mentoring zu beenden. In dieser Phase sollten Mentor/In und Mentee über das Mentoring nachdenken, und der/die Mentee könnte beschließen, dass er es "weitergeben" möchte, indem er selbst Mentor wird. Oft ist dies das Ende der Mentor/In-Mentee-Beziehung.

5. **Neudefinition:** Wenn der/die Mentor und der/die Mentee beschlossen haben, ihre Beziehung über die ursprünglich festgelegte Mentor/In-Mentee-Beziehung hinaus fortzusetzen, werden sie ihre Beziehung hier neu verhandeln. Entweder durch die Übernahme unterschiedlicher Rollen (z. B. der/die Mentee wird zum/zur Mentor/In und umgekehrt, weil der/die Mentee mehr Wissen/Erfahrung in einem anderen Bereich/Thema hat), durch die Beantragung einer Verlängerung/Verlängerung eines

Mentorenprogramms (falls zutreffend) oder einfach durch die Fortsetzung ihrer Mentor/In-Mentee-Beziehung außerhalb des Programms (falls zutreffend).

### 3.3. Vertrauen aufbauen und Grenzen setzen

Wie bereits erwähnt, **sind der Aufbau von Vertrauen und die Festlegung von Grenzen für eine Mentor/In-Mentee-Beziehung unglaublich wichtig.** Dies geschieht während der gesamten Beziehung, beginnt aber bereits in der Verhandlungsphase, wie wir oben gesehen haben. Außerdem ist dies keine unidirektionale Angelegenheit, wie wir im Mentoring Skills Model von Philips-Jones (2003) gesehen haben. Vielmehr handelt es sich um eine Kernkompetenz sowohl für Mentoren/Innen als auch für Mentees, so dass beide Vertrauen zueinander aufbauen und ihre eigenen Grenzen festlegen müssen.

Wie können ein/eine Mentor/In und ein/eine Mentee also effektiv Vertrauen aufbauen und Grenzen setzen? Da **das Respektieren der gesetzten Grenzen eine der Möglichkeiten ist, Vertrauen aufzubauen,** werden wir uns zunächst auf das Setzen von Grenzen konzentrieren.

#### 3.3.1. Grenzen setzen

Zunächst ist es wichtig, zu definieren, was Grenzen sind. **"Grenzen sind Einschränkungen und Erwartungen, die wir für uns selbst und andere setzen. Sie helfen beiden Parteien zu verstehen, wie sie sich verhalten sollen - welches Verhalten akzeptabel ist und welches nicht"** (Martin, 2022). Das bedeutet jedoch nicht, dass alle Grenzen gut oder akzeptabel sind. Zu starre Grenzen können dazu führen, dass eine Person zu distanziert ist und keine engen Beziehungen aufbauen kann. Andere wiederum leiden darunter, dass sie sich schuldig fühlen, wenn sie versuchen, Grenzen zu setzen, und neigen daher zu allzu lockeren Grenzen, was dazu führt, dass es ihnen schwer fällt, Nein zu sagen, und dass andere ihre (ohnehin lockeren) Grenzen oft ignorieren (Pattimore, 2021). Man muss also zunächst **in der Lage sein, zwischen gesunden Grenzen und zu starren oder zu losen Grenzen zu unterscheiden.** Dies ist jedoch nicht einfach, ebenso wenig wie die Festlegung gesunder Grenzen.

Nash (2018) definiert die folgenden Schritte, um gesunde Grenzen zu setzen:

Identifizierung von Zielen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Was erwarte ich von mir und anderen?</li><li>- Womit fühle ich mich wohl und womit unwohl, und in welchen Situationen?</li><li>- Mit wem fühle ich mich wohl und mit wem fühle ich mich unwohl?</li></ul>
----------------------------	---

Identifizierung persönlicher Werte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was ist für mich am wichtigsten?</li> <li>- Was sind meine persönlichen Prioritäten?</li> <li>- Welche Lebensbereiche sind für mich am wichtigsten?</li> </ul>
Festlegung von Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeder hat das Recht, Nein zu sagen/etwas abzulehnen. Nein zu sagen ist eine wichtige Fähigkeit zur Selbstbehauptung.</li> <li>- Zu sagen, was man will, ist eine wesentliche Fähigkeit.</li> <li>- Sie sind anderen keine Erklärung bezüglich Ihrer Grenzen schuldig.</li> <li>- Seien Sie selbstbewusst, aber respektvoll, wenn Sie Nein sagen/ sagen, was Sie wollen.</li> </ul>
Nachdenken darüber, wie man sich dabei gefühlt hat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hatte ich dadurch Schuldgefühle?</li> <li>- Hat mich das ängstlich gemacht?</li> <li>- Habe ich mich dafür geschämt?</li> <li>- Unbehagen ist zu erwarten, wenn man es nicht gewohnt ist, Grenzen zu setzen. Man muss lernen, diese unangenehmen Gefühle so zu akzeptieren, wie sie sind.</li> </ul>

**Gesunde Grenzen implizieren also eine gute Selbstwahrnehmung, gute Kommunikationsfähigkeiten - insbesondere Durchsetzungsvermögen und die Fähigkeit, Dinge klar zu formulieren - und die Fähigkeit, mit Gefühlen des Unbehagens umzugehen (Nash, 2018).**

### 3.3.2. Vertrauen aufbauen

Der Aufbau von Vertrauen ist ein Prozess, der sich durch den gesamten Mentoring-Prozess zieht. Um Vertrauen aufzubauen, sollten Mentoren/Innen und Mentees (Philips-Jones, 2003):

- die zwischen ihnen geteilten Vertraulichkeiten wahren;
- angemessene Zeit miteinander verbringen;
- Versprechen, die sie sich gegenseitig gegeben haben, einhalten;
- die Grenzen des anderen respektieren;
- ihre Fehler zugeben und die Verantwortung für deren Korrektur übernehmen;
- in der Lage sein, respektvoll zu widersprechen;

- in der Lage sein, respektvoll zu erklären, wenn sie mit etwas unzufrieden sind;
- ehrlich, aber respektvoll zu sein.

**Einige dieser Punkte sind etwas schwieriger. Während es zum Beispiel einfach sein sollte, Dinge, die man im Vertrauen gesagt hat, von Anfang an für sich zu behalten, dauert es oft einige Zeit, bis sich vor allem die Mentees in der Beziehung wohlfühlen, wenn sie sagen, dass sie mit ihrem/ihrer Mentor/In nicht einverstanden oder mit etwas unzufrieden sind. Das ist völlig normal und hängt mit der bereits erwähnten Notwendigkeit zusammen, zu lernen, unangenehme Gefühle so zu akzeptieren, wie sie sind, und sie nicht zu vermeiden.**

### 3.4. Problemlösung - Konfliktbewältigung

Zwei weitere Dinge, die für eine effektive Mentor/In-Mentee-Beziehung von entscheidender Bedeutung sind, sind Problemlösungsfähigkeiten und Konfliktlösungsfähigkeiten. **Problemlösung ist vor allem dann wichtig, wenn sich die Probleme in der Mentorenschaft aus dem Material, aus dem Fachgebiet, in dem man als Mentor/In tätig ist bzw. betreut wird, und aus anderen Fragen ergeben, die nichts mit zwischenmenschlichen Beziehungen zu tun haben. Konfliktlösung ist wichtig für den Umgang mit zwischenmenschlichen Problemen.**

#### 3.4.1. Problemlösung

Die Problemlösung wird häufig als ein fünfstufiger Prozess definiert (simplilearn, 2022).

**1. Präzise Identifizierung des Problems:** Zunächst muss der/die Mentor/In und/oder Mentee in der Lage sein, das Problem zu identifizieren, dann müssen sie herausfinden, welche Fragen diesem Problem zugrunde liegen, und schließlich, welche Themenbereiche das Problem am besten definieren. Wenn Sie in der Lage sind, das Problem zu umreißen, können Sie sich später darauf konzentrieren und nur nach möglichen Lösungen suchen.

**2. Informationen sammeln und planen:** Der/die Mentor/In und/oder der/die Mentee sollten damit beginnen, Informationen über die Besonderheiten des Problems zu sammeln und dabei alle unnötigen Informationen verwerfen. Danach sollten sie die Brainstorming-Sitzung entsprechend ihrer Verfügbarkeit planen. Wenn nur einer das

Problem erkannt und Informationen gesammelt hat, sollten sie den anderen kontaktieren und dann gemeinsam das Brainstorming planen.

**3. Brainstorming von Lösungen:** Mentor/In und Mentee sollten kreative Ideen zur Lösung des Problems entwickeln und sich nicht sofort darauf konzentrieren, eine Lösung zu finden und Ideen zu verwerfen. Oftmals erfordern Lösungen mehrere Schritte, einige kreative Ideen lösen das Problem nicht sofort, können aber ein wichtiger Schritt zur Lösung des Problems sein. Diese Lösungen können dann visuell dargestellt werden, und sie können alle relevanten Faktoren diskutieren, wie z. B. die möglichen Kosten, die für die Umsetzung dieser Lösungen erforderlich sind, und welche Parteien beteiligt wären.

**4. Entscheiden und Umsetzen:** Hier wird zunächst eine Lösung ausgewählt, insbesondere eine, die den geringsten Aufwand (d. h. weniger potenzielle Kosten, einfachere Umsetzung, weniger Beteiligte) und die größten Erfolgchancen bietet. Sobald diese Lösung ausgewählt wurde, sollten sie mit ihrer Umsetzung beginnen und die Schritte befolgen, die sie für notwendig erachtet haben. Ein vorsichtiges und schrittweises Vorgehen ist der beste Weg, da ein überstürztes Vorgehen oft Korrekturen erfordert und zu höheren Kosten/Abfall führt.

**5. Auswerten:** Mentor/In und Mentee müssen rückblickend bewerten, ob die vereinbarte Lösung das Problem tatsächlich angeht und ob sie die erhofften Ergebnisse erzielt hat. Sie sollten auch darüber nachdenken, was sie beim nächsten Mal anders machen würden.

### 3.4.2. Konfliktbewältigung

Bei einem Konflikt neigt eine Person oft dazu, ihren Standpunkt zu vertreten und zu verteidigen, weil sie glaubt, dass sie Recht hat und die andere Person im Unrecht ist. Dies ist jedoch keine erfolgreiche Strategie zur Lösung des Konflikts, da die andere Person dieselben Überzeugungen vertritt. Daher definiert Shonk (2022) die folgenden fünf Strategien für eine erfolgreiche Konfliktlösung:

**1. Erkennen Sie, dass wir alle ein voreingenommenes Gerechtigkeitsempfinden haben:**

Jeder glaubt, dass er im Recht ist. Das liegt daran, dass die Menschen leicht ihre eigene Seite sehen können, aber es ist schwieriger, Empathie zu üben und sich in die Lage des

anderen zu versetzen (d. h. kognitive Empathie). Wenn man sich nicht in die Lage des anderen hineinversetzen kann, kann man eine dritte Person einladen, den Konflikt zu lösen. Diese Person sollte neutral und unvoreingenommen sein und beiden helfen, die Seite des anderen zu sehen bzw. eine kohärente und faire Einschätzung der Fakten/Situation zu geben.

**2. Vermeiden Sie eine Eskalation der Spannungen durch Drohungen und Provokationen:** Wenn Konflikte besonders hitzig werden, kann eine Person zu Drohungen greifen. Dies ist kein produktiver Weg, mit Konflikten umzugehen und führt nur zu einer weiteren Eskalation. Eine Möglichkeit, um zu vermeiden, dass man Dinge sagt, die man später bereut, ist zu versuchen, ruhig zu bleiben, tief durchzuatmen und bis fünf zu zählen.

**3. Überwinden Sie eine "Wir-gegen-sie"-Mentalität:** Der/die Mentor/In und der /die Mentee gehören unterschiedlichen Gruppen an, es sei denn, der/die Mentor /In übernimmt manchmal auch die Rolle des/der Mentee und umgekehrt. Dies kann zu Konflikten und Feindseligkeiten zwischen den Gruppen führen. Eine Möglichkeit, dies zu vermeiden, besteht darin, eine gemeinsame Identität oder ein gemeinsames Ziel mit Ihrem/Ihrer Mentor/In/Mentee zu identifizieren. Die Hervorhebung eines gemeinsamen Ziels kann helfen, eine faire und nachhaltige Vereinbarung zu erreichen.

**4. Schauen Sie unter die Oberfläche, um tiefere Probleme zu erkennen:** Oft geht es bei einem Konflikt nicht nur um eine einzelne Meinungsverschiedenheit, sondern darum, dass sich jemand nicht respektiert und/oder übersehen fühlt. Eine Möglichkeit, diese Probleme zu erkennen und eine erfolgreiche Konfliktlösung zu erreichen, besteht darin, dass sowohl der/die Mentee als auch der/die Mentor/In aktives Zuhören üben und sich die Anliegen des anderen anhören. Aktives Zuhören bedeutet einfach, dem anderen zuzuhören und seine Anliegen zu verstehen, es geht nicht darum, sie auf sich selbst zu beziehen oder in einen Problemlösungs- oder Konfliktlösungsmodus zu kommen (Philips-Jones, 2003). Erst nachdem Mentor/In und Mentee einander aktiv zugehört haben, sollten sie versuchen, kreative Wege zu finden, um ihre Probleme zu lösen, und beide sollten das Gefühl haben, gehört und respektiert zu werden.

**5. Trennen Sie heilige von pseudo-sakralen Themen:** Konflikte sind unlösbar, wenn es um Grundwerte geht (z. B. den persönlichen Moralkodex). Manchmal verwechseln

Menschen jedoch pseudoheilige mit heiligen Themen. Pseudo-sakrale Themen sind Themen, die nur unter bestimmten Bedingungen tabu sind. Daher ist es wichtig, die Unterschiede zwischen den beiden zu bewerten. Dies kann dadurch geschehen, dass man abschätzt, welchen Nutzen man aus den Verhandlungen ziehen kann (und damit zugibt, dass das eigene "heilige Thema" in Wirklichkeit nur pseudoheilig ist), und den anderen bittet, zu klären, warum er eine bestimmte Position vertritt (und damit abschätzt, ob die Position des anderen auf ein heiliges Thema zurückzuführen ist oder ob sie in Wirklichkeit nur pseudoheilig ist).

### 3.5. Quiz

**1. Lernen und Veränderung werden durch eine effektive Mentor/In-Mentee-Beziehung gefördert**

- a. Richtig
- b. Falsch

**2. Welcher der folgenden Faktoren ist NICHT am sozialen Lernen beteiligt?**

- a. Umweltfaktoren
- b. Persönliche Faktoren
- c. Akademische Faktoren
- d. Verhaltensbedingte Faktoren

**3. Peer-Mentoring ist eine besonders geeignete Form des Mentorings, da Menschen dazu neigen, von denjenigen zu lernen, die sie als ähnlich zu sich selbst wahrnehmen.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**4. In den erfolgreichsten Mentoring-Beziehungen ist das Lernen einseitig ausgerichtet.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**5. In welchen der folgenden Bereiche teilt der Mentee in einer effektiven Mentor/In-Mentee-Beziehung die Verantwortung mit dem/der Mentor/In (wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus)?**

- a. Lernen
- b. Prioritäten
- c. Ressourcen
- d. Ort

**6. Das lernzentrierte Mentoring-Paradigma ist eine relativ neue Entwicklung und steht im Einklang mit den Grundsätzen der Erwachsenenbildung.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**7. Welche der folgenden Fähigkeiten ist KEINE gemeinsame Kernkompetenz von Mentoren/Innen und Mentees im Mentoring Skills Model?**

- a. Management der Beziehung
- b Aktives Zuhören
- c Vertrauen aufbauen
- d. Ermutigen

**8. Welche der folgenden Fähigkeiten ist nach dem Modell der Mentoring-Fähigkeiten eine reine Mentor/In-Fähigkeit?**

- a. Initiative zeigen
- b. Ermutigung
- c. Die Beziehung managen
- d. Risikomanagement

**9. Welche der folgenden Fähigkeiten ist nach dem Modell der Mentoring-Fähigkeiten eine reine Mentee-Fähigkeit?**

- a. Inspirierung
- b. Durchziehen
- c. Ermutigen
- d. Risikomanagement

**10. Welche der folgenden Phasen taucht in allen drei diskutierten Modellen der Phasen der Mentor/In-Mentee-Beziehung auf?**

- a. Einleitung
- b. Neudefinition
- c. Fertigstellung
- d. Wachstum

**11. In dem fünfstufigen Modell, das wir auf der Grundlage der drei oben genannten Modelle vorschlagen, wo werden die Grenzen gezogen?**

- a. Neudefinition
- b. Wachstum
- c. Verhandlung
- d. Zweck

**12. Welcher der folgenden Punkte gehört NICHT zum Schritt "Grenzen setzen" des oben erwähnten Modells zum Setzen gesunder Grenzen?**

- a. Unangenehme Gefühle wie Schuldgefühle und Ängste akzeptieren
- b. In der Lage sein, nein zu sagen/etwas abzulehnen
- c. In der Lage sein zu sagen, was man will
- d. Sie schulden anderen keine Erklärung bezüglich Ihrer Grenzen

**13. Welche der folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um gesunde Grenzen zu setzen (bitte alles Zutreffende auswählen)?**

- a. Aufbau von Vertrauen
- b. Gute Selbstwahrnehmung
- c. Gute Kommunikationsfähigkeiten

- d. Die Fähigkeit, mit Gefühlen des Unbehagens umzugehen

**14. Mentees sind oft in der Lage, ihre Meinungsverschiedenheiten mit ihren Mentoren/Innen gleich zu Beginn der Beziehung zu äußern.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**15. Welche der folgenden Möglichkeiten gibt es, um Vertrauen zwischen Mentor/In und Mentee aufzubauen (wählen Sie alle zutreffenden aus)?**

- a. Bewahrung der zwischen ihnen geteilten Vertraulichkeiten
- b. Vermeidung von Konflikten
- c. Gemeinsame Zeit angemessen verbringen
- d. Respekt der gegenseitigen Grenzen

**16. Konfliktlösung ist wichtig für den Umgang mit zwischenmenschlichen Problemen.**

- a. Richtig
- b. Falsch

**17. Welcher der folgenden Punkte ist NICHT Teil des Problemlösungsprozesses?**

- a. Sammeln von Informationen und Planen
- b. Vermeidung einer Spannungserhöhung
- c. Genaue Benennung von Problemen
- d. Brainstorming von Lösungen

**18. Welcher der folgenden Punkte gehört zum Schritt des Brainstormings von Lösungen?**

- a. Diskutieren Sie, was sie beim nächsten Mal anders machen würden
- b. Entwickeln Sie kreative Ideen zur Lösung des Problems
- c. Wählen Sie eine Lösung
- d. Planen Sie die Brainstorming-Sitzung

**19. Welche der folgenden Strategien sind für eine erfolgreiche Konfliktlösung geeignet (wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus)?**

- a. Erkennen Sie, dass wir alle eine voreingenommene Fairness-Wahrnehmung haben
- b. Überwindung einer "Wir-gegen-die"-Mentalität
- c. Fähigkeiten anleiten und entwickeln
- d. Unter die Oberfläche schauen, um tiefere Probleme zu erkennen

**20. Bei richtiger Umsetzung wird die Strategie der Vermeidung einer Eskalation der Spannungen durch Drohungen und provokative Schritte zur Konfliktlösung nicht nur den Konflikt lösen, sondern auch die Beziehung stärken.**

- a. Richtig
- b. Falsch

### 3.6. Literatur

1. Bandura, A. (1977a). *Social learning theory*. Prentice Hall.
2. Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
3. Bottomley, L. (2015, November 25). *What can you expect from your mentoring relationship?* Michigan State University Extension. [https://www.canr.msu.edu/news/what\\_can\\_you\\_expect\\_from\\_your\\_mentoring\\_relationship](https://www.canr.msu.edu/news/what_can_you_expect_from_your_mentoring_relationship)
4. Horsburgh, J., & Ippolito, K. (2018). A skill to be worked at: Using social learning theory to explore the process of learning from role models in clinical settings. *BMC Medical Education*, 18, 156.
5. Martin, S. (2022, August 29). *6 ways to set boundaries without guilt: Boundaries can be good for you and those around you.* Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/conquering-codependency/202208/6-ways-set-boundaries-without-guilt>
6. Mentoring Complete (n.d). *What are the 4 stages of a mentor mentee relationship?* <https://www.get.mentoringcomplete.com/blog/stages-of-a-mentor-mentee-relationship>
7. Nash, J. (2018, January 5). *How to set healthy boundaries & build positive relationships.* Positive Psychology.

<https://positivepsychology.com/great-self-care-setting-healthy-boundaries/#worksheets>

8. Pattemore, C. (2021, June 2). *10 ways to build and preserve better boundaries*. PsychCentral.  
<https://psychcentral.com/lib/10-way-to-build-and-preserve-better-boundaries>
9. Philips-Jones, L. (2003). *Skills for successful mentoring: Competencies of outstanding mentors and mentees* [Booklet]. CCC/The Mentoring Group.
10. Sarev, N. (2022, May 18). *4 Phases of mentorship: vital tips for relationships and programs*. Together.  
<https://www.togetherplatform.com/blog/mentoring-relationship-phases>
11. Shonk, K. (2022, October 11). *5 conflict resolution strategies: Use these proven conflict resolution strategies in your conflict management efforts*. Program on Negotiation: Harvard Law School.  
<https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/conflict-resolution-strategies/>
12. Simplilearn (2022, November 2). *What is problem solving? Steps, techniques, and best practices explained*. <https://www.simplilearn.com/what-is-problem-solving-article>
13. Zachary, L. J. & Fain, L. Z. (2022). *The mentor's guide: Facilitating effective learning relationships* (3rd ed.). Jossey-Bass.

### 3.7. Annex 3 Quiz Antworten

<b>Fragen</b>	<b>Antworten</b>
Frage 1	a
Frage 2	c
Frage 3	a
Frage 4	b
Frage 5	a,b,c
Frage 6	a
Frage 7	a
Frage 8	d
Frage 9	b
Frage 10	d
Frage 11	c
Frage 12	a
Frage 13	b,c,d
Frage 14	b
Frage 15	a,c,d
Frage 16	a
Frage 17	b
Frage 18	b
Frage 19	a,b,d
Frage 20	b

## 4. Effektive Kommunikation und Ethik

### 4.1. Kommunikationsmittel im Peer-Mentoring-Dienst

#### 4.1.1. Zur Kommunikation im Allgemeinen

Unser Leben ist eine Kette von Kommunikationssituationen. Obwohl die zwischenmenschliche Kommunikation als eine sehr große Leistung anzusehen ist, kommunizieren die meisten Menschen schlecht. Die Effizienz der Menschen, ob sie nun Hilfskräfte, Sekretärinnen, Manager usw. sind, wird in hohem Maße von ihren Kommunikationsfähigkeiten beeinflusst. Es gibt fast keine Situation, in der Kommunikation nicht wichtig wäre. Wenn jemand überzeugend verhandelt, die Signale anderer Menschen gut deutet und die Körpersprache beherrscht, kann er erfolgreicher und produktiver sein als seine Kollegen.

**Die Definition von Kommunikation:** Kommunikation ist alles, wo Informationen, Wissen, Gefühle übertragen oder ausgetauscht werden, unabhängig von den Signalen oder Codes, in denen die Informationen ausgedrückt werden.

Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren! Alle Verhaltensweisen (unabhängig von unseren Absichten) enthalten eine Botschaft.

Die 4 Grundfunktionen der Kommunikation sind wie folgt

1. Emotional function	<ul style="list-style-type: none"><li>•The inner tensions of the communicating person are released through the expression of emotions, but it can also amplify positive experiences. E.g. disappointment, satisfaction, sympathy, joy</li></ul>
2. Motivational function	<ul style="list-style-type: none"><li>•The communicating party usually wants to persuade the receiver to do something, to change their behaviour, to avoid some circumstance, event, phenomenon, etc. This function is most often expressed through persuasion, encouragement.</li></ul>
3. Informational function	<ul style="list-style-type: none"><li>•Information is exchanged between the participants in the communication process to communicate facts and their explanations, to gain new information, to clarify the ones we already have</li></ul>
4. Controlling function	<ul style="list-style-type: none"><li>•We explore the motives of our communication partners, we get feedback on the existence of certain activities. E.g. the peer mentor checks SMART targets</li></ul>

1. emotionale Funktion: die inneren Spannungen der kommunizierenden Person werden durch den Ausdruck von Emotionen abgebaut, aber auch positive Erfahrungen können verstärkt werden, z.B. Enttäuschung, Zufriedenheit, Sympathie, Freude.

2. motivierende Funktion: die kommunizierende Partei möchte den Empfänger in der Regel davon überzeugen, etwas zu tun, sein Verhalten zu ändern, einen Umstand, ein Ereignis, ein Phänomen usw. zu vermeiden. Diese Funktion wird am häufigsten durch Überredung und Ermutigung ausgedrückt.

3. Informative Funktion: Informationen werden zwischen den Teilnehmern des Kommunikationsprozesses ausgetauscht, um Sachverhalte und deren Erklärungen mitzuteilen, neue Informationen zu gewinnen, die bereits vorhandenen zu klären.

4. Kontrollierende Funktion: wir erforschen die Motive unserer Kommunikationspartner, wir erhalten Feedback über die Existenz bestimmter Aktivitäten. Der/die Peer-Mentor/In überprüft z.B. SMART-Ziele.

Der/die Peer-Mentor/In nutzt alle 4 Grundfunktionen in seiner/ihrer Kommunikation. Bei der Arbeit mit einem Klienten hängt es von der Dynamik des Gesprächs und der zu erfüllenden Aufgabe ab, welche Grundfunktion zuerst eingesetzt wird.

**Grundlegende kommunikative Situationen:**

Kommunikationssituationen sind äußerst vielfältig und unterscheiden sich in unzähligen Details und Momenten. Je nach Beteiligten und Rollen können bestimmte Arten von Situationen unterschieden werden, die wie folgt aussehen können:

	<b>Intern</b>	<b>Zwischenmenschlich</b>	<b>Gruppe</b>	<b>Öffentlichkeit</b>	<b>Massenmedien</b>
<b>Mündlich</b>	Innere Sprache, Gedanken	Dialog	Gespräch, Diskussion	Vortrag, Rede	Radio, TV

<b>Schriftlich</b>	Notiz	E-Mail, Prüfungsarbeit	Brief,	Chat, Forum	Blog, Buch, formelles Schreiben	Nachrichten, Zeitung, Poster
--------------------	-------	---------------------------	--------	-------------	---------------------------------------	---------------------------------

Untersuchungen und Beobachtungen zufolge **kommuniziert der Mensch nicht nur mit seiner Umgebung, sondern auch mit sich selbst. Wenn der Kommunikationsprozess ins Stocken gerät, kann der/die Peer-Mentor/In das Gespräch vorantreiben, indem er den Kunden auffordert, seine Gedanken zu dem Thema oder Problem zu äußern.** Dies ist eine sehr einfache Methode, aber in vielen Fällen tun die Menschen dies nicht selbst.

**Tipp:** Es erleichtert die Arbeit des/der Peer-Mentors/In sehr, wenn er sich die Treffen mit dem Klienten notiert.

**Es ist wichtig,** dass der Kunde auch für sich selbst ein schriftliches Dokument erstellt, wie z. B. bei der Erstellung eines SMART-Plans!

Manchmal verstehen wir uns vielleicht nicht. Das ist der Fall, **wenn die Kommunikation gestört ist.** Der/die Peer-Mentor/In sollte in der Lage sein, die Ursache für die Kommunikationsstörung zu erkennen und sie zu beheben. Wenn die Kommunikation zwischen ihnen und dem Klienten gestört ist, gefährdet dies die Zusammenarbeit und macht es unmöglich, Fortschritte zu erzielen.

Eine Kommunikationsstörung ist die Unfähigkeit oder starke Einschränkung, Beziehungen zu anderen Menschen aufzubauen.

**Zu den Gründen für Kommunikationsstörungen gehören:**

- **Nichtübermittlung von Informationen**, d. h., wir haben wichtige Informationen nicht oder nicht vollständig übermittelt
- **Verzerrung der übermittelten Informationen**, d. h. der Inhalt der Informationen wurde nicht vollständig übermittelt, ein wichtiger Teil davon fehlt oder ist ungenau (z. B. bei der Erkundung der Arbeitsmarktsituation des Klienten hat der Erfahrungsexperte nicht alle Informationen über Fähigkeiten, Qualifikationen, Soft Skills im Zusammenhang mit der Absicht eines Berufswechsels erhalten)

### **Gründe für Informationsverzerrungen sind unter anderem:**

- *subjektive Verzerrung*: einer der beiden, Peer-Mentor/In und Klient, versteht die Informationen falsch oder nicht
- *der Kunde wird durch seine Emotionen abgelenkt* (In diesem Fall muss der/die Peer-Mentor/In zunächst über die Emotionen des Kunden nachdenken und sie vom Beratungsprozess abkoppeln, erst dann kann er/sie weitermachen. Über die Loslösung von Emotionen können Sie mehr in Kapitel 4.4 lesen. Praktische Tipps für Peer-Mentoren/Innen.)
- *selektive Aufmerksamkeit* (z. B. wenn der Kunde müde ist, sollte der/die Peer-Mentor/In dies erkennen und die Arbeit für eine gemeinsam vereinbarte Zeit unterbrechen)
- *die Botschaft ist zu kompliziert oder vage* (Dies ist in der Regel der Fehler des/der Peer-Mentors/In, d. h. er/sie hat die Grenzen und Fähigkeiten des Kunden nicht berücksichtigt. Oder er/sie hat eine Terminologie verwendet, die dem Kunden nicht geläufig ist).
- *Wortflut* (wird in der Regel von den Kunden verwendet, bedeutet zu viel Rede, nichts zu sagen. Der/die Peer-Mentor/In muss das Gespräch wieder auf die Themen lenken, an denen er mit dem Klienten arbeitet. Methoden zum Stoppen der Wortflut finden Sie in Kapitel 4.4. Praktische Tipps für Peer-Mentoren/Innen).
- *sie nicht die gleichen Fakten kennen*. (Es kann sein, dass der Kunde bereits negative Erfahrungen mit einer Tätigkeit, mit dem Unternehmertum oder mit einem bestimmten Beruf gemacht hat, die dem/der Peer-Mentor/In nicht bekannt sind). Ein/eine Peer-Mentor/In sollte nie vergessen, dass sein/ihr Kunde über eine beträchtliche Lebenserfahrung und eine Karriere verfügt und wahrscheinlich mindestens einmal in seinem Leben eine Entscheidung zur Neuordnung seines Lebens getroffen hat.
- *sie bewerten das vorhandene Wissen nicht auf die gleiche Weise* (Der Kunde könnte eine Herausforderung, einen Job, einen Lernprozess als extrem schwierig empfinden).

- *Unhöflichkeit, Lügen, Verheimlichung* (Wenn Sie als Peer-Mentor/In auf so etwas stoßen, sollten Sie Ihren Kunden an einen Fachmann verweisen: Psychologe, Life Coach, Trainer usw.) Ein/eine Peer-Mentor/In ist nicht in der Lage, diese Art von Problem allein zu lösen.

#### 4.1.2. Kommunikationsmittel

Damit der/die Peer-Mentor/In und der K einander gut verstehen, können die folgenden Kommunikationsmittel helfen

##### 1. Fragen

Das Ziel der Fragen ist es, Wissen zu erlangen. So gibt es Fragen, die das Interesse wecken, die Informationen erfragen, eine Meinung erkunden usw. Je nach der Art der erwarteten Antwort werden zwei große Fragetypen unterschieden:

- Konvergente Fragen erfordern in der Regel, dass der Kunde sein Vorwissen abrufen, und in der Regel kann nur eine gute (oder einige wenige gut definierte) Antwort gegeben werden. Die Antworten sind kurz und bestehen oft aus einem oder zwei Worten oder aus Ja-Nein-Antworten.
- Divergierende Fragen regen zum Nachdenken an, die Antworten sind nicht unbedingt vorhersehbar, je nach Inhalt der Frage kann es mehr als eine gute Antwort geben, und die Antwort erfordert eine längere Erklärung. Dies sind offene Fragen. (Was bedeutet angemessene Arbeitsbedingungen für Sie? Welche Art von Ausbildung/Weiterbildung ist erforderlich, um die gewünschte Arbeitsposition zu erfüllen?)

Auf die Zukunft gerichtete Fragen,

- deren Ziel es ist, langfristige Visionen festzulegen, passen gut in den Werkzeugkasten des/der Peer-Mentors/In. (Wie wollen Sie die Freiwilligenarbeit umsetzen?)
- Zusammenfassende Frage: (Bisher haben Sie über... berichtet)
- Klärende Frage: (Wenn ich Sie richtig verstanden habe, sagen Sie, dass Sie ...)

## 2. Emotionale Reflexion

Das Wesen der emotionalen Reflexion besteht darin, dass wir die Gefühle und den Gemütszustand der anderen Person in Worte fassen. Der Zweck der Kommunikation besteht darin, zu zeigen, dass wir die Emotionen und Gefühle der anderen Person in Bezug auf ein bestimmtes Thema spüren und verstehen. Der/die Peer-Mentor/In kann z. B. folgendes sagen: "Ich kann verstehen, dass der Verlust Ihres Arbeitsplatzes Sie sehr verärgert!"

## 3. Zusammenstellung einer Liste der zu diskutierenden Themen

Die Liste der zu besprechenden Themen wird mit Hilfe der von dem/der Peer-Mentor/In gestellten Fragen umrissen. Der/die Mentor/In erstellt die Liste, indem er/sie sich auf die wichtigsten Probleme des Klienten konzentriert: Er/sie klärt Ziele, Interessen und Bedürfnisse und macht deutlich, ob er/sie kompetent ist, seinem/ihrem Kunden zu helfen oder nicht. Um dem Kunden während des Prozesses Erfolgserlebnisse zu verschaffen, wurde die Reihenfolge der Themen so festgelegt, dass er/sie mit dem einfachsten Thema beginnt und sich zum schwierigsten vorarbeitet. Dies kann auch dadurch geschehen, dass man vom Dringenden zum weniger Dringenden oder vom Wichtigeren zum weniger Wichtigen übergeht.

## 4. Perspektivwechsel / Neuorientierung

In vielen Fällen sind die Kunden frustriert und haben das Gefühl, dass sie eine Situation oder ein Problem nicht bewältigen können, weil ihr Blickwinkel zu eng ist und sie die Dinge nur auf eine Weise sehen können. Der/die Mentor/In kann ihnen bei der Neuorientierung helfen, indem er/sie die folgenden Fragen stellt:

- Was können Sie an dieser Situation ändern und was können Sie nicht beeinflussen?
- Was ist das Schlimmste, was passieren könnte?
- Welche Bedeutung wird diese Situation in einem Monat, einem Jahr oder in fünf Jahren noch haben?
- Wie werden Sie später in Ihrem Leben von dieser Situation profitieren?
- Was gibt es in dieser Situation, woran Sie zunächst nicht denken würden?

### 4.1.3. Nichtverbale Kommunikation, Körpersprache

Was sage ich und was mache ich in der Zwischenzeit? Körpersprache als Form der Kommunikation gab es schon immer, aber sie wird erst seit einigen Jahren wissenschaftlich untersucht. 60-80% unserer alltäglichen Kommunikation findet über verschiedene Gesten und Körpersprache statt.

Tatsächlich ist die nonverbale Kommunikation, die Körpersprache, nichts anderes als die **Mimik, die Körperhaltung, der Blick, die Gestik, die Intonation, die Distanz zum Gegenüber**, die wir bewusst oder unbewusst neben der verbalen Kommunikation einsetzen.

Durch ihre Mimik kann die Mentorin/der Mentor ungewollt ihre/seine persönliche Beziehung zu dem jeweiligen Thema preisgeben. Es ist wichtig, darauf zu achten, um den Grundsatz der Nichtbeurteilung zu respektieren.

*Der Blick* ist Teil der aktiven Aufmerksamkeit. Der Blickkontakt bedeutet, dass man der anderen Person Aufmerksamkeit schenkt, d. h., er hat eine positive Botschaft.

Achten Sie *bei der Körperhaltung* darauf, dass Sie nicht die Arme vor oder hinter sich verschränken (dies bedeutet eine Blockade) oder die Beine überkreuzen, wenn Sie z. B. stehen. Wenn Sie sich nach vorne lehnen, während Sie Ihrem Gesprächspartner zuhören, ist das ein Zeichen für Aufmerksamkeit.

Die wichtigste Geste ist das Lächeln, es bringt die gesamte Kommunikation voran. Es lohnt sich, sie häufig einzusetzen.

*Bei der Intonation* ist es für den Peer-Experten aufschlussreich, wenn der Klient in einer immer höher werdenden Tonlage spricht. Dies bedeutet, dass er nervös ist.

*Abstandskontrolle*, Abstand zum Gesprächspartner. Der Raum spielt eine ziemlich wichtige Rolle im Kommunikationsprozess. Die menschlichen Raumbedürfnisse wurden erstmals in den 1960er Jahren von dem amerikanischen Forscher Edward Hall untersucht. Durch Beobachtung des sozialen Interaktionsverhaltens von Menschen unterschied er vier Distanzen (Zonen):

- Vertrauliche oder intime Zone (0 - 45 cm): Nur Personen, die Ihnen emotional nahe stehen (Eltern, Ehepartner, Kinder, enge Freunde, Verwandte) sollten diese Zone betreten.

- Persönliche Zone (45-120 cm): Abstand für formelle und gesellschaftliche Zusammenkünfte und Treffen mit Freunden (etwa die Länge eines Arms)

- Gemeinschaftliche/soziale Zone (120-360 cm): Diesen Abstand halten wir zu Menschen, die wir nicht gut genug kennen, und nutzen ihn, wenn es um unpersönliche Angelegenheiten geht.

- Öffentlicher Bereich (mehr als 360 cm): ein angemessener Abstand, wenn man vor großen Gruppen spricht.

Der/die Peer-Mentor/In sollte immer die vom Klienten bevorzugten Abstandsregelungen berücksichtigen. Dies ist von Land zu Land und von Kultur zu Kultur sehr unterschiedlich. Das Beste, was wir tun können, ist, die Gemeinschaft/soziale Zone beizubehalten. Das Händeschütteln mit dem anderen Geschlecht ist in vielen Kulturen nicht erwünscht. Wenn der Kunde eine Frau ist, warten Sie immer, bis sie Ihnen die Hand reicht! Auch damit können Sie nichts falsch machen!

Der/die Peer-Mentor/In muss sich der Tatsache bewusst sein, dass alles, was er tut, die Wirkung seiner Worte verstärkt oder abschwächt!

**Zum Beispiel:** Eine bewusste Körpersprache schafft Vertrauen, das durch aktive, fokussierte Aufmerksamkeit erreicht wird: Blickkontakt halten, dem Klienten zugewandt sein, sich ihm zuwenden, offene Körperhaltung: weder Beine noch Hände verschränken. Ein Lächeln und ein Nicken versichern dem Klienten, dass der/die Mentor/In das Gesagte versteht und ihm folgt.

Kommunikation ist authentisch, wenn verbale und nonverbale Kommunikation übereinstimmen und beide das Gleiche ausdrücken. Wenn Sie mit Ihren Worten etwas anderes sagen und mit Ihren Gesten, Ihrem Blick, Ihrer Mimik etwas anderes zeigen, dann gibt es eine Dissonanz in der Kommunikation. Diese Dissonanz wird vom Kunden wahrgenommen, was sich auch auf den Erfolg der Zusammenarbeit auswirkt.

Daher ist es sehr wichtig zu wissen, dass die Mittel der nonverbalen Kommunikation Ihre Worte verstärken oder verändern, ihnen Nachdruck verleihen, die Bedeutung der verbalen Botschaft verstärken oder abschwächen können.

Es lohnt sich, so viel wie möglich über die Elemente der Körpersprache zu lernen, denn wenn unser Wissen stark eingeschränkt ist, ist es leicht, nonverbale Botschaften falsch zu interpretieren, was zu Kommunikationsstörungen führen kann.

**Empfohlene Literatur:** [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): The Definitive Book of Body Language, 2004

#### 4.2. . Management der kulturellen Vielfalt

Mit dem Aufkommen multinationaler Unternehmen und der wachsenden Zahl internationaler Kooperationsprojekte in Wissenschaft, Kultur und Bildung wird die Notwendigkeit, international tätig zu werden, auch in unserem täglichen Arbeitsumfeld deutlich. Sie ist nicht nur ein wesentliches Element einiger enger Beschäftigungsgruppen, sondern ein existenzielles Erfordernis. Die zunehmende Internationalisierung der Wirtschaft hat die Notwendigkeit der interkulturellen Zusammenarbeit deutlich gemacht.

Die Kultur ist tief in das Gefüge der Gesellschaft eingebettet. Von der Art und Weise, wie wir unseren Kaffee trinken, bis hin zur Art und Weise, wie wir Geschäfte machen, schafft Kultur das Gefühl von Sicherheit und Zugehörigkeit, das wir brauchen, um wirklich miteinander in Kontakt zu treten. Wenn Sie kulturübergreifend arbeiten, gibt es natürlich einige zusätzliche Hürden zu überwinden, bevor Sie eine echte Verbindung herstellen können.

Bevor Sie sich also in das Gespräch mit Ihrem ausländischen Kollegen stürzen, sollten Sie die folgenden Punkte bedenken:

##### 1. Das Bewusstsein

Alles fängt damit an, dass wir uns bewusst sind, dass verschiedene Länder unterschiedliche Wege und Zeiten haben, Dinge zu tun. Wir müssen nicht mit der Arbeitskultur des anderen einverstanden sein, es reicht, wenn wir akzeptieren, dass wir ein gemeinsames Ziel haben, aber mit unterschiedlichen Mitteln dorthin gelangen werden. Es ist nicht einmal sicher, dass Menschen aus derselben Kultur auf dieselbe Weise denken und Aufgaben auf dieselbe Weise lösen. Aber wenn es unsere Aufgabe ist, zusammenzuarbeiten, sollten wir das als Herausforderung und nicht als Problem sehen! Und ja, das erfordert Zeit, Geduld, aber vor allem den Willen, wirklich zu verstehen, was die Person oder die Organisation, mit der man zu tun hat, antreibt.

## 2. Vorbereitung

Bevor Sie Ihren ausländischen Kollegen treffen, nehmen Sie sich die Zeit, sich über die Rituale und die Etikette des Landes zu informieren. Sollten Sie Ihren Kollegen mit seinem Vornamen ansprechen oder nicht? So etwas Einfaches wie die Art der Begrüßung ist wahrscheinlich kulturell bedingt. In manchen Ländern sind eine Umarmung, ein Tippen auf die Schulter oder ein Kuss ganz normal, während dies in anderen Ländern schon fast als Belästigung empfunden wird. Sie sollten jedoch nicht versuchen, die Etikette perfekt zu beherrschen. Die Tatsache, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, etwas zu recherchieren, und dass Sie versuchen, die Dinge richtig zu machen, reicht oft schon aus, um den Leuten zu zeigen, dass Sie sich kümmern.

Es gibt Länder, in denen man direkt zur Sache kommt, nach dem Prinzip "Zeit ist Geld". In anderen Ländern ist es nicht angebracht, in den ersten 10 Minuten über die Arbeit zu sprechen. Für sie ist es wichtig, vorher einen einleitenden Small Talk zu führen. An manchen Orten werden Diskussionen geführt, indem eine Reihe von vordefinierten Punkten abgearbeitet wird, und an anderen Orten werden größere Umwege gemacht, um zum Kern der Sache zu kommen. In einem Punkt sind wir jedoch alle gleich: Wenn man sich bei einem Kaffee, einem Getränk oder einer Mahlzeit zusammensetzt, um zu reden, entsteht eine wärmere Atmosphäre.

## 3. Sprache

Eine der wichtigsten Ausdrucksformen der Kultur ist die Sprache. Sobald die Menschen den Mund aufmachen, um zu sprechen, können Sie sie mehr oder weniger einer geografischen Region und einer sozialen/kulturellen Untergruppe zuordnen. Wenn Sie und Ihr Gesprächspartner unterschiedliche Sprachen sprechen, sollten Sie mit einem Dolmetscher zusammenarbeiten, um Missverständnisse zu vermeiden. Ein zusätzlicher Vorteil ist, dass der Dolmetscher nicht nur beide Sprachen kennt, sondern auch die zugrunde liegenden Kulturen. Dolmetscher übersetzen also sowohl die Worte als auch den kulturellen Kontext.

Wenn Sie beide eine gemeinsame Sprache sprechen (z. B. Englisch), aber nicht auf Verhandlungsniveau, sollten Sie bei wichtigen Angelegenheiten ebenfalls einen Dolmetscher hinzuziehen.

Ansonsten lohnt es sich, ein paar Sätze in der Sprache des anderen zu lernen. Schönen guten Tag! Wie geht es Ihnen? Danke, danke! Möchten Sie einen Kaffee? - Nicht schwierig, aber eine sehr gute Basis für die Zusammenarbeit. Jeder wird es zu schätzen wissen!

#### 4. Humor

Seien Sie äußerst vorsichtig mit Humor. Es wird oft gesagt, dass sich Witze nicht übersetzen lassen, und das ist auch richtig so, denn sie lassen sich nicht übersetzen. Außerdem ist es in vielen Kulturen nicht akzeptabel, in einem geschäftlichen Kontext Witze zu reißen. Sarkasmus, der Grundbestandteil des Humors in vielen Kulturen, kann ungeheuer lustig sein, wenn man daran gewöhnt ist. Ist man das nicht, kann er als Beleidigung oder, schlimmer noch, als Angriff aufgefasst werden. Vor allem aber: Vermeiden Sie es, Witze über das Land/die Kultur/die Religion/die Geschichte Ihres Kollegen zu machen, denn das ist ein rutschiger Abhang, der Sie in neun von zehn Fällen zum Scheitern bringen wird.

#### 5. Offenheit

Ihr Gegenüber ist vielleicht genauso nervös, wenn es darum geht, in den trüben multikulturellen Gewässern zu schwimmen, wie Sie selbst. Es ist keine Schwäche, zuzugeben, dass Sie nervös sind, weil Sie es nicht vermessen wollen. Bitten Sie um Feedback. Das gibt Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, Ihnen zu helfen und vor allem, sich mit Ihnen zu verbinden. Verletzlichkeit ist schließlich menschlich und etwas, mit dem sich jeder identifizieren kann, egal woher er kommt.

Es wurden viele Bücher über effektive interkulturelle Kommunikation geschrieben, und alle diese Erkenntnisse sind sehr hilfreich. Sie sollten definitiv als Teile des Puzzles betrachtet werden, aber nicht als absolute Wahrheiten.

In der kulturübergreifenden Kommunikation, und in der Tat in der Kommunikation als solcher, ist es das Ziel, eine Verbindung herzustellen. Die Sprache, sowohl verbal als auch nonverbal, ist der Schlüssel dazu.

Die Erkenntnis und das zunehmende Ausmaß der Schäden, die durch fehlendes interkulturelles Wissen verursacht werden, haben Fachleute dazu veranlasst, Maßnahmen zur Aufarbeitung, Strukturierung und zum Transfer der Ergebnisse in diesem Bereich zu ergreifen. Aus diesem Grund nimmt die Zahl der Workshops und Trainingskurse zur

interkulturellen Forschung weltweit zu. In einem großen Unternehmen mit Mitarbeitern aus mehreren Ländern sind die täglichen Interaktionen durch mehrere Faktoren eingeschränkt, selbst wenn sie die gleiche Sprache sprechen und aus der gleichen Kultur stammen. Das Verstehen und Verstandenwerden wird erheblich erschwert, wenn Menschen mit unterschiedlichen Muttersprachen und/oder unterschiedlichen Kulturen miteinander interagieren.

Wenn wir uns die Gründe ansehen, warum ein Land, eine Region oder eine Stadt für Kapitalanleger, in diesem Fall für ausländische Investoren, attraktiv ist, finden wir oft kulturelle, sprachliche und wissensbezogene Gründe für die Standortwahl. Bei der Standortwahl für ausländisches Kapital spielen eine Reihe von qualitativen, schwer messbaren Faktoren eine Rolle, die in den Bereich der Subjektivität und der menschlichen Dimension fallen (lokale Identität, Kultur, Institutionen, qualifizierte Arbeitskräfte, Einstellung der lokalen Arbeitskräfte usw.). Vor diesem Hintergrund lässt sich festhalten, dass die Kenntnis der kulturellen Vielfalt und der interkulturellen Kommunikation auf einer soliden Grundlage ein wichtiges Wissen darstellt.

### 4.3. Ethische Fragen bei Peer-Mentoring-Diensten

#### 4.3.1. Grundprinzipien

1. Der/die Peer-Mentor/In respektiert die Würde, die Werte und die Rechte eines jeden Menschen.
2. Die Beziehungen eine/.einer Peer-Mentors/In sollten von gegenseitigem beruflichen und menschlichen Respekt, gutem Glauben, Wertschätzung, Zusammenarbeit und Fairness geprägt sein.
3. Der/die Peer-Mentor/In übt seine Tätigkeit ohne Ansehen des Geschlechts, des Alters, der sozialen, rassistischen und ethnischen Zugehörigkeit, der religiösen oder weltanschaulichen Überzeugung, der sexuellen Orientierung, einer Behinderung oder des Gesundheitszustandes aus und schließt jegliche negative Diskriminierung aus.
4. Der/die Peer-Mentor/In verarbeitet die Daten des Klienten, die in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung aufgezeichnet werden sollen, sowie andere für den Fall relevante Daten.

#### 4.3.2 Berufliche Erwartungen

1. Ein/eine Peer-Mentor/In muss eine geschäftsfähige Person sein, die nicht vorbestraft ist und gegen die kein Berufsverbot verhängt wurde.
2. Ein/e Peer-Mentor/In darf keinen Fall übernehmen, in dem seine berufliche Tätigkeit für einen Missbrauch genutzt werden könnte.
3. Der/die Peer-Mentor/In ist für die Gewährleistung eines hohen Arbeitsstandards, die Teilnahme an Fortbildungen, Vorträgen, Seminaren, Supervisionen usw. für seine berufliche Entwicklung verantwortlich.
4. Es ist die Pflicht und Verantwortung des/der Peer-Mentors/In und der Organisation oder Einrichtung, die ihn/sie beschäftigt, einen direkten Kontakt mit dem Klienten in einem Zustand herzustellen, der für die Erfüllung seiner Aufgaben geeignet ist.

#### 4.3.3. Anforderungen an die Professionalität

1. Der/die Peer-Mentor/In kennt und respektiert die Grenzen seiner/ihrer Methoden und Befugnisse. Er/sie respektiert die Grenzen seiner/ihrer Kompetenz und verweist seinen/ihren Klienten an einen professionellen Helfer, wenn er/sie dies für notwendig hält.
2. Er/sie ist tolerant gegenüber den verschiedenen Strömungen innerhalb des Helferberufs, er/sie erkennt auch die Berechtigung von Strömungen an, die von seiner/ihrer eigenen abweichen, er/sie äußert keine Werturteile über andere Strömungen.
3. Der/die Peer-Mentor/In arbeitet mit anderen Peer-Helfern zusammen und ist bestrebt, die Arbeit des jeweils anderen in einer guten und hilfreichen Beziehung zu unterstützen.
4. Der/die Peer-Mentor/In kooperiert mit Fachleuten aus seinem/ihrer eigenen Bereich sowie aus verwandten Bereichen, um seine/ihre Aufgabe bestmöglich erfüllen zu können.

#### 4.3.4. Beziehung zu den Kunden

1. Im Umgang mit Kunden ist jedes Verhalten verboten, das die persönliche Würde der Kunden verletzt.
2. Der/die Peer-Mentor/In informiert die Klienten vor Beginn des Prozesses über ihre eigene Verschwiegenheitspflicht.
3. Der/die Peer-Mentor/In informiert die Klienten auch über die finanziellen Bedingungen oder die Unentgeltlichkeit der Dienstleistung, die sie erhalten.

#### 4.3.5. Vertraulichkeit

1. Der/die Peer-Mentor/In ist zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen und Daten verpflichtet, die er/sie im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit erfahren hat. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit fort.

2. In diesem Zusammenhang unterliegt der/die Peer-Mentor/In der Schweigepflicht in Bezug auf alle Informationen, die sich aus dem Beratungsprozess ergeben oder mit diesem in Zusammenhang stehen und die er/sie von seinen/ihren Klienten oder über diese erhält.

3. Darüber hinaus haben die Peer-Mentoren/Innen die Dienst- und Geschäftsgeheimnisse der sie beschäftigenden Organisation zu wahren.

4. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, zu deren Weitergabe der Peer-Mentor/Innen von den Klienten ermächtigt wurde. Die Klienten können ihre Genehmigung jederzeit zurückziehen.

#### 4.4. Praktische Tipps für Peer-Mentoren/Innen

Die Kommunikation zwischen den Peer-Mentoren/Innen wird erleichtert, wenn sie die folgenden Methoden gut kennen und anwenden:

##### 1. Die Loslösung von Emotionen

Es wird Klienten geben, die zum/zur Peer-Mentor/In kommen, ohne zu wissen, was sie genau wollen. Sie können auf die Frage "Warum haben Sie sich an mich gewandt, wie kann ich Ihnen helfen?" keine präzise Antwort geben. Anstelle einer rational durchdachten Antwort entfesselt der Klient einen emotionalen Tsunami negativer (seltener positiver) Emotionen auf den/die Mentor/In. Emotionen sind in dieser Situation berechtigt, aber sie müssen abgekoppelt werden, damit SMARTe Ziele entstehen können. In diesem Fall sollte der/die Mentor/In nach ein paar Minuten des Zuhörens die Führung übernehmen und mit der Arbeit beginnen, wobei er/sie sich auf die nächsten Schritte konzentriert:

- Liste der zu besprechenden Themen
- Klärung von Zielen, Interessen und Bedürfnissen

Es ist eine wichtige Aufgabe für den/die Mentor/In, das Unwichtige vom Wichtigen zu trennen und sich gleichzeitig von der Idee zu verabschieden, alle Probleme auf einmal zu lösen. "Ich verstehe, dass Sie sich eine Bäckerei vorstellen können und Ihnen das Gebäude am Wasser, das Sie mieten wollen, sehr gut gefällt. Aber solange Sie nicht überlegen, ob Sie die richtigen Qualifikationen, den richtigen Geschäftsplan und die richtigen finanziellen Mittel haben, sollten Sie nicht die gesamte Einrichtung kaufen und nur als Option mit dem Vermieter verhandeln." In diesem Beispiel würde der Kunde eine Entscheidung über sein Geschäft in erster Linie auf der Grundlage von Emotionen treffen (vielleicht ist sein Kindheitstraum eine Konditorei, der See, von dem er träumt, ist wunderschön, aber es gibt

keine asphaltierte Straße, die dorthin führt, usw.). Der/die Mentor/In hält sie natürlich nicht davon ab, ihre Ziele zu erreichen, sondern hilft ihnen, sich von ihren Emotionen zu lösen, um rationale Entscheidungen treffen zu können.

## 2. Das Ziel im Auge behalten

Der Mentor/die erleichtert es dem Klienten, sich zu fokussieren, beim Thema zu bleiben und sich auf die Gegenwart zu konzentrieren, indem er konzentrierte Fragen stellt, wie z. B. *"Ich verstehe, was Sie sagen, aber können wir über die aktuelle Situation sprechen?"* oder *"Danke, dass Sie mir das mitgeteilt haben, aber lassen Sie uns jetzt über den Zweck der heutigen Sitzung sprechen."* Die Fokussierung ist auch eine geeignete Technik für einen gesprächigen Klienten.

Der/die Mentor/In, der den Prozess leitet, sollte die Präsentation des plappernden Klienten ständig kanalisieren. Gute Werkzeuge hierfür sind die folgenden:

- Blockieren. Das Werkzeug des Blockierens kann von dem/der Mentor/In eingesetzt werden, wenn er/sie verhindern will, dass der Klient sich missverständlich ausdrückt oder dass er dasselbe Thema immer wieder wiederholt. Z.B.: *Wie wir am Anfang vereinbart haben, werden wir uns auf ..... konzentrieren!*
- Fragen, die den Prozess unterbrechen, helfen ebenfalls, den Prozess auf Kurs zu halten. Der/die Mentor nutzt die Frage, um den Klienten wieder auf das ausgewählte Thema zu lenken. *"Wann, sagten Sie, möchten Sie mit dem Konditorenkurs beginnen?"* Der Klient wird von dem abgelenkt, was er ständig wiederholt, und der/die Mentor/In kann die Kontrolle über den Prozess übernehmen.

## 3. Der Ausdruck von Empathie

Es erleichtert die Kommunikation und den Aufbau von Vertrauen mit dem Klienten, wenn der/die Peer-Mentor/In in der Lage ist, Empathie zu zeigen. Dies ist durch verschiedene Kommunikationsmittel möglich:

- Die emotionale Reflexion. Das ist, wenn wir die Gefühle und den Gemütszustand der anderen Person in Worte fassen. Der/die Mentor kann auf folgende Weise Feedback geben: *"Ich kann sehen, dass Sie sehr aufgebracht sind, weil Sie Ihren Job verloren haben!"* Wenn der Klient weint, können Sie ihm ein Taschentuch reichen und ihn fragen, ob er eine Pause braucht.

- Normalisieren. Die Emotionen, die während des Mentorings aufkommen, können ein natürlicher Teil des Prozesses sein. Durch Normalisierung standardisiert der/die Peer-Mentor/In das Muster, dem der Klient folgt, und vermittelt ihm, dass die große Mehrheit der Menschen in dieser Situation ähnlich reagiert. "*Was du fühlst, ist ganz natürlich!*" - kann verwendet werden, um ihm durch diese Phase zu helfen. Dieses empathische Mitgefühl des/der Mentors/In bedeutet, dem Klienten mitzuteilen, dass man seine Gefühle versteht, aber nicht übermäßig auf die Situation zu reagieren. Sie erkennen das Gefühl an, Sie geben ihm Feedback und gehen dann weiter.

#### 4. Das Lob

Ein sehr wichtiger Moment in der Kommunikation des/der Peer-Mentors/In ist es, den Klienten zu Beginn, während und auch am Ende des Prozesses zu loben. Dieses positive Feedback gibt ihm die Gewissheit, dass er auf dem richtigen Weg ist und dass sich seine Bemühungen lohnen werden. Das Lob sollte wohlbegründet und authentisch sein. Beginnen Sie den Satz zum Beispiel mit "*Es ist schön zu hören, dass...!*". Auf diese Weise würdigt der/die Mentor/In die Kooperationsbereitschaft des Klienten, erkennt Erfolge an und wertet zukunftsorientierte Äußerungen positiv. Dies ist besonders wichtig, um die Motivation trotz eventueller Rückschläge aufrechtzuerhalten.

#### 5. Kommunikationsfehler

In der Öffentlichkeit gibt es viele stereotype Sätze, die eher schädlich als hilfreich sind. Was sollte ein/eine Peer-Mentor/In NICHT sagen?

- "*Die Zeit wird alles lösen!*" Nein! Zeit löst nichts, aber Untätigkeit konserviert die Situation und macht die Aufgabe noch schwieriger zu lösen. Die Lösung ergibt sich aus den Anstrengungen, die im Laufe der Zeit unternommen werden.

- "*Es ist eine wirklich triviale Sache, wir müssen sie schnell lösen!*" Was für einen von uns trivial ist, erfordert von einem anderen eine große Anstrengung. Das wissen wir vielleicht nicht!! Aber mit diesem Satz können wir leicht das Vertrauen des Kunden verlieren.

- "*Diese Idee ist nicht realisierbar!*" Vielleicht ist sie das tatsächlich nicht, aber sie spiegelt unser eigenes Wertesystem/unsere eigene Meinung wider. Ein besserer Ansatz ist es, einen Vorschlag zu formulieren, der in Fragen eingebettet ist. Zum Beispiel: "Meinen Sie

nicht, dass wir Ihre Kreditwürdigkeit überprüfen sollten, bevor wir eine Entscheidung treffen?"

- *Der/die redselige Mentor/In.* Ein/eine gesprächiger/e Peer-Mentor/In ergreift die Kontrolle und führt den Kunden. Wenn er/sie zu viel redet, wird der Kunde der Hauptperson zu einer Episodenfigur. In einem solchen Fall sind die angegebenen Ziele und Lösungen nicht die Ziele und Lösungen des Klienten. Diese werden von den Klienten in der Regel nicht respektiert.

#### 4.5. Quiz

**1. Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren! Alle Verhaltensweisen (unabhängig von unseren Absichten) enthalten eine Botschaft. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**2. Die 4 Grundfunktionen der Kommunikation sind folgende. Wählen Sie die richtige Antwort!**

- a. Emotionale Funktion
- b. Motivierende Funktion
- c. Informatorische Funktion
- d. Kontrollierende Funktion
- e. Beziehungstiftende Funktion

**3. Der Grund für die Informationsverfälschung ist die subjektive Verfälschung, d.h. wie unsere emotionale Beziehung zu der anderen Person ist. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**4. Das Wesen der emotionalen Reflexion besteht darin, dass wir die Gefühle und den Gemütszustand der anderen Person in Worte fassen. Der Zweck der Kommunikation ist es, zu zeigen, dass wir die Emotionen und Gefühle der anderen Person in Bezug auf ein bestimmtes Thema fühlen und verstehen. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**5. Im Falle einer Abstandskontrolle, die vertrauliche oder intime Zone (45-120 cm): Der Abstand für formelle und gesellschaftliche Zusammenkünfte und Treffen mit Freunden (etwa die Länge eines Arms). Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

- 6. Damit Kommunikation erfolgreich ist, müssen wir identischen Signalen identische Inhalte zuordnen. Dies wird stark von der Kultur, den Traditionen und Gewohnheiten der Zeichennutzer beeinflusst. Richtig oder falsch?**
- Richtig
  - Falsch
- 7. Um erfolgreich mit Menschen aus anderen Kulturen kommunizieren zu können, ist es NICHT wichtig, die Kommunikationsgewohnheiten und die Kultur des jeweils anderen zu kennen. Richtig oder falsch?**
- Richtig
  - Falsch
- 8. Alles fängt damit an, dass man sich bewusst ist, dass es in den verschiedenen Ländern unterschiedliche Arten und Zeiten gibt, Dinge zu tun. Richtig oder falsch?**
- Richtig
  - Falsch
- 9. Humor ist die Lösung für alles! Benutze ihn immer! Richtig oder falsch?**
- Richtig
  - Falsch
- 10. Es lohnt sich, ein paar Redewendungen in der Sprache des anderen zu lernen. Guten Tag! Wie geht es Ihnen? Guten Tag! Möchten Sie einen Kaffee? - Nicht schwierig, aber eine sehr gute Basis für die Zusammenarbeit. Richtig oder falsch?**
- Richtig
  - Falsch
- 11. Was trifft auf die Grundprinzipien des/der Peer-Mentors/In zu?**
- Der/die Peer-Mentor/In respektiert die Würde, die Werte und die Rechte eines jeden Menschen.
  - Die Beziehungen der Peer-Mentoren/Innen sollten von gegenseitigem beruflichen und menschlichen Respekt, gutem Glauben, Wertschätzung, Zusammenarbeit und Fairness geprägt sein.
  - Peer-Mentoren/Innen können den Klienten aufgrund seiner religiösen oder philosophischen Überzeugung ablehnen.
  - Was trifft auf die Grundprinzipien des/der Peer-Mentors/In zu?

**12. Was trifft auf die Beziehung des/der Peer-Mentors/In zu den Klienten zu?**

- a. Im Umgang mit Kunden ist jedes Verhalten verboten, das die persönliche Würde der Kunden verletzt.
- b. Der/die Peer-Mentor/In informiert die Klienten vor Beginn des Prozesses über ihre eigene Verschwiegenheitspflicht.
- c. Der/die Peer-Mentor/In informiert die Klienten auch über die finanziellen Bedingungen oder die Unentgeltlichkeit der Dienstleistung, die sie erhalten.

**13. Die Verschwiegenheitspflicht gilt nicht für Informationen, zu deren Weitergabe der Peer-Mentor/Innen von den Klienten ermächtigt wurde. Die Klienten können ihre Genehmigung jederzeit zurückziehen. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**14. Peer-Mentoren/Innen dürfen die Dienst- und Geschäftsgeheimnisse der Organisation, die sie beschäftigt, nicht wahren. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**15. Der/die Peer-Mentor/In ist tolerant gegenüber den verschiedenen Strömungen innerhalb des Helferberufs, er/sie erkennt auch die Berechtigung von Strömungen an, die von seiner/ihrer eigenen abweichen, er/sie äußert keine Werturteile über andere Strömungen. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**16. Die Kommunikation zwischen Peer-Mentoren/Innen wird erleichtert, wenn sie die Emotionen des Klienten berücksichtigen und sich auf die Stimmung des Klienten konzentrieren Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**17. Während des Prozesses ist es nicht wichtig, das Ziel im Auge zu behalten, da viel Zeit zur Verfügung steht, um über alles zu sprechen. Richtig oder falsch**

- a. Richtig
- b. Falsch

**18. Durch die Normalisierung standardisiert der/die Peer-Mentor/In das Muster, dem der Klient folgt, und teilt ihm mit, dass die große Mehrheit der Menschen in dieser Situation ähnlich reagiert. "Was Sie fühlen, ist ganz natürlich!" Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**19. Lob ist in der Kommunikation der Peer-Mentoren/Innen nicht wichtig. Erwachsene brauchen es nicht. Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

**20. Ein/eine Peer-Mentor/In sollte NICHT sagen: "Die Zeit wird alles lösen!" Richtig oder falsch?**

- a. Richtig
- b. Falsch

#### 4.6. Literatur

1. Piacsek László Zoltán: A kommunikáció folyamata  
[www.pbkik.hu/download.php?id=9137](http://www.pbkik.hu/download.php?id=9137)
2. Antal Zsuzsanna: Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, jegyzetek
3. Dr. Hatvani Andrea, Budaházy-Mester Dolli, Dr. Héjja-Nagy Katalin: Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás,  
<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>
4. [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): A testbeszéd enciklopédiája, 2012
5. [Perczel Forintos Dóra](#) - [Mórotz Kenéz](#): Kognitív viselkedésterápia, 2010
6. Meggyesné Hosszú Tímea, Máténé Homoki Tünde: A társadalmi érzékenyítés módszertana kisgyermekkorban II. **TÁMOP-4.1.2.B.2-13/1-2013-0008 projekt**

#### 4.7. Annex 4 Quiz Antworten

Fragen	Antworten
Frage 1	a
Frage 2	a,b,c,d
Frage 3	b

Frage 4	a
Frage 5	b
Frage 6	a
Frage 7	b
Frage 8	a
Frage 9	b
Frage 10	a
Frage 11	a,b
Frage 12	a,b,c
Frage 13	a
Frage 14	a
Frage 15	a
Frage 16	b
Frage 17	b
Frage 18	a
Frage 19	b
Frage 20	a

## 5. Peer-Mentoring-Aktivitäten

### 5.1. Zielsetzung

Der wichtigste Teil des Gesprächs ist die Definition des Ziels. Manchmal reicht schon die Definition eines Ziels, um die gewünschte Veränderung herbeizuführen. Es ist wichtig, diesem Prozess angemessene Aufmerksamkeit und Zeit zu widmen, damit das Ziel richtig benannt werden kann.

Im Falle von Menschen über 50 Jahren können die Ziele zum Beispiel sein

- bessere Qualifikationen für den Arbeitsmarkt des 21. Jahrhunderts zu erwerben
- Erkundung neuer beruflicher Optionen/Chancen für den/die Mentee
- Selbsterkenntnis, Wissen über das eigene Potenzial und die eigenen Fähigkeiten

- Identifizierung von Bildungsmöglichkeiten für eine bessere Anwendung auf dem Arbeitsmarkt
- Steigerung der digitalen Kompetenzen
- Möglichkeiten zur Verbesserung der finanziellen Allgemeinbildung
- Vernetzung
- Erlernen der Arbeitsplatzkultur
- Problemlösungsfähigkeiten



Die am besten geeignete Methode für die Zielsetzung ist die SMART-Methode oder SMARTER. Eine der Aufgaben des/der Peer-Mentors/In ist es, dem/der Mentee beizubringen, seine/ihre Zeit mit Hilfe der (intelligenten) SMART-Methode zu planen und zu verwalten, damit er/sie seine/ihre Ideen in Aktivitäten umsetzen kann. Die Abkürzung SMART setzt sich aus den Anfangsbuchstaben von fünf englischen Wörtern zusammen, die grundlegende

Eigenschaften von durchführbaren Zielen beschreiben.

SMART ist kein Wundermittel, sondern eine Reihe von Zielen. Seine Wirksamkeit liegt gerade in seiner Einfachheit. Er hilft, den Plan in Bewegung zu halten, ist messbar und kontrollierbar. Er erlaubt es nicht, Aufgaben in die ferne Zukunft zu verschieben.

## Festlegung von SMART (-E-R) Zielen

Das Ziel soll lauten	Hilfreiche Fragen zur Zielsetzung
<p><b>1. Spezifisch (spezifisch)</b></p> <p>Das erste objektive Merkmal ist die Genauigkeit. Es handelt sich nicht um irgendeinen unklaren oder leeren Satz, sondern um eine überzeugende, konkrete und vernünftige Entscheidung, die eine objektive Richtung vorgibt, z.B. die Suche nach einem Arbeitsplatz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was wollen Sie erreichen?</li> <li>- Warum wollen Sie es erreichen?</li> <li>- Wie können Sie es erreichen?</li> </ul> <p>Der/die Peer-Mentor/In kann dem/der Mentee durch ähnliche Fragen helfen, sein/ihr allgemeines Ziel in eine konkrete Idee, konkrete Schritte und Aktionen umzuwandeln, mit anderen Worten, das Ergebnis festzulegen, das Sie erreichen wollen!</p>
<p><b>2. Messbar (messbar)</b></p> <p>Wir wissen, wie wir das Ziel zu diesem Zeitpunkt erreichen können, wenn wir es mit Zahlen belegen. Legen Sie die Referenzwerte für die Überprüfung Ihrer Fortschritte fest. Legen Sie fest, wie genau Sie wissen werden, wann Sie Ihr Ziel erreicht haben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie viel?</li> <li>- Wie oft?</li> <li>- Wie lange?</li> <li>- In welchen Tagen?</li> <li>- In welcher Zeit?</li> <li>- Bis wann?</li> <li>- Woran werden Sie erkennen, dass Ihr Ziel erreicht wurde?</li> </ul>
<p><b>3. Erreichbar (erreichbar)</b></p> <p>Natürlich muss das Ziel realistisch formuliert sein, d. h. es muss tatsächlich erreichbar sein. Vergewissern Sie sich, dass es realistisch möglich ist, das Ziel innerhalb Ihres Zeitrahmens zu erreichen. Sie müssen auch andere Aufgaben im Auge behalten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche konkreten Schritte können Sie unternehmen?</li> <li>- Was führen Sie als Erstes durch? Was war der zweite, der dritte....?</li> <li>- Wie sieht Ihr Plan aus?</li> <li>- Welche Hindernisse können auftreten? (Finanziell, gesundheitlich, zeitlich...)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- - Ist es möglich, Ihr Ziel in einem bestimmten Zeitrahmen zu erreichen?</li> <li>- - Sind Sie ausreichend motiviert, es zu erreichen?</li> </ul> <p>Peer-Mentoren/Innen können dabei helfen, kleine und real erreichbare Schritte zu planen. Dies ist eine wichtige Regel, insbesondere bei weniger leistungsfähigen Mentees, bei denen der Erfolg das Selbstvertrauen stärkt, die aber Misserfolge nur schwer verkraften. Daher ist es sinnvoll, den Plan in kleine Teile aufzuteilen.</p>
<p><b>4. Relevant (relevant)</b></p> <p>Der nächste Schritt zum Erfolg besteht darin, sich bewusst zu machen, wie nützlich das Ziel für Sie und Ihr Leben ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Warum ist es sinnvoll, dieses Ziel zu verfolgen?</li> <li>- Ist Ihr Ziel relevant, z. B. unter dem Gesichtspunkt der Karriere?</li> <li>- Warum ist es für Sie wichtig, es zu erreichen?</li> <li>- Wie wird es Ihr Leben verändern?</li> <li>- Lohnt es sich für Sie, Ihre Energie, Zeit und Ihr Geld zu investieren?</li> <li>- Welche positiven Veränderungen und Auswirkungen hat das Erreichen des Ziels auf Ihr Leben?</li> </ul>
<p><b>5. Zeitlich begrenzt oder verfolgbar (zeitgebunden/verfolgbar)</b></p> <p>Die zeitliche Begrenzung von Zielen ist besonders für kurzfristige Ziele wichtig.</p> <p>Es ist wichtig, Fristen oder Zeitpläne für Aktivitäten festzulegen. Je länger Sie in die Zukunft planen, desto größer ist das Risiko, dass das Leben Ihre Pläne ändert. Daher ist es bei langfristigen Zielen sinnvoll, Meilensteine festzulegen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie lange dauert es, bis Sie Ihr Ziel erreichen?</li> <li>- Handelt es sich um kurzfristige oder langfristige Ziele?</li> <li>- Sind Sie daran interessiert, das Ziel zu erreichen (z. B. die Arbeitsposition zu erhalten) oder das System festzulegen (z. B. Sie wollen etwas regelmäßig tun)?</li> <li>- Wann erreichen Sie Ihr Ziel?</li> </ul>
<p><b>6. Aufregend, herausfordernd (spannend)</b></p> <p>Manchmal kommt es vor, dass man sehr konzentriert ist, um die Ziele zu erreichen, und nicht die Vorgehensweise überdenkt, die es einem ermöglicht, einen Weg zu finden. In der Folge leidet der Weg zur Zielerreichung und man hat nur eine Weile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Warum tun Sie das eigentlich?</li> <li>- Wer will es, Sie oder jemand anderes?</li> <li>- Wird Ihnen der Weg zu diesem Ziel Spaß machen?</li> <li>- Ist die Idee, dieses Ziel zu erreichen, herausfordernd und spannend genug?</li> </ul>

<p>Freude an der Zielerreichung. Um jeden Schritt zur Zielerreichung genießen zu können, empfehlen wir Ihnen, die Methode SMART-E-R anzuwenden.</p>	
<p><b>7.Aufgezeichnet (aufgezeichnet)</b></p> <p>Bei der Verwendung des SMART-Plans sollte der/die Mentee ein Tagesbuch, ein Tagebuch oder eine mobile Anwendung verwenden, in dem er/sie die Schritte, die er/sie zur Erreichung des Ziels plant, sowie die, die er/sie bereits realisiert hat, genau festhält.</p>	<p>Der/die Mentee kann seinen/ihren Plan zusammen mit einem/einer Peer-Mentor/In im Rahmen des regulären Treffens erneut erörtern und bei Bedarf ändern.</p>

### **Nächste Empfehlungen für Peer-Mentoren/Innen bei der Zielsetzung:**

1. **Wählen Sie ein oder zwei Ziele aus**, an denen Sie arbeiten wollen. Unterstützen Sie Ihren/Ihre Mentee bei der Auswahl der Ziele, die realistisch und realisierbar sind.
2. **Sprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Mentee** darüber, wie er/sie von seiner/ihrer Familie/Umgebung wahrgenommen werden kann. Wenn die Familie/das nähere Umfeld die Bemühungen des/der Mentees nicht unterstützt oder nicht versteht, wird das Erreichen des Ziels schwieriger sein.
3. **Brainstorming ist eine der Methoden**, um das Ziel zu erreichen. Beim Brainstorming werden so viele Ideen wie möglich in Betracht gezogen, um das Ziel zu erreichen, auch wenn einige von ihnen unrealistisch erscheinen mögen. Sie und Ihr/Ihre Mentee sollten alle Ihre Ideen aufschreiben. Später können Sie ihm/ihr helfen, die besten Ideen auszuwählen.
4. **Legen Sie kleine Schritte zur Erreichung des Ziels fest**. Die meisten Ziele erfordern mehr als einen Schritt. Machen Sie sich bewusst, wie der/die Mentee jeden kleinen Schritt erreicht hat, der zum Erreichen des Ziels führt.
5. **Identifizieren Sie Hindernisse, die das Erreichen des Ziels behindern können**. Die Überwindung der Hindernisse sollte ein Teil des Aktionsplans zur Zielerreichung sein.
6. **Entscheiden Sie sich für den Zeitraum der Zielerreichung und der Neubewertung des Ziels**. Dies ist ein wichtiger Schritt. Wenn der Prozess zu lange dauert, kann Ihr/Ihre Mentee entmutigt werden und die Beziehung von Mentoren/Innen beenden. Die Frist gibt ihm/ihr die Möglichkeit, das zu tun, was er/sie tun kann. Die Gelegenheit zur Neubewertung gibt Ihnen die Möglichkeit, seine/ihre Fortschritte zu überprüfen. Die Ermutigung durch Sie ist sehr wichtig, um Ihren/Ihre Mentee bei der Stange zu halten.

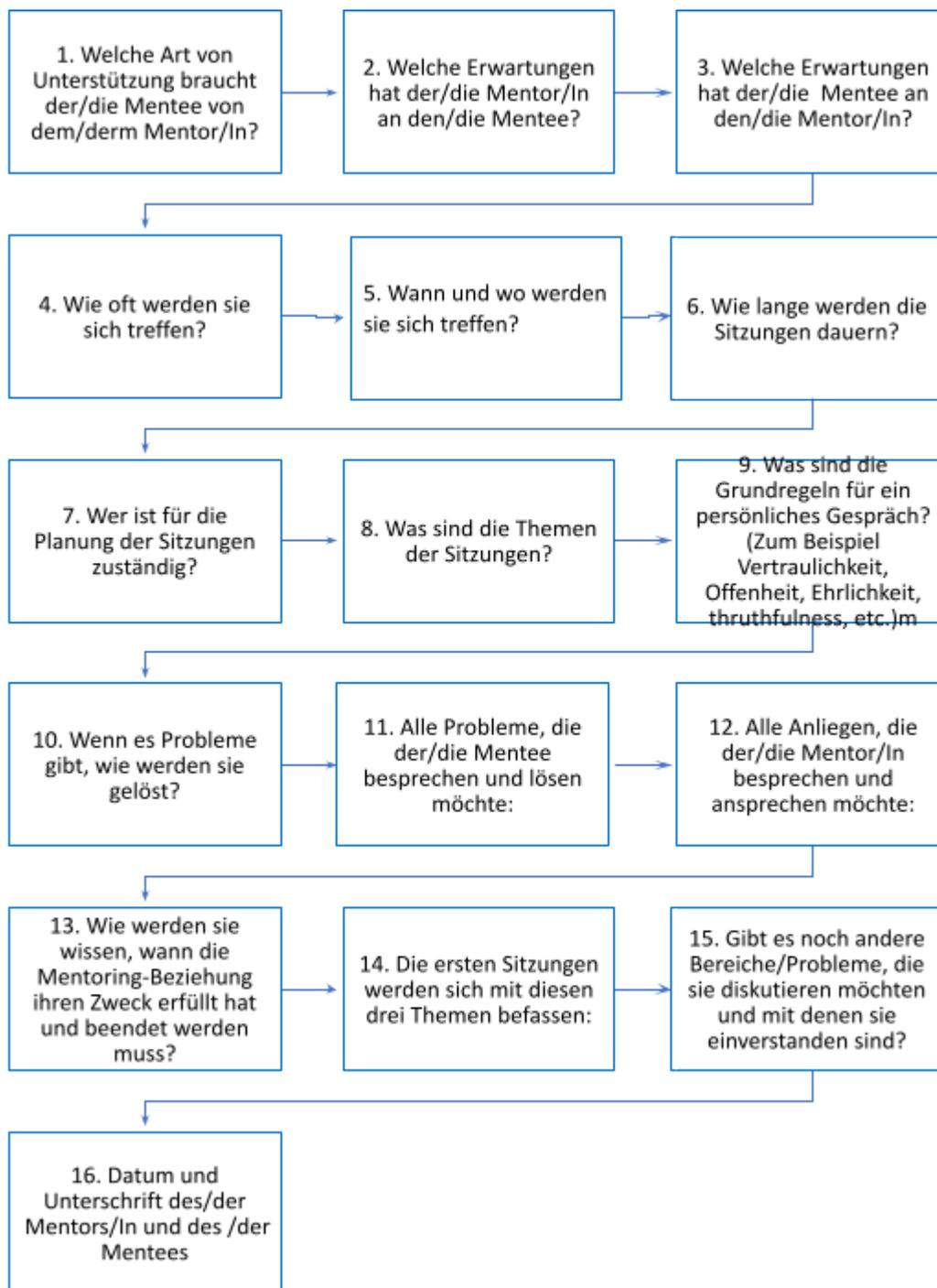
### **5.2. Individuelles Peer-Mentoring - Mentoring-Plan**

Der Mentoring-Plan ermöglicht es, die Beziehung zwischen dem/der Peer-Mentor/In und dem/der Mentee zu kanalisieren. Zu Beginn der Zusammenarbeit ist es ratsam, Zeit zu finden, um über die Ziele und Verantwortlichkeiten des/der Peer-Mentors/In und des/der Mentees zu sprechen.

Die folgende Vorlage kann, wenn sie an die individuellen Bedürfnisse angepasst wird, als Grundlage für Mentoring-Beziehungen dienen, um die gemeinsam vereinbarten Ziele und Parameter zu dokumentieren. Der/die Peer-Mentor/In und der/die Mentee sollten die folgenden Bereiche besprechen und vereinbaren:

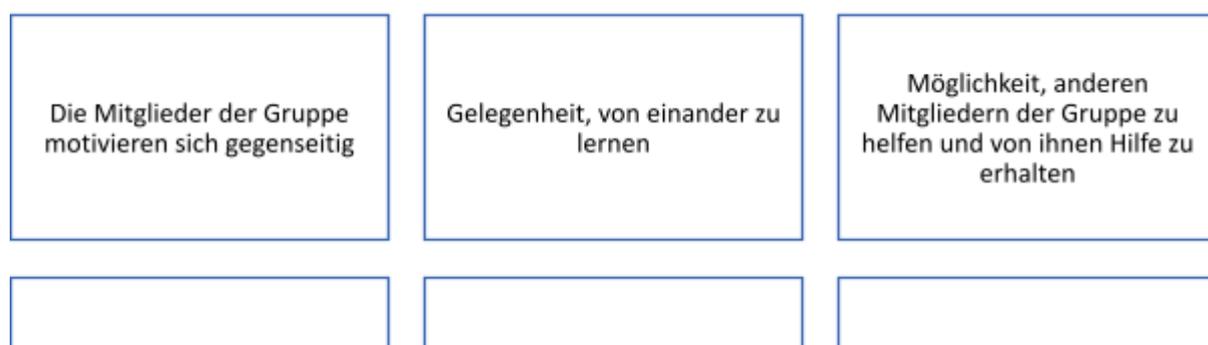
- 1. Ziele** (was sind die Erwartungen des/der Peer-Mentors/In und des/der Mentees, z. B. bessere Fähigkeiten für den Arbeitsmarkt des 21. Jahrhunderts zu erlangen, neue Karriereoptionen/-möglichkeiten des/der Mentees zu erkunden, Selbsterkenntnis, Wissen über das eigene Potenzial und die eigenen Fähigkeiten usw.)
- 2. Schritte zur Erreichung der oben genannten Ziele** (z. B. regelmäßige Treffen, Erkundung der Möglichkeiten von Bildungsaktivitäten)
- 3. Häufigkeit der Treffen** (Häufigkeit, Dauer und Ort der Treffen)
- 4. Vertraulichkeit** (Alle sensiblen Themen, die erörtert werden, sind vertraulich. Zu den Themen, die nicht besprochen werden dürfen, gehören folgende: ...)
- 5. Plan zur Bewertung der Wirksamkeit der Beziehung** (z. B. monatliche oder vierteljährliche Überprüfung der erreichten Ziele und Ergebnisse/Erfolge der Mentoring-Sitzungen)
- 6. Klausel über die Beendigung der Beziehung** (Für den Fall, dass eine der Parteien die Mentoring-Beziehung für unproduktiv hält und ihre Beendigung beantragt, verpflichten sich beide Parteien, die Entscheidung der betreffenden Person – des/der Mentors oder des/der Mentees - zu respektieren, ohne Fragen zu stellen oder Vorwürfe zu erheben).
- 7. Dauer** (Die Mentoring-Beziehung wird so lange fortgesetzt, wie sie für beide Parteien vorteilhaft und produktiv ist).
- 8. Datum und Unterschriften** (Peer-Mentor/In und auch Mentee)

Hook, E. (Hook, Edward W III und Audrey Wrenn; UAB Centre for Clinical and Translational Science Mentoring Contract.) empfiehlt, dass sowohl der/die Mentor/In als auch der/die Mentee ein separates Antragsformular mit den unten aufgeführten Fragen ausfüllen, die Antworten anschließend gemeinsam besprechen und sich auf die Ziele einigen. Der Vertrag sollte von allen, Mentor/In und Mentee, unterzeichnet werden. Die erste gemeinsame Überprüfung sollte einen Monat nach dem ersten Treffen stattfinden, mit dem Ziel, alle notwendigen Änderungen zu überprüfen und zu vereinbaren.



### 5.3. Gruppenaktivitäten in Peer-Mentoring-Diensten

Gruppen-Mentoring ist eine weitere Form von Mentoring-Diensten, die Peer-Mentoren/Innen bei der Arbeit mit Mentees über 50 Jahren nutzen können.



Gruppen-Mentoring basiert auf Gruppendynamik, aktivem sozialen Lernen und dem Erwerb von Wissen und praktischen Fähigkeiten durch persönliche Erfahrung, Feedback und praktische Erfahrungen.

Im Vergleich zum Einzel-Mentoring hat das Gruppen-Mentoring sowohl für den/die Mentor/In als auch für den/die Mentee die folgenden Vorteile: **Ein Nachteil des Gruppen-Mentorings** kann sein, dass trotz ähnlicher Lebenssituationen in der Gruppe Personen mit unterschiedlichen Voraussetzungen und Erwartungen vertreten sind. Daher hängt der Erfolg des Gruppen-Mentoring in hohem Maße von der Professionalität des/der Peer-Mentors/In ab, der in diesem Prozess auch die Rolle eines Dozenten spielt.

Das Gruppen-Mentoring kann **in drei Phasen** unterteilt werden:

1. Vorbereitungsphase
2. Durchführung der Gruppenaktivität
3. Bewertung der Gruppenaktivität

**1. In der Vorbereitungsphase** müssen vor Beginn des Gruppen-Mentorings die Bedürfnisse der Teilnehmer ermittelt werden, d. h. es müssen die folgenden Fragen beantwortet werden:

- Was ist die Zielgruppe des Mentorings?
- Was sind die Bedürfnisse der Klienten, für die wir das Gruppen-Mentoring organisieren?
- Wer soll in die Gruppe aufgenommen werden?
- Was ist das Ziel des Gruppen-Mentorings?
- Welche Art von Problem wollen wir mit dem Gruppen-Mentoring angehen?
- Welche Ressourcen stehen für das Gruppen-Mentoring zur Verfügung (räumlich, materiell, persönlich)?

Die Bildung einer Gruppe bedeutet in der Praxis, dass wir über die Größe und Zusammensetzung der Gruppe sowie über die Kriterien für die Auswahl der Teilnehmer entscheiden. Wir wählen die Mentees entsprechend den festgelegten Zielen aus. Die optimale Teilnehmerzahl für das Gruppen-Mentoring ist: 6-10 Personen

**2. Die Durchführung einer Gruppenaktivität** besteht aus drei Phasen: der Einführungsphase, dem Kern der Arbeit und der Abschlussphase.

**In der Einführungsphase** werden die Teilnehmer darauf vorbereitet, neue Informationen zu erhalten. Ziel ist es, eine angemessene Atmosphäre zu schaffen, die Aufmerksamkeit der Teilnehmer zu gewinnen und eine Arbeitsbeziehung zu ihnen aufzubauen. Die Einführungsphase besteht immer aus den folgenden Teilen: Eröffnung, Vorstellung des Peer-Mentors, Vorstellung der Gruppenaktivität, Vorstellung der Teilnehmer, Organisation der Gruppenaktivität, Erwartungen (Was erwarte ich von der Gruppenaktivität? Wie möchte ich dazu beitragen? Was sind meine größten Bedenken?)

**In der Arbeitsphase** erörtert der/die Peer-Mentor/In tiefer gehende Themen und bezieht die Teilnehmer aktiv mit ein. Die Aktivitäten sind in der Regel auf mehrere Tage aufgeteilt. Es ist daher wichtig zu verstehen, dass jeder Tag einen einleitenden Teil hat - wenn der/die Peer-Mentor/In die Atmosphäre innerhalb der Gruppe, die Arbeitsbereitschaft und die Zufriedenheit der Teilnehmer an diesem Tag ermittelt. Gemeinsam mit den Teilnehmern stellen sie den logischen Zusammenhang zwischen den an jedem Tag bereitgestellten Informationen dar. Jeder Tag muss einen Abschluss haben.

**Die letzte Phase folgt**, nachdem das gesamte geplante Programm des Gruppentreffens erfüllt wurde. Es ist notwendig, genügend Zeit zu reservieren, um die Gruppenaktivität abzuschließen und die Gesamtatmosphäre in der Gruppe abklingen zu lassen. Ziel der Abschlussphase ist es, die wichtigsten Ideen zusammenzufassen, den emotionalen Weg zu verlassen (durch eine Geschichte, ein Zitat, ein Video), den Teilnehmern zu danken, die Zufriedenheit mit der Gruppenaktivität zu erfassen und die Mentoring-Aktivität zu bewerten.

## **Gruppendynamik**

Die Gruppendynamik ist eine Zusammenfassung der Prozesse, die in sozialen Gruppen während ihrer Entstehung und ihres Bestehens ablaufen. Sie ist das Ergebnis der Interaktion von Individuen in einer Gruppensituation. Die Gruppendynamik setzt sich aus vielen Elementen zusammen, die miteinander interagieren und sich entwickeln.

Die grundlegenden Elemente der Gruppendynamik sind die folgenden:

1. **Ziele und Standards** - wohin wollen wir gemeinsam gehen, welche Wege und Verfahren wollen wir anwenden, um unsere Ziele zu erreichen
2. **Führung und Management, Motivation und Anregung** - die Art und Weise, wie wir die Standards anwenden
3. **Art der Kommunikation** - gegenseitige Beeinflussung der Gruppenmitglieder, Regeln für die Kommunikation zwischen den Mitgliedern der Gruppe
4. **Untergruppen** - ein natürliches Merkmal einer Gruppe von 4-5 Mitgliedern ist ihre Aufteilung in Untergruppen. Es ist wichtig zu beobachten, inwieweit sich die Untergruppen mit den Normen und Zielen der Großgruppe identifizieren.
5. **Struktur und Identität der Gruppe** - die Gruppe kann eine formelle oder informelle Struktur haben. Experten aus Erfahrung treffen am häufigsten auf formelle Gruppen, die in der Regel heterogen zusammengesetzt sind (mit Teilnehmern unterschiedlichen Alters, Geschlechts, Bildung, Arbeitsmarktsituation, Art der Behinderung usw.).
6. **Gruppenrollen und Gruppenpositionen** - Soziale Rollen stellen die Erwartungen der Gruppe an ein Mitglied und die Erfüllung dieser Erwartungen dar. Dies ist die Art und Weise, wie ein Mitglied der Gruppe mit anderen Mitgliedern der Gruppe zusammenarbeitet. M. Belbin definierte die folgenden 9 Teamrollen: Denker, Ressourcenermittler, Koordinator, Gestalter, Bewerter, Teamarbeiter, Umsetzer, Vervollständiger, Spezialist. Nach Mikuláščík ist niemand von uns darauf beschränkt, eine einzige Rolle zu erfüllen. Wir alle haben auch Nebenrollen, die vielleicht weniger wichtig sind, aber jeder von uns kann bis zu drei Nebenrollen haben. Die Rollen sind komplementär und bestimmte Kombinationen verbessern die Arbeitseffizienz.
7. **Gruppenentwicklungsphase, Gruppengeschichte** - die Gruppe entwickelt sich, durchläuft bestimmte Entwicklungsphasen (Formung, Sturm - Kristallisation, Standardisierung - Schaffung von Gruppenstandards, optimale Leistung - aktive Gruppenarbeit, Vertagung - Verteilung, der Prozess der Formung, des Sturms, der Standardisierung, der Leistung, der Vertagung)
8. **Atmosphäre innerhalb der Gruppe** - die Atmosphäre innerhalb der Gruppe wird von den Gruppenmitgliedern durch ihre täglichen Interaktionen geschaffen

9. **Zusammenhalt (Kooperation) und Spannung (Rivalität)** - ein natürliches Merkmal der Gruppenarbeit ist Kooperation und Rivalität. Die Rivalität um konstruktive Phänomene wird als positiv, die um destruktive Phänomene als negativ angesehen.

### Gruppenmanagement durch den/die Peer-Mentor/In in den einzelnen Entwicklungsphasen

Um eine optimale Leistung der Gruppe zu erreichen, muss der/die Peer-Mentor/In einige Anstrengungen unternehmen. Um die Funktionsweise der Gruppe und die möglichen Situationen, die innerhalb der Gruppe zu bewältigen sind, besser zu verstehen, kann das vom Psychologen B. W. Tuckman entwickelte Modell hilfreich sein. Sein Modell geht von der Annahme aus, dass jedes Team mehrere mehr oder weniger identische Phasen oder Stadien durchläuft, die bestimmte charakteristische Merkmale aufweisen.

Phasen	Merkmale der Gruppendynamik	Empfehlung
<b>Phase 1 - Erstkontakt und Orientierung, Ankunft</b>  <b>BILDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unsicherheit der Gruppenmitglieder, zurückhaltendes Verhalten, Distanz halten,</li> <li>- der Versuch, Menschen "in eine Schublade zu stecken",</li> <li>- Suche nach gültigen Normen,</li> <li>- Anzeichen für normales Verhalten,</li> <li>- geringeres Maß an Verantwortungsübernahme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ein Programm mit einer klaren und umfassenden Struktur vorbereiten,</li> <li>- ein gegenseitiges Kennenlernen ermöglichen,</li> <li>- ihre Erwartungen und Bedürfnisse an die Teilnehmer klären,</li> <li>- Ängste abbauen,</li> <li>- Gruppenregeln zu vereinbaren.</li> </ul>
<b>Phase 2 - Kampf um Macht, Kontrolle, Faulung</b>  <b>STORMING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Mitglieder beginnen, sich persönlicher zu verhalten,</li> <li>- es gibt einige Bemühungen, Einfluss zu gewinnen und Positionen zu etablieren,</li> <li>- es kommt zu Kritik, Diskussionen über das Verhalten des Anführers, Kämpfe um den Status,</li> <li>- Untergruppen werden gebildet,</li> <li>- es besteht die Gefahr, dass Mitglieder die Gruppe verlassen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- den Wettstreit um die Einnahme von Positionen nicht behindern,</li> <li>- den Rahmen für das Lernen abstecken</li> <li>- legen Sie die Regeln für den gegenseitigen Kontakt fest,</li> <li>- klären Sie Ihre Positionen,</li> <li>- Arbeitsmethoden anwenden, die es den Mitgliedern ermöglichen, ihre Stärken zu zeigen und sich auf die Kommunikation zu konzentrieren.</li> </ul>
<b>Phase 3 - Etablierung von Gruppenstandards</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Rivalität im Wettbewerb nimmt ab,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation und Zusammenarbeit erleichtern,</li> </ul>

<p>NORMIERUNG</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Zusammenarbeit intensiviert sich,</li> <li>- offene Kommunikation beginnt,</li> <li>- Austausch von Ideen und Meinungen, Klärung von Bedürfnissen beginnt,</li> <li>- die Teammitglieder beginnen, sich gegenseitig zu akzeptieren, Beziehungen zwischen den Teammitgliedern entwickeln sich.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die freie Entfaltung des Einzelnen und der Gruppe zu ermöglichen,</li> <li>- die Verantwortung verlagern,</li> <li>- gegenseitige Toleranz fördern.</li> </ul>
<p>Phase 4 - Aktive Gruppenarbeit</p> <p>PERFORMANCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Gruppe ist kohärent,</li> <li>- produktiv arbeitet,</li> <li>- der Einzelne identifiziert sich mit der Gruppe, akzeptiert sich gegenseitig,</li> <li>- es entsteht eine erhöhte Bereitschaft zu geben,</li> <li>- die Gruppe steuert sich überwiegend selbst.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- der Gruppe einen Teil der Führungsrolle übergeben,</li> <li>- Feedback an die Mitglieder und die Gruppe geben,</li> <li>- offen für den Gruppenprozess sein,</li> <li>- sich der Stärken und Schwächen der Mitglieder bewusst sein,</li> <li>- neue Erfahrungen zulassen.</li> </ul>
<p>Phase 5 - Teilung, Auflösung und Ausreise</p> <p>ABSCHIED</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- neue Unruhe in der Gruppe,</li> <li>- ambivalente gegenseitige Beziehungen,</li> <li>- Versuch, eine Trennung zu vermeiden,</li> <li>- Suche nach neuen Gruppen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-die Möglichkeiten des Transfers und der Anwendung von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten aufzeigen,</li> <li>-die gewonnenen Erfahrungen auswerten und zusammenfassen,</li> <li>- Zukunftsperspektiven ins Auge fassen,</li> <li>- das Geschehen in der Gruppe reflektieren,</li> <li>- positive Erinnerungen fördern.</li> </ul>

#### 5.4. Motivationsstrategien für aktives Altern (für Menschen 50+)

Ziel des/der Peer-Mentors/In ist es, Methoden zu finden, die dem/der Mentee helfen, alle seine/ihre Motivationsressourcen - sowohl externe als auch interne - zu erkennen, zu starten und konsequent zu nutzen. Die eigene innere Motivation ist jedoch der eigentliche "Antriebsmotor" für den/die Mentee, der für die Umsetzung und spätere Aufrechterhaltung und Stabilität von Veränderungen wesentlicher ist.

Das Leben ist von ständigen Veränderungen bestimmt. Das erste Problem, dem sich der Einzelne in der heutigen hektischen Zeit täglich stellen muss, ist die Anpassung an diese ständigen Veränderungen. Der Mensch muss in der Lage sein, wirksam auf Veränderungen in der äußeren Umgebung zu reagieren. Der Prozess der Veränderung beginnt damit, dass wir uns der Notwendigkeit von Veränderungen bewusst werden.

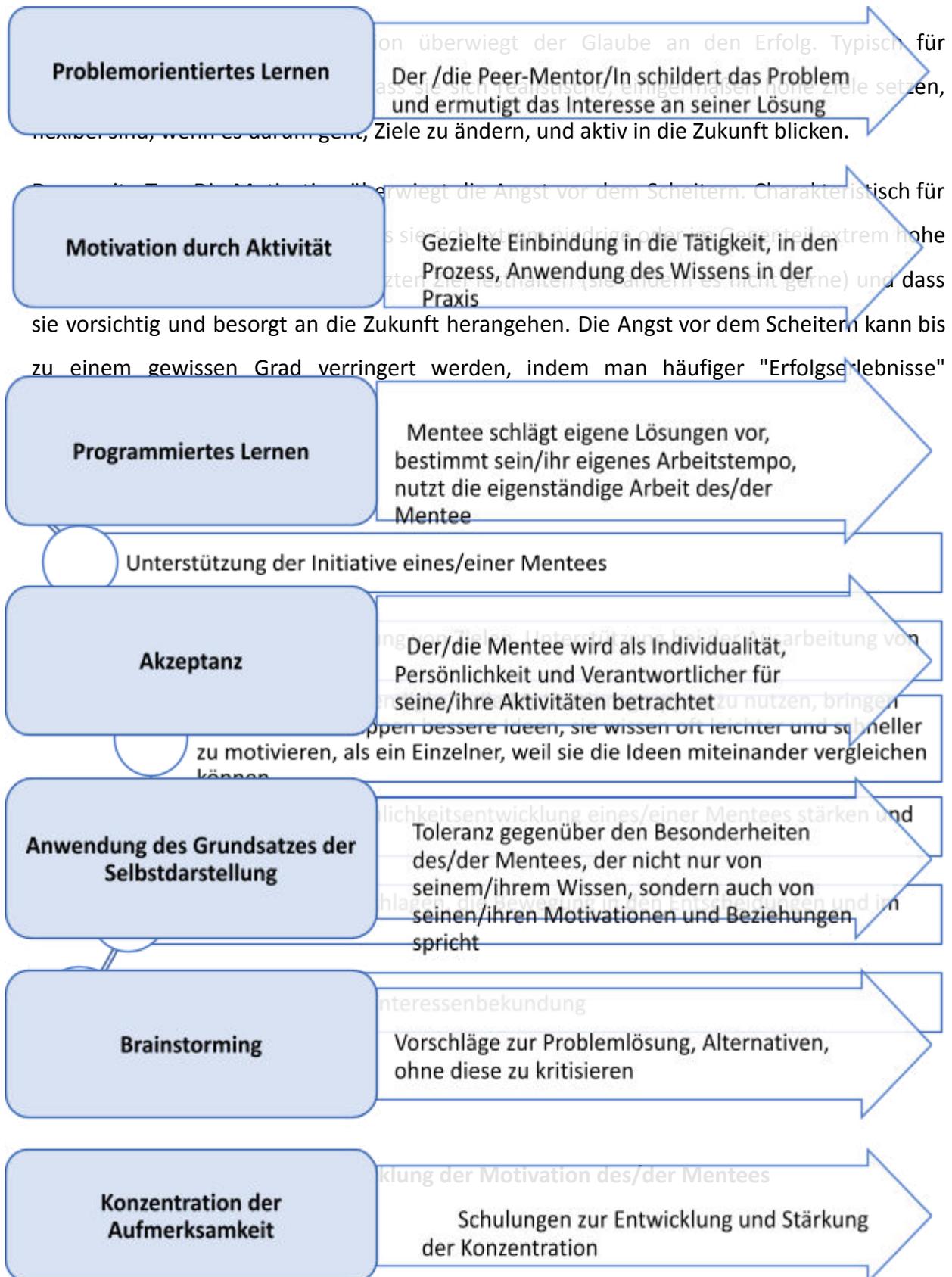
Bis vor kurzem war es relativ üblich, dass eine Person ihre gesamte berufliche Laufbahn oder einen wesentlichen Teil davon in einem Unternehmen verbrachte. Der Wechsel des Arbeitsplatzes wurde sehr empfindlich wahrgenommen. Eine Person, die mehrmals den Arbeitsplatz wechselte, galt als illoyal und als unzuverlässig und unbeständig. Dies ist heute nicht mehr der Fall.

Allerdings sind die Menschen von ihrem Wesen her resistent gegen Veränderungen. Wenn sie die Veränderung akzeptieren sollen, müssen sie motiviert werden. Motivation ist eine Kraft, die den Menschen zur Aktivität, d. h. auch zum Lernen, antreibt. Motivierte Menschen wollen ihr Bestes geben, und zwar nicht "für jemanden", sondern für sich selbst, für ihr inneres Gefühl.

Es gibt zwei Arten von Motivation, die bei der Arbeitsmotivation eines Menschen eine wichtige Rolle spielen:

Eine tiefere und länger anhaltende Wirkung hat die innere Motivation, die ein Teil der individuellen Person ist. Der Mensch hat ein natürliches Bedürfnis, seine Fähigkeiten zu entwickeln. Die Unterstützung und Umsetzung des lebenslangen Lernens kann daher wesentlich zur Motivation beitragen und die Verbesserung der Arbeitsleistung fördern und anregen.

Es lassen sich zwei Grundtypen von Persönlichkeiten hinsichtlich der bei ihnen vorherrschenden Motivationseinflüsse unterscheiden:



## 5.5. Quiz

**1. Welche Methode wird am häufigsten verwendet, um das Ziel eines Betreuungsplans zu bestimmen?**

- a. SMART- oder SMART(-E-R)-Methode

- b. Die CANVA-Methode
- c. Die BELBIN-Methode

## **2. Was bedeutet die Spezifität des Ziels?**

- a. Die Spezifität des Ziels bedeutet nicht, dass es sich um eine konkrete Idee handelt.
- b. Die Spezifität des Ziels bedeutet Antworten auf die Fragen: Was wollen Sie erreichen? Warum wollen Sie es erreichen? Wie können Sie es erreichen?

## **3. Wann können wir das Ziel effizienter erreichen?**

- a. Wenn wir dazu die Zahlen addieren.
- b. Wir müssen keine Referenzwerte unseres Fortschritts hinzufügen, eine einfache Formulierung reicht aus und wir können das Ziel effizienter erreichen.

## **4. Was bedeutet "erreichbares Ziel"?**

- a. Ein erreichbares Ziel bedeutet, dass wir uns nicht um andere Aufgaben kümmern müssen, sondern einfach das Ziel verfolgen können.
- b. Ein Ziel ist erreichbar, wenn es ungefähr festgelegt ist.
- c. Ein Ziel ist erreichbar, wenn es realistisch gesetzt ist.

## **5. Was versteht man unter Brainstorming?**

- a. Brainstorming bedeutet Gesundheitsprobleme des menschlichen Gehirns.
- b. Brainstorming ist ein Prozess, bei dem so viele Ideen wie möglich in Betracht gezogen werden, um das Ziel zu erreichen, auch wenn einige davon unrealistisch erscheinen können.
- c. Brainstorming wird nicht in objektiven Situationen eingesetzt.

## **6. Was ist ein Mentoring-Plan?**

- a. Ein Mentoring-Plan ist eine Methode zur Planung der Gehaltskosten eines/einer Mentees.
- b. Der Mentoring-Plan ermöglicht es, die Beziehung zwischen dem/der Peer-Mentor/in und dem/der Mentee zu kanalisieren. Er dient als Grundlage

für Mentoring-Beziehungen, indem er/sie die gemeinsam vereinbarten Ziele und Parameter dokumentiert.

**7. Der/die Peer-Mentor/In und der/die Mentee sollten die folgenden Bereiche besprechen und vereinbaren:**

- a. Häufigkeit der Treffen, Plan zur Bewertung der Wirksamkeit der Beziehung, Klausel über die Beendigung der Beziehung.
- b. Regelmäßige Treffen müssen nicht vereinbart werden, zufällige Treffen sind ausreichend.
- c. Alle Bereiche des Lebens, es gibt keine verbotenen Themen.

**8. Der Mentoring-Plan muss nicht enthalten:**

- a. Unterschriften von Peer-Mentor/In und Mentee
- b. Dauer
- c. Eine weitere Kontaktperson

**9. Gruppen-Mentoring-Aktivitäten basieren auf:**

- a. Gruppendynamik, aktives soziales Lernen und Erwerb von Wissen und praktischen Fähigkeiten durch persönliche Erfahrung, Feedback und praktische Erfahrungen.
- b. Gruppendynamik, aktives soziales Lernen, jedoch ohne Erwerb von Kenntnissen und praktischen Fertigkeiten
- c. Feedback und praktische Erfahrungen.

**10. Zu den Vorteilen des Gruppen-Mentoring gegenüber dem Einzel-Mentoring gehören (mehrere richtige Antworten):**

- a. Unterschiedliche Annahmen der Mentees
- b. Die Mitglieder der Gruppe motivieren sich gegenseitig
- c. Eine Gelegenheit, voneinander zu lernen
- d. Eine Möglichkeit, anderen Gruppenmitgliedern zu helfen und von ihnen Hilfe zu erhalten

- e. Unterschiedliche Erwartungen an die Mentees

**11. Das Gruppen-Mentoring kann in folgende Phasen unterteilt werden:**

- a. Vorbereitungsphase, Durchführung der Gruppenaktivität, Auswertung der Gruppenaktivität
- b. Vorbereitungsphase
- c. Durchführung der Gruppenaktivität, Bewertung der Gruppenaktivität

**12. Im Rahmen der Bedarfsanalyse ermitteln wir nicht:**

- a. Die Bedürfnisse der Mentees, für die wir das Gruppen-Mentoring organisieren.
- b. Die familiären und finanziellen Verhältnisse der Teilnehmer.
- c. Was ist das Ziel des Gruppen-Mentorings?
- d. Welche Ressourcen stehen für das Gruppen-Mentoring zur Verfügung (räumlich, materiell, persönlich)?

**13. Die optimale Teilnehmerzahl für das Gruppen-Mentoring ist:**

- a. 20 Menschen und mehr
- b. 50 Menschen and mehr
- c. 6-10 Menschen

**14. Die Gruppendynamik in einer Gruppen-Mentoring-Aktivität ist nicht:**

- a. Eine Harmonie zwischen den Familienmitgliedern.
- b. Eine Zusammenfassung der Prozesse, die in sozialen Gruppen während ihrer Entstehung und Existenz ablaufen.
- c. Das Ergebnis der Interaktion von Individuen in einer Gruppensituation.

**15. Zu den grundlegenden Elementen der Gruppendynamik im Rahmen der Gruppenbetreuung gehören nicht:**

- a. Entwicklungsphase der Gruppe, Geschichte der Gruppe
- b. Struktur und Identität der Gruppe

- c. Ziele und Standards
- d. Untergruppen
- e. Familienbeziehungen
- f. Gruppenrollen und Gruppenpositionen
- g. Atmosphäre innerhalb der Gruppe
- h. Führung und Management, Motivation und Stimulation
- i. Art der Kommunikation
- j. Zusammenhalt (Kooperation) und Spannung (Rivalität)

**16. Die Merkmale der Entstehungsphase sind:**

- a. Es kommt zu Kritik, Diskussionen über das Verhalten der Führungskraft, Kämpfe um den Status.
- b. Die Zusammenarbeit wird intensiver, es entsteht eine offene Kommunikation.
- c. Verunsicherung der Gruppenmitglieder, zurückhaltendes Verhalten, Distanzierung, Versuch, Menschen "in eine Schublade zu stecken", Suche nach gültigen Normen.

**17. Die Merkmale der Normierungsphase sind:**

- a. Es werden Untergruppen gebildet, es besteht die Gefahr, dass Mitglieder die Gruppe verlassen.
- b. Offene Kommunikation beginnt, Austausch von Ideen, Meinungen, Klärung von Bedürfnissen.
- c. Neue Unruhe in der Gruppe, ambivalente gegenseitige Beziehungen, Versuch, eine Auflösung zu vermeiden.

**18. Die Entwicklungsphase der Gruppe umfasst keine (mehrere richtige Antworten)**

- a. Bildung
- b. Motivation
- c. Stürmen
- d. Coaching

- e. Normierung
- f. Durchführen
- g. Abschied

**19. Die Anwendung des Prinzips der Selbstdarstellung bedeutet: Application of self-expression principle means:**

- a. Toleranz gegenüber den Besonderheiten des/der Mentees, der/die nicht nur von seinem Wissen, sondern auch von seinen/ihren Motivationen und Beziehungen spricht.
- b. Training zur Entwicklung und Stärkung der Konzentration.
- c. Der/die Mentee wird als Individualität, Persönlichkeit und verantwortliche Person für seine/ihre Aktivitäten betrachtet.

**20. Programmieretes Lernen bedeutet:**

- a. Gezielte Einbeziehung in die Aktivität, in den Prozess, Anwendung des Wissens in der Praxis.
- b. Mentee schlägt eigene Lösungen vor, bestimmt sein/ihr eigenes Arbeitstempo, nutzt eigenständige Arbeit des/der Mentee.
- c. Unterbreitung von Vorschlägen zur Problemlösung, Alternativen, ohne diese zu kritisieren.

## 5.6. Literatur

1. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.
2. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
3. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
4. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. In *Andragogika* 1/2006.

5. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. In *Andragogika* 3/2007.
6. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In *Andragogika* 3/2006.
7. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.
8. Tholtová, J. at all. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.

### 5.7. Annex 5 Quiz Antworten

Fragen	Antworten
Frage 1	a
Frage 2	b
Frage 3	a
Frage 4	c
Frage 5	b
Frage 6	b
Frage 7	a
Frage 8	c
Frage 9	a
Frage 10	b, c, d
Frage 11	a
Frage 12	b
Frage 13	c
Frage 14	a
Frage 15	e

Frage 16	c
Frage 17	b
Frage 18	b, d
Frage 19	a
Frage 20	b

## 6. Innovative Formen von Peer-Mentoring-Diensten im Online-Bereich

### 6.1. Mittel zur Kommunikation und gemeinsamen Austausch

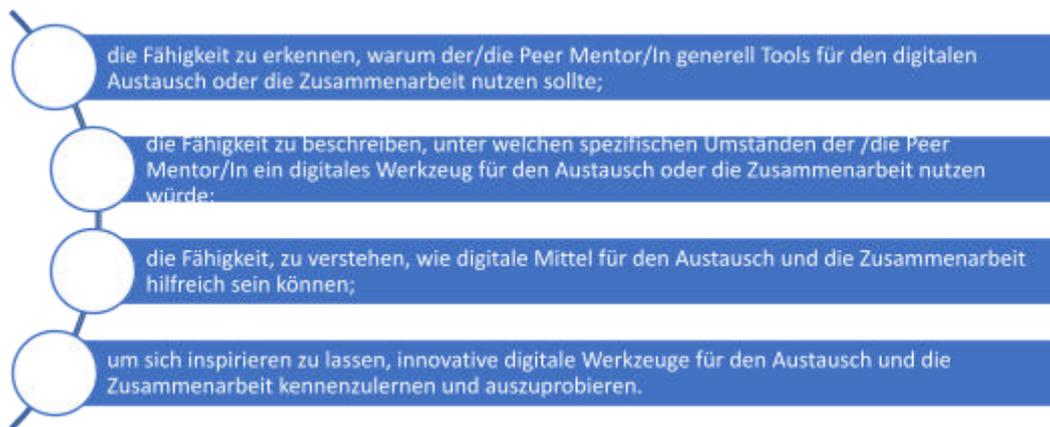
In der heutigen Zeit, in der man ständig dem Wandel unterworfen ist, kann man am besten daran teilhaben, indem man lernt, den ständigen Wandel zu berücksichtigen und sich ihm anzupassen. Das Bewusstsein für den Wandel erfordert nicht nur Aufmerksamkeit für das Hier und Jetzt, sondern auch für die Zukunft und das, was vor uns liegt.

Dieses Modul soll den Peer-Mentoren/Innen helfen, ihre digitalen Fähigkeiten zu entwickeln, um ihr Vertrauen in die Nutzung verschiedener Online-Räume zu stärken.

Online-Innovationen sind für viele Peer-Mentoren/Innen noch unbekannt, werden aber in Zukunft immer wichtiger werden. Daher ist es für sie wichtig, mit den technologischen Entwicklungen Schritt zu halten und sie in ihr Mentoring-Programm für ihre Mentees einzubeziehen (Barnes et al., 2020). Gleichzeitig entwickelt sich die Arbeit der Mentoren/Innen mehr und mehr in Richtung technologiebasierter Arbeitsweisen. Dies erfordert eine persönliche Entwicklung in Bezug auf das Thema Technologie. Die Fähigkeit, verschiedene Tools für den Austausch und die Zusammenarbeit auszuwählen und zu nutzen, ist daher eine notwendige technologische Kompetenz für alle Peer-Mentoren/Innen.

Die Integration neuer digitaler Technologien in die Arbeit von Peer-Mentoren/Innen ist mehr als der Erwerb technologischer Fähigkeiten oder das Verständnis von Funktionalitäten. Sie erfordert auch die Bereitschaft der Mentoren/Innen, die persönlichen Veränderungen zu akzeptieren, die für die Übernahme dieser technologischen Kompetenzen erforderlich sind.

(Barnes et.al., 2020). Zu den Lernzielen dieses Moduls gehören daher:



Wenn wir von der Fähigkeit sprechen, sich an den ständigen Wandel auf dem Arbeitsmarkt anzupassen, sprechen wir eigentlich von nachhaltiger Beschäftigungsfähigkeit und lebenslanger Entwicklung (Van der Heijde & Van der Heijden 2006; De Vos, van der Heijde & Akkermans, 2020).

In den letzten Jahren hat sich die Arbeit der Mentoren/Innen aufgrund der zunehmenden Bedeutung der lebensbegleitenden Beratung und Bildung, der Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt durch die Einführung neuer Technologien, des demografischen Wandels, der Globalisierung, der erhöhten Mobilität und der Zunahme der im Internet verfügbaren Informationen stark verändert.

Wie können sie die Kontinuität ihrer eigenen Arbeit ohne die Möglichkeit eines persönlichen Treffens mit ihren Kunden sicherstellen? Wie können sie sich an die neue Realität anpassen, indem sie die verfügbaren Möglichkeiten der Online-Kommunikation und -Beratung nutzen? Welche Anforderungen stellt dies an ihre eigenen digitalen Beratungskompetenzen? Wie können sie sich diese Kompetenzen aneignen?

Peer-Mentoren/Innen müssen über ein breites und aktuelles digitales Wissen verfügen, das ohne das Internet nicht möglich ist. Die Nutzung von Online-Kommunikationsmitteln erfordert von Peer-Mentoren/Innen digitale Fähigkeiten. Diese Fähigkeiten können entwickelt werden und stellen eine Herausforderung für Peer-Mentoren/Innen dar, um den Wert ihrer Arbeit auf einem dynamischen Arbeitsmarkt zu erhöhen. Die Durchführung von Einzel- und Gruppenberatungen in Online-Form ist eine größere Herausforderung als die Beratung von Angesicht zu Angesicht. Sie erfordert eine konsequente Vorbereitung und

Organisation einer umfassenden Beratung. Viele Online-Kommunikationstools haben Anleitungsvideos zur Registrierung, Installation und Nutzung der Anwendung entwickelt. Für die Peer-Mentoren/Innen bedeutet dies nicht nur, dass sie lernen müssen, mit ihren Mentees über die Online-Tools zu kommunizieren, sondern auch, dass sie die verwendeten Materialien zusammenfassen und speichern, eine Datenbank mit den Klienten und ihren Ergebnissen führen und die Umsetzung der Aktionspläne überwachen müssen.

Wie gut wir in der Lage sind, die Technologie zu nutzen, ist das, was wir "digitale Kompetenz" nennen. Die Forschung zeigt, dass es einige Faktoren gibt, die die Schwierigkeiten bei der Bewältigung der Digitalisierung der Arbeit verringern:

➡ Wie gut sind Sie in der Lage, Technologien (Hardware- und Software-Tools) effektiv, effizient und verantwortungsbewusst zu nutzen?

➡ Was verstehen Sie eigentlich von IKT und denken Sie, dass es für Ihre Zukunft wichtig ist, mehr darüber zu wissen?

➡ Was halten Sie von der Bedeutung des "computergestützten Denkens" (in der Lage sein, wie ein Informatiker zu denken)?

➡ Können Sie Medien bewusst, kritisch und aktiv nutzen?

➡ Wie gut sind Sie im Suchen / Finden, Auswählen, Verarbeiten, Analysieren der richtigen Informationen?

Die Entwicklung der digitalen Kompetenz umfasst:

**1. Unabhängige Recherche:** Ein großer Teil der digitalen Kompetenz besteht darin, herauszufinden, wie man Technologien nutzt, die man noch nie gesehen hat oder von denen man nur flüchtige Kenntnisse hat. Die Fähigkeit, eigenständig zu recherchieren und Probleme zu lösen, ist ein Zeichen für die Fähigkeit eines Kunden, sich an dynamische technologische Landschaften anzupassen - ein unglaublich wertvolles Gut. Die Technologiebranche ist wie geschaffen für lebenslanges Lernen. Wenn Sie das anstreben und das Zeug dazu haben, sind Sie hier genau richtig.

**2. Vertrautheit mit Begriffen und gängigen Plattformen:** Digitale Kompetenz bedeutet, dass Sie sich in der digitalen Landschaft auskennen. Auch der Umgang mit grundlegender Bürosoftware gehört zur digitalen Kompetenz. Man sollte wissen, wie man Microsoft Office® oder Google®-Anwendungen verwendet. Die Grundsätze, die Microsoft bei der Entwicklung

seiner Bürosoftware-Suite festgelegt hat, wurden von vielen Softwareentwicklern übernommen. Wenn man Office kennt, kann man mit den meisten Anwendungen umgehen.

**3. Zusammenarbeit:** Die Fähigkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, mag nicht wie eine digitale Fähigkeit erscheinen, aber Sie sind Teil eines Teams. Wenn das gesamte Team Teil eines Ökosystems ist, das einen Strauß verschiedener Technologien verwendet, macht die Fähigkeit, Zusammenarbeit und unabhängige Problemlösung zu kombinieren, echte digitale Kompetenz zu einer abgerundeten beruflichen Eigenschaft.

**4. Anpassung an neue Technologien:** Einer der wichtigsten Aspekte der digitalen Kompetenz ist die Fähigkeit, sich sehr schnell an neue Technologien anzupassen. Neue Tools, Technologien und Software werden auf den Markt kommen, und Sie müssen sich daran gewöhnen, sich je nach Bedarf anzupassen.

**5. Unterrichten oder Erklären der von Ihnen verwendeten Technologien:** Digitale Kompetenz bedeutet sowohl Verständnis als auch kontinuierliche Wissensvermittlung. Dies ist wichtig, weil Sie für den Rest Ihrer Laufbahn sowohl mit dem Lernen als auch mit dem Lehren von Technologien befasst sein werden.

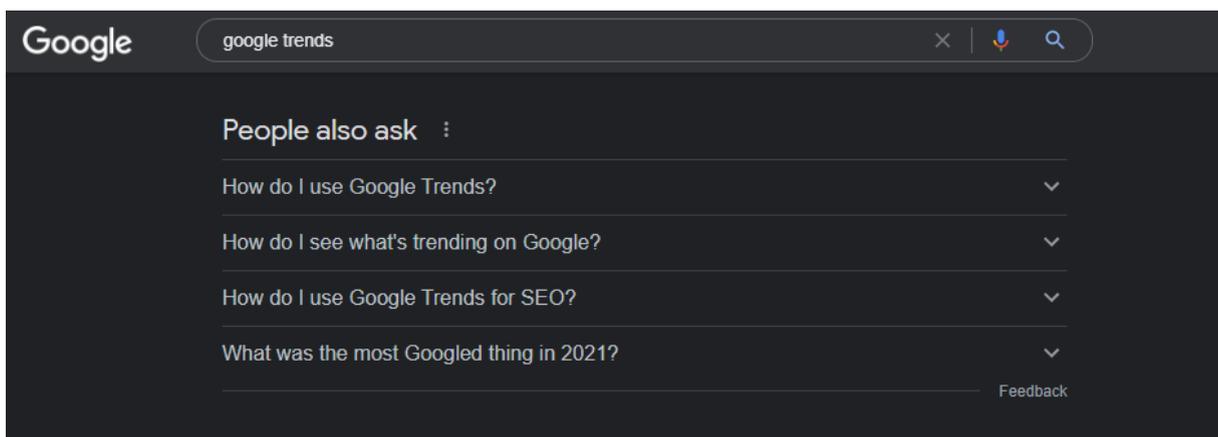
In der digitalen Welt sind Informationen viel schneller zugänglich als je zuvor. Internet-Suchmaschinen und Online-Datenbanken geben uns heute die Möglichkeit, Informationen zu jedem beliebigen Thema zu finden. Die Online-Welt bietet jedoch auch jedem die Möglichkeit, Informationen über alles Mögliche weiterzugeben. Kritisches Denken ist die Fähigkeit, Fakten von Fiktion zu unterscheiden und sich eine Meinung zu einem Thema zu bilden. Das Hauptproblem ist nicht der Prozess der Informationsbeschaffung, sondern vielmehr, was jeder Einzelne mit den gefundenen Informationen macht.

"Kritisches Denken ist die Fähigkeit, klar und rational zu denken, indem man die logische Verbindung zwischen Ideen versteht. Es ist der intellektuell disziplinierte Prozess des aktiven und geschickten Konzipierens, Anwendens, Analysierens, Synthetisierens und Bewertens von Informationen, die aus unterschiedlichen Quellen stammen. (Kaur, K., Upadhyay, P. 2017, 2)

Um eine effiziente Suche im Internet zu ermöglichen, muss jedes relevante Suchwort in den Google-Index eingegeben werden. Diese Schlüsselwörter werden von Google bewertet, und einige Seiten haben Schlüsselwörter, die mehr wert sind, d. h., sie machen den Inhalt einer bestimmten Website relevanter für ein bestimmtes Thema als den einer anderen Seite.

Diese Einstufung führt dazu, dass eine Seite in die Kategorie TOP1 aufsteigt, während andere Seiten nicht einmal in die TOP10 kommen.

Die Relevanz und die "Popularität" von Schlüsselwörtern ändern sich ständig, wenn wir uns als Datensammler an einem bestimmten Thema beteiligen. Für Google ist es sehr wichtig, die aktuellen Suchbegriffe und Keywords zu kennen. Die Prinzipien "andere haben gesucht" oder "empfohlene Suchanfragen" werden auch von Google genutzt, wobei zwei sehr einfache Lösungen verwendet werden. Eine davon ist die so genannte "Autovervollständigung", die viele von uns wahrscheinlich kennen, und die Endungen anbietet, wenn ein Schlüsselwort in das Suchfeld eingegeben wird. Die andere ist die vorgeschlagene Suche in diesem Thema unter den TOP 10 Suchergebnissen, mit der Google unsere Aktivität unterstützen möchte, indem es Suchbegriffe anbietet, die von anderen Personen eingegeben wurden.



Der Suchmaschinen-gigant muss sich im Wesentlichen mit folgendem Problem der Nutzer auseinandersetzen: Wie kann ich eine Frage zu einem Thema stellen, mit dem ich nicht vertraut bin?

Deshalb richtet Google für die Nutzer Plattformen ein, die so einfach und visuell verdaulich wie möglich sind - und hinter denen sich Prozesse verbergen, die viel komplexer sind, als wir sie wahrnehmen können - und Google möchte seine Algorithmen nicht veröffentlichen, da dies die Möglichkeit des Missbrauchs eröffnen würde.

Die meisten Nachrichtenseiten und Websites enden mit dem Domännennamen des Landes, in dem sie ihren Sitz haben, z. B. nimmt [www.google.com](http://www.google.com) seine Domänenerweiterung, d. h. [google.de](http://google.de) in Deutschland, [google.pt](http://google.pt) in Portugal, [google.hu](http://google.hu) in Ungarn, [google.sk](http://google.sk) in der Slowakei, [google.bg](http://google.bg) in Bulgarien, [google.pl](http://google.pl) in Polen. Das bedeutet zum Beispiel, dass die

Website in diesem Land registriert ist und dass die Behörden in diesem Land gegen sie vorgehen können, wenn sie einen Rechtsverstoß begehen. Wenn die Endung der Website **.info, .net, .org**, .in oder ähnlich lautet, ist der Betreiber in der Regel nicht in diesem Land registriert, und im Falle eines Verstoßes, z. B. bei der Veröffentlichung von Fake News, ist es für die Behörden viel schwieriger, gegen ihn vorzugehen, möglicherweise können sie ihn überhaupt nicht belangen.

Seitdem es Google gibt, möchten die Nutzer Informationen zu jedem einzelnen Inhalt auf "automatisierte" Weise abrufen. Eines dieser Beispiele ist <https://keywordsheeter.com/>, eine Seite, die die oben erwähnten "empfohlenen Schlüsselwörter" sammelt.

## 6.2. Auswahl der richtigen Kommunikations- und Austauschwerkzeuge

Bei der Bereitstellung von Online-Diensten ist es wichtig, dass Sie die richtigen digitalen Kommunikationswerkzeuge für Ihren Beratungsbedarf auswählen und einsetzen können. Dieses Kapitel bietet Ihnen grundlegende Informationen über Online-Kommunikation und -Interaktionen unter den Bedingungen des 21. Jahrhunderts, einen Überblick über die am häufigsten verwendeten Online-Kommunikationswerkzeuge, die Auswahl geeigneter Online-Werkzeuge und die Möglichkeiten der Anwendung dieser Werkzeuge in Online-Peer-Mentor-Diensten.

Überblick über Online-Tools zur gemeinsamen Nutzung. Es gibt viele Online-Kommunikationstools. Die am häufigsten verwendeten synchronen Online-Kommunikationstools bei der Bereitstellung von Peer-Mentor-Diensten sind:

**Zoom** ist eine kostenlose Anwendung, deren Grundfunktion darin besteht, virtuelle Meetings (Einzel-, Gruppen-, Massenmeetings) zu erstellen und zu planen. Sie können sowohl mit Audio als auch mit Video kommunizieren. Es umfasst Funktionen wie Bildschirmfreigabe, Live-Chat und Teilnehmernachrichten. Mit der kostenlosen Version können Sie ohne Aufpreis eine Sitzung mit maximal 100 Teilnehmern und einer Dauer von maximal 40 Minuten abhalten. Beim One-to-One-Mentoring gibt es keine Begrenzung der Gesprächsdauer. Es gibt auch kostenpflichtige Versionen mit zusätzlichen Funktionen wie

Breakout-Räumen, Quizfragen usw.. Sie können die Anwendung hier herunterladen:  
<https://zoom.us/download>

**Über Skype**, eine kostenlose Anwendung, mit der Sie Treffen mit Ihren Kunden einzeln oder in Gruppen organisieren können? Die Nutzung von Skype ist kostenlos - für das Versenden von Nachrichten und für Sprach- und Videogespräche mit einer Gruppe von bis zu 100 Personen ohne Zeitbegrenzung. Gegen eine geringe Gebühr bietet es weitere Optionen, z. B. das Anrufen von Telefonen oder das Versenden von SMS-Nachrichten. Sie können die Anwendung hier herunterladen: <https://www.skype.com/en/get-skype/>

**Microsoft Teams** ist eine Unternehmensplattform, die Textkommunikation und Videokonversation ermöglicht und die Möglichkeit bietet, Dateien zu speichern und andere Anwendungen in diese Umgebung zu integrieren. Der Dienst ist in Office 365 Prepaid integriert. Der sichere Gastzugang zu Microsoft Teams ermöglicht es Benutzern in Ihrem Unternehmen, auch mit Personen außerhalb des Unternehmens zusammenzuarbeiten. Nach der Aktivierung des externen Zugriffs kann jeder, der über eine Unternehmens- oder normale E-Mail (Gmail, Outlook, List usw.) verfügt, als Gast an Ihren MS Teams teilnehmen und sich an Teamchats, Besprechungen und auch an Dateien beteiligen. Sie können Whiteboard für alle Zeichenfunktionen verwenden. Mit MS Forms können Sie Fragebögen austauschen. Sie können die Anwendung hier herunterladen:  
<https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-teams/log-in>

Mit **Google Meet** kann jeder, der über ein Google-Konto verfügt, ein Online-Meeting mit bis zu 100 Teilnehmern einrichten und sich bis zu 60 Minuten lang mit anderen in einem einzigen Meeting verbinden. Größere Organisationen können kostenpflichtige Funktionen nutzen, darunter Meetings mit bis zu 250 internen oder externen Teilnehmern und Live-Übertragungen mit bis zu 100.000 Zuschauern innerhalb ihres Bereichs. Eingeladene Gäste können an der Online-Videokonferenz auf ihrem Computer (auch auf mobilen Geräten) mit jedem modernen Webbrowser teilnehmen, ohne zusätzliche Software installieren zu müssen. Sie können erweiterte kostenpflichtige Anwendungen herunterladen:  
<https://apps.google.com/intl/sk/meet/pricing/>

**GoToMeeting** ist eine kommerzielle Software für Videokonferenzen, Webinare und Online-Meetings, die es Ihnen ermöglicht, sich mit Kollegen, Kunden, Fachleuten oder Partnern zu verbinden. Sie enthält die wichtigsten Funktionen für die gemeinsame Nutzung des Whiteboard-Bildschirms, die Erstellung von Meinungsumfragen und verschiedenen interaktiven Umfragen oder die Möglichkeit, einen permanenten Raum für den ganzen Tag zu schaffen. Die Anwendung ist zugänglich: <https://www.goto.com/>

**Whereby** ist ein Webdienst, mit dem Sie sehr schnell eine Videokonferenz einrichten können, ohne eine Anwendung installieren zu müssen. Nach der Registrierung und dem Sperren des Online-Raums können Sie einen Link an den (die) Kunden oder Kollegen senden, die an der Konferenz teilnehmen sollen. Nach Abschluss des Gesprächs bleibt der Raum erhalten. Mit der kostenlosen Version können Sie innerhalb von 45 Minuten mit 100 Teilnehmern in Verbindung treten, bei der Kommunikation mit einer Person können Sie unbegrenzt viele Sitzungen abhalten. Anmeldung: <https://whereby.com/>

**Das Mentimeter-Tool** eignet sich für interaktive Online-Meinungsumfragen, Quiz, Präsentationen mit Bildern und Texten. Sie können in verschiedenen Teilen des Gruppen-Mentoring-Prozesses eingesetzt werden. Der Klient kann seine Meinung zu verschiedenen Themen anonym mitteilen, und der/die Peer Mentor/In teilt die Ergebnisse in Form von interessanten Grafiken mit. Die Anwendung ist frei zugänglich: <https://www.mentimeter.com/>

**Google Jamboard** eignet sich als Eisbrecher, für interaktive Online-Meinungsumfragen, Gruppenarbeit im Mentoring, Präsentationen mit Bildern und Texten. Die Anwendung ist frei zugänglich: <https://jamboard.google.com>

**Google Hangouts** ist ein kostenloser Dienst für Konversation, Audio- und Videokonversation. In der klassischen Version von Google Hangouts können die Nutzer einzeln oder in Gruppen von bis zu 150 Personen Nachrichten verschicken. Sie können auch ein Videogespräch mit anderen Einzelpersonen oder in Gruppen von bis zu 10 Personen führen. Zugang: <https://hangouts.google.com/>

**Facebook** wird beim Online-Mentoring am häufigsten zur Bildung von Gruppen mit einem gemeinsamen Ziel und Interesse, zum Streaming von Videos über den Dienst Facebook Live und zum Versenden von Nachrichten über Facebook Messenger verwendet. Es ist ein gutes Instrument, um Massen zu einem bestimmten Thema zu motivieren und sie durch den Austausch ihrer eigenen Erfahrungen zu ermutigen. Anmeldung: <https://www.facebook.com/>.

Es gibt viele Online-Tools, die dem/der Peer-Mentor/In helfen können, seine/ihre eigene persönliche Marke und sein/ihr Image aufzubauen. Zu den am häufigsten genutzten gehören die folgenden:

Eine eigene Website ermöglicht es Ihnen, Ihre eigenen Dienste sichtbar zu machen und nach Ihren eigenen Bedürfnissen zu gestalten. Sie eignet sich daher besser für Marketingzwecke wie Profile in sozialen Netzwerken, wobei diese auch ihre Berechtigung in der Arbeit eines/einer Peer Mentors/In haben. Der/die Peer-Mentor/In kann auch selbst eine Website erstellen, und zwar mit frei verfügbaren Programmen wie z.B.: WordPress (<https://wordpress.com/website-builder/>).

Es ist eine geeignete interaktive Form, um sich an seine/ihre potenziellen Kunden zu wenden und seine/ihre Dienstleistungen im Peer-Mentoring vorzustellen. Außerdem ermöglicht es ihnen, durch Kommentare und Videodiskussionen miteinander zu kommunizieren. Der/die Peer-Mentor/In kann ein qualitativ hochwertiges Video über sich selbst wie folgt erstellen: Erstellen Sie ein Skript, das nicht länger als 5 Minuten ist, bereiten Sie es auf Ihre Kunden vor, damit sich das Video an sie richtet, ist es wichtig, ihr Interesse innerhalb der ersten paar Sekunden zu wecken. Anschließend kann der/die Peer-Mentor/In seinen/ihren eigenen YouTube-Kanal erstellen und das Video veröffentlichen. Es ist wichtig, das Video mit maximal vier Wörtern zu betiteln, z. B. "Wie man...". Link: <https://www.youtube.com/>

Nach der Erstellung des Profils kann der/die Peer-Mentor/In das soziale Netzwerk LinkedIn nutzen, um berufliche Beziehungen zu knüpfen und Erfahrungen auszutauschen, sein/ihr eigenes Image aufzubauen, Kollegen zu finden und mit Fachleuten über verschiedene Themen im Bereich des Peer-Mentoring, aber auch in verwandten Bereichen zu kommunizieren. Der/die Peer Mentor/In kann auch seine Vlogs, Blogs und Medien teilen

und interessante Artikel schreiben, um seinen Bekanntheitsgrad zu erhöhen. Link: <https://www.linkedin.com/login>

Von den oben aufgeführten Plattformen für Online-Dienste werden Zoom, MS Teams, Google Meet, Skype und andere am häufigsten genutzt. Einige Kommunikationstools sind im Internet frei verfügbar, haben aber eine begrenzte Benutzerfunktionalität, die gegen eine Gebühr erweitert werden kann. Wenn eine Plattform nicht alle Funktionen bietet, die der/die Peer Mentor/In benötigt, kann sie mit mehreren Plattformen kombiniert werden.

Die Wahl eines geeigneten Tools hängt von der Rolle, den Zielen, den Zielgruppen der Peer-Mentor-Dienste, den technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten des/der Peer-Mentors/In, aber auch von den Kunden, der Anzahl der beteiligten Kunden (Einzelpersonen, Gruppen, Massen) und der geplanten Dauer des Beratungsprozesses ab. Vor der Implementierung von Online-Diensten ist es wichtig, auf die technische Unterstützung seitens des/der Peer-Mentors/In und des Klienten zu achten. Die Beratung kann auch über ein Mobiltelefon erfolgen, aber es ist besser, einen Desktop-Computer oder Laptop zur Verfügung zu stellen, um Störungen zu vermeiden (die Beteiligung an interaktiven Aktivitäten kann ein Problem darstellen). Es ist ratsam, den Computer regelmäßig zu warten, um seine Leistung zu optimieren. Es ist auch wichtig, eine geeignete Internetverbindung für eine zuverlässige Datenübertragung zu gewährleisten, auch wenn die Qualität nicht immer von unserer Vorbereitung abhängt. Es ist wichtig, dass der/die Peer-Mentor/In allein im Raum ist und keine Kollegen im Hintergrund stören. Der Gastgeber des Gesprächs kann bei Bedarf alle Teilnehmer stumm schalten. Nach der üblichen Vorbereitung auf das Treffen mit dem Kunden, das online statt von Angesicht zu Angesicht stattfindet, unterscheiden sich die nächsten drei Phasen in einigen wichtigen Punkten von den physischen Sitzungen.

*Der erste Kontakt mit dem/der Mentee.* Diese Phase ist entscheidend für das gesamte Mentoring, da hier eine Beziehung zwischen dem/der Mentee und dem/der Peer-Mentor/In aufgebaut wird. Die Hauptaufgaben des/der Peer-Mentors/In sind: Vertrauen entwickeln und gegenseitigen Respekt aufbauen, die Vertraulichkeit des Gesprächs wahren, Regeln und Grenzen setzen, den Grad der gegenseitigen Verantwortung im Prozess umreißen, den Klienten ermutigen, sich aktiv am Prozess zu beteiligen.

*Erkundung (Kern).* Diese Phase wird mit Hilfe formeller und informeller Methoden durchgeführt. Dies können standardisierte Persönlichkeitstests und Fragebögen, informelle Methoden der Informationssammlung und -analyse sowie Interviews sein. Die Online-Umgebung bietet verschiedene Instrumente, die wir in diesem Prozess einsetzen können: Interesseninventar, motivations- und wertorientierte Fragebögen, Erhebungen zu beruflichen Präferenzen und zentralen Lebenswerten, Instrumente zur Bewertung von Kompetenzen und Fähigkeiten, Kompetenzinventare, Erhebungen zur Mobilität, Fragebögen zur Berufserfahrung, Erhebungen zu individuellen (übertragbaren) Fähigkeiten. Am wichtigsten ist, dass der/die Peer-Mentor/In bereit und flexibel ist, neue Techniken zu erforschen, neue Instrumente zu testen und Instrumente zu entwickeln, um die Vorteile des Online-Beratungsprozesses nutzen zu können. Nach der Durchführung der Online-Sitzung empfiehlt es sich, die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit zu speichern, den Klienten zusammenfassen zu lassen, was er aus der Sitzung mitnimmt, und dem Klienten eine E-Mail mit einer Zusammenfassung des Plans und der nächsten Schritte zu schicken.

*Abschluss und Beendigung der Sitzung.* Nach Abschluss des Prozesses kann eine Nachbetreuung vereinbart werden, um zu sehen, ob der Aktionsplan umgesetzt wurde und um die Fortschritte des Klienten zu überprüfen. Die Überwachung kann auf Distanz per E-Mail oder Telefon durchgeführt werden. Am Ende kann eine Audio- oder Videozusammenfassung aufgenommen werden, wenn beide Seiten einverstanden sind. Die Klienten hätten dann nicht nur Unterlagen, Testergebnisse und Screenshots, sondern auch eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse durch den Berufsberater.

### 6.3. Erstellung und Weitergabe digitaler Inhalte

Online-Kollaborationstools ermöglichen die Zusammenarbeit zwischen Menschen, ohne dass sie sich zur gleichen Zeit in einem Raum befinden müssen. Mit Hilfe eines Video-Tools können die Teilnehmer beispielsweise gemeinsam ein Coaching-Programm entwickeln. Und bei der Arbeit an einem gemeinsamen Dokument hilft die Online-Zusammenarbeit den Menschen, gleichzeitig an demselben Dokument zu arbeiten. Wir nennen dies synchrone Zusammenarbeit, im Gegensatz zur asynchronen Zusammenarbeit, bei der wir Dokumente in verschiedenen Versionen per E-Mail verschicken und um Kommentare bitten. Bei der synchronen Zusammenarbeit kann ein Team gemeinsam an einem Dokument arbeiten und

sich die Arbeit teilen, ohne dass die Gefahr besteht, dass unterschiedliche Versionen erstellt werden. Gleichzeitig können sie die Inhalte, die andere Teammitglieder erstellen, kommentieren oder ergänzen.

Bei der gleichzeitigen Online-Zusammenarbeit mit mehreren Kunden oder Personen kann es hilfreich sein, die Zusammenarbeit mit einem Online-Zusammenarbeitstool zu verwalten. Zu den Tools für die Online-Zusammenarbeit gehören beispielsweise Whiteboard-Tools, die sehr hilfreich sind, um Online-Brainstorming-Prozesse zu erleichtern, Online-Meetings zu strukturieren und die Ergebnisse des Meetings zu visualisieren. Online-Kollaborationstools bieten Ihnen die Möglichkeit, gemeinsam mit Ihrem Kunden an der Verwirklichung seiner Ziele zu arbeiten. In jüngster Zeit wurden auch eine Reihe von Online-Spielen, Check-in-Aktivitäten und andere nützliche Formen entwickelt, die von Berufsberatern genutzt werden können. (Barnes e.a., 2020).

### **Innovative Formen von Peer-Mentor-Diensten in Online-Räumen**

**Online-Methode für Design Thinking.** Online Design Thinking Tools können sehr nützlich sein - sie sind eine produktive und kreative Art, Probleme zu lösen. Dabei handelt es sich um eine lösungsorientierte Strategie, um Probleme zu lösen, zusammenzuarbeiten und die Kreativität der Mentees zu fördern. Sie besteht aus fünf Schritten, unterscheidet sich aber von anderen Methoden, weil man nicht einer Schritt-für-Schritt-Anleitung oder -Reihenfolge folgen muss. Es handelt sich um einen nicht-linearen Prozess, den Sie an Ihre Zielgruppen und Aktivitäten anpassen können.

Nach Angaben der Stanford University sind die 5 Phasen des Design Thinking: Empathie, Definition, Konzeption, Prototyp und Test.

- Empathie**  die Bedürfnisse des Endnutzers zu verstehen (die "Problemstellung");
- Definition**  ist der Elevator Pitch, der beschreibt, welches Problem Sie lösen wollen und wie;
- Konzept**  ist kreatives Brainstorming (" Idee "), um die beste Lösung durch Produktdesign zu finden;
- Prototyp**  ist die Erstellung der grundlegendsten Version Ihres Produkts;



ist die Verwandlung dieses minimalen lebensfähigen Produkts in ein voll funktionsfähiges, qualitätsgesichertes und einsatzbereites Produkt.

Hier finden Sie eine kurze Liste der besten Online-Tools für Design Thinking:

Tools für Design Thinking:	
<p><b>1. Invision</b></p> <p><b>Bestes Design-Thinking-Tool für umfangreiche, interaktive Prototypen</b></p>	<p>Invision ist eine Design Thinking-Software, die Sie als Online-Whiteboard für die Zusammenarbeit mit Ihrem Team nutzen können. Über das Dashboard von Invision können Sie bestehende Projekte und deren Status einsehen, um Ressourcen zu verwalten und Fristen einzuhalten. Invision ist das beste Design Thinking-Tool, wenn Sie visuell ansprechende und funktionsreiche Prototypen erstellen möchten. Mit Invision können Sie Designideen präsentieren, um zu prüfen, welche Kombinationen von Farben, Schriftarten und Symbolen den Benutzern am besten gefallen. Mit Invision können Benutzer mit den Funktionen Ihres Prototyps interagieren, um Funktionen zu identifizieren, die verbessert werden müssen. Die Benutzer können innerhalb des Prototyps Feedback geben, so dass Sie über eine zentrale Datenbank mit kontextbezogenen Kundenvorschlägen verfügen.</p> <p>Invision lässt sich mit anderen Tools wie Google Docs, Zoom und Microsoft Teams integrieren.</p> <p>Invision bietet einen kostenlosen Plan mit eingeschränkten Funktionen für bis zu 100 Benutzer, während die Preise für die kostenpflichtigen Pläne bei 4 \$/Monat/Benutzer beginnen.</p>
<p><b>2. Marvel</b></p>	<p>Marvel ist ein Design-Thinking-Tool zur Erstellung von Wireframes und Prototypen für neue Produkte. Sie können Marvel als zentrale Datenbank für Feedback und Ideen für Ihr CX-Team verwenden. Marvel verfügt sogar</p>

**Bestes Design Thinking-Tool für schnelles Erstellen und Testen von Prototypen**

über eine Ereignisverfolgungsfunktion, mit der Sie feststellen können, bei welchen Nutzern während der Tests Probleme aufgetreten sind und welche Oberflächendesigns geeignet sind. Marvel ist das beste Design-Thinking-Tool, wenn Sie Projekte schnell abschließen möchten, da es schnelles Prototyping und Testen ermöglicht. Mit dem Skizzen-Tool können Sie Design-Mockups in funktionierende Prototypen umwandeln, ohne sie zu programmieren.

Mit der Funktion für Benutzertests von Marvel können Sie Text-, Audio- und Videofeedback von Benutzern, Mitgliedern des Designteams und Interessengruppen sammeln. Sie können Marvel mit anderen Design Thinking-Tools und -Anwendungen verbinden, darunter Smartmockups, Microsoft Teams und Maze.

Marvel hat eine kostenlose Version mit eingeschränkten Funktionen für einen Benutzer, während die Preise für kostenpflichtige Pläne bei 16 \$/Monat/Benutzer beginnen.

[3.Creatlr/Ideaflip](#)

**Bestes Design-Thinking-Tool für die Zusammenarbeit mit großen Gruppen**

Ideaflip ist ein Online-Zusammenarbeitstool mit digitalen Haftnotizen für den Austausch von Ideen mit einer Gruppe. Die Anzahl der Tafeln ist unbegrenzt und kann für so viele Projekte wie nötig verwendet werden. Die Software ermöglicht es Ihnen, bis zu zwei Gastmitarbeiter für Projekte hinzuzufügen, die externe Interessenvertreter oder Auftragnehmer erfordern.

Ideaflip ist das beste Design Thinking-Tool für die Online-Zusammenarbeit mit einer Breakout-Gruppenvorlage für die Verwaltung großer Gruppen. Mit dieser Design-Software können Sie kleinere Gruppen bilden, damit jeder an den Diskussionen teilnehmen kann. Diese Funktion ist auch ideal für hybride Design-Teams, da Sie eine Gruppe für

	<p>Design-Mitglieder im Büro und eine Gruppe für Remote-Mitglieder erstellen können. deaflip ermöglicht es Ihnen, die Mitglieder nach dem Zufallsprinzip zuzuweisen, um eine gleichmäßige Teamverteilung zu gewährleisten und die Kameradschaft zu fördern.</p> <p>Ideaflip bietet eine kostenlose Version mit eingeschränkten Funktionen für bis zu drei Boards, während die Preise für kostenpflichtige Pläne bei 9 \$/Monat/Nutzer beginnen. Sie bieten eine 14-tägige kostenlose Testversion für ihre kostenpflichtigen Pläne.</p>
<p>4. Userforge</p>	<p>Userforge ist ein Tool zur Erstellung von Personas, mit dem Sie Produkte erstellen können, die den realen Bedürfnissen der Nutzer entsprechen. Es verfügt über mehr als 1.000 Icons, mit denen Sie ausgefeilte und professionell aussehende Personas erstellen können. Sie können andere Teammitglieder zu Ihrem Userforge-Projekt einladen, um mehr Einblicke zu erhalten und die Arbeitslast zu teilen.</p> <p>Userforge ist das beste Tool für einfühlsames Design, weil Sie damit User Personas erstellen können, um sich in die Köpfe der Benutzer hineinzusetzen und zu wissen, wie sie sich fühlen und was sie brauchen. Je mehr Sie über die Bedürfnisse Ihrer Nutzer erfahren, desto mehr Inhalte können Sie zu Ihrer User Persona-Vorlage hinzufügen.</p> <p>Dieses Tool verfügt über eine integrierte Bildbibliothek mit Tausenden von Bildern zur Erstellung interessanter Personas. Es bietet auch eine anpassbare Textausgabe, mit der Sie Benutzer- oder Käufer-Personas in mehreren Sprachen erstellen können. Die Preise für Userforge beginnen bei \$16/Monat für bis zu 10 Mitarbeiter.</p>

## Storytelling

Wenn Sie eine Online-Konversation über ein moralisches oder emotionales Thema anbieten möchten, könnte der Einsatz von Geschichten genau das Richtige sein. Menschen verbinden sich mit Geschichten und erinnern sich an sie, weshalb sie ein bewährter Ansatz sind. Storytelling ist die lebendige Beschreibung von Ideen, Überzeugungen, persönlichen Erfahrungen und Lebenslektionen durch Geschichten oder Erzählungen, die starke Emotionen und Einsichten hervorrufen. Die Geschichten können in vielen verschiedenen Medien erzählt werden. Wie dieses Beispiel einer Online-Schulung zeigt, können überzeugende Worte, Bilder und ein paar Soundeffekte ebenso fesselnd sein. Experimentieren Sie mit Layouts und Schriftarten. Verwenden Sie dazu den Layout Designer von [Elucidat](#), um eine Reihe von scrollenden Seiten zu erstellen. Die Verflechtung von Bildern in voller Breite mit ein- und zweispaltigen Layouts hilft, das Auge durch die Geschichte zu führen und eine Art Leitartikel oder Zeitschriftenartikel zu imitieren. Hier sind drei Gründe, warum diese Methode Ihnen helfen kann, ein besserer Geschichtenerzähler zu werden:

 1. Eine Methode von Storytelling gibt Ihnen Struktur. Bestimmte Regeln sind eher befreiend als einschränkend. Eine Storytelling-Methode hilft Ihnen, auf das zurückzugreifen, was alle Geschichten im Allgemeinen ausmacht, indem sie Ihnen eine Grundstruktur gibt, die Sie auf Ihre persönliche Geschichte anwenden können. Diese Kombination von Faktoren - klassische Struktur und persönliche Originalität - ermöglicht es Ihnen, eine starke Verbindung zu Ihrem Publikum herzustellen.

 2. Die Methode von Storytelling hilft, das Zielpublikum zu gewinnen. Wenn Sie Ihre eigene Geschichte erzählen, können Sie sich auf eine grundlegende Methode des Geschichtenerzählens verlassen, um die Aufmerksamkeit des Publikums zu gewinnen. Nehmen wir zum Beispiel an, Sie möchten die Geschichte Ihres gesamten Lebens erzählen, wissen aber nicht, wie Sie sie formulieren sollen. Die Methode von Storytelling gibt Ihnen eine Anleitung, wie Sie eine Erzählung verschiedener Ereignisse logisch, kohärent und spannend gestalten können.

 3. Die Methode von Storytelling ist vielseitig anwendbar. Sobald Sie die Grundlagen des Geschichtenerzählens gelernt haben, können Sie das Gelernte in einer Vielzahl von Szenarien anwenden.

Wie man die Methode von Storytelling effektiv einsetzt:

- Bauen Sie die Spannung allmählich auf.
- Schaffen Sie Konflikte.
- Lassen Sie sich von etwas Bedeutendem inspirieren.
- Behalten Sie den gleichen Tonfall bei.
- Verlassen Sie sich auf die klassische Struktur.
- Nutze das Element der Überraschung.

Alle oben genannten innovativen Methoden sind jedoch ohne Online-Zusammenarbeitstools kaum denkbar:



Microsoft Teams kombiniert Instant Messaging, Videokonferenzen und Anrufe. Ein wichtiger Vorteil von Microsoft Teams ist, dass es mit anderen Microsoft Office-Anwendungen integriert werden kann. Aufgrund der Möglichkeiten zur Integration von Anwendungen können Sie bei der Verwendung von Microsoft Teams problemlos Videoanrufe tätigen und gleichzeitig Dokumente freigeben. Sie können über Teams synchron an Dokumenten zusammenarbeiten, Chat-Kanäle nutzen, Videokonferenzen abhalten und Dateien gemeinsam nutzen. Wenn Sie Microsoft Teams mit Microsoft SharePoint kombinieren, kommen die Vorteile der Online-Zusammenarbeit und der Online-Freigabe zusammen. Obwohl Microsoft Teams die Möglichkeit der Online-Zusammenarbeit bietet, wird es hauptsächlich als Tool für die Online-Interaktion genutzt.



Slack ist ein Tool für die Online-Zusammenarbeit, mit dem mehrere Anwendungen auf einer Plattform zusammengeführt werden können, so dass Sie nicht häufig zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln müssen. In Slack erstellen Sie pro Projekt/Thema einen so genannten "Kanal", der allen im selben "Kanal" Zugang zu Nachrichten, Projektdokumenten usw. gibt. Slack ermöglicht sowohl eine asynchrone als auch eine synchrone Zusammenarbeit und bietet einen Einblick in den Projektfortschritt, ohne dass man Nachrichten absetzen muss, um nach Updates zu fragen. Slack lässt sich mit vielen anderen Online-Tools wie Zoom, Google Kalender und Miro integrieren. (Quelle: <https://slack.com> )

## Basecamp

Basecamp ist ein Tool für die Zusammenarbeit und hat ein einfaches Design mit einer "Nachrichtentafel" für "Nachrichten" an alle, einer "To-Do-Tafel", um Listen mit zu erledigenden Aufgaben zu erstellen, einem "Gruppen-Chat", um den Gruppenmitgliedern in den Momenten, in denen Sie online an einem bestimmten Projekt arbeiten, Fragen zu stellen, einem "Zeitplan", um gemeinsame Termine festzulegen, "automatischen Check-Ins", um Ihr Team zu fragen, wie es mit wiederkehrenden Fragen vorankommt, und einem Teil für "Dokumente und Dateien", um sie in organisierten Ordnern zu teilen, damit sie leicht zu finden sind. Sie können "Benachrichtigungen" einschalten, wenn einer Ihrer Teamkollegen eine Nachricht in einem Projekt veröffentlicht, an dem Sie beteiligt sind, oder Sie können die Benachrichtigungen bei Bedarf ganz einfach unterbrechen. Mit all diesen Funktionen in einem integrierten Tool funktioniert Basecamp sowohl als gut organisiertes Projektmanagement-Tool als auch als Tool für die Online-Zusammenarbeit. Sie können Basecamp auch als Webanwendung, auf iOS und Android (<https://basecamp.com>) nutzen.



Miro ist ein Online-Zusammenarbeitstool mit den Funktionen eines Online-Whiteboards. Der Zweck der Arbeit mit einem Whiteboard besteht darin, online an einem Thema zusammenzuarbeiten und gemeinsam etwas zu schaffen. Die Art und Weise, wie Sie ein Whiteboard verwenden, kann mit der Arbeit mit Flipchart-Blättern in einem Offline-Workshop verglichen werden. Neben Miro finden Sie im Internet verschiedene Whiteboard-Varianten, wie z. B. Mural, Concept Board, usw. Sie können Bilder von Google, Videos mit Links auf Ihrem Whiteboard, Präsentationen, die Sie in PowerPoint erstellt haben, usw. verwenden. Wenn Sie ein Online-Whiteboard für die Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden verwenden, können Sie interaktiv zusammenarbeiten. Sie können ein gemeinsames Whiteboard verwenden, um gleichzeitig Beiträge zu liefern. Sie können gemeinsam ein Brainstorming durchführen und Ihre Sitzung visuell darstellen. Sie können sich auch weiterhin gegenseitig mit dem integrierten Video sehen und den Chat oder ein externes Whiteboard in Ihrer Zoom- oder Teams-Umgebung verwenden

## 6.4. Schutz personenbezogener Daten - GDPR

Mit der ständigen Weiterentwicklung der Technologie und der massiven Zunahme der Internetnutzung ist das Konzept des Datenschutzes und der Datensicherheit ein viel diskutiertes Thema. Der Grund dafür ist, dass die Dienstleister, die die Websites, Anwendungen und Social-Media-Plattformen verwalten, oft die personenbezogenen Daten der Nutzer sammeln und speichern, um angemessene Dienste anbieten zu können, die den Präferenzen der Nutzer am besten entsprechen. In der Regel tragen diese digitalen Dienstleistungsunternehmen die Verantwortung dafür, die personenbezogenen Daten der Nutzer vor unbefugtem Zugriff und vor allen Schwachstellen zu schützen. Es gibt jedoch Fälle, in denen diese Plattformen die gesammelten Daten nicht angemessen schützen, was zu einer Datenverletzung und zur Preisgabe der sensiblen Daten der Nutzer an Unbefugte führt, die die personenbezogenen Daten zum Betrug und zur Belästigung der Nutzer oder zum Versenden unerwünschter Werbung ohne deren Zustimmung verwenden können. Damit wird das Grundrecht der Nutzer auf Privatsphäre und freie Meinungsäußerung verletzt.

Datenschutz ist allgemein definiert als das Gesetz zum Schutz Ihrer persönlichen Daten.

#### **Datenschutz: Ein Recht?**

Schutz von personenbezogenen Daten

1. Jede Person hat das Recht auf den Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten.
2. Diese Daten müssen nach Treu und Glauben für festgelegte Zwecke und mit Einwilligung der betroffenen Person oder auf einer sonstigen gesetzlich geregelten legitimen Grundlage verarbeitet werden. Jede Person hat das Recht auf Auskunft über die sie betreffenden Daten und das Recht auf Berichtigung dieser Daten.
3. Die Einhaltung dieser Vorschriften unterliegt der Kontrolle durch eine unabhängige Stelle.

Als Peer-Mentor/In bitten Sie Ihre Mentees, Ihnen eine bestimmte Anzahl persönlicher Daten zur Verfügung zu stellen, die elektronisch erfasst und in einer Datenbank gespeichert werden. Sie müssen die Mentees darüber informieren, dass die Informationen, die sie zur

Verfügung stellen, das Minimum sind, das für die Beratung und Betreuung erforderlich ist. Letztendlich ist eine zentrale ethische Anforderung an die Beratung, dass sie sicher und vertraulich durchgeführt wird (BACP, 2018, Abschnitt 55). Es muss jedoch verstanden werden, dass es "absolute Sicherheit in der digitalen Welt nicht gibt" (BACP, 2019a, S. 6). Das bedeutet, dass Peer-Mentoren/Innen Maßnahmen ergreifen müssen, um die Sicherheit und damit die Vertraulichkeit der Daten von Klienten zu maximieren.

Das Thema Datenschutz ist wohl die größte Herausforderung im virtuellen Austausch. Seit dem 25. Mai 2018 regelt die General Data Protection Regulation (GDPR) die Verarbeitung personenbezogener Daten innerhalb der Europäischen Union. Datenschutz ist vielleicht nicht Ihr Lieblingsthema, aber die Einhaltung der Regeln ist von größter Bedeutung. Es ist daher noch wichtiger geworden, jederzeit einen optimalen Datenschutz zu gewährleisten und dies durch die Dokumentation der Einhaltung der Vorschriften nachzuweisen.

Der Schutz personenbezogener Daten ist daher von zentraler Bedeutung und das Hauptziel der Allgemeinen Datenschutzverordnung der Europäischen Union (GDPR).

Die sechs Grundsätze der GDPR (General Data Protection Regulations) ähneln in vielerlei Hinsicht den acht Grundsätzen des Data Protection Act. Während die sechs Grundsätze der GDPR nicht die Rechte des Einzelnen oder die Übermittlung von Daten ins Ausland umfassen, sind diese an anderer Stelle in der GDPR enthalten.

Ein wesentlicher Unterschied besteht darin, dass Sie nach der DSGVO nachweisen müssen, wie Sie die Grundsätze einhalten, und nicht nur, dass Sie sie einhalten. Dies ist eine separate Anforderung, die als Grundsatz der Rechenschaftspflicht bekannt ist und in die DSGVO integriert ist.

Die GDPR: Die 6 Datenschutzgrundsätze verstehen:

- Rechtmäßigkeit, Fairness und Transparenz.
- Zweckbindung.
- Minimierung der Datenmenge.
- Korrektheit.
- Beschränkung der Speicherung.
- Integrität und Vertraulichkeit (Sicherheit).
- Ethischer Rahmen für die beratenden Berufe

Werte sind eine nützliche Methode, um allgemeine ethische Verpflichtungen auszudrücken, die den Zweck und die Ziele unseres Handelns untermauern.

Die grundlegenden Werte sollten eine Verpflichtung zu Folgendem beinhalten

- Respektierung der Menschenrechte und der Menschenwürde
- Förderung des Wohlbefindens und der Fähigkeiten der Menschen
- Verbesserung der Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen
- Stärkung der persönlichen Widerstandsfähigkeit und Effektivität
- Förderung eines Selbstverständnisses, das für die betreffende(n) Person(en) in ihrem persönlichen und kulturellen Kontext von Bedeutung ist
- Wertschätzung der Vielfalt menschlicher Erfahrung und Kultur
- Schutz der Sicherheit der Ratsuchenden
- Sicherstellung der Integrität der Beziehung zwischen Berater und Ratsuchendem
- Verbesserung der Qualität der beruflichen Kenntnisse und ihrer Anwendung
- Streben nach einer fairen und angemessenen Erbringung von Dienstleistungen.

Werte informieren die Grundsätze. Sie werden genauer definiert und handlungsorientiert, wenn sie als Grundsatz formuliert werden.

#### Vertrauliche Daten

Bei Ihrer Arbeit als Peer-Mentor/In müssen Sie daran denken, dass strengere Datenschutzstandards gelten sollten, wenn Sie Daten über gefährdete und gefährdende Bevölkerungsgruppen oder andere vertrauliche Daten erhalten, darauf zugreifen, sammeln, analysieren oder anderweitig verwenden. Es ist wichtig zu bedenken, dass der Kontext nicht vertrauliche Daten in sensible Daten verwandeln kann. Der Kontext, in dem die Daten verwendet werden (z. B. kulturelle, geografische, religiöse, politische Umstände usw.), kann die Auswirkungen der Datenanalyse auf eine oder mehrere Personen oder Personengruppen beeinflussen, selbst wenn die Daten nicht ausdrücklich personenbezogen oder vertraulich sind.

Die proaktive Übernahme der Grundprinzipien des "eingebauten Datenschutzes" und der Einsatz von Technologien zur Verbesserung des Datenschutzes in jeder Phase des Lebenszyklus der Daten wird dringend empfohlen, um einen soliden Datenschutz zu gewährleisten und Risiken und Schäden für die Privatsphäre zu verhindern. Wenn Sie

ein/eine Peer Mentor/In sind, sollten personenbezogene Daten Ihrer Kunden gegebenenfalls de-identifiziert werden, z. B. durch Aggregation, Pseudonymisierung oder Maskierung, um potenzielle Risiken für die Privatsphäre zu minimieren und das wahrscheinliche Auftreten potenzieller Schäden im Zusammenhang mit der Datennutzung oder Nichtnutzung zu berücksichtigen.

## 6.5. Literatur

5. Abbidin, N. Z. (2012). A Review of Effective Mentoring Practices for Mentees Development. *Journal of Studies in Education*, vol. 2(1): 72–89.
6. BACP (2016; 2018; 2019) *Ethical Framework for the Counselling Professions*. British Association for Counselling and Psychotherapy.
7. Barnes, S.-A., Bimrose, J., Brown, A. Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2020). Lifelong guidance policy and practice in the EU: trends, challenges and opportunities. Brussels: European Commission.
8. Cardoso. L.M. (2018) Communication, Informational Literacy and Critical Thinking [https://revistia.com/files/articles/ejms\\_v3\\_i4\\_18/Cardoso.pdf](https://revistia.com/files/articles/ejms_v3_i4_18/Cardoso.pdf)  
Last downloaded: December 13, 2022
9. COMPASS . "E-Career counsellor in the ever-changing world of the 21st century - innovative methods to support e-career counselling services".  
<https://www.erasmus-compass.eu>
10. Council of Europe Committee on Culture, Science and Education (2011). Protection of privacy and personal data on the Internet and online media at  
<http://assembly.coe.int/CommitteeDocs/2011/RihterviepriveeE.pdf>
11. De Vos, A., van der Heijden, B. & Akkermans, J. (2020). Sustainable careers: towards a conceptual model.
12. European Data Protection Board (2021). *Guidelines 8/2020 on the targeting of social media users ar*  
[https://edpb.europa.eu/system/files/2021-04/edpb\\_guidelines\\_082020\\_on\\_the\\_targeting\\_of\\_social\\_media\\_users\\_en.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2021-04/edpb_guidelines_082020_on_the_targeting_of_social_media_users_en.pdf)
13. Kaur, K., Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. [https://www.journalijar.com/uploads/535\\_IJAR-16888.pdf](https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf)Last downloaded: December 13, 2022
14. Pavlova T., Igonina, S., Zhelyabina, A. (2018) Critical Thinking Skills in Information-Oriented Society  
<https://www.atlantispress.com/proceedings/iscfec-18/55912431>Last downloaded: December 14, 2022
15. Tasawar A. Shah (2018). Applying Vygotsky to Adult Learning. University of New Mexico

16. Van der Heijde, C. & Van Der Heijden, B. (2006). A competence based and multidimensional operationalization and measurement of employability.

[17. https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/what-is-digital-literacy/](https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/what-is-digital-literacy/)

[18. Upadhyay, P. \(2017\) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY.](https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf)

[https://www.journalijar.com/uploads/535\\_IJAR-16888.pdf](https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf)

## 6.6. Quiz

### 1. Was verstehen wir unter der Entwicklung digitaler Kompetenzen?

- a. mit den bestehenden Technologien auf dem Laufenden zu bleiben
- b. in einer Online-Umgebung richtig zu kommunizieren
- c. Ideen in einer Online-Umgebung zu verwalten
- d. keine Technologien zu verwenden.

### 2. Wie bestimmen Sie das richtige Austauschformat?

- a. je nach der Stimmung
- b. nach dem Ziel des Gesprächs
- c. nach den fachlichen, persönlichen und zeitlichen Ressourcen der Mentees
- d. nach der Zielgruppe.

### 3. Kritisches Denken ist ein komplexes Bündel von Fähigkeiten, die man braucht, um in der Informationsgesellschaft erfolgreich zu sein. Welche 3 Dinge spielen dabei eine wichtige Rolle?

- a. Analyse
- b. Denken
- c. Synthese
- d. Bewertung
- e. Filtern

### 4. Was sind die Merkmale eines kritischen Denkers?

- a. Ich kann zwischen Fakten und Meinungen unterscheiden.

- b. Ich ändere meine Meinung, wenn ich Beweise finde, die zeigen, dass ich vielleicht nicht richtig liege.
- c. Meine Gefühle zu einem Thema bestimmen meine Haltung.
- d. Ich erkenne Vorurteile, Voreingenommenheit und Werte bei mir und anderen.

**5. Die meisten Nachrichtenseiten und Websites enden mit dem Domännennamen des Landes, in dem sie ansässig sind. Das bedeutet:**

- a. Die Website ist in diesem Land registriert.
- b. Die Website ist in mehreren Ländern registriert.
- c. Die Behörden in diesem Land können nicht gegen sie vorgehen, wenn sie einen Rechtsverstoß begehen.
- d. Die Behörden dieses Landes können gegen sie vorgehen, wenn sie gegen das Gesetz verstößt.

**6. Welche Funktionen bietet die Zoom-Anwendung, die Sie in Ihrer Online-Praxis nutzen können?**

- a. Die Grundfunktion besteht darin, virtuelle Besprechungen (Einzel-, Gruppen- und Massenbesprechungen) zu erstellen und zu planen.
- b. Suche nach Partnern.
- c. Sie können sowohl mit Audio als auch mit Video kommunizieren.
- d. Blog erstellen.

**7. Wovon hängt die Wahl eines geeigneten Online-Tools ab? Wählen Sie die entsprechenden Optionen.**

- a. Über die aktuelle Stimmung eines/einer Peer-Mentors/In.
- b. Über die Rolle, die Ziele und die Zielgruppen von Peer-Mentoren/innen
- c. Über die technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten des/der Peer-Mentors/In, aber auch des/der Mentees.
- d. Über die Anzahl der beteiligten Klienten (Einzelpersonen, Gruppen, Massen).

**8. Welche Faktoren beeinflussen den Prozess der Online-Dienste von Peer-Mentoren/Innen?**

- a. Verwendetes Gerät (Handy, Desktop, Notebook)
- b. Internetverbindung
- c. Wetterbedingungen
- d. Qualität der Video- und Audioübertragung

**9. Wie viele Personen können an der Online-Kommunikation teilnehmen?**

- a. Die Online-Kommunikation kann nur zwischen zwei Personen stattfinden (einem/einer Peer-Mentor/In und einem/einer Kunden/In).
- b. Online-Kommunikation kann sowohl zwischen zwei Personen (ein/eine Peer-Mentor/In – ein/eine Kund/In), zwischen einem/einer Peer-Mentor/In und mehreren Klienten (Gruppenberatung) als auch in Massenform (einer mit mehreren, mehrere mit mehreren) stattfinden.
- c. Online-Kommunikation kann nur zwischen einem/einer Peer-Mentor/In und mehreren Klienten stattfinden.
- d. Alle Aussagen sind richtig.

**10. In welchen Phasen der Beratung durch Peer-Mentoren/Innen können wir Online-Tools einsetzen?**

- a. Erster Kontakt mit dem/der Kunden/In
- b. Erkundung (Kern)
- c. Schlussfolgerung
- d. Folgerichtige Überwachung

**11. Was bedeutet die Online-Design-Thinking-Methode?**

- a. eine lösungsorientierte Strategie zur Problemlösung.
- b. Zusammenarbeit
- c. Erweckung der Kreativität der Mentees
- d. eine Hypnose

**12. Worauf achten Sie bei der Auswahl der besten Design Thinking Tools?**

- a. Benutzer-Interface
- b. Benutzerfreundlichkeit
- c. Integrationen
- d. Preis-Qualitäts-Verhältnis

**13. Wie kann man eine Methode des Storytellings definieren?**

- a. die anschauliche Beschreibung von Ideen,
- b. die Interaktion von Prototypen
- c. Lebenslektionen durch Geschichten oder Erzählungen
- d. starke Emotionen und Einsichten

**14. Was sind die Gründe für die Verwendung einer Storytelling-Methode?**

- a. die Methode des Storytelling gibt Ihnen Struktur
- b. die Methode des Storytelling hilft, das Zielpublikum anzuziehen
- c. die Anwendung für Hypnose
- d. die Storytelling-Methode ist vielseitig einsetzbar

**15. Die innovativen Methoden sind ohne Online-Zusammenarbeitstools wie z. B.:**

- a. Slack
- b. Microsoft Teams
- c. Skype
- d. Miro

**16. Ist Datenschutz ein Recht?**

- a. Jede Person hat das Recht auf Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten.
- b. Personenbezogene Daten müssen nach Treu und Glauben für verschiedene Zwecke und auf der Grundlage der Zustimmung der betroffenen Person oder einer anderen

gesetzlich festgelegten legitimen Grundlage verarbeitet werden. Jede Person hat das Recht auf Zugang zu den sie betreffenden Daten und das Recht, diese zu berichtigen.

c. Die Einhaltung dieser Vorschriften unterliegt der Kontrolle durch eine unabhängige Stelle

d. Alle Angaben sind richtig.

**17. Was sind die 6 Datenschutzgrundsätze der DSGVO? (Wählen Sie die richtigen Antworten)**

a. Rechtmäßigkeit

b. Geheimhaltung

c. Fairness und Transparenz

d. Zweckbindung

**18. Zu den Grundwerten sollte die Verpflichtung gehören:**

a. Wahrung der Menschenrechte und der Menschenwürde

b. Verbesserung der Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen

c. Schutz der Sicherheit der Mentees

d. Alle Aussagen sind falsch.

**19. Strengere Datenschutzstandards gelten, wenn**

a. Beschaffung von Daten

b. auf Daten zugreifen

c. Daten sammeln

d. Daten nicht verwenden

**20. Welcher Kontext kann die Auswirkungen der Datenanalyse auf eine oder mehrere Personen oder Personengruppen beeinflussen, auch wenn die Daten nicht ausdrücklich personenbezogen oder vertraulich sind?**

a. religiös

b. politisch

c. altersmäßig

d. kulturell

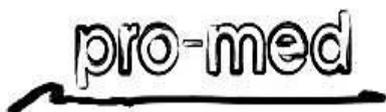
### 6.7. Annex 6 Quiz Antworten

<b>Fragen</b>	<b>Antworten</b>
Frage 1	a,b,c
Frage 2	b,c,d
Frage 3	a,c,d
Frage 4	a,b,d
Frage 5	a,d
Frage 6	a,c
Frage 7	b,c,d
Frage 8	a, b, c
Frage 9	b
Frage 10	a, b, c, d
Frage 11	a,b,c
Frage 12	a,b,c,d
Frage 13	a,c,d
Frage 14	a,b,d
Frage 15	a,b,d
Frage 16	a,b,c,d
Frage 17	a,c,d
Frage 18	a,b,c
Frage 19	a,b,c
Frage 20	a,b,d

## Coordinator



## Partners



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<https://peer-train.org/>