Kortárs Mentorok Képzése

A 21. század kortárs mentorai az 50 év felettiek számára

ELMÉLETI RÉSZ

Az aktív időskort támogató képességek erősítése a 21. század körülményei között - Mentorprogram az 50 év felettiek számára

PEER-TRAIN

50+ PEER TRAIN

Co-funded by the European Union

KA2 KA220-ADU - Cooperation partnerships in adult education

Form ID: Form ID KA220-ADU-0F1F5E31
Project Number: 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

Kortárs Mentorok Képzése A 21. század kortárs mentorai az 50 év felettiek számára

Ezt a tananyagot egy nemzetközi partnerekből álló konzorcium dolgozta ki az Erasmus+ KA2 project 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 keretében.

A projekt fő célkitűzései a partnerszervezetek professzionalizációjához való hozzájárulás, a szakértők ismereteinek bővítése és szakmai és digitális kompetenciáinak fejlesztése, az 50+ korosztály számára a 21. század követelményeinek megfelelő kortárs mentorok kompetenciáinak fejlesztése innovatív megoldások és digitális technológiák segítségével. A projekt kifejezetten a résztvevő szervezetek nemzetközi együttműködésének támogatására és fejlesztésére, a partnerségi hálózatok kiépítésére és erősítésére összpontosít.

A *kortárs mentorok képzése* a szakértők és a jövőbeli kortárs mentorok személyes, szociális, módszertani és digitális kompetenciáinak növelésére összpontosít. A jól képzett és a kortársaik számára elfogadhatóbb kortárs mentorok bevonásával az 50+ mentoráltak motiváltabbak lesznek a tevékenységekben való részvételre, különösen az egész életen át tartó tanulás területén.

Az EureCons Förderagentur GmbH által koordinált és a PEER-TRAIN konzorcium által létrehozott projekt
2022. November

2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Az Európai Bizottság által e kiadvány elkészítéséhez nyújtott támogatás nem jelenti a tartalom jóváhagyását, amely kizárólag a szerzők véleményét tükrözi, és a Bizottság nem tehető felelőssé a benne foglalt információk bármilyen felhasználásáért.

Co-funded by the European Union

TARTALOMJEGYZÉK

1. A kortárs mentorálás módszertana 5
1.1. Mi az a kortárs mentorálás? 5
1.2. Ki a kortárs mentor? A kortárs mentor személyisége - tudása, készségei, kompetenciái a 21. században 50+ számára 7
1.3. A kortárs mentor szerepe - 10 alapelv 11
1.4. A kortárs mentorálás előnyei a mentorok és a mentoráltak számára 15
1.5. Kvíz 16
1.6. Irodalom 20
1.7. I. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 21
2. Mentoráltak – 50 éves és afeletti személyek 22
2.1. SWOT-elemzés a célcsoportról (50 éves és afeletti személyek) 22
2.2 Az 50 felettiek oktatásának sajátosságai és gyakorlati módszertani ajánlások 24
2.3. Karrier-tanácsadás 50+ korosztály számára 30
2.4. Az 50 év felettiek munkaerő-piaci részvétele 33
2.5. Kvíz 36
2.6. Irodalom 40
2.7. II. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 41
3. A mentor-mentorált kapcsolat 42
3.1. Milyen a hatékony mentor-mentorált kapcsolat? 42
3.1.1 Mentor-specifikus készségek 44
3.1.2 Mentorált-specifikus készségek 46
3.1.3 Közös alapkészségek 47
3.2. A mentor-mentorált kapcsolat szakaszai 48
3.3. Bizalom megteremtése és határok kijelölése 51
3.3.1 Határok kijelölése 51
3.3.2 A bizalom megteremtése 53
3.4. Problémamegoldás - konfliktuskezelés 53
3.4.1 Problémamegoldás 53
3.4.2 Konfliktuskezelés 55
3.5. Kvíz 56
3.6. Irodalom 60
3.7. III. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 62
4. Hatékony kommunikáció és etika 63
4.1 Kommunikációs eszközök a kortárs mentori szolgáltatásokban 63
4.1.1. A kommunikációról általában 63

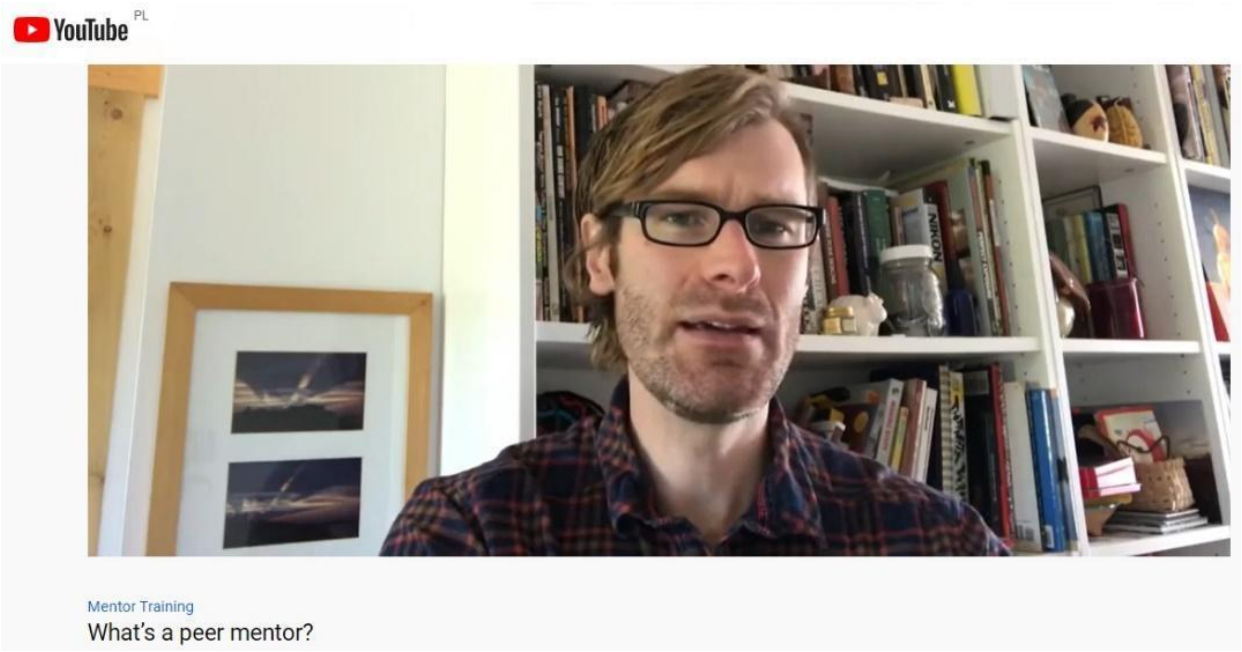
4.1.2. A kommunikációs eszközök 66
4.1.3. A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd 68
4.2. A kulturális sokszínűség kezelése 70
4.3. Etikai kérdések a kortárs mentori szolgáltatásokban 73
4.3.1. Alapelvek 73
4.3.2 Szakmai elvárások 73
4.3.3. A szakszerűség követelményei 73
4.3.4. Az ügyfelekkel való kapcsolat 74
4.3.5. Titoktartás 74
4.4. Gyakorlati tippek kortárs mentorok számára 74
4.5. Kvíz 77
4.6. Irodalom 80
4.7. IV. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 81
5. Társmentori tevékenységek 82
5.1. Célkitűzések meghatározása 82
5.2. Egyéni mentorálás - Mentorálási terv 86
5.3. Csoportos tevékenységek a kortárs mentori szolgáltatásokban 88
5.4. Motivációs stratégiák az aktív időskorhoz (50+ korosztály számára) 94
5.5. Kvíz 97
5.6. Irodalom 101
5.7. V. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 102
6. A kortárs mentori szolgáltatások innovatív formái az online térben 103
6.1. Kommunikációs és megosztási eszközök 103
6.2. A megfelelő kommunikációs és megosztási eszközök kiválasztása 107
6.3. Digitális tartalom készítése és megosztása 112
6.4. Személyes adatok védelme – GDPR 119
6.5. Irodalom 123
6.6. Kvíz 124
6.7. VI. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai 129

1. A kortárs mentorálás módszertana

1.1. Mi az a kortárs mentorálás?

A kortársmentorálás olyan kapcsolat olyan személyek között, akik között bizonyos hasonlóságok (pl. életkor) vannak, és akiknek az egyik személynek több tapasztalata és/vagy más ismeretei vannak, mint a másiknak egy adott területen, így tanulási támogatást nyújt a tudás és a készségek fejlesztéséhez. A kortárs mentorálás lehet egyszemélyes kapcsolat vagy csoportban tapasztalt kapcsolat. A csere rendszerint kölcsönös, még akkor is, ha a két fél egyike a hagyományos mentee vagy tanuló, a másik pedig a mentor szerepében kezd. Például egy szervezetbe újonnan belépő személy lehet az egyik témában a tanuló, egy másikban pedig a mentor. Ez gyakori például a harmadéves egyetemeken.

Szívesen látjuk Önt, ha megnézi Matt MacLean in YouTube



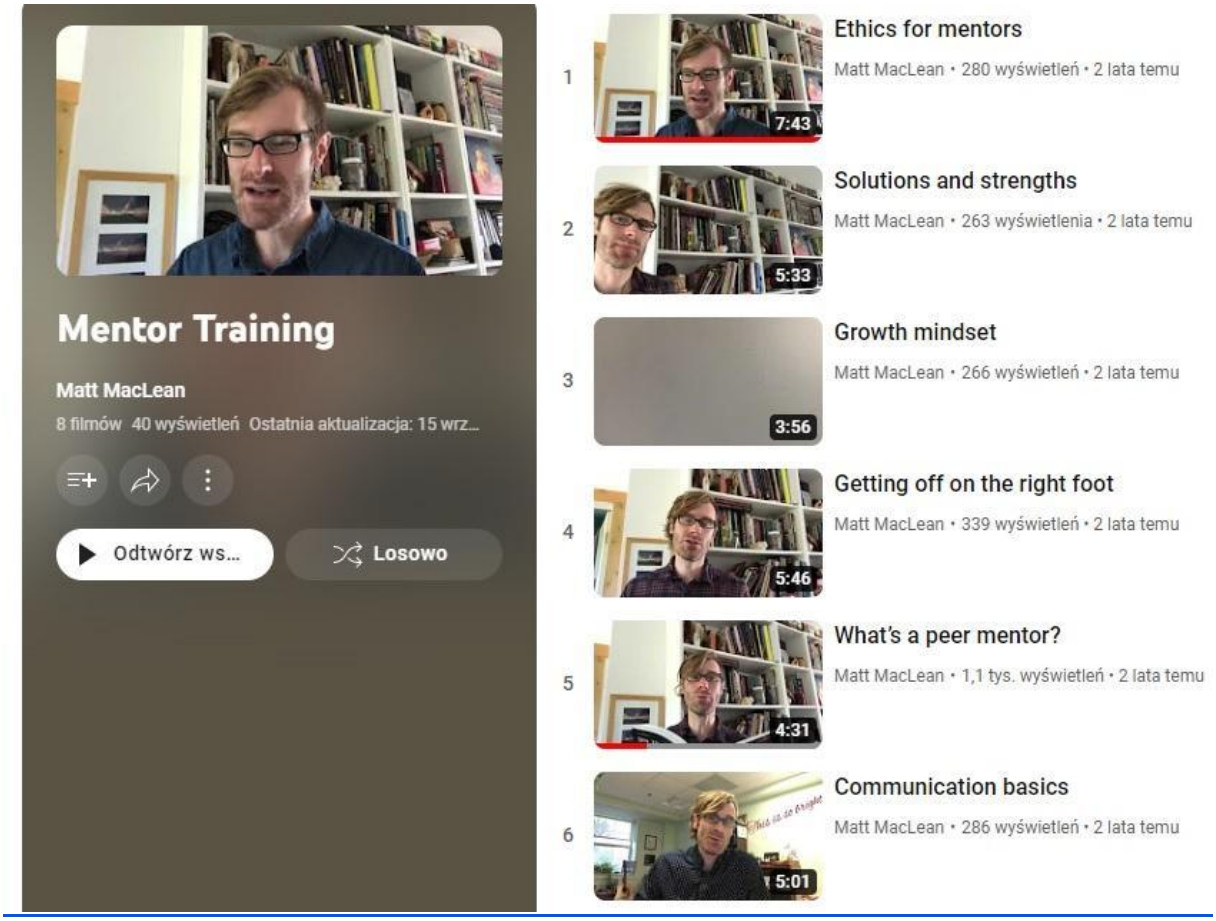
Olvasson el néhány mondatot az átiratból:

... nem tanár vagy, nem terapeuta vagy, hanem inkább egy megbízható tanácsadó, és gondolhatsz néhány fontos példaképre is, akik az életedben voltak. Milyenek voltak, mit tettek, ami hasznos volt számodra, milyen tulajdonságokkal rendelkeztek...

... figyelni fogsz, megértő leszel, megismered őket, együttműködsz velük a kihívásokra való megoldások keresésében, felhasználod a tapasztalataidat, hogy irányítsd őket, tippeket és trükköket osztasz meg velük, különböző forrásokhoz irányítod őket...

... Tudod, új emberekkel fogsz találkozni, tanulni fogsz róluk, lehet, hogy megtanítanak neked dolgokat, biztosan lesznek olyan érdeklődési köreik és készségeik, amelyekkel te nem rendelkezel, és így te, képes leszel kihasználni ezt, és vezetői tapasztalatot fogsz szerezni, építheted az önéletrajzodat, tehát ismét ez egy kétirányú kapcsolat, de még mindig úgy, hogy neked, mint mentornak sokkal jobban kell összpontosítanod, sokkal többet kell szem előtt tartanod, hogy a kapcsolat pozitív legyen és a tanítványod javát szolgálja....

Nézze meg Matt MacLean további filmjeit a Mentor Training.



1.2. Ki a kortárs mentor? A kortárs mentor személyisége - tudása, készségei, kompetenciái a 21. században 50+ számára

El tudod játszani a Peer Mentor szerepét?

Ha jól érzed magad a karrieredben, itt lehet az ideje, hogy megháláld, inspirálj és irányíts másokat, kezdj el mentornak lenni. Mentornak lenni rendkívül fontos tudásátadást biztosít, hogy a mentoráltjaid ne töltsenek értékes időt azzal, hogy azt tanulják/csinálják, amit te már tudtál/tapasztaltál. Azzal, hogy mentor vagy, konkrét tudást nyújtasz a mentee-nek, így ők tanulhatnak a korábbi tapasztalataidból, és hasonló helyzetekben jobb döntéseket tudnak hozni.

Milyen képzettségre van szüksége egy mentornak?

Ahhoz, hogy mentor lehessen, elengedhetetlen, hogy legyen tapasztalata azon a területen, ahol mentorál valakit. Nem tudsz jól tanítani, ha nem tapasztaltad meg, nem tanultál a gyakorlatból és nem alkalmaztad ugyanazokat az elveket saját magad.

Az is fontos, hogy rendelkezzen emberi készségekkel és az egyéni szintű tanítás képességével. Képesnek kell lenned olvasni egy személyben, hogy tudd, működik-e a tanítási megközelítés. Néha egyszerűen csak karrier coachnak kell lenned. Máskor pedig hallgatóságnak kell lennie, és néha a hibák elkerülésére vonatkozó bölcsességek begyakorolt forrásának. Ahhoz, hogy tudja, melyik megközelítés a legjobb, képesnek kell lennie arra, hogy megvitassa a helyzetet a tanítványával, és kiválassza a legjobb utat az adott személy képességeinek és karrierjének fejlesztése érdekében.

Ahhoz, hogy hatékony mentor legyél, tapasztalattal kell rendelkezned azon a területen, ahol mentorálsz valakit, valamint képesnek kell lenned olvasni az egyénben, hogy megértsd, mire van szüksége ahhoz, hogy segítsd őt a helyes út kiválasztásában..

Miért fontos mentornak lenni?

A mentorok hihetetlenül értékesek, nem csak azért, mert útmutatást és képzést nyújtanak egy új embernek, hanem azért is, mert megnyugtatnak. Egy mentor már volt új fiú a blokkban, és megérti az ezzel a pozícióval járó stresszt és félelmeket. Emiatt emlékeznek arra, hogyan

érezték magukat, amikor ők is ebben a helyzetben voltak, és ezért képesek végigvezetni egy másik személyt ezen az úton.

A mentorok ezt a megnyugtatást adva növelhetik a tanítványok önbizalmát. A mentorok saját bölcsességüket és tanulási tapasztalataikat is átadják. Másrészt fontos, hogy a mentor arra bátorítsa a mentoráltakat, hogy önállóan gondolkodjanak, szabadságot és általános keretet adva nekik bizonyos problémák kezeléséhez.

Mitől lesz jó egy mentor?

A jó mentor néhány fontos jellemzője közé tartozik a türelem és a meghallgatási készség. A leghatékonyabb mentorok részt vesznek a történésekben, felmérik, hogy a mentorált milyen úton halad, majd a helyes útra terelik az illetőt. A mentorálás éppúgy szól tanácsadásról, mint a tudás és a vezetői készségek átadásáról. Ez gyakorlatot igényel, és a mentornak hajlandónak kell lennie arra, hogy hagyja, hogy a mentorált hibázzon, és újra megpróbálja irányítani.

Öt módja annak, hogy jó mentorrá váljon:

1. Kommunikáljon és figyeljen!

A tanítványának végső soron a saját tanulási útját kell felügyelnie. Ön segít neki elérni, amit el szeretne érni/tanulni. Ne öntsd bele túlságosan a saját vágyaidat vagy véleményedet a tervükbe. Kérdezze meg őket a törekvéseikről, valamint az Önnel szembeni elvárásaikról. Például támogatást, útmutatást vagy betekintést keresnek?

Ügyeljen arra, hogy célzottan közelítsen. Például talán olyan valakinek szeretne segíteni, aki hasonló helyzetet él át, mint ön, vagy talán olyan lehetőségeket szeretne nyújtani valakinek, amelyekhez nem fér hozzá.

Határozza meg, hogy a mentoráltjának mit kell kapnia a mentori kapcsolatból, és miért akar mentorálni. Ennek a megközelítésnek köszönhetően képesek lesztek közös elvárásokat megfogalmazni, megállapodni a kapcsolat céljaiban és egészséges határokat tartani.

Ha Ön és a mentorált osztoznak a kapcsolatra vonatkozó reményeikben és vágyaikban, akkor kölcsönösen értékes dinamikát tudnak kialakítani. A mentorálás nem egyoldalú beszélgetés; ez egy nyílt beszélgetés, amely bátorítja a gondolatokat, kérdéseket és aggodalmakat.

Ennek is ítélkezés nélkül kell történnie. Ha a mentoráltja túl bizonytalannak érzi magát ahhoz, hogy feltegyen egy kérdést, akkor meg kell találnia a módját, hogy elnyerje a bizalmát és növelje a bizalmát. A kommunikáció a minőségi mentor-mentorált kapcsolat 99%-a. Ha önök

ketten nem tudják egyértelműen megosztani egymással az ötleteiket, gondolataikat, véleményüket és visszajelzéseiket, akkor a kapcsolat célja meghiúsul. A mentoráltnak meg kell tudnia bízni a mentorában. E bizalom és hatékony kommunikáció nélkül a kapcsolat nem lesz sikeres.

Fontos megérteni a mentorált kihívásait, céljait, vágyait és érzéseit, hogy a mentor a legjobban tudja támogatni, elkötelezni és bátorítani őt.

2. Konstruktív kritika!

Miközben nem akarja elítélni vagy megbántani a tanítványát, nem szabad megszűrnie a visszajelzéseit, hogy ne bántsa őt. Van mód arra, hogy úgy adj át kritikát, hogy közben ne törd meg a bizalmukat. A tapasztalataid megosztása remek módja annak, hogy üzenj anélkül, hogy közvetlenül kritizálnád őket. Például mesélj nekik egy hibáról, amit elkövettél, és arról, hogyan tanultál belőle. Ha a mentee éleslátó, észreveszi az összehasonlítást és a finom üzenetet: "Ne tedd azt, amit én tettem, és itt van, hogy miért". A lényeg a nevelés, nem pedig a személy lerombolása. Próbáljon diplomatikus és tapintatos lenni. Ahelyett, hogy csak a tanítvány hibáit vagy hiányosságait jegyezné meg, mutasson rá valami pozitívumra, majd ajánljon útmutatást a munkája javításához. Nem lehet mindent elsőre jól csinálni, ezért konstruktívan, de hatékonyan kell tudnia visszajelzést adni, hogy biztosítsa a javulást és a fejlődést.

Ha a tanítványa érzékennyé vagy védekezővé válik, legyen a lehető legjobban támogató. Ismét a saját tapasztalataiból merítve magyarázza el, amikor ön is hibázott, vagy egyszerűen irányítsa át a figyelmét az eddig elért fejlődésre és eredményekre. Az önironikus humor nagy hatással van a védekező tanítvány lefegyverzésére és arra, hogy újra meghallgassa.

3. Gyakorolja az empátiát!

Fontos, hogy viszonyuljon a tanítványaihoz, és megértse a nézőpontjukat és az érzéseiket. Ha rossz napjuk van, vedd át az energiájukat, és dolgozz azon, hogy átsegítsd őket ezen.

Az empátia a jó mentor egyik legfontosabb tulajdonsága; meg kell tudnod érteni, hogyan érzi magát a mentee, és hogyan tudod őt irányítani.

Azt gondolhatod, hogy az empátiát nem lehet tanítani, de gyakorlással magasabb szintű empátiát érhetsz el. Ez erőfeszítést igényel: többet kell hallgatni, kíváncsibbnak lenni másokra, megbecsülni azokat, akik különböznek tőled, megvilágítani minden veled született ítéletet, és képezni magad, hogy megtörd a hamis stigmákat és a tudatlan elképzeléseket.

Például nem várhatod el mindenkitől, hogy ugyanolyan ütemben fejlődjön, mint te. Különböző erősségeik, érdeklődési körük, hátterük és tapasztalataik vannak; vigyázzanak, hogy ne

vetítsenek ki azonnali elvárásokat a tanítványukra. A nagyon műszaki területeken dolgozó mentorok gyakori hibája, hogy feltételezik, hogy egy ugyanezen a területen feltörekvő, sztárjelöltjük ugyanúgy fog teljesíteni, gondolkodni és cselekedni, mint a mentor. Ami az Ön generációja számára kihívást jelenthetett, nem biztos, hogy ma már szükséges vagy alkalmazható. Ne ítélkezzen a tanítványa felett azért, mert nem ugyanazon az úton ment keresztül a tudás megszerzéséhez, mint ön.

Az idők változnak, tedd félre a saját érzéseidet arról, hogy neked milyen nehéz volt, sokkal világosabban tudsz beszélni valakivel, aki képes volt elkerülni ezt a kihívást, és mégis felemelkedett ugyanabba a szerepbe és elvárások közé.

Ha a folyamat nem segít, változtassa meg és igazítsa hozzá menet közben, és vonja be a tanítványát a döntésekbe.

4. Hagyja, hogy a tanítványa hozza meg a döntéseket!

Mivel úgy gondolja, hogy ön jobban tudja, csábító lehet, hogy átvegye a kormányt. De a kapcsolatotoknak nem így kellene működnie. Mentorként segítened kell a mentorált abban, hogy megtanulja a szerepét, nem pedig azt, hogy megtegye helyettük.

Az egyik legfontosabb készség, amelyet a mentoráltnakk az Ön irányításával fejlesztenie kell, a kreativitás vagy a józan ész. Bárhogy is nevezzük, a tanítványának képesnek kell lennie arra, hogy menet közben megoldja a problémákat. Mentorként az Ön szerepe az, hogy segítsen nekik fejleszteni ezeket a készségeket.

Próbáljon meg úgy gondolni magára, mint egy gépjárművezető-oktatóra. Ön tehát az anyósülésen ül, és lehetővé teszi a tanítványa számára, hogy teljes mértékben irányítsa az utat. Ön azonban még mindig ott van, hogy tanácsot és útbaigazítást adjon, vagy szükség esetén meghúzza a vészféket.

Ajánlatos az önállóság egy elemét akkor hozzáadni, ha már jó kapcsolatot és bizalmi szintet alakított ki a tanítványával. Adjon nekik némi felelősséget, és engedje meg, hogy saját döntéseket hozzanak. Ez arra ösztönzi őket, hogy önállóan gondolkodjanak, és növeli az önbizalmukat, megmutatva, hogy bízik bennük.

Ha hiszel a tanítványaidban, és ezt világossá teszed számukra azzal, hogy lehetővé teszed számukra az irányítást, sokkal jobban fognak hinni benned és önmagukban is.

5. Dolgozzon azon, hogy pozitív példaképpé váljon!

A mentoráltak sokat tanulhatnak pusztán azáltal, hogy megfigyelik a mentor szavait és tetteit, és tanulnak belőlük. Megfigyelhetik, hogy a mentor hogyan viselkedik és hogyan lép

kapcsolatba másokkal vagy egy adott feladattal. Ha a mentornak nehézségei vannak egy bizonyos projekttel, a mentoráltak megfigyelhetik, hogyan reagál az esetlegesen felmerülő akadályokra.

Hogy segítsen a mentoráltaknak megtalálni a helyes utat, mutasson nekik többféle módot a nehéz helyzetek kezelésére, és beszélje végig velük az egész folyamatot. Tudassa velük, hogy van választási lehetőségük arra, hogyan reagálnak a kudarcra. Ez lehet a mentorukkal való beszélgetés, ha hibáztak vagy kudarcot vallottak egy feladatban. Az Ön segítségének köszönhetően felismerhetik a megfelelő reakciókat, amelyek minden nehéz időszakon keresztül segítik őket.

A tanulási tapasztalatok megosztása a jó mentor és a pozitív példakép jele is.

Hagyja, hogy a mentorált maga kövesse el a hibáit, azonban értékes tanulságokat vonhat le abból, ha megfigyeli a saját tapasztalatait és tanul a saját tapasztalataiból.

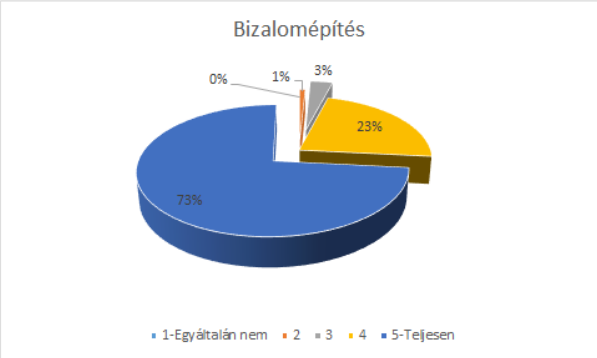
1.3. A kortárs mentor szerepe - 10 alapelv

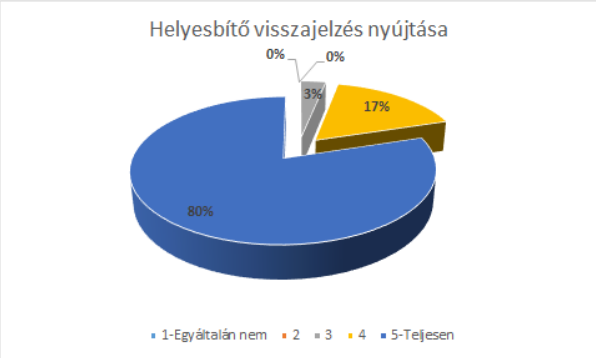
1	A mentorálás nem csupán a tudás átadásán keresztül, hanem a kapcsolatépítés iránti elkötelezettségen keresztül, amely a tudás, a bölcsesség és a készségek átadásának eszköze. Mint ilyen, a mentorálás inkább folyamatvezérelt, mint végtermékközpontú törekvés. A mentor és a mentorált közötti kapcsolat kiépítéséről van szó, amely elősegíti a mentorált növekedését és megerősödését.
2	A mentorálás nemcsak a mentorált, hanem a mentor személy átalakulásáról is szól. Ezt szem előtt tartva számítson meglepetésekre! A kapcsolat kezdetén a kezdetben kitűzött célok, amelyek a növekedést mérő vagy látó paraméterekként szolgálnak, a ténylegesen bekövetkezett növekedés szempontjából korlátozóak lehetnek. Így ezek a kezdeti célok csak vezérelvként szolgálnak, nem pedig a siker kőbe vésett mércéjeként. Legyünk nyitottak és számítsunk a meglepetésekre!
3	A mentorok abból indulnak ki, hogy a mentorált egy csiszolatlan gyémánt, akiben óriási lehetőségek rejlenek. Így a mentor útja/célja az, hogy feltárja és szenvedélyesen inspirálja a mentoráltat, hogy képessé tegye magát arra, hogy ezt a potenciált megnyilvánítsa.

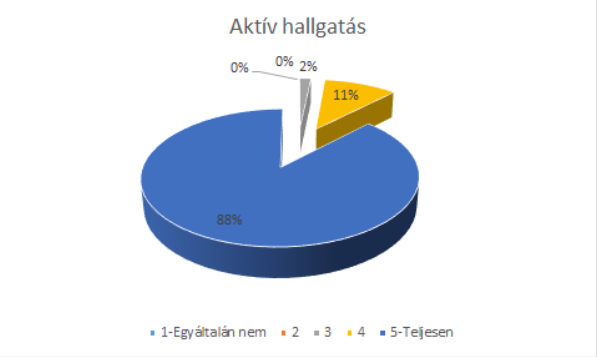
4	Minden helyzet egy tanulási lehetőség, függetlenül a kontextustól.... legyetek tehát találékonyak!
5	A sikeres tanulási lehetőségek úgy jönnek létre, hogy megtaláljuk az egyensúlyt a hagyományos és a nem hagyományos információs kontextusokból való tanulás között. Ne féljen tehát kreatívnak lenni!
6	A sikeres tanulási lehetőségek nemcsak a tanítvány logikájához szólnak, hanem a szívéhez, képzelőerejéhez és kíváncsiságához is..
7	A mentorok inkább képessé teszik, mintsem lehetővé teszik a mentoráltjaikat! A felhatalmazás arról szól, hogy reményt adjunk a mentoráltnak, és növeljük a bizalmát abban, hogy a mentorral vagy nélküle is képes a dolgok helyes irányba terelésére. A felhatalmazás egy felhívás arra, hogy felelősséget vállaljon a lehetőségek megvalósításáért, míg a felhatalmazás a mentortól való függőséget jelenti, amelyet az a mögöttes üzenet és félelem táplál, hogy a mentorált nem képes a mentor nélkül jól csinálni.
8	A mentorok nem csak válaszokat és megoldásokat adnak a mentoráltak minden kérdésére és problémájára/akadályára. A mentorok megosztják a tanulás alapvető összetevőit, és ezáltal arra ösztönzik a mentoráltjaikat, hogy felfedezzék, fejlődjenek és hozzák létre saját ötleteiket és megoldásaikat. Ez a folyamat ösztönzi a mentoráltak érettségét, rugalmasságát és függetlenségét.
9	A mentorok bátorítják és irányítják a mentoráltakat a törekvéseikre való reflektálás folyamatában. Ez utóbbi megkönnyíti és internalizálja az adott erőfeszítésből származó tanulást.
10	A mentorok a 6. szabály szerint élnek! Mit jelent ez? És mik a többi szabály? A 6. számú szabály arról szól, hogy ne vegyék túl komolyan magukat, vagy akár másokat. Ezzel a mentorok olyan környezetet teremtenek, amelyben mind a mentorált, mind a mentorált hibáit tanulási lehetőségnek tekintik, hogy újrakezdjék, de nagyobb bölcsességgel és intelligenciával!

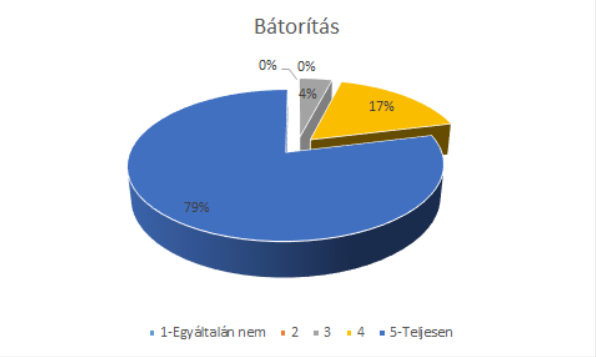
Mit tanácsolna annak, aki kortárs mentor szeretne lenni?

Kövessük az Erasmus+ PEER-TRAIN projekt keretében a partnerországokból 124 személy által kitöltött kérdőívet. Hangsúlyozni kell, hogy minden résztvevőnek van valamilyen tapasztalata a felnőttek tanításában vagy mentorálásában.









Voltak más, a kérdőívben nem említett, fontosnak tartott készségek is:

- türelem, empátia, elkötelezettség
- komfortérzet
- a hibák elfogadhatóak
- a határaid ismerete
- nyitottság és nem ítélkezés
- tudás és tapasztalat átadása
- a sajátjától eltérő életkörülmények megértése
- csapatmunkára való képesség

Amikor a mentorok és a mentoráltak közötti jó kapcsolatokról gondolkodunk, figyelembe kell vennünk a mentoráltak képességeit is.

A kutatási adatok szerint a következő mentorált-készségek kulcsfontosságúak:

- bizalomépítés
- aktív meghallgatás
- kezdeményezőkészség
- a célok és a jelenlegi valóság azonosítása
- bátorítás

Volt még néhány olyan fontosnak ítélt képesség, amelyet a kérdőívben nem említettek:

- vegyes tanulási tapasztalat
- empátia, türelem, kíváncsiság, higgadtság, nyugalom
- a határaid ismerete,
- a nehézségek leküzdésének képessége

Mit tanácsolna annak, aki kortárs mentor szeretne lenni?

- Bánjon bölcsen a tanítványoddal
- Kezdje azzal, hogy ismeri a célközönségét
- Egyéni, empatikus megközelítést alkalmazzon az 50 év felettiek számára.
- Legyen türelmes és udvarias a tanítványaival szemben.
- Ne várjon túl sokat az eredmények és a tervezett idő tekintetében.
- Legyen önmaga, és ossza meg a szenvedélyedet
- Legyen nyitott és bízzon abban, hogy tudása és tapasztalata segíthet valakinek.
- Ne feledje, hogy a kevesebb gyakran több
- Magyarázza el a dolgokat egyszerű módon
- Hallgasson meg anélkül, hogy ítélkezne, és legyen nyitott
- Ne várjon el túl sokat, mielőtt találkozik a tanítványával.

Mentorként figyelembe kell vennie a mentoráltak szükségleteit, hogy motiváltak maradjanak a kortársmentori programban:

A személyes fejlődési igények támogatása, világos célok kitűzése, jó légkörben történő tanulást támogató környezet kialakítása, érdekes tevékenységek javaslása, pozitív eredmények megfogalmazása, annak biztosítása, hogy legyen valaki, aki meghallgatja őket, korlátaik megértése, baráti kapcsolat kialakítása, változatos témák kínálata, a tanítványok sikereinek megünneplése, a tanítványok problémáinak megértése, az azonnali együttműködés támogatása, a komolyan vett bánásmód iránti igény kielégítése, a tanítványok meggyőzése arról, hogy a foglalkozásnak valóban van értelme.

A motiváció, a kitartás, a tanulás értelmébe vetett hit, a mentorba vetett bizalom szintén fontos.

A mentoráltaknak valamilyen közvetlen, azonnali "hasznot" kell kapniuk.

Milyen speciális igényeik vannak az 50 év felettieknek a kortárs mentorálással kapcsolatban?

A mentor egyéni igényeket kielégítő egyéni megközelítése, a nem tudás érzése frusztráló lehet, ezért emlékeztetni kell őket, hogy ez rendben van, az életkornak megfelelő tanulási tempó, empátia, türelem, tolerancia, azonnali problémamegoldás, az idősekkel való munkavégzés képessége, annak tudatosítása, hogy az új technológiák/eszközök használata új készségeket igényel, annak szem előtt tartása, hogy az 50+-nak saját élettapasztalata van, a prioritások ismerete a témák tekintetében (pl. tudni akarják, hogyan kommunikáljanak a családdal, barátokkal, hogyan keressenek információt, hogyan ne essenek átverés áldozatául), világos és nyugodt magyarázatból kiindulva, hogy mi a mentorálási foglalkozás és min fogunk dolgozni, a modern világban hasznos "puha készségek" fejlesztése, integráció hasonló korú emberekkel, a tapasztalataik tiszteletben tartása.

1.4. A kortárs mentorálás előnyei a mentorok és a mentoráltak számára

A kortárs mentorálás 5 előnye a mentorok számára

1	A mentor át tudja adni tapasztalatait és szaktudását, és bizonyítani tudja, hogy képes hatékony tanárként tevékenykedni.
2	A mentor növeli kompetenciáit és több eredménnyel egészíti ki önéletrajzát.
3	A mentor fejlesztheti az idősek tanítására vonatkozó képességeit.
4	A mentor megérti az idősek korlátait.
5	A mentor tudatosítani tudja, hogy tudása és tapasztalata segíthet valakinek.

A kortárs mentorálás 5 előnye a mentoráltak számára

1	A mentorált szakmai tanácsokat/forrásokat kaphat a mentortól a tudás/karrierfejlesztés terén.

2	A mentorált növeli kompetenciáit és konkrét eredményekkel egészíti ki önéletrajzát.
3	A tanítvány olyan "puha készségeket" fejleszthet, amelyek hasznosak a modern világban.
4	A mentorált integrálódhat a mentorált társaival.
5	A tanítvány mentorrá válhat azon a szakterületen, amelynek szakértője.

1.5. Kvíz

1. Igaz vagy hamis az állítás?

A kortársmentorálás olyan kapcsolat olyan személyek között, akik között bizonyos hasonlóságok vannak (pl. életkor), és akiknek az egyik személynek több tapasztalata és/vagy más ismeretei vannak egy adott területen, mint a másiknak, így tanulási támogatást nyújt a tudás és a készségek fejlesztéséhez.

a. Igaz
b. Hamis

2. Igaz vagy hamis az állítás?

Ahhoz, hogy hatékony mentor lehessen, tapasztalattal kell rendelkeznie azon a területen, ahol mentorál valakit, valamint azzal a képességgel, hogy olvassa az egyént, hogy megértse, mire van szüksége ahhoz, hogy segítsen neki a helyes utat választani.

a. Igaz
b. Hamis

3. Hányféleképpen lehet jó mentorrá válni ebben a modulban?

a. 3
b. 5

4. Az állítás a Rólunk, a kortárs mentorok szerepéről szóló 10 alapelvből származik?

A mentorok abból indulnak ki, hogy a mentorált egy csiszolatlan gyémánt, akiben óriási lehetőségek rejlenek. Így a mentor útja/célja az, hogy feltárja és szenvedélyesen inspirálja a mentoráltat, hogy képessé tegye magát arra, hogy ezt a potenciált megnyilvánítsa.

a. Igen
b. Nem

5. Igaz vagy hamis az állítás?

Nem minden helyzet tanulási lehetőség, függetlenül a kontextustól.... így légy találékony!

a. Igaz
b. Hamis

6. Milyen tanácsot vagy tanácsokat adnál valakinek, aki kortárs mentor szeretne lenni?

a. Bánj bölcsen a tanítványoddal
b. kezdje a hallgatóság ismeretével
c. egyéni, empatikus megközelítést alkalmazzon az 50 év felettiek számára.
d. legyen türelmes és udvarias a tanítványaival szemben.
e. ne várjon túl sokat az eredmények és a tervezett idő tekintetében.
f. légy önmagad és oszd meg a szenvedélyedet
g. legyen nyitott és bízzon abban, hogy tudása és tapasztalata segíthet valakinek.
h. ne feledje, hogy a kevesebb gyakran több
i. magyarázza el a dolgokat egyszerű módon
j. ítélkezés nélkül hallgasson meg, és legyen nyitott.
k. vegyél részt türelemképzésen
l. ne várjon el túl sokat, mielőtt találkozik a tanítványával.

7. Igaz vagy hamis az állítás?

A tanítványoknak valamilyen közvetlen, azonnali "haszonra" van szükségük.

a. Igaz
b. Hamis

8. Igaz vagy hamis az állítás?

Mentorként konkrét tudást nyújt a tanítványoknak, így azok tanulhatnak az Ön korábbi tapasztalataiból, és hasonló helyzetekben jobb döntéseket hozhatnak.

a. Igaz

b. Hamis

9. Melyik a mentorok számára a kortárs mentorálás legfontosabb előnye?

a. A mentor át tudja adni tapasztalatait és szaktudását, és bizonyítani tudja, hogy képes hatékony tanárként tevékenykedni.

b. A mentor növeli kompetenciáit és több eredménnyel egészíti ki önéletrajzát.

c. A mentor fejlesztheti az idősek tanítására vonatkozó képességeit.

d. A mentor megérti az idősebb mentoráltak korlátait.

e. A mentor tudatosíthatja, hogy tudása és tapasztalata segíthet valakinek.

10. Melyik a legfontosabb előnye a kortárs mentorálásnak a mentoráltak számára?

a. A mentorált szakmai tanácsokat/forrásokat kaphat a mentortól a tudás/karrierfejlesztés terén.

b. A mentorált növeli kompetenciáit és konkrét eredményekkel egészíti ki önéletrajzát.

c. A tanítvány olyan "puha készségeket" fejleszthet, amelyek hasznosak a modern világban.

d. A tanítvány integrálódni tud a mentorált társaival.

e. A tanítvány mentorrá válhat azon a területen, amelynek szakértője.

11. Mely mentori készségek a legfontosabbak?

a. bizalomépítés

b. aktív hallgatás

c. kezdeményezőkészség

d. a célok és a jelenlegi valóság azonosítása

e. bátorítás

12. Milyen mentori készségek a legfontosabbak?

a. türelem, empátia, elkötelezettség

b. komfortérzet

c. a hibák elfogadhatóak

d. a határaink ismerete

13. Vannak más mentori készségek, amelyek szintén fontosak?

a. nyitottság és nem ítélkezés

b. ismeretek és tapasztalatok átadása

c. a sajátjától eltérő életkörülmények megértése

d. a teázás képessége

14. Igaz vagy hamis az állítás?

A mentorált mentorrá válhat azon a szakterületen, amelynek szakértője.

a. Igaz

b. Hamis

15. Az alábbi állítás az empátiáról szól?

"Fontos, hogy pozitívan viszonyuljon a tanítványaihoz, és megértsd a nézőpontjukat és az érzéseiket. Ha rossz napjuk van, fel kell venned az energiájukat, és azon kell dolgoznod, hogy átsegítsd őket ezen. Képesnek kell lenned megérteni, hogyan érzi magát a mentorált, és hogyan tudod őt irányítani."

a. Igen

b. Nem

16. Igaz vagy hamis az állítás?

A mentorálás csak a mentorált személy átalakulásáról szól.

a. Igaz

b. Hamis

17. Igaz vagy hamis az állítás?

Ne hagyja, hogy a tanítványa maga kövesse el a hibáit.

a. Igaz

b. Hamis

18. Igaz vagy hamis az állítás?

A mentorok nem csak válaszokat és megoldásokat adnak a mentoráltak minden kérdésére és problémájára/akadályára. A mentorok megosztják a tanulás alapvető összetevőit, és ezáltal arra ösztönzik a mentoráltakat, hogy felfedezzék, fejlődjenek és hozzák létre saját ötleteiket és megoldásaikat. Ez a folyamat ösztönzi a mentoráltak érettségét, rugalmasságát és függetlenségét.

a. Igaz
b. Hamis

19. Igaz vagy hamis az állítás?

A mentorált mentorrá válhat azon a szakterületen, amelynek szakértője.

a. Igaz
b. Hamis

20. Igaz vagy hamis az állítás?

A sikeres tanulási lehetőségek nemcsak a tanítvány logikájától, hanem szívétől, képzelőerejétől és kíváncsiságától is függ.

a. Igaz
b. Hamis

1.6. Irodalom

1. M. MacLean, Mentor training, utoljára letöltve 2022.10.30, https://www.youtube.com/playlist?list=PLsBOyF4zN1-dMXT_ys8IIwD9l-OfbegKy
2. S. Peak, 5 Ways to Become a Better Mentor, utoljára letöltve 2022.10.30, https://www.businessnewsdaily.com/3504-how-to-mentor.html
3. OneUpOneDown, Mentorship blog, utoljára letöltve 2022.10.30, https://oneuponedown.org/blog/

1.7. I. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	a
2. kérdés	a
3. kérdés	b
4. kérdés	a
5. kérdés	b
6. kérdés	a,b,c,d,e,f,g,h,I,j,k,l
7. kérdés	a
8. kérdés	a
9. kérdés	a,b,c,d,e,f
10. kérdés	a,b,c,d,e,f
11. kérdés	a,b,c,d,e
12. kérdés	a,b,c,d,e
13. kérdés	a,b,c,d,e
14. kérdés	a
15. kérdés	a
16. kérdés	b
17. kérdés	b
18. kérdés	a
19. kérdés	a
20. kérdés	a

2. Mentoráltak – 50 éves és afeletti személyek

2.1. SWOT-elemzés a célcsoportról (50 éves és afeletti személyek)

Egy nagyszerű módszer arra, hogy kívülről lásd magad és felvázold az életstratégiádat - gyakorold az "50 éves és afeletti személyek SWOT-elemzését".

Ezt a gyakorlatot arra használjuk, hogy elemezzük a csoportunk társadalmi portréját. A szociális énünk vizsgálatán keresztül - amely az emberekkel és a társadalommal való többéves interakció eredményeként jön létre - közelíthetünk az értékorientációink azonosításához.

SWOT: - Erősségek;- Gyengeségek;- Lehetőségek; - Veszélyek

Ez egy módszertan a személyiségek elemzésére.

Erősségek

Ezek az Ön legmarkánsabb vonásai és jellemzői. Ez az, ami általában mindenki számára látható, mert erősen túlmutat önmagad határain. Ezek azok, amelyeket aktívan népszerűsítesz és eladsz a társas interakciókban. Ez azért van, mert ezek a személyiségjegyek mindenki számára láthatóak - van egyfajta túltengésük. Mintha az ember próbálná bebizonyítani magának és másoknak, hogy képes valamire. Általában ezek a tulajdonságok valamilyen belső hiányosságot és kétséget kompenzálnak. Gyakran előfordul, hogy az embernek szüksége van arra, hogy valamit kifelé vigyen, és aktívan hadonásszon vele, hogy megbizonyosodjon arról, hogy valóban rendelkezik vele. Ugyanakkor, amikor másokat az erősségeikről kérdezel, olyan dolgokat hallhatsz magadról, amelyek sokáig ébren tartanak, és magadban ismételgeted: "Hát tényleg ilyen ember vagyok?".

Gyengeségek

Mindenkinek vannak gyengeségei. És persze "kívülről mindig jobban lehet látni. A gyengeségek az Achilles-sarkunk, a sebezhető oldalunk. Egy olyan pont, amelynek eltalálásával az egész rendszer tönkremehet. Ezért próbáljuk elrejteni gyengeségeinket, hogy megvédjük magunkat az ellenséges behatolásoktól. De az igazi probléma az, hogy nem igazán tudjuk, mik a gyengeségeink. És ebben rejlik az igazi veszély, mert ha ellenségeink kihasználják ismeretlen sebezhetőségünket, akkor bajban leszünk. Ezért kell nagyon alaposnak lennünk, és természetesen megkérni azokat, akik ismernek minket, és akikben megbízunk, hogy mutassák meg a helyes irányt. Valójában félünk a gyengeségeinktől, és "kiszorítjuk" őket a tudatunkból, így a gyakorlatban gyakran még 5 gyengeséget sem tudunk megnevezni. Főleg nem nyilvánosan. A trükk azonban az, hogy a gyengeségeid ismerete erőssé tesz. A gyengeségeid nyilvános megbeszélése pedig sebezhetetlenné tesz, mert az emberek azt gondolják: "Ha ezeket a dolgokat nyilvánosan el tudja mondani magáról, akkor mitől lehet kiegyensúlyozatlan?"

Esély, lehetőség

Amikor a személyes lehetőségeid fejlesztésének lehetőségeire gondolsz - azonnal az önfejlesztés és önmegvalósítási munka egy másik szintjére lépsz. Mert saját potenciálod fejlesztése és személyes erőd növelése csak mély és részletes belső munka eredményeként lehetséges - erősségeid és gyengeségeid elemzésén és önmagad, fejlődési képességeid finom megéreztetésén. A kiaknázatlan lehetőségek és a saját erők hiányos megvalósításának érzése az, ami az embert a lehetőségei maximális kibontakoztatásának útjára tereli. Általánosságban elmondható, hogy két fő stratégia van a felszínen:

1. Az egyén erősségeinek további erősítése.
2. A gyengeségeinek kompenzálása, védelme

Ezek nyilvánvaló stratégiák, de a lényeg az, hogy személyes potenciálunk igazi kibontakoztatása a fényes utakon kívül van. Természetünkből fakadóan elvetjük azokat a személyes tulajdonságainkat, amelyeket jó esetben magunkévá - személyiségünk sarokköveivé - kellett volna tenni. A SWOT-elemzés az, ami segít elgondolkodni a stratégiákon, és a továbbfejlődésünk lehetőségein. Ahogy élünk és fejlődünk - megpróbáljuk különböző képességeinket és törekvéseinket előtérbe helyezni, felhasználva minden korábbi tapasztalatunkat.

Várható fenyegetések, veszélyek

A személyes fejlődésünket fenyegető fenyegetésekkel és veszélyekkel is közvetlenül és őszintén kell foglalkozni. A szokásos SWOT-elemzés a külső lehetőségekről és veszélyekről beszél. Ugyanilyen fontos látni a belső lehetőségeket és veszélyeket is. Mert ami kívülről jön, az mindig nyilvánvaló. És ha a fenyegetések mélyről, belülről fakadnak - lehet, hogy csak az utolsó pillanatban vesszük észre őket, amíg fel nem bukkannak a megértésünk felszínén. A lista összeállításakor a külső tényezők mellett azt is vegye figyelembe, hogy milyen belső, személyes körülmények jelenthetnek veszélyt a jólétére és a jólétére. "Előre figyelmeztetve, elővigyázatosnak kell lenni". Ha tisztában vagy a veszélyekkel, és ezért felkészült vagy a kezelésükre és megfékezésükre, az minden bizonnyal erősebbé tesz téged. A veszélyekre és fenyegetésekre való gondolkodás - nem "vonzod" őket, mint a mágikus gondolkodás, hanem inkább eltereled őket, mert fel vagy fegyverkezve a tudásoddal és a mentális felkészültségeddel.

2.2 Az 50 felettiek oktatásának sajátosságai és gyakorlati módszertani ajánlások

Az 50 éves és afeletti mentoráltak **oktatásának sajátosságai**

A tanulásnak a tanítványok és a mentorok közötti együttműködési folyamatban kell történnie. Az együttműködés pedagógiája a szocializáció minőségére összpontosít. Ez közvetlenül a mentoráltak alkalmazkodóképességétől függ, amelyet a külső, objektív tényezőkön kívül szubjektív tényezők határoznak meg: személyes tulajdonságok és különböző kompetenciaszintek.

A felnőttkori tanulás pszichológiai és pedagógiai jellemzői kétértelműek.

A felnőtt tanulót a munkahelyi aktuális ügyek terhelik. A tanulásra szánt idő szigorúan szabályozott, és nem teszi lehetővé, hogy az ember elmerüljön egy új típusú tevékenységben - a tanuló pozíciójában. A biológiai életkor meghatározza a gondolkodás sajátosságait: az ember memóriakapacitása csökkenni kezd, és a gondolkodási folyamatok kevésbé működőképesek és rugalmasak lesznek. A felhalmozott szakmai tapasztalat egyrészt ahhoz vezet, hogy gyengül a vágy, hogy tanulóként bekapcsolódjunk az oktatási térbe (elnyomja a kognitív tevékenységet, és a tanulási motivációt), másrészt pedig annak megfelelő használata a sikeres tanulás szükséges feltétele lehet. Léteznek olyan pszichológiai akadályok, amelyek a személy belső akadályaként (vonakodás, félelem, bizonytalanság) hatnak, és megakadályozzák

a sikeres és bátor munkavégzést. Ezért merül fel az a feladat, hogy a személyt megszabadítsuk a személyes fejlődését deformáló védelem hatásától. Középkorban a védekező mechanizmusok meglehetősen merevek, szilárdan rögzülnek a személyiség szerkezetében. Amikor a felnőtteket tanítják, olyan vonásokat mutatnak, mint a dogmatizmus, a félénkség és a gyanakvás. A felnőttnek stabil sztereotípiarendszere van. A viselkedésben és a gondolkodásban való leküzdésének képtelensége nem teszi lehetővé, hogy az ember nyitottabbá, közvetlenebbé és érzékenyebbé váljon a kreatív vállalkozások iránt. Ez az átszervezés helyzetében akadállyá válik, és megakadályozza, hogy az ember objektíven értékelje és elemezze saját szakmai poggyászát.

A képzés megszervezése - a következőkre kell odafigyelni:

A felnőtteket nem lehet tanulásra kényszeríteni. Akarniuk kell tanulni. A felnőttek tanulási hajlandóságát egy érzékelt belső szükséglet alakítja. A felnőttkori tanulásban a vezető szerep az övék kell, hogy legyen. A tanulásban autonómiára, önmegvalósításra és önirányításra törekszenek. A felnőttek csak akkor tanulnak érdeklődéssel, ha szakmai problémákat kell megoldaniuk, céljaikat el kell érniük, és elvárják, hogy azokat azonnal a gyakorlatba ültessék. Új tevékenységi mintákra van szükségük. A felnőttek jobban tanulnak informális környezetben, változatos formában és módszerekkel, értékelés és verseny nélkül, de olyan nyílt eljárással, amely lehetővé teszi számukra, hogy önértékeléssel értékeljék teljesítményüket. A felnőttek rendelkeznek korábbi tapasztalatokkal, amelyeket fel kell használni a tanulási folyamatban.

A tanulási folyamat általános vázlatának elemei:

A tanulási motiváció biztosítása; A fejlesztő tanulás elveinek alkalmazása; A tanulási eredmények nyomon követése; A tanulási motiváció megteremtése. Az uralkodó motívumok típusa szerint ezeket **a típusokat mutathatjuk be a mentoráltaknak**.

1. Ezek azok a tanulók, akiket a kezdeményezőkészség, a kifejezett siker iránti vágy, a magas eredmények, a versengés és a felsőbbrendűség jellemez. Az alapvető motívumok az önmegvalósítás és az önfejlesztés. 2. Ezek azok a tanulók, akiknek nincs különösebb hajlamuk az aktivitásra. Nekik azonban a mentoroknak meg kell teremteniük a siker és az elismerés légkörét, és akkor meg tudják változtatni a tanuláshoz való hozzáállásukat. 3. Ezek azok a

tanulók, akik nem magára a munkára koncentrálnak, hanem arra, hogy minden eszközzel "jegyeket" szerezzenek.

A tananyag kiválasztása. Válasszon ki mindent, ami innovatív. Válassza ki az anyag relevanciáját a gyakorlati készségek alakítása szempontjából: "ne az újat, ne a régit, hanem a szükségeset". Az egyéni nehézségek azonosítása a szakmai tevékenységükben; A nehézségek rendszerezése csoportokba.

Formák. A fejlesztő tanulás egyik hatékony formája a játékos tanulás. A felnőttkori tanulás problémája nemcsak az új közvetlen kialakításának problémája, hanem a túltanulás és a tanulással szembeni ellenállás leküzdésének problémája is. **A játékos formák** ebben az esetben a legmegfelelőbbek. Hozzájárulnak a múltbeli tapasztalatok sztereotípiáinak felszámolásához, és a tanulási folyamatot a személyes fejlődés irányításának folyamatává alakítják át. A játékformák változatosak, és különböző célok elérését teszik lehetővé: a konfliktushelyzetek elkerülésének készségétől a kreatív képességek fejlesztéséig. **A szerepjátékok** a legelőnyösebbek. Céljuk a mentorált kommunikációs képességeinek fejlesztése (hogyan viselkedjünk konfliktushelyzetekben, hogyan álljunk a másik álláspontjára, és hogyan jelezzük előre saját cselekedeteinknek a beszélgetőpartnerre gyakorolt hatását). A szerepjátékok alkalmazása azt jelenti, hogy a tevékenységre vonatkozó reflexiót meg kell szervezni. Ellenkező esetben nincs tanulás. **Az üzleti játékok** a játék egy másik típusa. Lehetőségei szélesebb körűek, mint a szerepjátékoké. Lehetővé teszik a résztvevők számára, hogy holisztikus képet alakítsanak ki a szakmai tevékenységről, aktív formában adják át a tudást, és fejlesszék a reflexív képességeket. Az üzleti játék lényege a szakmai tevékenység szimulációja.

Eljárások: A helyzet elemzése és a problémás pontok azonosítása; a vezető cselekvési stratégia meghatározása, célok és cselekvési terv meghatározása; a cselekvési eszközök kiválasztása és a megoldás végrehajtása; az eredmények elérése és a hatékonyság értékelése.

A tanulási eredmények nyomon követése. A felnőttek nem szeretik **ellenőrizni magukat**, a tanulásban sem. Ezért a felnőttkori tanulás szervezésében előnyben kell részesíteni az önellenőrzést. A mentornak kritériumokat kell kidolgoznia a tanuló kezdeti állapotának diagnosztizálására, valamint a közbenső és végső állapotokra vonatkozó kritériumokat. A felnőttek önképzése egyéni folyamat. A siker sok tényezőtől függ: a mentorált képessége,

személyes idő megszervezése; az önképzés sikere sok tényezőtől függ: a tanuló képessége, hogy megszervezze személyes idejét; egyéni terv készítése az önképzésre és képessége annak megvalósítására; az egyén vágya és törekvése saját fejlődésére és tökéletesedésére.

4 tanulási stílus. "Színészek". Az "itt és most" felé orientálódnak, és szívesen vesznek részt közvetlenül az eseményekben. Nyitottak, nem szkeptikusak, és lelkesednek minden újdonságért. Filozófiájuk: "Egyszer az életben mindent ki akarok próbálni". Hajlamosak először cselekedni, és csak később értékelik a dolgokat. A problémamegoldás kedvelt módszere az ötletelés. Lelkesek az aktuális problémák megoldása iránt, de hamar elveszítik az érdeklődésüket a perspektivikus megvalósítás iránt. Társaságkedvelő emberek, akik folyamatosan interakcióba lépnek másokkal, de arra is törekszenek, hogy minden tevékenység középpontjában álljanak. A "színészek" akkor tanulnak a legjobban, ha: rövid gyakorlatokban vehetnek részt - üzleti játékok, szerepjátékok; feszültségek, válságok, gyors változások és változatos feladatok várnak rájuk; lehetőség van nyilvános beszédre és vitára; magában foglalja a másokkal való interakciót - ötletgyűjtés, csoportos problémamegoldás; proaktívak lehetnek. A "színészek" a legrosszabb tanulók, ha: a tanulás passzív szerepet foglal magában (előadások, monológok, magyarázatok hallgatása, megfigyelés); egyéni munka (olvasás, esszéírás, önálló reflexió); a tanulandó témák és kérdések értékelése a képzés előtt és után. **"Reflektív".** Inkább hátrál és különböző nézőpontokból szemléli a dolgokat. Önállóan és mások segítségével is gyűjtenek információkat, és inkább alaposan átgondolják azokat, mielőtt következtetésekre jutnának. Nagyra értékelik a tények teljes körű összegyűjtését és elemzését, és hajlamosak elhalasztani a végső döntéseket. Filozófiájuk az óvatosságra épül. Megfontolt emberek, akik minden lehetséges szempontot és következményt szívesen mérlegelnek, mielőtt bármilyen lépést tennének. Figyelmesen meghallgatnak másokat, és mérlegelik a viták irányát, mielőtt kifejtenék álláspontjukat. A tanulás akkor a legjobb, ha: lehetőség van a cselekvéstől hátrébb állni, hallgatni és megfigyelni; lehetőség van a cselekvés előtti gondolkodásra, a beszéd előtti felkészülésre és az ügy előzetes vizsgálatára; a "biztonságos" véleménycsere feltételei biztosítottak (előre egyeztetett szabályok szerint); a "reflexív" tanulók akkor a legrosszabbak, ha: a környezet cselekvést igényel (moderátorként való fellépés vagy szerepjátékokban való részvétel közönség előtt); időbeli korlátok vannak, és gyorsan kell egyik tevékenységről a másikra váltani. **"Teoretikusok".** A megfigyelés integrálása komplex elméletekbe. "Vertikális" és koherens logikai megközelítéssel gondolják végig a

problémákat. A tényeket elméletekben rendszerezik. Érdeklődnek az alapfeltevések, elvek, elméleti modellek és rendszerszemléletű megközelítések iránt. Mottójuk: "Ha logikus, akkor jó!". Gyakran tesznek fel olyan kérdéseket, mint például: "Van ennek értelme"? A tanulás akkor érhető el a legjobban, ha: elegendő idő áll rendelkezésre az ötletek és helyzetek közötti kapcsolatok módszeres feltárására; a téma módszertanát vagy logikáját megkérdőjelezik és tesztelik (kérdésekkel és válaszokkal); elemezni lehet a sikerek (kudarcok) okait és általános következtetéseket lehet levonni. A "teoretikusok" a legrosszabb tanulók, amikor: olyan helyzetekben kell részt venniük, ahol a hangsúly az érzéseken és az érzelmeken van; Cselekvéseket és döntéseket kell hozni anélkül, hogy bármilyen elvre, vagy fogalomra hivatkoznának. **"Pragmatikusok"**. Azonnal ki akarják próbálni az ötleteket, elméleteket és technikákat, hogy lássák, működnek-e a gyakorlatban. Arra orientálódnak, hogy új ötleteket keressenek, és megragadják az első alkalmat, hogy a gyakorlatban kipróbálják őket. Ritkán van türelmük a hosszú vitákhoz. Szeretnek gyakorlatias döntéseket hozni és valós problémákat megoldani. Filozófiájuk a "Mindig van jobb megoldás" és a "Ha működik, akkor jó". A tanulás akkor a legjobb, ha: nyilvánvaló kapcsolat van a tanított témák és az életben megoldott problémák között; a bemutatott technikák konkrét, gyakorlati eredményekhez vezetnek (időmegtakarítás, jó benyomás, jobb kommunikáció nehéz emberekkel); az új módszereket egy tapasztalt mentor irányításával lehet kipróbálni; megfelelő példaképek kerülnek bemutatásra. A "pragmatikusok" akkor tanulnak a legrosszabbul, ha: a tanult témák nem kapcsolódnak a nyilvánvaló szükségleteikhez; a mentorokat elméleti szakembereknek tartják; nem kínálnak egyértelmű útmutatást; a megoldások megvalósításának pszichológiai akadályai vannak; a tanulás nem vezet egyértelmű javuláshoz (a saját teljesítményben).

Gyakorlati módszertani ajánlások a tanulási folyamathoz

Mivel a tanulást nem lehet a felnőttekre erőltetni, a tanulási folyamatot úgy kell kialakítani, hogy a felnőttek hajlandóak legyenek tanulni. A felnőtt tanuló tanulási hajlandóságát a felnőtt tanuló érzékelt belső szükségletei alakíthatják. **A felnőtt tanulók a tanulási folyamat** során inkább a vezető szerepet részesítik előnyben; autonómiára, önszerveződésre és önmenedzselésre törekszenek a tanulás során. **A választott tanulási módszereknek és formáknak részvételi jellegűnek kell lenniük.** A hagyományos oktató domináns pozíciója, az "én többet tudok" nem megfelelő. Ezt fel kell váltania a tanácsadónak vagy a moderátornak. Előnyben kell részesíteni a problémaalapú módszereket, valamint a csoportos és kollektív

formákat, amelyek **a tanítványok maximális kezdeményezőkészségét biztosítják**. Jobb, ha a mentor a lehető legtöbbször az "árnyékban" marad, és csak akkor lép ki a segítő szerepéből, amikor szükséges. Mivel a felnőttek csak azt tanulják meg érdeklődéssel, amire szükségük van problémáik megoldásához és céljaik eléréséhez, a tanulási feladatok tartalmának kiválasztásakor előnyben kell részesíteni azokat, amelyek vagy személyesen, vagy társadalmilag érintik a mentorált érdekeit. A legmegfelelőbb módszerek az **"esettanulmány-módszer" és a "szimuláció és szerepjáték"**, amelyek a mentoráltak saját maguk által biztosított anyagon alapulnak. E módszerek alkalmazása lehetőséget biztosít arra, hogy a készségeket "itt és most" gyakorolják, és a képzés végén azonnal a gyakorlatba ültessék, ami szintén a felnőtt mentoráltak sajátos igénye. Ahhoz, hogy szakmai pályafutásukat megváltoztassák, nem annyira új ismeretekre, mint inkább **új módszerekre van szükségük**, és ezért ezt a képzési folyamat során gyakorolni kell. Mivel a **felnőttek informális tanulási környezetben tanulnak a legjobban**, a tanulási folyamatnak nem szabad túlságosan "formalizáltnak" lennie. Éppen ellenkezőleg, olyan környezetet kell teremteni, amely lehetővé teszi a tanítványok számára, hogy szabadon cseréljenek nézőpontokat, megvédjék álláspontjukat, meghallgassák mások véleményét, viszonyítsák azt a sajátjukhoz, kritikus megjegyzéseket tegyenek stb. A kommunikatív pedagógiai technológiák itt fontosabbak, mint valaha. A **párbeszéd, a polémia, a viták** és a kommunikáció egyéb formái a tanulási folyamatban nemcsak informális környezetet teremtenek, hanem hatékonyak a mentoráltak kommunikációs képességeinek képzésében is. Mivel a felnőttek széleskörű előzetes tapasztalattal rendelkeznek, ezt nem szabad figyelmen kívül hagyni, hanem inkább ki kell használni a tanulási folyamatban. Ezek a tapasztalatok aktualizálhatók és alkalmazhatók a tanulási feladatokban. A tanulók sajátos tapasztalataira hivatkozva célszerű leggyakrabban a tanulást elkezdeni. A felnőttek legjobb tapasztalatai is lehetnek problémásak (ami különösen igaz a kezdő oktatókra, akik nehezen "kérdőjelezik meg magukat", és nehezen tudnak kilépni a szakmai önállóságból). A mentorok a tapasztalat mellett saját értékrendjüket is hozzák a tanuláshoz, amit szintén fontos figyelembe venni a tanulási folyamat megszervezésénél. **A mentoráltak tapasztalatainak és életértékeinek negatív értékelése vagy figyelmen kívül hagyása negatívan hat** mind a tanulási folyamatra, mind annak eredményeire. Mivel a felnőttek nem szeretnek mindenféle értékelési eljárást és önellenőrzést, a tanulási folyamatban olyan diagnosztikus helyzeteket kell teremteni, amelyekben a tanulók önértékeléssel értékelhetik mind a tanulásuk hatékonyságát, mind annak eredményeit.

2.3. Karrier-tanácsadás 50+ korosztály számára

A legtöbb pályázó szenved: napokig frissíti az üres álláshirdetésekkel rendelkező oldalak hírfolyamait, kísérőlevelek tucatjait küldi el, kimerítő interjúkon megy keresztül, és folyamatosan bizonyít valamit. Hol keressünk állást, mit tegyünk az életkori diszkrimináció ellen, és hogyan értsük meg, miért utasítottak el egy interjú után?

Hol keressünk állást? Ha top, akkor Linked-in, keresőügynökségek. Ha az átlagos szint, akkor szakmai csoportok a Facebookon. Friss álláshirdetésre válaszolsz, de a választ soha nem nyitják meg. A toborzó azonnal látja a korodat, elérhetőségedet, végzettségedet, városodat, utolsó munkahelyedet - a nevedet és a leírásodat is. Gyakran ez elég ahhoz, hogy megértse, megnyitja-e az önéletrajzot. Hogyan lehet megtudni az elutasítás után, hogy pontosan mi nem felelt meg a munkáltatónak? Minden visszajelzés egy ügyvédek által ellenőrzött levélből áll, amely nem mond semmit. Itt jönnek igazán jól a karrier-tanácsadók. Ők el tudnak végezni egy álinterjút, és meglehetősen őszintén meg tudják mondani, hogy miért utasították el.
A munkaerőpiacon létezik az életkori diszkrimináció. Tényleg fontosabb a munkáltatóknak a fiatal és ambiciózus, aki ragyogni fog, mint a tapasztalt és nagy tudású, aki valóban segíteni fogja a céget? A diszkrimináció 50 éves kor után is létezik. A nehézség az, hogy soha senki nem fogja azt mondani, hogy az életkora miatt utasították el. Ezt csak egyféleképpen lehet megoldani: 40 éves korodra már olyan szakmai márkával kell rendelkezned - hogy vadászni lehessen rád.

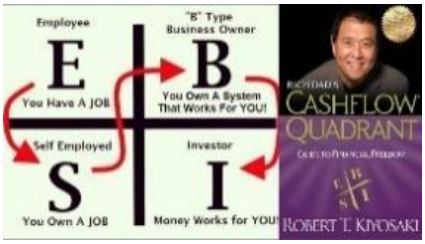
Miért tesznek fel haszontalan kérdéseket az interjúk? "Miért szeretne a mi cégünknél dolgozni?" Meg kell próbálni egy adott munkáltató büszkeségét szórakoztatni. A HR akadályozza a vállalatba való belépést. Megtanulhatod átjutni rajta, a folyamat gyorsabb és kényelmesebb lesz.

A **karrier-tanácsadás** meglehetősen új téma az 50+ számára. Legalább négy módszert foglal magában: munkaerő-piaci tanácsadás, karrier-tanácsadás, a coaching elemei és a pszichológiai tanácsadás elemei; a személyes pénzügyi menedzsment ismerete és a hatékonyság. A karrier-tanácsadás lényege, hogy segítsen munkát találni és karriert építeni. A karrier-tanácsadó nem talál Önnek munkát, csak megtanítja, hogyan végezze azt megfelelően. A karrier-tanácsadás négy fő blokkból áll:

Álláskeresési készségek. Ez az önéletrajz és a kísérőlevél megírásának képessége. Az Ön értékének meghatározása a munkaerőpiacon. Az üres álláshelyek megtalálásának képessége, nem csak azoké, amelyek az álláshirdetési oldalakon elérhetőek. Önbemutatási készségek, interjúkészség és a "nehéz kérdések" megválaszolásának képessége. Képesség a munkáltatókkal való tárgyalásra és az érdekek védelmére; tanácsadás a munkaerőpiac aktuális trendjeiről; arról, hogy mely szakmák iránt van kereslet, és melyek iránt kevésbé; tájékoztatás a különböző típusú vállalatoknál a szakmai fejlődés struktúráiról és lehetőségeiről; tájékoztatás a fizetési szintekről. Egyes vállalatok értékelni fogják az Ön teljesítményét, míg mások a stabilitását és elkötelezettségét. A kis magánvállalkozások számára fontos, hogy képes legyen bizonytalan és strukturálatlan helyzetben dolgozni, míg a multinacionális vállalatok számára fontos, hogy képes legyen követni az eljárásokat és tiszteletben tartani a parancsnoki láncot. A HR-szakemberek értékelik az Ön motivációját és azt, hogy a tapasztalata általában mennyire felel meg a követelményeknek. A felvételi vezető számára fontosak az Ön tapasztalatának, szakmai készségeinek és kompetenciáinak részletei. A HR-igazgató megvizsgálja a hosszú távú karrierterveket és azok összhangját a vállalati célokkal. A tulajdonos számára pedig az számít, hogy mennyi hasznot hozol a vállalatnak, valamint az erkölcsi és etikai tulajdonságaid. **Hogyan lehet a legjobban "becsomagolni"** és eladni a tapasztalatát egy munkáltatónak? Ez fontos, különösen azok számára, akiknek egy ideje nem volt állásinterjújuk, akik elküldik önéletrajzukat, de nem kapnak választ, akiket nem hívnak meg utóinterjúra, és akiknek nehézséget okoz a bemutatkozás. Az álláskeresési készségek azok, amelyek "a felszínen vannak", de nem ezek a legfontosabbak. Nem lehet csak egy jó önéletrajzot írni - hacsak nincs alatta szilárd talaj (motiváció és a hosszú távú célokhoz való igazodás).

Karriertervezés. A pályafutás irányának meghatározásáról és egy rövid/közép távú karrierterv elkészítéséről szól, figyelembe véve a munkaerő-piaci trendeket. Segít Önnek abban, hogy az Ön számára legmegfelelőbb irányba és sebességgel haladjon. Nem mindenkinek való a szakembertől az igazgatóig tartó karrierút; van, aki jobban érzi magát az üzleti életben; és van, akinek fontosabb, hogy érdekes és teljes életet éljen, és hogy utazzon. A karrierterv lehetővé teszi, hogy gyorsan és könnyedén hozzunk nehéz döntéseket - két állásajánlat közül melyiket válasszuk, váltsunk-e munkahelyet, vagy milyen továbbképzésre menjünk. Nem mindenki alkalmas a vertikális karrierre. A mai világ gyorsan változik, a vállalatok struktúrája átalakul, és lehetetlen hosszú távra mereven tervezni. Vannak pszichológiai fejlődési szakaszok és életkori

válságok, amikor az értékek átértékelődnek. A karrierstratégiája drasztikusan megváltozhat egy életközépi válság után, és ne ragaszkodjon egy 15 évvel ezelőtt kitűzött célhoz, hanem tisztában kell lennie azzal, hogy merre tart a piac, és hogyan lesz keresett öt év múlva.
Nem lehet hosszú távú karriert tervezni anélkül, hogy ne lépnél ki a foglalkoztatási kvadránsból (R. Kiyosaki "CashFlow kvadráns").



Pályaorientáció és hivatáskeresés. Ez a blokk segít az adottságok, tehetségek és érdeklődési körök azonosításában. Az érdeklődés a sikeres karrierépítés kulcstényezője; e nélkül lehetetlen sikeresnek lenni egy szakmában, bármennyi erőfeszítést is teszünk érte. Ami az adottságokat és a tehetségeket illeti, ezek másodlagosak, míg az érdeklődés elsődleges - lehetővé teszi, hogy valamit hosszú ideig csinálj, és ennek köszönhetően megjelennek a képességek. Ez a tudományosan levezetett "10 000 órás szabály".
Az is fontos, hogy azonosítsuk a szakmai motivációnkat. Van, akinek az elismerés fontosabb, mint a magas jövedelem, másoknak pedig a kétkezi munka lehetősége a fontosabb. Mindez nagyon egyéni, az értékrendtől függően. A jó minőségű karrier-tanácsadás segít a megfelelő terület, foglalkoztatási forma és vállalat kiválasztásában, a karrier megfelelő megtervezésében és a saját karrierút követésében. Viszonylag könnyen, gyorsan és fájdalommentesen lehet pályát váltani, ha már rosszul választottunk.
Pszichológiai akadályok. Mi akadályozza meg az embert abban, hogy ott dolgozzon? A nehézségek vagy abban rejlenek, hogy nem tudja, hogyan kell csinálni (az esetek 10%-a). Az esetek 90%-ában pedig az igazi probléma az, hogy az illető fél csinálni - hülyeségnek, rossznak, alulfizetettnek, kilátástalannak stb. tűnik.
Tényleg kár látni, hogy egy tehetséges pedagógus könyvelőként dolgozik, mert úgy érzi, hogy a tanárok nem keresnek elég pénzt. Vagy hogy egy saját állományú mérnök hogyan kínlódik egy értékesítési vezetői pozícióban. Biztosan láttál már olyan embereket, akiket érdekel valami, sőt, tudják, mit kellene tenniük ahhoz, hogy ez legyen a szakmájuk, de mégsem teszik.

Egy szép önéletrajz megírása, a munkaerő-piaci trendekről szóló tájékoztatás vagy egy pályaorientációs teszt nem változtat a helyzeten. A pszichológiai akadályokkal - **félelmekkel és negatív attitűdökkel** - kell foglalkozni, amelyek az egész életre kihatnak a tudatosságunkon kívül - azonosítani és semlegesíteni kell azokat, amelyek akadályozzák a szakmai önmegvalósítást. Ha az ember hisz önmagában és a sikerében, akkor számára minden lehetségessé válik, még olyan dolgok is, amelyeket eddig még senki sem tett meg!

Karrier-tanácsadás álláskeresőknek. Nem könnyű kiválasztani a megfelelő pályát: egyrészt a saját érdeklődés és alkalmasság, másrészt a szakma relevanciája és kereseti lehetőségei irányítják. A HR-tanácsadó meghatározza az Ön tehetségét, és olyan pályát ajánl, amely elősegíti azt. A képzés kiválasztásakor a szakértő figyelembe veszi az Ön elvárásait, korábbi tapasztalatait és a munkaerő-piaci helyzetet. Egy nyelvészből is lehet jó programozó, a tanácsadó tanácsot ad Önnek, hogyan fejlesztheti rejtett tehetségeit, és hogyan szerezhet előnyt digitális karrierjében/ távmunkaváltásban vagy saját vállalkozásában; segít megtalálni a kívánt karriert, elsajátítani a szükséges készségeket és a saját örömére dolgozni. Annak érdekében, hogy mind a karrieredben, mind az életben megvalósítsd önmagad.

2.4. Az 50 év felettiek munkaerő-piaci részvétele

Az álláskeresők és a munkaadók körében végzett felmérések alapján, amelyek célja az idősebb munkavállalókkal és álláskeresőkkel szembeni valós munkaerő-piaci attitűdök feltárása volt, tényeket és véleményeket állapítottak meg.

Az álláskeresés kihívásai. A leghosszabb ideig tartó (legalább hat hónapos) keresés az 50 év feletti korosztályok körében gyakoribb. A nehézségek érzése minden korcsoportban jelen van, de leggyakrabban az 50 év felettiek számolnak be róla. Az álláskeresés legkritikusabb szempontjai: a szakterületükön való elhelyezkedés; a fizetési elvárásoknak megfelelő állás; az 50+ résztvevők úgy vélték, hogy az elutasítás fő oka az életkor. Azok, akik nyugdíjba vonulásuk után vállalták el jelenlegi állásukat, megosztották, hogy mi volt a nagyon nehéz. A nyugdíjba vonulás utáni munkavállalás okai: az anyagi és az immateriális okok a válaszok majdnem fele-fele arányban szerepelnek: Az anyagi biztonság és függetlenség iránti vágy; A munka szeretete, a kedvenc foglalkozás élvezete; Sürgős pénzszükséglet; Az elfoglaltság szokása; A produktivitás

megőrzésének vágya, a rugalmasság; Az a vágy, hogy fontosnak érezzék magukat, hogy másoknak szükségük van rájuk.

Az életkor erősségei és gyengeségei. Az idősebbek leggyakrabban az életkort a munkavállalás akadályának tekintették, bár a fiatalabbakkal szemben számos előnyt láttak - felelősségteljesebb hozzáállás a munkához, a tudás és a tapasztalat értékes tárháza. Néhányan (1/3) azonban elismerik, hogy a fiataloknak is vannak előnyei velük szemben - elsősorban a digitális előnyök és a kreatívabb megközelítés.

A kollégákkal való kapcsolat. A résztvevők a kollégákkal való kapcsolataikat egy 1-5-ig terjedő skálán értékelték, ahol az 1 nagyon rossz, az 5 pedig nagyon jó. A válaszokból kiderült, hogy a különböző korcsoportokon belül az átlagos pontszám 4,3 volt. Az 50 év felettiek 2/3-a úgy nyilatkozott, hogy nem találkozott semmilyen, az életkorával kapcsolatos nehézséggel. A többiek megosztották, hogy nem voltak közeli kollégáik.

A fiatalabb munkavállalók nagyon kis hányada tartotta a nyugdíjkorú kollégákat hatástalannak. A nyugdíjas korú kollégákkal való kapcsolat nem különbözik a többi korcsoportba tartozó munkavállalókkal való kapcsolattól. Az álláskeresők többsége úgy véli, hogy életkortól függetlenül mindenkinek joga van a munkához.

Bizalom a jelenlegi munkahelyükkel kapcsolatban. A résztvevők úgy értékelték, hogy jelenlegi munkahelyükön biztonságban érzik magukat. A bizalom arra utal, hogy nem kell félni a felmondástól vagy az elbocsátástól, nem kell úgy érezni, hogy a munkáltató értékeli a szakértelmet, és elvárja, hogy hosszú távon dolgozzon veled. Az átlagos pontszámok azt mutatták, hogy az idősebb korosztályok érezték magukat a legbizakodóbbnak: a nyugdíj előtt állók és a nyugdíjasok.

A munkáltatók hozzáállása: az elutasítások okai. A munkáltatók kiemelték a különböző önéletrajz-paraméterek fontosságát, amelyekre az értékelés során 1-5-ig figyelnek, ahol az 5-ös kiemelkedő jelentőségű. A közhiedelemmel ellentétben az életkor nem tartozott a legfontosabb paraméterek közé. A munkáltatók leggyakrabban a következők miatt utasították el a jelentkezőket: A fizetési ajánlatok és az elvárások közötti eltérés - több mint fele; Személyes tulajdonságok (a vállalat vállalati kultúrájával való összeegyeztethetetlenség) - több mint fele; A vállalat profiljának megfelelő munkatapasztalat hiánya - fele; Általános munkatapasztalat hiánya - kevesebb mint fele; A jelölt életkora - kevesebb mint fele. Az

életkor szerepet játszik, és elég gyakran válik a jelölt elutasításának okává, de semmiképpen sem ez a vezető ok. További visszajelzések a munkáltatóktól: a vállalati kultúra az X és Y generációra épül; az automatizálás és az új projektek vállalatában az 50 év felettiek nehezen tudják tartani a lépést; az idősebb jelöltek nem tudnak megbirkózni a szükséges információmennyiséggel és többféle feladat egyidejű végzésével, és kommunikációs nehézségek adódhatnak; az 50 év feletti jelentkezők nem érezték magukat jól; egy nyugdíj előtt álló jelölt általában nem képes alkalmazkodni egy dinamikus vállalat új környezetéhez; az idősebb jelöltek kevésbé rugalmasak (azt hiszik, hogy sokat tudnak, a régi tudásra támaszkodnak), kevésbé képezhetőek (nem akarnak újra tanulni), kevésbé ellenőrizhetőek egy fiatalabb vezető által, kevésbé operatívak (mindenre gyorsan, itt és most van szükségük). Az okok néha az "idősebb" munkavállalókról alkotott sztereotipikus elképzeléseken alapulnak, néha - tényleges rossz tapasztalatokon, amikor idősebb munkavállalót vettek fel, aki nem teljesített jól, vagy nem tudott alkalmazkodni; az idősebbek már nem voltak jártasak a modern technológiában, és nem voltak képesek megérteni és tanulni; a legtöbb idős nem volt hajlandó gondolkodásmódot váltani; a fiatal vezetőkkel való kommunikáció és ebből következően a tanulási képesség nehézségei, a gondolkodás merevsége; kevésbé rugalmasak a munkájukban, sztereotipikusabban gondolkodnak, túlságosan elkötelezettek a tapasztalataik iránt, ami megakadályozza őket az új dolgok megtanulásában; amikor egy fiatal csapat, a nyugdíjas korú alkalmazottak nem illeszkednének a vállalati kultúrába; nem rendelkeznek a pszichológiai rugalmassággal az új dolgokhoz való alkalmazkodáshoz, ami nagyon fontos; kevéssé értik a modern technológiát; a fizikai állóképességet és fizikai erőt igénylő pozíciókhoz a nyugdíjasok objektíve alkalmatlanok. Az ilyen alkalmazottak elavult tudással rendelkeznek; nem képesek gyors és kiegyensúlyozott döntéseket hozni, nem tudnak gyorsan megbirkózni a feladatokkal; a felhalmozott tapasztalat miatt magasak a fizetési elvárásaik; nem elég aktívak és proaktívak; rossz egészségi állapotuk miatt gyakran mennek betegszabadságra; nem hajlandóak túlórázni; ki vannak téve a szakmai kiégésnek.

Munkaadói attitűdök: felvételi hajlandóság. Több mint fele elvben figyelembe veszi a nyugdíjkorhatárt betöltött jelöltek önéletrajzát; 1/3 - nem. Kevesebb mint a fele kész és elfogadja az ilyen jelölteket.

A munkáltatók látják az erősségeiket: Hosszú távú kapcsolatokban érdekeltek (alacsony a fluktuáció az 50 év felettiek körében (több mint fele); Rengeteg tudásuk és tapasztalatuk van

- (több mint fele); széles körű, a vállalat számára hasznos szakmai kapcsolatok; alacsony fizetési elvárások; hajlandóak átadni a tapasztalatot a fiataloknak, jó mentorok.

Hogyan növelheti esélyeit arra, hogy korosztályi előítéletektől mentes munkáltató keresse meg? Tanácsos lehet olyan állásajánlatokat megfontolni, amelyekben szerepel, hogy legalább 6 év tapasztalat szükséges. Az ilyen szakemberek most keresettek a piacon - 5 %-kal többen, mint a korábbi években; használja a "szükséges munkatapasztalat" szűrőt a bővített keresőben. Vizsgálja meg fizetési elvárásait a munkaerőpiachoz viszonyítva, tapasztalatát a munkáltatók aktuális igényeihez viszonyítva, önéletrajzának tartalmát pedig a vonzó önéletrajz szabályai szerint.

Tények a nyugdíjas korú munkavállalókról. A munkáltatók húsz százalékának nincs nyugdíjas vagy nyugdíj előtt álló munkavállalója. A legtöbb idős embert rangidős szakemberként foglalkoztatták; az idősebb munkavállalók a termelésben, az adminisztrációban és a könyvelésben dolgoztak. A nyugdíjas korú alkalmazottak kevesebb fizetést kapnak, mint a többi korcsoportban dolgozók; Ha egy vállalatnak vannak mentorálási és tapasztalatátadási programjai, a nyugdíjas korú alkalmazottak inkább részt vesznek ezekben.

2.5. Kvíz

1. Mi az a személy SWOT-elemzése?

a. nem releváns az emberek számára
b. önmagadat kívülről szemlélve és életstratégiádat felvázolva

2. Melyek a személyiségelemzés erősségei?

a. mennyire erős fizikailag a személy
b. a legmarkánsabb tulajdonságok és jellemzők

3. Melyek a gyengeségek a személyiségelemzésben?

a. mennyire gyenge fizikailag a személy

b. az Achilles-sarkunk, a sebezhető oldalunk

4. Mi a potenciál, lehetőség a személyiségek elemzésében?

a. Az erősségek további erősítése
b. A gyengeségek kompenzálása, védelme

5. Mik a lehetséges fenyegetések, veszélyek?

a. külső tényezők
b. belső, személyes körülmények jelenthetnek veszélyt

6. Hányféle mentorált-típus létezik a domináns motívumok típusa szerint?

a. 1. Az alapvető motívumok az önmegvalósítás és az önfejlesztés. 2. Ezek a tanulók nem hajlamosak különösebb aktivitásra.

b. 1. Az alapvető motívumok az önmegvalósítás és az önfejlesztés. 2. Ezeknek a tanulóknak nincs különösebb hajlamuk az aktivitásra. 3. Nem magára a munkára, hanem a "jegyek" megszerzésére összpontosítanak.

7. Melyik a fejlesztő tanulás egyik formája?

a. Szerepjátékok
b. Üzleti játékok a tanítványok által biztosított anyag alapján

8. Hogyan kell megszervezni a tanulási eredmények nyomon követését?

a. A felnőttképzés szervezésében előnyben kell részesíteni az önellenőrzést.
b. Külső ellenőrzés

9. Milyen tanulási stílusok léteznek?

a. "Színészek"; "Reflektív"; "Elméletalkotók"; "Pragmatikusok"
b. "Reflektív"; "Elméletakotók"; "Pragmatikusok"

10. Fontos gyakorlati módszertani ajánlások

a. Az 50+ tanulók inkább a tanulási folyamat élén szeretnének állni - a tanítványok kezdeményezőkészségének biztosítása.
b. A választott tanulási módszereknek és formáknak részvételi jellegűnek kell lenniük.
c. Új módszerekre van szükségük
d. A felnőttek informális tanulási környezetben tanulnak a legjobban
e. Alkalmazzák a párbeszédet, a polémiát, a vitákat
f. A tanítványok tapasztalatainak és életértékeinek negatív megítélése vagy figyelmen kívül hagyása nem jó

11. Hol keres munkát egy felnőtt ember?

a. LinkedIn, közösségi média és szakmai hálózatok
b. Baráti kör

12. Létezik-e kor szerinti megkülönböztetés 50 éves kor után?

a. Igen
b. Nem

13. Melyek az álláskeresési készségek?

a. Képesség önéletrajzok és kísérőlevelek írására
b. Az Ön értékének meghatározása a munkaerőpiacon az üres álláshelyek megtalálása érdekében.
c. Önbemutatási készségek
d. A "nehéz kérdések" megválaszolásának képessége.

14. Mi a legfontosabb a karriertervezésben?

a. tudni, hogy merre tart a piac
b. hogyan lehetünk keresettek öt év múlva

15. Melyik a sikeres karrierépítés kulcstényezője?

a. képességek
b. Az érdeklődés az elsődleges - ez teszi lehetővé, hogy hosszú ideig csinálj valamit, és megjelennek a képességek.

16. Az álláskeresés legkritikusabb szempontjai a következők:

a. munkát találnak a tanulmányaik területén;
b. olyan munkát, amely megfelel a fizetési elvárásaiknak;

17. Milyenek az 50+-osok kapcsolatai a kollégákkal?

a. Az 50 év felettiek 2/3-a úgy nyilatkozott, hogy nem találkozott semmilyen, az életkorával kapcsolatos nehézséggel.
b. rossz kapcsolatok

18. Az 50+-os munkavállalók bíznak-e jelenlegi munkahelyükben?

a. igen
b. nem

19. Melyek az 50+-os álláskeresők elutasításának fő okai?

a. Személyes tulajdonságok (a vállalati kultúrával való összeegyeztethetetlenség);
b. A vállalati profilnak megfelelő munkatapasztalat hiánya;
c. A jelölt életkora

20. Hogyan javíthatja esélyeit a munkaerőpiacon, ha már elmúlt 50 éves vagy afeletti?

a. fontolja meg azokat az állásajánlatokat, amelyekben szerepel, hogy legalább 6 éves tapasztalat szükséges.
b. vizsgálja meg a fizetési elvárásait
c. alakítsa át önéletrajza tartalmát a vonzó önéletrajz szabályai szerint

2.6. Irodalom

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

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. II. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	b
2. kérdés	b
3. kérdés	b
4. kérdés	a,b
5. kérdés	a,b
6. kérdés	b
7. kérdés	a,b
8. kérdés	a
9. kérdés	a
10. kérdés	a,b, c, d, e, f
11. kérdés	a
12. kérdés	a
13. kérdés	a,b,c,d
14. kérdés	a,b
15. kérdés	b
16. kérdés	a,b
17. kérdés	a
18. kérdés	a
19. kérdés	a,b,c

20. kérdés	a,b,c

3. A mentor-mentorált kapcsolat

3.1. Milyen a hatékony mentor-mentorált kapcsolat?

A mentorálás önmagában is magában foglalja a mentor és a mentorált közötti kapcsolatot, de hogy ez a kapcsolat mennyire sikeres, az a kapcsolaton, annak jellemzőin és dinamikáján múlik. **A hatékony mentor-mentorált kapcsolat olyan kapcsolat, amelyben a tanulást és a változást elősegíti.** Ezért először is helyénvaló megemlíteni Bandura szociális tanuláselméletét (1977a), mivel ez szolgál keretként annak megértéséhez, hogyan tanul valaki megfigyelésből és modellezésből (Horsburgh & Ippolito, 2018).

Ezen elmélet szerint **az emberek már fiatal koruktól kezdve mások másolásával kezdenek tanulni. Így ezen elmélet szerint az emberek mások viselkedésének, attitűdjeinek és az említett cselekvések eredményeinek megfigyelése révén tanulnak** (Bandura, 1977a; 1977b). **Ebben a modellben az ember nagyobb valószínűséggel tanul azoktól, akiket saját magához hasonlónak érzékel, azaz a társaitól.** Így különösen fontos a kortársmentorálás szempontjából. Ebben a modellben a társas tanulás a viselkedési tényezők (azaz amit a mentor tesz és annak eredménye), a személyes tényezők (azaz a mentorált személyes jellemzői) és a környezeti tényezők (azaz ahol a tanulás zajlik és annak jellemzői) kölcsönhatásából jön létre.

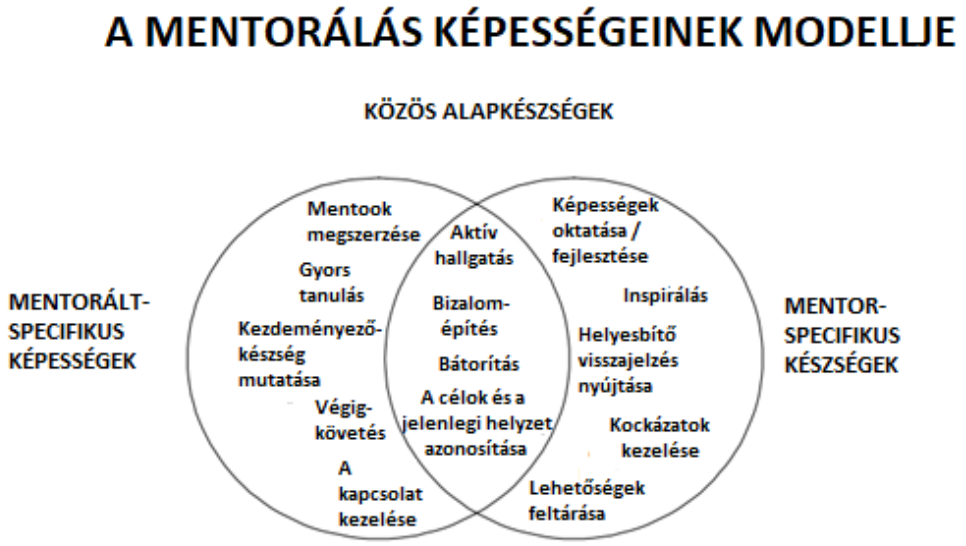
Mint már említettük, **a tanulás a hatékony mentor-mentorált partnerség alapja.** A mentornak és a tanítványnak először is közösen kell meghatározniuk a tanítvány ismereteinek, készségeinek, képességeinek és gondolkodásának fejlesztésére irányuló célokat, majd együtt kell dolgozniuk a cél eléréséért. Ez tehát mindenekelőtt egy tanulási partnerség. **Egy hatékony mentor-mentorált kapcsolatban a mentorált aktív szerepet játszik a tanulásban; megosztja a felelősséget a prioritások, a tanulás és az erőforrások tekintetében; és a folyamat során egyre inkább önirányítóvá válik. Másrészt a mentornak táplálnia és segítenie kell a tanítványt önirányítási képességének fejlesztésében.** A mentoráltak tehát a mentoroktól való függőséggel kezdenek, fokozatosan önállósodnak, és a folyamat akkor ér véget, amikor a mentor és a mentorált között kölcsönös függőség alakul ki. Röviden, **a sikeresebb mentori kapcsolatok olyan együttműködő tanulási partnerségek, ahol a tanulás kétirányú**, azaz a mentortól a mentorált felé és fordítva (Zachary & Fain, 2022).

Így az ideális mentor-mentorált kapcsolat a **tanulásközpontú mentorálási paradigmán** belül valósul meg. Ez a paradigma meglehetősen új keletű, mivel a mentor és a mentorált szerepe és a róluk alkotott elképzeléseink is fejlődtek (Zachary és Fain, 2022). Ezenkívül ez a paradigma a legjobban illeszkedik a felnőttkori tanulás elveihez, amint az a Zachary és Fain (2022) által adaptált alábbi táblázatban látható:

A tanulóközpontú mentorálási paradigma elemei		
Mentorálási elem	**Paradigmaváltás**	**Felnőttképzési elv**
Mentorált szerepkör	Volt: Passzív vevő Lett: Aktív partner	A felnőttek akkor tanulnak a legjobban, ha részt vesznek saját tanulásuk diagnosztizálásában, tervezésében, végrehajtásában és értékelésében.
Mentor szerepkör	Volt: Hatóság Lett: Moderátor	A segítő szerepe az, hogy olyan támogató légkört teremtsen és tartson fenn, amely elősegíti a tanuláshoz szükséges feltételeket.
Tanulási folyamat	Volt: Mentor által irányított és felelős a mentorált tanulásáért Lett: önirányítás, a tanítvány felelős a saját tanulásáért	A felnőtt tanulóknak szükségük van az önirányításra.
Kapcsolat hossza	Volt: Naptár fókuszú Lett: Cél meghatározva	A tanulási hajlandóság akkor növekszik, ha konkrét tudásigény van.
Mentorálási kapcsolat	Volt: Egy élet = egy mentor; egy mentor = egy tanítvány. Lett: Több mentor egy életen át és a mentorálás többféle módja: egyéni, csoportos, kiegészítő és társas modellek.	Az élettapasztalatok tárháza elsődleges tanulási forrás: mások élettapasztalata gazdagítja a tanulási folyamatot.

Beállítottság	Volt: Személyes Lett Többféle és változatos helyszín és lehetőség	A felnőtt tanulóknak eredendően szükségük van az azonnali alkalmazhatóságra.
Fókusz	Volt: Termékorientált: tudásátadás és -szerzés Lett: Folyamatorientált: kritikai reflexió és alkalmazás	A felnőttek akkor reagálnak a legjobban a tanulásra, ha belső motivációjuk van a tanulásra.

Emellett a kutatások kimutatták, hogy **a sikeres mentorálási partnerségek általában rendelkeznek egy sor konkrét és azonosítható készséggel, amelyek a tanulás és a változás katalizátoraként működnek.** Phillips-Jones (2003) ezért a következő modellt alkotta meg, amely ezeket a készségeket mentor-specifikus készségekre, mentorált-specifikus készségekre és olyan készségekre osztja, amelyekkel mind a mentoroknak, mind a mentoráltaknak rendelkezniük kellene.



3.1.1 Mentor-specifikus készségek

Philips-Jones (2003) szerint a sikeres mentoráláshoz szükséges mentor-specifikus készségek a következők:

- **Képességek oktatása/fejlesztése:** Minden mentornak, akár formális, akár informális keretek között, valamilyen formában tanítania vagy oktatnia kell. Formálisabb

környezetben ez gyakran azt jelenti, hogy órát vagy előadást tartanak, míg informálisabb környezetben, mint például a kortársmentorálás esetében, ez inkább az ötletek és folyamatok közvetítésére irányuló konkrét viselkedésformák modellezését jelenti. Ez összhangban van a már említett Bandura-féle szociális tanuláselmélettel (1977a, 1977b). A sikeres mentor végigvezeti a mentoráltat a mentorálási folyamaton, elmagyarázza, hogy mit és miért csinál.

- **Inspirál:** A nagyszerű mentorok képesek inspirálni a mentoráltjaikat. Ezt úgy teszik, hogy példamutatással vezetnek. Egy másik ilyen mód az, hogy olyan helyzeteket teremtenek, amelyekben a mentoráltak más inspiráló embereket láthatnak és/vagy kapcsolatba kerülhetnek velük. Ezen kívül a mentorok dokumentumfilmeket, önéletrajzi szövegeket és más, inspiráló embereket bemutató forrásokat is használhatnak erre a célra. Egy másik fontos szempont, hogy a mentoráltakkal olyan helyzeteket próbáljanak azonosítani, amelyekben ők maguk is inspirálóak voltak. Egy nagyszerű mentor segít a mentoráltaknak azonosítani és törekedni a nagyság saját (azaz a mentorált) verziójára.

- **Helyesbítő visszajelzés nyújtása:** A pozitív visszajelzés elengedhetetlen a hatékony mentoráláshoz. Mivel a korrekciós visszajelzést gyakran negatívan érzékelik, mivel valaki kijavítja a másik cselekedeteit és/vagy jobb megoldások felé tereli, a jó mentoroknak a kapcsolat kezdetén meg kell beszélniük a mentoráltakkal, hogy milyen módon és milyen körülmények között (pl. négyszemközt, közvetlenül a cselekvés után stb.) szeretnének korrekciós visszajelzést kapni.

- **Kockázatok kezelése:** A tanulás során elkerülhetetlen, hogy bizonyos hibákat kövessünk el. A mentornak azonban képesnek kell lennie arra, hogy segítse a tanítványait a szükségtelen és/vagy katasztrofális hibák elkerülése érdekében. A jó mentor segít a tanítványának abban, hogy csak a megfelelő kockázatokat vállalja, és segíti őt saját felismerési, megelőzési és helyreállítási stratégiáinak kialakításában.

- **Lehetőségek feltárása**: A mentorok, mivel egy adott területen tapasztaltabbak, mint a mentoráltak, gyakran olyan helyzetben vannak, hogy kezeskedhetnek a mentoráltakért, és segíthetnek a mentoráltaknak abban, hogy láthatóvá váljanak.

Ennek egyik legfontosabb módja az, hogy a mentoráltaknak bőséges lehetőséget biztosítanak arra, hogy a megfelelő személyek előtt megmutathassák képességeiket.

3.1.2 Mentorált-specifikus készségek

Ami a hatékony mentorálás irányába mutató mentee-specifikus készségeket illeti, ezek a következők (Philips-Jones, 2003):

- **Mentorok megszerzése**: A mentorok kiválasztására gyakran maguk a tanítványok is lehetőséget kapnak. Így az egyik alapvető készség az, hogy először is meghatározzák a céljaik elérése szempontjából releváns személyeket. A mentoráltaknak képesnek kell lenniük arra, hogy több személlyel is felvegyék a kapcsolatot, tárgyaljanak velük, és megértsék, hogy céljaik összhangban vannak-e egymással. Ezt követően a hallgatóknak ki kell választaniuk azt a mentort, akit a legjobbnak tartanak céljaik eléréséhez.
- **Gyors tanulás**: A mentoráltaknak törekedniük kell a tanulásra. Meg kell próbálniuk alkalmazni a tanultakat, amikor nem a mentorral vannak együtt, és később meg kell beszélniük vele, képesnek kell lenniük tanulni a modellezett cselekvésekből, tanulmányozniuk kell a mentorok által adott anyagokat, és saját maguknak is keresniük kell a vonatkozó anyagokat, integrálniuk kell a megszerzett új ismereteket, és képesnek kell lenniük arra, hogy nem védekező módon fogadjanak visszajelzést. Végül a tanítványoknak képesnek kell lenniük arra is, hogy tisztelettudóan vitatkozzanak és ne értsenek egyet a mentorukkal.
- **Kezdeményezőkészséget mutatni**: A mentoráltaknak képesnek kell lenniük arra, hogy kezdeményezőkészséget mutassanak és önállóan fejlődjenek anélkül, hogy a mentor állandó közreműködésére lenne szükségük, és képesek legyenek meghatározni a megfelelő időpontokat, amikor kezdeményezőkészséget mutathatnak és kockázatot vállalhatnak. A kezdeményezés szintje az adott mentortól függ, a mentoráltaknak ezt a kapcsolat elején meg kell beszélniük.
- **Végigkövetés**: Az egyik legértékesebb készség a mentorral szemben vállalt kötelezettségek betartásának képessége. A feladatok időben történő befejezése és a kitartás, ha egy feladat nehéz, még akkor is, ha ez azt jelenti, hogy segítséget vagy több időt kell kérni.

- **A kapcsolat kezelése**: Míg a mentorok irányítanak, a mentoráltnak kell irányítania a kapcsolatot a mentorált fejlődését illetően. Fontos, hogy nyomon kövesse és nyíltan beszélgessen a mentorokkal, legyen barátságos, és tegyen javaslatokat a kapcsolatra és annak alakulására vonatkozóan.

3.1.3 Közös alapkészségek

Ez a modell a következő közös alapkészségeket határozza meg (Philips-Jones, 2003):

- **Aktív hallgatás**: Az aktív hallgatás alapvető fontosságú a mentorok és a tanítványok számára. Amikor az egyik meghallgat, azt mutatja, hogy a másik aggályait és fenntartásait meghallgatták és figyelembe veszik. Ez segíti a mentor-mentorált kapcsolat kialakulását és fejlődését, mivel a másik elfogadva érzi magát, és segít a bizalom kiépítésében. Mentorként különösen ügyelniük kell arra, hogy a beszélgetést ne fordítsák a múltbeli tapasztalataikra és azok megoldására, és ne kerüljenek problémamegoldó gondolkodásmódba. Az első lépés azzal ér véget, hogy csak meghallgatják és megértik egymást, nem pedig megpróbálják azonnal megoldani, bármi legyen is az.

- **Bizalomépítés:** Ez a készség az előzőre épül, de túlmutat rajta. Az egész kapcsolat során fejlődik, és minél nagyobb a bizalom, és minél elkötelezettebb a mentor és a mentorált, annál hatékonyabb lesz ez a partnerség. A bizalom kiépítése érdekében mindkettőjüknek meg kell tartaniuk maguknak, amit bizalmasan közölnek velük, tiszteletben kell tartaniuk egymás határait, be kell tartaniuk, amit vállaltak, be kell ismerniük a hibáikat, és képesnek kell lenniük vitázni és tisztelettel vitatkozni.

- **Bátorítás:** A sikeres mentoráláshoz elengedhetetlen a pozitív visszajelzés. Mind a mentor és a tanuló, mind a tanuló és a mentor között. Ha valaki azt hallja, hogy nagyszerű munkát végez, önbizalmat nyer, és jobban összpontosít és motivált marad. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a pozitív visszajelzésnek őszintének kell lennie. Továbbá jobb "túl sok" pozitív visszajelzést adni, mint "nem eleget".

- **A célok és a jelenlegi valóság azonosítása:** Bármelyik szerepet is tölti be valaki, konkrét célokkal, személyes jövőképpel kell rendelkeznie, és képesnek kell lennie arra, hogy

hozzáférjen az aktuális valósághoz. A mentorok számára ez azt jelenti, hogy objektívnek és egyenesnek kell lenniük, amikor a mentoráltakkal beszélnek arról, hogy mit várnak a jövőtől és a mentorálástól, és átláthatónak kell lenniük a mentor saját jellemzőinek és sajátosságainak (pl. a mentor képességeinek és korlátainak) jelenlegi valóságát illetően. A mentoráltak számára ez azt jelenti, hogy saját maguk határozzák meg, mit szeretnének elérni, mik az erősségeik, hogyan kell fejlődniük, valamint milyen típusú segítségre lesz szükségük. Ezt a mentorok és a tanítványok közötti nyílt beszélgetésen keresztül kell elérni, és ezt a folyamat során folyamatosan aktualizálni és fejleszteni kell.

3.2. A mentor-mentorált kapcsolat szakaszai

Most, hogy meghatároztuk, mi a hatékony mentor-mentorált kapcsolat, milyen paradigma működik a legjobban a felnőttekkel való mentorálásban, és milyen különleges készségek állnak e kapcsolatok sikerének hátterében, helyénvaló megvitatni a mentor-mentorált kapcsolat különböző szakaszait. **A mentor-mentorált kapcsolat szakaszait azonosító javasolt modellek általában négy vagy öt szakaszra osztják a kapcsolatot.** Az alábbi táblázatban összehasonlítjuk a különböző modelleket és az egyes szakaszok meghatározását.

A mentor-mentorált kapcsolat szakaszainak különböző modelljeinek összehasonlítása		
Mentorálás teljes modellje (n.d.)	**Az együtt modellje (Sarev, 2022)**	**Michigan Állami Egyetem kiterjesztési modell (Bottomley, 2015)**
Beavatás: A mentor és a mentorált közötti első kapcsolatfelvétel és annak felmérése, hogy a mentor és a mentorált megfelelnek-e egymásnak, a közös érdeklődési körök, értékek, célok és álmok megbeszélése révén.	**Cél:** Ebben a szakaszban a mentorált kitűzi céljait, a mentorált csatlakozik egy mentorprogramhoz, és létrejön a kompatibilitás a mentorált és a potenciális mentor(ok) között.	**Szemlélődés:** A mentorok és a mentoráltak fontolóra veszik a mentorprogramba való belépést, megismerik a programot, elképzelik magukat a programban betöltött szerepükben, és eldöntik, hogy jól illenek-e egymáshoz.

Tárgyalás: A mentor foglalkozik a mentorált elvárásaival, segít a mentoráltnak tanulási célokat kitűzni és tervet készíteni azok elérésére. Ebben a szakaszban kerül sor a foglalkozások ütemezésének megbeszélésére is.	**Eljegyzés:** A mentor és a mentorált közötti kapcsolat és bizalom kiépítése, cselekvési terv kidolgozása céljaik elérése érdekében, valamint egymás jobb megismerése.	**Beavatás:** Itt a mentorok és a mentoráltak jelentkeznek a mentorprogramba, és végigmennek a programba való belépéshez szükséges folyamaton, majd végül egy mentorral vagy egy mentoráltal kerülnek össze, attól függően, hogy ők maguk milyen szerepet vállalnak. Miután bemutatkoztak a mentoruknak vagy a mentoráltjuknak, meghatározzák a célokat, és elkezdik a határokat kijelölni.
Növekedés: Ebben a szakaszban a mentor és a tanítvány elkezd dolgozni a korábban kitűzött célokért.	**Növekedés:** A mentor és a tanítvány a tanítvány képességeinek fejlesztésén, a növekedés akadályainak leküzdésén, a növekedési gondolkodásmód kialakításán és az elszámoltathatóságon dolgozik.	**Növekedés és fenntartás:** Itt a mentorok és a tanítványok kapcsolatot építenek, és a korábban meghatározott célok elérésén dolgoznak.
Lezárás: Ebben a szakaszban a mentorálás véget ér. Ennek számos oka lehet, mert a célok megvalósultak, a program véget ért, vagy valami más.	**Befejezés:** A mentor és a mentorált reflektál a mentorálásra, önbizalmat épít a további fejlődéshez, és a mentorált "továbbadja".	**Hanyatlás és felbomlás:** Itt a mentorálás véget ér, akár a program befejezése miatt, akár más okból. Ha a mentor és a mentorált a program után nem kívánja folytatni a

		kapcsolatot, ez a mentor-mentorált kapcsolat utolsó lépése.
		Újradefiniálás: Ez a lépés csak akkor történik meg, ha a mentor és a mentorált folytatni akarja a kapcsolatot. Itt megpróbálkozhatnak a program meghosszabbításával, vagy akár a programon kívül is folytathatják a mentor-mentorált kapcsolatukat**.**

Amint az a táblázatban látható, a modellek között vannak különbségek, de nagyjából átfedések is vannak. Ezért javasoljuk a mentor-mentorált kapcsolat következő 5 lépéses modelljét, amely a három fent említett modellen alapul:

1. **Cél:** Itt a mentor és a mentorált meghatározza személyes céljait, felkutatja a potenciális programokat és mentorokat/mentoráltakat, jelentkezik egy mentorprogramba (ha van ilyen), és felveszi az első kapcsolatot a potenciális mentorokkal/mentoráltakkal.

2. **Tárgyalás:** Itt a mentor és a mentorált elkezdi megismerni egymást, megbeszélik és kitűzik céljaikat, cselekvési tervet határoznak meg az említett célok elérésére, meghatározzák időbeosztásukat (ha van ilyen), és megállapítanak bizonyos határokat (pl. "ha hétvége van, és rájössz, hogy van néhány kérdésed, kérlek, ne hívj fel, inkább küldj e-mailt").

3. **Növekedés:** Itt a mentor és a tanítvány elkezdik végrehajtani azt, amit a cselekvési terv szerint elhatároztak, és elkezdenek dolgozni a céljaik elérésén. Ebben a szakaszban a mentor segít a mentoráltnak fejleszteni a készségeiket - miközben a mentor maga is fejleszti a mentori készségeit, - segít a mentoráltnak leküzdeni az akadályokat, segít a

mentoráltnak a növekedési gondolkodásmód kialakításában (vagyis abban, hogy a készségek nem kőbe vésettek, hanem az ember dolgozhat rajtuk és fejlődhet), a mentorált pedig fejleszti az önirányítási képességeit és az elszámoltathatóságát.

4. **Befejezés:** A célok megvalósultak, vagy bármilyen más okból úgy döntöttek, hogy a mentorálás véget ér. Ebben a szakaszban a mentornak és a mentoráltnak el kell gondolkodnia a mentoráláson, és a mentorált dönthet úgy, hogy "tovább kívánja adni" a mentorálást azzal, hogy maga is mentor lesz. Gyakran ez a mentor-mentorált kapcsolat vége.

5. **Újradefiniálás**: Ha a mentor és a mentorált úgy döntött, hogy a kapcsolatukat az eredetileg meghatározott mentor-mentorált kapcsolaton túl is folytatni kívánják, akkor itt tárgyalják újra a kapcsolatukat. Vagy úgy, hogy más-más szerepet vállalnak (pl. a mentorált lesz a mentor és fordítva, mert a mentoráltnak más területen/témában több tudása/tapasztalata van), vagy úgy, hogy jelentkeznek a mentorprogram meghosszabbítására/megújítására (adott esetben), vagy egyszerűen úgy, hogy a mentor-mentorált kapcsolatukat a programon kívül folytatják (adott esetben).

3.3. Bizalom megteremtése és határok kijelölése

Mint már említettük, **a bizalom megteremtése és a határok kijelölése hihetetlenül fontos a mentor-mentorált kapcsolat szempontjából.** Ez az egész kapcsolat során megtörténik, de a tárgyalás szakaszában kezdődik, ahogy fentebb láttuk. Ráadásul ez nem egyirányú dolog, ahogyan azt Philips-Jones (2003) Mentori készségek modelljében láttuk. Inkább mind a mentorok, mind a mentoráltak számára alapvető készség, és így mindkettőjüknek bizalmat kell építeniük egymás iránt, és mindkettőjüknek meg kell állapítaniuk a saját határaikat.

Hogyan tud tehát egy mentor és egy mentorált hatékonyan bizalmat teremteni és határokat szabni? Nos, **mivel a kitűzött határok tiszteletben tartása a bizalom megteremtésének egyik módja**, először a határok megállapítására fogunk összpontosítani.

3.3.1 Határok kijelölése

Először is, helyénvaló meghatározni, hogy mik azok a határok. **"A határok olyan korlátok és elvárások, amelyeket magunk és mások számára állítunk fel. Segítenek mindkét félnek megérteni, hogyan kell viselkedni - milyen viselkedés elfogadható és milyen nem"** (Martin,

2022). Ez azonban nem jelenti azt, hogy minden határ jó vagy elfogadható. A túlságosan merev határok túlságosan elszigeteltté tehetik az embert, és képtelenné tehetik a szoros kapcsolatok kialakítására. Mások viszont attól szenvednek, hogy bűntudatot éreznek, valahányszor megpróbálnak határokat szabni, és így hajlamosak túlságosan laza határokat tartani, ami azt eredményezi, hogy nehezen mondanak nemet, és megengedik másoknak, hogy gyakran figyelmen kívül hagyják (amúgy is laza) határaikat (Pattemore, 2021). Először is **tehát meg kell tudni különböztetni az egészséges** határokat a túl merev vagy túl laza határoktól. Ez azonban nem könnyű dolog, ahogy az egészséges határok kialakítása sem.

Nash (2018) a következő lépéseket határozza meg az egészséges határok felállításához:

Célok meghatározása	– Mit várok el magamtól és másoktól? – Miben és milyen helyzetekben érzem magam jól és kényelmetlenül? – Kivel érzem jól magam és kivel kellemetlenül?
Személyes értékek azonosítása	– Mi a legfontosabb számomra? – Mik a személyes prioritásaim? – Mely életterületek a legfontosabbak számomra?
Határok kijelölése	– Mindenkinek joga van ahhoz, hogy nemet mondjon/elutasítson valamit. A nemet mondani az asszertivitás egyik alapvető készsége. – Kimondani, hogy mit akarunk, alapvető készség. – Nem tartozol másoknak magyarázattal a határaiddal kapcsolatban. – Legyen magabiztos, de tisztelettudó, amikor nemet mond/amit akar.
Visszagondolva arra, hogyan érezted magad emiatt	– Bűnösnek éreztem magam emiatt? – Szorongtam tőle? – Szégyelltem magam emiatt? – A kellemetlen érzés várható, ha valaki nem szokott határokat szabni. Az embernek meg kell tanulnia elfogadni ezeket a kellemetlen érzéseket olyannak, amilyenek.

Az egészséges határok tehát jó önismeretet, jó kommunikációs készségeket - különösen az asszertivitást és a dolgok világos kimondásának képességét -, valamint a kellemetlen érzések kezelésének képességét feltételezik (Nash, 2018).

3.3.2 A bizalom megteremtése

A bizalom megteremtése egy olyan folyamat, amely a mentorálási folyamat során végig zajlik. A bizalom kialakításához a mentoroknak és a mentoráltaknak (Philips-Jones, 2003):

- megőrizni a közöttük megosztott bizalmakat;
- megfelelő időt tölteniük együtt;
- betartani az egymásnak tett ígéreteket;
- tiszteletben tartani egymás határait;
- beismerni a hibáikat és felelősséget vállalni azok kijavításáért;
- képesek tiszteletteljesen nem egyetérteni;
- képesek tiszteletteljesen kimondani, ha valamivel elégedetlenek;
- legyenek őszinték, de tisztelettudóak.

Ezek közül néhány nehezebb. Például, míg a bizalmasan elmondott dolgok megtartása a kezdetektől fogva könnyű és megtehető lenne, gyakran kell egy kis idő a kapcsolat során ahhoz, hogy különösen a tanítványok nyugodtan kimondják, hogy nem értenek egyet a mentorukkal, vagy elégedetlenek valamivel. Ez teljesen normális, és kapcsolódik ahhoz a korábban említett szükséglethez, hogy megtanuljuk elfogadni a kellemetlen érzéseket úgy, ahogy vannak, és ne kerüljük el őket.

3.4. Problémamegoldás - konfliktuskezelés

Két másik dolog, ami kiemelkedő fontosságú a hatékony mentor-mentorált kapcsolat szempontjából, a problémamegoldó készség és a konfliktusmegoldó készség. **A problémamegoldás különösen fontos akkor, amikor a mentorálás során felmerülő problémák az anyagból, a témából, amelyben mentorálnak/mentoráltak, és egyéb, nem a személyközi kapcsolatokhoz kapcsolódó kérdésekből adódnak. A konfliktusmegoldás fontos a személyközi kérdések kezelésében.**

3.4.1 Problémamegoldás

A problémamegoldást gyakran ötlépéses folyamatként határozzák meg (simplilearn, 2022).

1. **A probléma pontos azonosítása:** Először is a mentornak és/vagy a tanítványnak képesnek kell lennie a probléma azonosítására, majd azonosítania kell, hogy milyen kérdések állnak a probléma hátterében, végül pedig meg kell határoznia, hogy mely témakörök határozzák meg legjobban a problémát. Azzal, hogy képes a probléma

megfogalmazására, később lehetővé válik, hogy fókuszban maradjon, és csak a lehetséges megoldásokat keresse.

2. **Információgyűjtés és tervezés:** A mentornak és/vagy a mentoráltnak el kell kezdenie a probléma sajátosságaira vonatkozó információk gyűjtését, miközben minden felesleges információt el kell vetnie. Ezt követően folytatniuk kell az ötletbörze megtervezését a rendelkezésre állásuknak megfelelően. Ha csak az egyikük azonosította a problémát és gyűjtött információt, akkor kapcsolatba kell lépniük a másikkal, majd közösen kell megtervezniük az ötletbörzét.

3. **Brainstorming megoldások**: A mentornak és a mentoráltnak kreatív ötleteket kell generálnia a probléma megoldása felé, és nem szabad azonnal a megoldás megtalálására összpontosítani és az ötleteket elvetni. Gyakran a megoldások több lépést igényelnek, néhány kreatív ötlet nem oldja meg azonnal a problémát, de fontos lépés lehet a probléma megoldása felé. Ezeket a megoldásokat ezután vizuálisan feltérképezhetik, és megvitathatnak minden lényeges tényezőt, például a lehetséges költségeket, a megoldások megvalósításához szükséges cselekvési lépéseket és az érintett feleket.

4. **Döntés és végrehajtás**: Ezt úgy határozzuk meg, hogy először kiválasztunk egy megoldást, különösen azt, amelyik a legkevesebb pazarlással (azaz kevesebb potenciális költséggel, egyszerűbb megvalósítással, kevesebb érintett féllel) és a legnagyobb sikerrel kecsegtet. Miután ezt a megoldást kiválasztották, meg kell kezdeniük a megvalósítását, és követniük kell a szükségesnek ítélt lépéseket. Az óvatosság és a lépésről lépésre történő megközelítés a legjobb megoldás, mivel a megoldás elsietése gyakran korrekciókat igényel, és magasabb költségeket/hulladékot eredményez.

5. **Értékelje:** A mentornak és a mentoráltnak vissza kell tekintenie, és értékelnie kell, hogy az általuk elfogadott megoldás valóban megoldotta-e a problémát, és elérte-e a remélt eredményeket. Azt is át kell gondolniuk, hogy legközelebb mit csinálnának másképp.

3.4.2 Konfliktuskezelés

Amikor konfliktus van, az ember gyakran hajlamos arra, hogy érvelni akar, és meg akarja védeni, hogy miért hiszi, hogy neki van igaza, és a másiknak nincs igaza. Ez azonban nem egy sikeres stratégia a konfliktus megoldására, mivel a másik személy is ugyanezt a meggyőződést vallja. Ezért Shonk (2022) a következő öt stratégiát határozza meg a sikeres konfliktusmegoldás érdekében:

1. **Ismerjük fel, hogy mindannyiunknak van elfogult igazságérzete:** Mindenki azt hiszi, hogy neki van igaza. Ez annak köszönhető, hogy az emberek könnyen belátják a saját oldalukat, de nehezebb empátiát gyakorolni és a másik helyébe képzelni magunkat (azaz kognitív empátia). Ha valaki nem tudja magát a másik helyébe képzelni, akkor felkérhet egy harmadik személyt, hogy segítsen közvetíteni a konfliktusban. Ennek a személynek semlegesnek, elfogulatlannak kell lennie, és segítenie kell mindkettőjüknek abban, hogy a másik oldalát lássák, vagy a tények/helyzet koherens és igazságos értékelését nyújtsa.
2. **Kerülje a feszültségek fenyegetésekkel és provokatív lépésekkel való eszkalálását:** Amikor a konfliktusok különösen elmérgesednek, az illető fenyegető kijelentésekhez folyamodhat. Ez nem produktív módja a konfliktusok kezelésének, és csak további eszkalációhoz vezet. Az egyik módja annak, hogy elkerüljük, hogy olyasmit mondjunk, amit később megbánunk, ha megpróbálunk nyugodt maradni, mély levegőt veszünk, és elszámolunk ötig.
3. **Legyőzzük a "mi kontra ők" mentalitást**: A mentor és a mentorált különböző csoportokhoz tartoznak, hacsak a mentor nem vállalja néha a mentorált szerepét is, és fordítva. Így ez azt eredményezheti, hogy csoportközi konfliktusba és ellenségeskedésbe esik. Ennek elkerülésének egyik módja, ha a mentorral/mentorálttal közös identitást vagy célt azonosítunk. A közös cél kiemelése segíthet a tisztességes és fenntartható megállapodás elérésében.
4. **Nézzen a felszín alá, hogy azonosítsa a mélyebb problémákat**: Gyakran a konfliktus nem csak egyetlen nézeteltérésről szól, hanem arról, hogy valaki úgy érzi, hogy nem tisztelik és/vagy figyelmen kívül hagyják. Ezeknek a kérdéseknek az azonosításának és a sikeres konfliktusmegoldásnak az egyik módja, ha mind a mentorált, mind a mentor gyakorolja az aktív hallgatás gyakorlását, és meghallgatja a másik aggályait. Az aktív

hallgatás nem más, mint a másik meghallgatása és a másik aggodalmainak megértése, nem arról van szó, hogy azt magunkra vonatkoztatjuk, vagy hogy problémamegoldó vagy konfliktusmegoldó üzemmódba kerülünk (Philips-Jones, 2003). Csak miután a mentor és a mentorált aktívan meghallgatja egymást, próbáljanak meg kreatív megoldásokat találni a sérelmek kezelésére, és mindkettőjüknek úgy kell kijönnie ebből, hogy úgy érzik, meghallgatták és tiszteletben tartják őket.

5. **A szent és az álszent kérdések szétválasztása:** A konfliktusok megoldhatatlanok, ha alapvető értékeket (pl. személyes erkölcsi kódex) érintenek. Néha azonban az emberek összekeverik az ál-szentséges kérdéseket a szentekkel. Az ál-szentségi kérdések olyan kérdések, amelyek csak bizonyos feltételek mellett tiltottak. Ezért fontos felmérni a kettő közötti különbségeket. Ezt úgy lehet megtenni, hogy felmérjük, milyen előnyöket nyerhetünk potenciálisan a tárgyalásból (és így elismerjük, hogy a saját "szent kérdésünk" valójában csak álszent), és megkérjük a másikat, hogy tisztázza, miért képvisel egy bizonyos álláspontot (így felmérjük, hogy a másik álláspontja szent kérdésnek köszönhető-e, vagy valójában csak álszent)

3.5. Kvíz

1. A hatékony mentor-mentorált kapcsolat elősegíti a tanulást és a változást.

a. Igaz
b. Hamis

2. Az alábbi tényezők közül melyik <u>NEM</u> játszik szerepet a társas tanulásban?

a. Környezeti tényezők
b. Személyes tényezők
c. Akadémiai tényezők
d. Viselkedési tényezők

3.A kortársmentorálás különösen fontos formája a mentorálásnak, mivel az emberek hajlamosak azoktól tanulni, akiket hasonlónak tartanak magukhoz.

a. Igaz

b. Hamis

4. A sikeres mentori kapcsolatokban a tanulás egyirányú.

a. Igaz
b. Hamis

5. Az alábbiak közül melyikben osztozik a mentorált a mentorral a felelősségben, amikor hatékony mentor-mentorált kapcsolatban van (válassza ki mindent, ami erre vonatkozik)?

a. Tanulás
b. Prioritások
c. Erőforrások
d. Helyszín

6. A tanulásközpontú mentorálás paradigmája meglehetősen új keletű, és a felnőttkori tanulás elveihez igazodik.

a. Igaz
b. Hamis

7. Az alábbiak közül melyik <u>NEM</u> a mentorok és a mentoráltak közös alapkészsége a mentori készségek modelljében?

a) A kapcsolat kezelése
b) Aktív hallgatás
c) Bizalom kiépítése
d) Bátorítás

8. Az alábbiak közül melyik a mentori készségek modellje szerint kizárólag mentoráltakra jellemző készség?

a. Kezdeményezőkészség mutatása
b. Bátorítás
c. A kapcsolat kezelése
d. Kockázatok kezelése

9. Az alábbiak közül melyik a mentori készségek modellje szerint kizárólag mentorált-készség?

a. Inspiráló
b. Végigkövetni
c. Bátorítás
d. Kockázatkezelés

10. Melyik szakasz jelent meg a mentor-mentorált kapcsolat szakaszainak mindhárom tárgyalt modelljében?

a. Beavatás
b. Újrafogalmazás
c. Befejezés
d. Növekedés

11. A fent említett három modell alapján javasolt ötlépcsős modellben hol kezdődik a határok kialakítása?

a. Újrafogalmazás
b. Növekedés
c. Tárgyalás
d. Cél

12. Az alábbiak közül melyik <u>NEM</u> része az egészséges határok felállításának fent említett modelljében a Határok felállítása lépésnek?

a. Fogadja el az olyan kellemetlen érzéseket, mint a bűntudat és a szorongás.
b. Képesnek lenni nemet mondani/elutasítani valamit
c. Legyen képes kimondani, hogy mit akar
d. Nem tartozol másoknak magyarázattal a határaiddal kapcsolatban.

13. Az alábbiak közül melyek szükségesek az egészséges határok felállításához (válasszon ki mindent, ami erre vonatkozik)?

a. A bizalom megteremtése

b. Jó önismeret
c. Jó kommunikációs készségek
d. Képesnek lenni a kellemetlen érzések kezelésére

14. A tanítványok gyakran már a kapcsolat kezdetétől fogva ki tudják jelenteni, hogy nem értenek egyet a mentorukkal.

a. Igaz
b. Hamis

15. Az alábbiak közül melyek a mentor és a mentorált közötti bizalom megteremtésének módjai (válassza ki az összeset, amelyik alkalmazható)?

a. A közöttük megosztott titkok megőrzése
b. Kerüljék a konfliktusokat
c. Töltsenek megfelelő időt együtt
d. Tartsátok tiszteletben egymás határait

16. A konfliktuskezelés fontos a személyközi problémák kezelésében.

a. Igaz
b. Hamis

17. Az alábbiak közül melyik <u>NEM</u> része a problémamegoldó folyamatnak?

a. Információgyűjtés és terv
b. A feszültségek fokozódásának elkerülése
c. A probléma pontos azonosítása
d. Brainstorming megoldások

18. Az alábbiak közül melyik része a Brainstorming megoldások lépésnek?

a. Beszéljék meg, mit csinálnának másképp a következő alkalommal.
b. Kreatív ötletek generálása a probléma megoldására
c. Válasszanak ki egy megoldást
d. Az ötletelés megtervezése

19. Az alábbiak közül melyek a sikeres konfliktusmegoldás stratégiái (válassza ki az összes alkalmazhatót)?

a. Ismerjük fel, hogy mindannyiunknak van elfogult igazságérzetünk.
b. Legyőzzük a "mi és ők" mentalitást.
c. Képességek oktatása és fejlesztése
d. A felszín alá nézni a mélyebb problémák azonosítása érdekében

20. Ha helyesen hajtják végre, a feszültségek fenyegetésekkel és provokatív lépésekkel való fokozásának elkerülésére irányuló stratégia a konfliktus megoldása érdekében nemcsak megoldja a konfliktust, hanem erősíti is a kapcsolatot.

a. Igaz
b. Hamis

3.6. Irodalom

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
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. III. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	a
2. kérdés	c
3. kérdés	a
4. kérdés	b
5. kérdés	a,b,c
6. kérdés	a
7. kérdés	a
8. kérdés	d
9. kérdés	b
10. kérdés	d
11. kérdés	c
12. kérdés	a
13. kérdés	b,c,d
14. kérdés	b
15. kérdés	a,c,d
16. kérdés	a
17. kérdés	b
18. kérdés	b
19. kérdés	a,b,d
20. kérdés	b

4. Hatékony kommunikáció és etika

4.1 Kommunikációs eszközök a kortárs mentori szolgáltatásokban

4.1.1. A kommunikációról általában

Életünk kommunikációs helyzetek láncolata. Bár az interperszonális kommunikáció nagyon nagy vívmánynak számít, a legtöbb ember mégis rosszul kommunikál. Az emberek hatékonyságát, legyen segítő szakember, titkárnő, igazgató, stb. nagyban befolyásolja kommunikációs készsége. Szinte nincs is olyan helyzet, ahol a kommunikáció ne volna fontos. Ha valaki meggyőzően tárgyal, jól olvas mások jelzéseiből, ismeri a testbeszédet, sokkal sikeresebbé, eredményesebbé válhat társainál.

A kommunikációs fogalma: kommunikáció minden, ahol információtovábbítás, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben, kódokban van kifejezve.

Lehetetlen nem kommunikálni! Minden viselkedés (függetlenül a szándékainktól) üzenetet hordoz.

A kommunikáció 4 alapfunkciója a következő:

1. Érzelmi funkció	•A közlő személy belső feszültségei oldódnak fel az érzelmek kifejezésével, de a pozitív megélést is kihangosíthatja. Pl. csalódottság, elégedettség, együttérzés, öröm
2. Motivációs funkció	•A közlő fél legtöbbször a fogadót rá akarja bírni valamilyen cselekvésre, magatartásváltoztatásra, valamilyen körülmény, esemény, jelenség elkerülésére stb. E funkció leginkább a meggyőzés, a bátorítás révén jut kifejezésre.
3. Információs funkció	•A kommunikációs folyamat résztvevői között tájékoztatás történik, mellyel tényeket, ezek magyarázatát közöljük, segítségével juthatunk újabb információhoz, pontosíthatjuk a már meglévőket.
4. Ellenőrző funkció	•Feltárjuk a kommunikációs partnereink indítékait, visszajelzést kapunk bizonyos tevékenységek meglérétől. Pl. a kortárs mentor ellenőrzi a SMART célokat

A kortárs mentor kommunikációjában mind a 4 alapfunkciót használja. Az ügyféllel történő munka során a beszélgetés dinamizmusa és az elérendő feladat határozza meg, hogy mely alapfunkció használata kerül előtérbe.

A kommunikációs alaphelyzetek:

A kommunikációs helyzetek rendkívül sokfélék, számtalan részletben, mozzanatban különböznek egymástól. A szereplők és a szerepek alapján bizonyos szituációtípusok elhatárolhatók, melyek a következők lehetnek:

	Belső	**Személyközi**	**Csoportos**	**Nyilvános**	**Tömeg-kommunikáció**
Szóbeli	Belső beszéd, gondolat	Párbeszéd	társalgás, vita	előadás, szónoklat	rádió, TV
Írásos	jegyzet	e-mail, levél, dolgozat	Chat, fórum	blog, könyv, hivatalos levél	hírportálok, újság, plakát

Kutatások és megfigyelések szerint **az ember nemcsak a környezetével, hanem önmagával is kommunikál. A kortárs mentor a kommunikációs folyamat elakadásakor tovább tudja lendíteni a beszélgetést az ügyfelével, ha megkéri, hogy fogalmazza meg az adott témához, problémához fűződő gondolatait.** Ez egy rendkívül egyszerű módszer, de sok esetben az emberek ezt önmaguktól nem teszik meg

Tipp: kortárs mentor munkáját nagyban megkönnyíti, ha az ügyféllel való találkozókról jegyzetet készít magának.

Fontos, hogy az ügyfél is készítsen írásos dokumentumot saját magának, mint például amikor SMART tervet készít!

Előfordulhat, hogy nem értjük meg egymást a másik emberrel. Ilyenkor **kommunikációs zavar** áll fenn. A kortárs mentornak meg kell tudnia állapítani a kommunikációs zavar okát, és ki kell tudnia javítani azt. Amennyiben közte és az ügyfél között kommunikációs zavar lép fel, az veszélyezteti a közös munkát, és lehetetlenné teszi a továbblépést.

A kommunikációs zavar más személyekkel való kapcsolat létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

A kommunikációs zavarok okai:

- információ továbbítás meghiúsulása, azaz valamilyen fontos információt teljes egészében nem adtunk át vagy nem kaptunk meg
- továbbított információ torzulása, azaz az információ tartalma nem teljes egészében került átadásra, fontos rész hiányzik belőle vagy nem pontos (pl. az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének feltárása során a tapasztalati szakértő nem kapta meg az összes információt a pályamódosítási szándékkal összefüggő képességekről, képesítésekről, soft skillekről)

Az információtorzulás okai:

- *szubjektív torzulás*: a kortárs mentor és az ügyfél párosából valamelyikük félreérti, nem érti meg az információt

- *az ügyfelet elterelik az érzelmei* (Ilyenkor a kortárs mentornak először az ügyfél érzelmeire kell reflektálnia, azokat leválasztani a tanácsadás folyamatáról, csak akkor haladhatnak tovább. Az érzelmek leválasztásáról a 4.4. Practical Tips for Peer Mentors fejezetben lesz bővebben szó.)
- *szelektív figyelem* (Pl. ha az ügyfél fáradt, azt a kortárs mentornak észre kell vennie és egy közösen meghatározott időtartamra fel kell függeszteni a munkát.)
- *az üzenet túl bonyolult, vagy homályos* (Ez általában a kortárs mentor hibája, azaz nem vette figyelembe az ügyfél korlátait, képességeit. Esetleg az ügyfél számára ismeretlen szakszavakat használt.)
- *szóözön* (Ezt általában az ügyfelek alkalmazzák, azaz sok beszéd, semmi mondanivaló. A kortárs mentornak vissza kell terelnie a beszélgetést az adott témára, amivel az ügyféllel éppen dolgoznak. A szóözön megállításról a 4.4. Practical Tips for Peer Mentors fejezetben talál módszereket.)
- *nem ugyanazokat a tényeket ismerik* (Az ügyfélnek már esetleg van negatív tapasztalta egy-egy tevékenységgel, a vállalkozóvá válással vagy az adott munkával kapcsolatban, amit a kortárs mentor nem ismer.) A kortárs mentornak soha nem szabad arról megfeledkeznie, hogy ügyfele komoly élettapasztalattal, karrierrel rendelkezik és biztos, hogy élete során legalább egyszer hozott döntést arról, hogy újratervezi az életét.
- *a meglévő ismereteket nem ugyanúgy értékelik* (Az ügyfél rendkívül bonyolultnak ítélhet meg egy kihívást, munkát, tanulási folyamatot.)
- *durvaság, hazugság, elhallgatás* (Ha mint kortárs mentor ilyennel találkozik, szakemberhez kell irányítania ügyfelét: pszichológus, life coach, tréner, stb.) A kortárs mentornak nem tartozik a kompetenciái közé, hogy ilyen típusú problémát egyedül megoldjon.

4.1.2. A kommunikációs eszközök

Ahhoz, hogy a kortárs mentor és az ügyfél jól értsék, és jól megértsék egymást, az alábbi kommunikációs eszközök segítenek

1. Kérdések

A kérdések célja az ismeretszerzés. Így vannak érdeklődést felkeltő, ellenőrző, információt kérő, véleményt feltáró stb. kérdések. Az elvárható válasz jellege szerint két nagy kérdéstípust különböztetünk meg:

- A konvergens kérdések az ügyfelektől többnyire korábbi ismereteik felidézését igénylik, s általában csak egyetlen jó (vagy néhány jól körülhatárolható) válasz adható rájuk. A válaszok rövidek, gyakran egy-két szavasak, vagy igen-nem feleletek.
- A divergens kérdések a gondolkodásra ösztönzik, a válaszok nem feltétlenül láthatók előre, a kérdéstartalmától függően több jó válasz is születhet, a válaszadás hosszabb kifejtést igényel. Ezek a nyitott kérdések. (Mit jelent az Ön számára a megfelelő munkakörülmény? Milyen képzés/továbbképzés szükséges a vágyott munkakör betöltéséhez?

A kortárs mentor eszköztárába jól beleillik a

- jövőre irányuló kérdés, mely a távlati elképzelések rögzítése szolgál (Hogyan tervezi az önkéntes munka megvalósítását?)
- Összefoglaló kérdés: (Ön eddig arról számol be, hogy...)
- Tisztázó kérdés: (Ha jól értettem, azt mondja, hogy Ön ….)

2. Az érzelmi visszatükrözés

Lényege, amikor a másik érzelmeit, lelkiállapotát szavakba öntjük. A kommunikáció arra irányul, hogy bemutassuk, hogy átérezzük, megértjük a másik ember adott témával kapcsolatos érzelmeit, érzéseit. A kortárs mentor visszacsatolhat a következő módon: „Látom, hogy az, hogy elveszítette a munkáját, nagyon felzaklatja!”

3. A megtárgyalandó témák jegyzékének összeállítása

A kortárs mentor által feltett kérdések segítéségével körvonalazódik a megtárgyalandó témák jegyzéke. A lista elkészítését a mentor az ügyfelek legfontosabb problémáira fókuszálva építi fel: tisztázza a célokat, az érdekeket és igényeket, valamit nyilvánvalóvá teszi, hogy kompetens vagy nem az ügyféle segítésében. Ahhoz, hogy az ügyfélnek legyen sikerélménye a folyamat során, a témák sorrendjének kialakítását úgy határozták meg, hogy a legkönnyebb témától

indulva haladtak a legnehezebb felé. Ezt lehet úgy is csinálni, hogy a sürgőstől haladnak a kevésbe sürgős felé, vagy a fontosabbtól a kevésbé fontos felé.

4. Perspektíva váltás / átkeretezés

Sok esetben az ügyfelek frusztráltak, úgy érezik, hogy nem bírnak el egy-egy helyzettel, problémával, mert túlságosan is beszűkül a fókuszuk, csak egyféleképpen tudnak ránézni a dolgokra. A mentor az alábbi kérdésekkel tud segíteni neki az átkeretezésben:

- Mi az ebben a helyzetben, amin tud változtatni, és mi az, amire nincs hatással?
- Mi a legrosszabb, ami történhet?
- Mennyire lesz lényeges ez a helyzet egy hónap múlva, egy év múlva, öt év múlva?
- Hogyan fogsz profitálni ebből a helyzetből a későbbi életed során?
- Mi az ebben a helyzetben, amire elsőre nem gondolnál?

4.1.3. A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd

Mit mondok, és közben mit csinálok? A testbeszéd mint kommunikációs forma mindig is létezett, de tudományosan csak az utóbbi években foglalkoznak vele. Mindennapi kommunikációnk 60-80%-ban különféle gesztusok révén, a testbeszéddel történik.

A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd tulajdonképpen nem más, mint **a mimika, testtartás, tekintetet, gesztikuláció, hanglejtés, távolság a másik embertől,** amit a verbális kommunikáció mellett tudatosan vagy akaratlanul alkalmazunk.

Mimikájával a mentor akaratlanul is elárulhatja, hogy milyen a személyes viszonya az adott témával kapcsolatban. Erre az ítéletmentesség elvének betartása miatt fontos figyelni.

A tekintet az aktív figyelem része. A szemkontaktus annyit jelent, hogy odafigyelünk a másikra, azaz pozitív üzenete van.

A testtartásnál ügyeljünk arra, hogy ne kulcsoljuk össze a karunkat magunk előtt vagy mögött (ez elzárkózást jelent), és a lábunkat se keresztezzük ha például állunk. Ha előre dőlve hallgatjuk a másik embert, az az odafigyelés jele.

A legfontosabb gesztus a *mosoly,* minden kommunikációt előrevisz. Érdemes gyakran használni.

Hanglejtés esetében információ jellegű a kortárs szakértő számára az, hogyha az ügyfél egyre magasabb hangmagasságon beszél. Ez azt jelenti, hogy ideges.

Térköz szabályozás, azaz távolság a másik embertől. A kommunikációs folyamatban a tér meglehetősen fontos szerepet játszik. Az ember térbeli szükségleteit Edward Hall amerikai kutató vizsgálta először az 1960-as években. Az emberek társas érintkezésbeli magatartásának megfigyelésével négy távolságot (zónát) különböztetett meg:

- bizalmas, vagy intim zóna (0 - 45 cm): Ide csak az emberhez érzelmileg közelállóknak szabad belépniük (szülők, házastárs, gyerekek, közeli barátok, rokonok).
- személyes zóna (45-120 cm): Hivatalos és társas összejöveteleken, baráti találkozókon tartott távolság (kb. karnyújtásnyira).
- társasági/társadalmi zóna (120-360 cm): Ilyen távolságot tartunk azokkal, akiket nem ismerünk eléggé, személytelen ügyek intézése során alkalmazzuk.
- nyilvános zóna (360 cm-nél nagyobb): Megfelelő távolság, ha nagy létszámú csoportokhoz intézzük szavainkat.

A kortárs mentornak mindig figyelembe kell venni azt, hogy ügyfele milyen térköz szabályozást preferál. Ez országonként, kultúránként nagyon eltérő. A legjobb, ha minden esetben a társasági/társadalmi zónát tartjuk be. Az ellenkező nemmel történő kézfogást sok kultúra nem preferálja. Ha nő az ügyfelünk, mindig várjuk meg, hogy ő nyújtsa a kezét! Ezzel sem hibázhatunk!

A kortárs mentornak tisztában kell lennie azzal, hogy minden, amit tesz, erősíti vagy gyengíti a mondanivalója hatását!

Például: A tudatos testbeszéddel kiépíti a bizalmat, amit az aktív, koncentrált figyelemmel ér el: szemkontaktus tartása, előrehajlás az ügyfél felé, odafordulás, nyitott testhelyzet: sem a lábait, sem a kezeit nem keresztezi. A mosoly és a bólintás biztosítja az ügyfelet arról, hogy a mentor érti és követi az elhangzottakat.

A kommunikáció akkor hiteles, ha a verbális és a nem verbális kommunikáció összhangban van egymással, mindkettő ugyanazt fejezi ki. Ha mást mond a szavaival és mást mutat a mozdulataival, a tekintetével, a mimikájával, akkor a kommunikációban disszonancia keletkezik. Ezt a disszonanciát az ügyfél is érzékeli, ami a közös munka eredményességére is rányomja a bélyegét.

Tehát igen fontos tudni, hogy a nem verbális kommunikáció eszközei megerősítik vagy megváltoztatják, nyomatékot adnak a szavainak, megerősíthetik vagy gyengíthetik a szóbeli üzenet értelmét.

Érdemes a testbeszéd elemeiről minél többet megtudni, mert ha csak erősen korlátozott a tudásunk, könnyen előfordulhat, hogy félreértelmezhetjük a nem verbális üzeneteket, és ez kommunikációs zavarhoz vezethet.

Ajánlott olvasmány: Barbara Pease - Allan Pease: A testbeszéd enciklopédiája, 2012

4.2. A kulturális sokszínűség kezelése

A multinacionális vállalatok megjelenésével és a nemzetközi együttműködési projektek számának növekedésével a tudomány, a kultúra és az oktatás területén a nemzetközi együttműködés igénye a mindennapi munkánkban is megjelenik. Ez nem csupán néhány szűk foglalkoztatási csoport létfontosságú eleme, hanem egzisztenciális követelmény. A gazdaság fokozódó nemzetközivé válása rávilágított a kultúrák közötti együttműködés szükségességére.

A kultúra mélyen beleivódott a társadalom szövetébe. Attól kezdve, ahogyan a kávénkat isszuk, egészen az üzletkötés módjáig, a kultúra megteremti a biztonság és az összetartozás érzését, amelyre szükségünk van ahhoz, hogy valóban kapcsolódni tudjunk egymáshoz. Mondani sem kell, hogy amikor kultúrák között működünk, van néhány plusz akadály, amellyel meg kell küzdenünk, mielőtt valóban kapcsolatot teremthetünk.

Mielőtt tehát belevágna a külföldi kollégájával folytatott beszélgetésbe, álljon meg, és gondolja végig a következő pontokat:

1. Tudatosság

Minden ezzel kezdődik: tudatában kell lenni annak, hogy a különböző országokban más-más módon és időben történnek a dolgok. Nem kell egyetértenünk egymás munkakultúrájával,

elég, ha elfogadjuk, hogy közös a célunk, de különböző eszközökkel jutunk el oda. Még az sem biztos, hogy az azonos kultúrájú emberek ugyanúgy gondolkodnak és ugyanúgy oldják meg a feladatokat. De ha a feladatunk az, hogy együtt dolgozzunk, tekintsük ezt kihívásnak és ne problémának! És igen, ehhez időre, türelemre, de leginkább akaratra van szükség, hogy valóban megértsük, mi mozgatja azt a személyt vagy szervezetet, akivel éppen dolgunk van.

2. Felkészülés

Mielőtt találkozna külföldi kollégájával, szánjon időt arra, hogy tájékozódjon az országuk rituáléiról és etikettjéről. A keresztnevén szólítsa a kollégáját vagy sem? Valószínűleg olyan egyszerű dolgok, mint az üdvözlés módja, kulturálisan meghatározottak. Egyes országokban az ölelés, a vállra koppintás vagy a puszi teljesen normális, míg más országokban ezek már-már a zaklatás határát súrolják. Az etikett tökéletes elsajátítására azonban ne törekedjen. Az a tény, hogy vetted a fáradságot, hogy utánanézz, és hogy igyekszel helyesen cselekedni, gyakran elég ahhoz, hogy megmutasd az embereknek, hogy törődsz velük.

Vannak országok, ahol egyenesen a lényegre térnek az "idő pénz" elv alapján. Máshol nem illik az első 10 percben a munkáról beszélni. Számukra fontos, hogy előtte legyen egy kis bevezető, kis csevegés. Vannak helyek, ahol előre meghatározott pontok sorozatán végigmenve tartanak megbeszéléseket, és vannak, ahol nagyobb kitérőket tesznek, hogy a lényegre térjenek. Mindenesetre egy dologban mindannyian egyformák vagyunk: ha leülünk egy kávé, egy ital vagy egy étkezés mellé beszélgetni, az melegebb hangulatot teremt.

3. Nyelv

A kultúra egyik legfontosabb kifejezőeszköze a nyelv. Amint az emberek szóra nyitják a szájukat, többé-kevésbé be lehet őket sorolni egy földrajzi régióba és egy társadalmi/kulturális alcsoportba. Ha Ön és tárgyalópartnere különböző nyelveket beszél, a félreértések elkerülése érdekében dolgozzon tolmáccsal. További előny, hogy a tolmács nemcsak a két nyelvet, hanem a mögöttes kultúrákat is ismeri. A tolmácsok tehát mind a szavakat, mind a kulturális kontextust lefordítják.

Ha mindketten beszélnek egy közös nyelvet (pl. angolul), de nem tárgyalási szinten, akkor is érdemes tolmácsot igénybe venni, amikor fontos ügyeket beszélnek meg.

Egyébként érdemes megtanulni néhány kifejezést egymás nyelvén. Jó napot kívánok! Hogy van? Köszönöm! Kér egy kávét? - Nem nehéz, de nagyon jó alap a közös munkához. Mindenki értékelni fogja!

4. Humor

Legyen rendkívül óvatos a humorral. Gyakran mondják, hogy a vicceket nem lehet lefordítani, és ez azért van így, mert nem. Ráadásul sok kultúrában nem elfogadható, ha üzleti környezetben viccelődnek. A szarkazmus, amely sok kultúrában a humor alapvető összetevője, mérhetetlenül vicces lehet, ha hozzászokott. Ha nem, akkor sértésnek, vagy ami még rosszabb, támadásnak tűnhet. A legfontosabb: kerülje el, hogy a kollégája országával/ kultúrájával/ vallásával/ történelmével kapcsolatos vicceket meséljen, ez egy olyan csúszós lejtő, amely tízből kilencszer megnyomorítja Önt.

5. Nyitottság

Lehet, hogy a veled szemben ülő személy ugyanolyan ideges a kultúrák közötti zavaros vizeken való gázolás miatt, mint te. Nem gyengeség beismerni, hogy ideges vagy, mert nem akarod elszúrni. Kérj visszajelzést. Ez lehetőséget ad a beszélgetőpartnerednek, hogy segítsen neked az úton, és legfőképpen, hogy kapcsolatot teremtsen veled. A sebezhetőség végül is emberi dolog, és olyasmi, amihez mindenki tud viszonyulni, bárhonnan is származzon.

Sok könyvet írtak a hatékony interkulturális kommunikációról, és ezek a meglátások nagyon hasznosak. Mindenképpen úgy kell tekinteni rájuk, mint a kirakós játék részeire, de nem abszolút igazságokra.

A kultúrák közötti kommunikációban, sőt a kommunikációban mint olyanban is, a kapcsolatteremtés a cél. A nyelv, mind a verbális, mind a nem verbális nyelv a kulcs.

Az interkulturális ismeretek hiánya által okozott károk felismerése és növekvő mértéke arra késztette a szakembereket, hogy lépéseket tegyenek az eredmények feldolgozására, strukturálására és átadására ezen a területen. Ezért növekszik világszerte az interkulturális kutatással foglalkozó műhelyek és képzések száma. Egy nagyvállalatnál, ahol a munkaerő több országból érkezik, a mindennapi interakciókat számos tényező korlátozza, még az azonos nyelvet beszélő és azonos kultúrából származó emberek esetében is. A megértés és a

megértetté válás sokkal nehezebbé válik, ha az interakció különböző anyanyelvű és/vagy különböző kultúrájú emberek között zajlik.

Amikor azt vizsgáljuk, hogy egy ország, régió vagy város miért vonzó a tőkebefektetők, jelen esetben a külföldi befektetők számára, gyakran találunk kulturális, nyelvi és tudással kapcsolatos okokat a helyszínválasztásra. A külföldi tőke letelepedési helyének kiválasztásakor számos minőségi, nehezen mérhető tényező játszik szerepet, amelyek a szubjektivitás és az emberi dimenzió körébe tartoznak (helyi identitás, kultúra, intézmények, szakképzett munkaerő, a helyi munkaerő hozzáállása stb.). Mindezeket szem előtt tartva leszögezhetjük, hogy a kulturális sokszínűség és a kultúrák közötti kommunikáció megalapozott ismerete fontos tudást jelent.

4.3. Etikai kérdések a kortárs mentori szolgáltatásokban

4.3.1. Alapelvek

1. A kortárs mentor tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékeit és jogait.
2. A kortárs mentor kapcsolatait a kölcsönös szakmai és emberi tisztelet, a jóhiszeműség, a megbecsülés, az együttműködés és a korrektség jellemezze.
3. A kortárs mentor nemre, korra, társadalmi, faji és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint minden egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzi munkáját.
4. A kortárs mentor köteles az ügyfelek a GDPR jogszabály szerint nyilvántartandó adatait, illetve az ügy szempontjából lényeges egyéb adatokat kezelni.

4.3.2 Szakmai elvárások

1. A Kortárs mentor cselekvőképes, büntetlen előéletű, foglalkozástól eltiltás hatálya alatt nem álló személy lehet.
2. A kortárs mentor nem vállalhat olyan esetet, amelyben szakmai tevékenységét visszaélésre használhatják fel.
3. A kortárs mentor felelős azért, hogy munkáját magas színvonalon végezze, szakmai fejlődése érdekében vegyen részt szakmai továbbképzéseken, előadásokon, szemináriumokon, szupervízión stb.
4. A kortárs mentor és az őt foglalkoztató szervezet, intézmény kötelessége és felelőssége, hogy a feladatai ellátására alkalmas állapotban kerüljön közvetlen ügyfélkapcsolatba.

4.3.3. A szakszerűség követelményei

1. A kortárs mentor ismeri, és tekintetbe veszi módszereinek és hatáskörének határait. Betartja a kompetencia határait és továbbküldi az ügyfelét professzionális segítőhöz, ha annak látja szükségét.
2. A segítő szakmán belüli különböző irányzatokkal szemben toleráns, a sajátjától eltérő irányzatok jogosultságát is elismeri, nem nyilvánít értékítéletet más irányzatokra vonatkozóan.

3. A kortárs mentor más kortárs segítőkkel az egymás munkáját kölcsönösen segítő, jó viszony kialakítására törekszik.
4. A kortárs mentor feladatának lehető legjobb megoldása érdekében a saját és rokon szakterületek szakembereivel együttműködik.

4.3.4. Az ügyfelekkel való kapcsolat

1. Az ügyfelekkel való viszonyban tilos minden olyan megnyilvánulás, amely sérti az ügyfelek személyes méltóságát.
2. A kortárs mentor a folyamat megkezdése előtt tájékoztatja az ügyfeleket saját titoktartási kötelezettségéről.
3. A kortárs mentor tájékoztatja továbbá az ügyfelet az általa igénybe vett szolgáltatás anyagi feltételeiről vagy az ingyenességéről.

4.3.5. Titoktartás

1. A kortárs mentort titoktartási kötelezettség terheli minden olyan tényt és adatot illetően, amelyről a tevékenységével összefüggésben szerzett tudomást. A titoktartási kötelezettsége a tevékenység megszűnése után is fennáll.
2. A kortárs mentort ennek keretében titoktartás kötelezi mindazon információkra vonatkozóan, amely a tanácsadási folyamatból ered vagy azzal kapcsolatos, továbbá amelyeket ügyfeleitől, vagy ügyfeleiről szerez.
3. A kortárs mentor továbbá köteles megőrizni, az őt megbízó szervezet szolgálati, valamint üzleti titkait is.
4. A titoktartási kötelezettség nem terjed ki azokra az információkra, amelyek közlésére a kortárs mentort az ügyfelek felhatalmazzák. Az ügyfelek felhatalmazásukat bármikor visszavonhatják.

4.4. Gyakorlati tippek kortárs mentorok számára

A kortárs mentorok közötti kommunikációt megkönnyíti, ha ismerik és jól alkalmazzák a következő módszereket:

1. Az érzelmek leválasztása

Lesznek olyan kliensek, akik úgy jönnek a kortárs mentorhoz, hogy még nem tudják, pontosan mit is akarnak. Nem tudnak pontos választ adni a *„Miért fordultál hozzám, hogyan segíthetek neked?”* kérdésre. A racionálisan átgondolt válasz helyett az ügyfél a negatív (ritkábban pozitív) érzelmek érzelmi cunamiját szabadítja a mentorra. Az érzelmek ebben a helyzetben is érvényesek, de le kell kapcsolni őket, hogy SMART célok születhessenek. Ebben az esetben néhány percnyi hallgatás után a mentornak át kell vennie a vezetést, és a következő lépésekre összpontosítva kell elkezdenie a munkát:

- A megvitatandó témák listája
- A célok, érdekek és szükségletek tisztázása

Fontos feladat a mentor számára, hogy elválassza a lényegtelent a fontosaktól, és egyúttal lemondjon arról, hogy minden problémát egyszerre oldjon meg. *„Megértem, hogy az Ön által elképzelt vállalkozás egy pékség, és nagyon tetszik a vízparti épület, amelyet bérelni szeretne. De amíg nem mérlegeled, hogy rendelkezel-e megfelelő képzettséggel, üzleti tervvel és pénzügyi forrásokkal, addig ne vedd meg a teljes berendezést, és csak opciós jelleggel tárgyalj a bérbeadóval.”* Ebben a példában az ügyfél elsősorban érzelmi alapon hozna döntést a vállalkozásáról (lehet, hogy gyermekkori álma egy cukrászda, az általa megálmodott tó gyönyörű, de nem vezet oda aszfaltút stb.) A mentor természetesen nem akadályozza meg abban, hogy elérje a célját, hanem segít neki abban, hogy leválassza az érzelmeit, hogy racionális döntéseket hozhasson.

2. A cél fókuszban tartása

A mentor megkönnyíti a fókuszálást, a témánál maradást és a jelenre való összpontosítást azáltal, hogy koncentráló kérdéseket tesz fel, például: *„Értem, amit mondasz, de beszélhetnénk arról, hogy mi a helyzet jelen pillanatban?”* vagy *„Köszönöm, hogy ezt megosztottad velem, de most beszéljünk a mai foglalkozás céljáról”.* A fókuszálás szintén megfelelő technika a beszédes ügyfél esetében.

A folyamatot vezető mentornak folyamatosan csatornáznia kell a fecsegő kliens előadását. Ehhez jó eszközök a következők:

- Blokkolás. A blokkolás eszközét a mentor akkor használhatja, ha meg akarja akadályozni, hogy az ügyfél félreérthetően kommunikáljon, vagy újra és újra ugyanazt a témát ismételje. Pl.: *Ahogy az elején megállapodtunk, a ..... címre fogunk összpontosítani!*

- - A folyamatot megszakító kérdések szintén segítenek a folyamatot a helyes irányban tartani. A mentor a kérdéssel visszavezeti az ügyfelet a kiválasztott témához. *„Mikor mondta, hogy szeretné elkezdeni a cukrászképző tanfolyamot?”* Az ügyfél elvonja a figyelmét arról, amit folyamatosan ismételget, a mentor pedig átveheti az irányítást a folyamat felett.

3. Az empátia kifejezése

Megkönnyíti a kommunikációt és a bizalom kiépítését az ügyféllel, ha a kortárs mentor képes empátiát mutatni. Ez számos kommunikációs eszközzel lehetséges:

- Az érzelmi reflexió. Ez az, amikor a másik ember érzéseit és lelkiállapotát szavakba foglaljuk. A mentor a következő módon adhat visszajelzést: *„Látom, hogy nagyon feldúlt vagy az állásod elvesztése miatt!”.* Ha az ügyfél sír, átadhatja neki a zsebkendőt, és megkérdezheti, hogy szüksége van-e egy kis szünetre.
- Normalizálás. A mentorálás során felmerülő érzelmek a folyamat természetes részei lehetnek. A normalizálással a kortárs mentor szabványosítja az ügyfél által követett mintát, és azt kommunikálja felé, hogy az emberek nagy többsége hasonlóan reagál ebben a helyzetben. *„Amit érzel, az természetes!”* - használható arra, hogy átsegítsük őt ezen a fázison. Ez az empatikus együttérzés a mentor részéről azt jelenti, hogy tudatja az ügyféllel, hogy megérti az érzéseit; de nem reagálja túl a helyzetet. Elismered az érzést, megadod ezt a visszajelzést, majd továbblépsz.

4. A dicséret

A kortárs mentor kommunikációjának nagyon fontos mozzanata, hogy a folyamat elején, közben és végén is megdicsérje az ügyfelet. Ez a pozitív visszajelzés megnyugtatja őket, hogy jó úton járnak, és erőfeszítéseik meghozzák gyümölcsüket. A dicséretnek megalapozottnak és hitelesnek kell lennie. Kezdje például a mondatot azzal, hogy "Jó hallani, hogy...!". Ily módon a mentorok értékelik az ügyfél együttműködési készségét, elismerik az elért eredményeket és pozitívan értékelik az előremutató kifejezéseket. Ez különösen fontos a motiváció fenntartásában a folyamat során esetlegesen felmerülő kudarcok ellenére.

5. Communication errors

Sok olyan sztereotip mondat él a köztudatban, ami inkább káros, mint hasznos. Mit NE mondjon a kortárs mentor?

- *„Majd az idő mindent megold!”* Nem! Az idő nem old meg semmit, ellenben a tétlenség konzerválja a helyzetet és még nehezebb lesz megoldani a feladatot. Ami a megoldást jelenti, az az eltelt idő alatt megtett erőfeszítés.
- *„Ez igazán bagatell dolog, gyorsan meg kell oldani!”* Ami egyikünk számára bagatell, az a másik embertől nagy erőfeszítést igényel. Ezt nem tudhatjuk! De ezzel a mondattal könnyen elveszíthetjük az ügyfél bizalmát.
- *„Ez az ötlet nem életképes!”* Lehet, hogy valóban nem az, de ez a saját értékrendünk/véleményünk közvetítése. Jobb megoldás a kérdésekbe ágyazott javaslat megfogalmazása. Például: *„Mit gondol, nem kellene előbb áttekinteni a hitelképességét, mielőtt döntést hozna?”*
- *A szószátyár mentor.* A szószátyár kortárs mentor magához ragadja az irányítást, terelgeti az ügyfelet. Ha sokat beszél, a főszereplő ügyfél epizódszereplővé válik. Az ilyen esetben kimondott célok, megoldások nem az ügyfél célja és megoldása lesz. Ezeket aztán az ügyfelek rendszerint nem tartják be.

4.5. Kvíz

1. **Lehetetlen nem kommunikálni! Minden viselkedés (szándékainktól függetlenül) üzenetet hordoz. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

2. **A kommunikáció 4 alapvető funkciója a következő. Válassza ki a helyes választ!**
    a. Érzelmi funkció
    b. Motivációs funkció
    c. Információs funkció
    d. Ellenőrző funkció
    e. Kapcsolatteremtő funkció

3. **Az információ torzításának oka a szubjektív torzítás, ami azt jelenti, hogy milyen az érzelmi viszonyunk a másik emberhez. Igaz vagy hamis?**

a. igaz
b. hamis

4. **Az érzelmi tükrözés lényege, amikor a másik ember érzelmeit és lelkiállapotát szavakba foglaljuk. A kommunikáció célja, hogy megmutassuk, hogy érezzük és megértjük a másik ember érzelmeit és érzéseit egy adott témával kapcsolatban. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

5. **Távolságszabályozás esetén a bizalmas vagy intim zóna (45-120 cm): A hivatalos és társasági összejövetelek és a barátokkal való találkozások távolsága (körülbelül egy kar hosszúságú). Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

6. **A sikeres kommunikációhoz azonos jelekhez azonos tartalmakat kell rendelnünk. Ezt erősen befolyásolja a jelhasználók kultúrája, hagyományai és szokásai. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

7. **Ahhoz, hogy sikeresen tudjunk kommunikálni más kultúrából érkező emberekkel, NEM fontos ismerni egymás kommunikációs szokásait és kultúráját. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

8. **Minden ezzel kezdődik: tudatában kell lenni annak, hogy a különböző országokban más-más módon és időben történnek a dolgok. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz
    b. hamis

9. **A humor mindent megold! Mindig használd! Igaz vagy hamis?**
    a) igaz
    b) hamis

10. **Érdemes megtanulni néhány kifejezést egymás nyelvén. Jó napot! Hogy van? Köszönöm! Kér egy kávét? - Nem nehéz, de nagyon jó alap a közös munkához. Igaz vagy hamis?**
    a. igaz

b. hamis

11. Melyek igazak a kortárs mentor alapelveire?

a. A kortárs mentor tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékeit és jogait.
b. A kortárs mentorok kapcsolatát kölcsönös szakmai és emberi tisztelet, jóhiszeműség, megbecsülés, együttműködés és méltányosság kell, hogy jellemezze.
c. A kortárs mentorok elutasíthatják az ügyfelet vallási vagy filozófiai meggyőződésük miatt.

12. Melyek igazak a kortárs mentor és az ügyfelek kapcsolatára:

a. Az ügyfelekkel való kapcsolatokban tilos minden olyan magatartás, amely sérti az ügyfelek személyes méltóságát.
b. A kortárs mentor a folyamat megkezdése előtt tájékoztatja az ügyfeleket saját titoktartási kötelezettségükről.
c. A kortárs mentor tájékoztatja az ügyfelet az általa igénybe vett szolgáltatás pénzügyi feltételeiről vagy ingyenességéről is.

13. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik azokra az információkra, amelyek közlésére az ügyfelek felhatalmazzák a kortárs mentort. Az ügyfelek bármikor visszavonhatják felhatalmazásukat. Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

14. A kortárs mentorok nem őrizhetik meg az őket foglalkoztató szervezet szolgálati és üzleti titkait. Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

15. A kortárs mentor toleráns a segítői szakmán belüli különböző irányzatokkal szemben, elismeri a sajátjától eltérő irányzatok támogathatóságát is, nem mond értékítéletet más irányzatokkal kapcsolatban. Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

16. A kortárs mentorok közötti kommunikációt megkönnyíti, ha szem előtt tartják a kliens érzelmeit, és a kliens hangulatára koncentrálnak Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

17. A folyamat során nem fontos, hogy a célt tartsuk szem előtt, hiszen rengeteg idő van arra, hogy mindenről beszéljünk. Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

18. A normalizálással a kortárs mentor szabványosítja az ügyfél által követett mintát, és közli vele, hogy az emberek túlnyomó többsége hasonlóan reagál ebben a helyzetben. "Amit érzel, az természetes!" Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

19. A dicséret nem fontos a kortárs mentor kommunikációjában. A felnőttek nem igénylik. Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

20. A kortárs mentor NEM mondhatja, hogy "Az idő mindent megold!". Igaz vagy hamis?

a. igaz
b. hamis

4.6. Irodalom

1. Piacsek László Zoltán: A kommunikáció folyamata 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. IV. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	a
2. kérdés	a,b,c,d
3. kérdés	b
4. kérdés	a
5. kérdés	b
6. kérdés	a
7. kérdés	b
8. kérdés	a
9. kérdés	b
10. kérdés	a
11. kérdés	a,b
12. kérdés	a,b,c
13. kérdés	a
14. kérdés	a
15. kérdés	a
16. kérdés	b
17. kérdés	b
18. kérdés	a
19. kérdés	b
20. kérdés	a

5. Társmentori tevékenységek

5.1. Célkitűzések meghatározása

Az interjú legfontosabb része a cél meghatározása. Néha már a cél meghatározása is meghozza a kívánt változást. Fontos, hogy erre a folyamatra megfelelő figyelmet és időt fordítsunk, hogy a célt helyesen nevezzük meg.

Az 50 év feletti emberek esetében a célok lehetnek például a következők:

- a 21. század munkaerőpiacán a jobb készségek elsajátítása.
- új karrierlehetőségek/lehetőségek feltárása a tanítvány számára
- önismeret, a saját lehetőségek és képességek ismerete
- oktatási lehetőségek azonosítása a munkaerőpiacon való jobb alkalmazás érdekében
- a digitális kompetenciák növelése
- a pénzügyi műveltség növelésének lehetőségei
- hálózatépítés
- a munkahelyi kultúra megismerése
- problémamegoldó készségek

A célmeghatározás legmegfelelőbb módszere a SMART-módszer vagy SMARTER. A kortárs-mentor egyik feladata, hogy megtanítsa a mentorált arra, hogy a SMART célmeghatározás (intelligens) módszerének segítségével tervezze és gazdálkodjon az idejével, hogy képes legyen az elképzeléseit tevékenységgé alakítani. **A SMART** rövidítés öt angol szó kezdőbetűiből áll, amelyek a teljesíthető célok alapvető tulajdonságait írják le.

A SMART nem egy csodaszer, hanem egy célrendszer. Hatékonysága éppen az egyszerűségében rejlik. Segít mozgásban tartani a tervet, mérhető és ellenőrizhető. Nem engedi, hogy a feladatokat a távoli jövőbe tolják.

SMART (-E-R) célok meghatározása

A cél várhatóan a következő lesz	Segítő kérdések a célkitűzések meghatározásához
1.Specific (konkrét) **Az első objektív jellemző a sajátosság. Ez nem valamilyen homályos vagy üres mondat, hanem meggyőző, konkrét és ésszerű döntés, amely objektív irányt ha**tároz meg, pl. álláskeresés.	- Mit szeretne elérni? - Miért akarja ezt elérni? - Hogyan tudnád elérni? A kortárs mentor hasonló kérdésekkel segíthet a mentoráltnak, hogy az általános célt konkrét elképzelésre, konkrét lépésekre és tettekre változtassa, más szóval, hogy meghatározza az eredményt, amit el akar érni!
2. Measurable (mérhető) **Akkor tudjuk, hogyan érjük el a célt, amikor hozzáadjuk a számokat. Hozzuk létre a referenciaszinteket az előrehaladás ellenőrzéséhez. Határozzuk meg, hogy milyen pontosan fogjuk tudni, mikor értük el a célt.**	- Mennyiért? - Milyen gyakran? - Mennyi ideig? - Milyen napokban? - Mennyi idő alatt? - Mikorra? - Honnan fogja tudni, hogy a célját elérte?
3.Achievable (elérhető) **Természetesen a célt reálisan kell meghatározni, valóban el tudjuk-e érni. Győződjünk meg arról, hogy reálisan lehetséges-e a célt az időkereten belül elérni. Szükséges szem előtt tartani más feladatokat is.**	- Milyen konkrét lépéseket tudsz tenni? - Mit hajtasz végre első lépésként? Mi volt a második, a harmadik....? - Mi a terved?

	- Milyen akadályok merülhetnek fel? (Pénzügyi, egészségügyi, időbeli...) - Elérhető-e a célod az adott időhorizonton belül? - Eléggé motivált vagy ahhoz, hogy elérd? A kortárs mentorok segíthetnek a kis és ténylegesen megvalósítható lépések megtervezésében. Ez különösen a kevésbé eredményes mentoráltaknál fontos szabály, ahol a siker növeli az önbizalmat, de a kudarcot nehezen viselik. Ezért célszerű a tervet kis részekre osztani.
4. Relevant (releváns) **A sikerhez vezető következő lépés az, hogy tudatában legyél annak, hogy a cél mennyire hasznos számodra és az életed számára.**	- Miért kifizetődő ezt a célt követni? - Releváns-e a célja pl. a karrier szempontjából? - Miért fontos az Ön számára, hogy elérje? - Hogyan változtatja meg az életét? - Hasznos-e az Ön számára, hogy energiát, időt, pénzt fektessen bele? - Milyen pozitív változást és hatást hoz a cél elérése az életében?
5. Time-bounded or trackable (határidőhöz kötött/követhető) **A célkitűzések időbeli korlátozása különösen a rövid távú célkitűzések esetében fontos.** **Fontos, hogy meghatározzuk a feltételeket vagy a tevékenységek időbeosztását. Minél hosszabb időt tervez a jövőre, annál nagyobb a kockázat, amikor az élet megváltoztatja a terveit. Ezért a hosszú távú célkitűzésekhez alkalmas a mérföldkövek meghatározása.**	- Mikorra bizonyítja, hogy eléri a célját? - Rövid vagy hosszú távú célokkal foglalkozik? - A cél elérése (pl. a munkakör megszerzése) vagy a rendszer beállítása érdekli (pl. rendszeresen szeretne valamit csinálni)? - Mikor éri el a célját?
6. Exciting, challenging (izgalmas) **Néha előfordul, hogy nagyon koncentrálsz a célok elérésére, és nem gondolod át az eljárást, amely lehetővé teszi, hogy megtaláld a módját. Ennek következtében a teljesítés módja szenved, és csak egy ideig van örömötök a cél elérésében. Ahhoz,**	- Tulajdonképpen miért csinálja ezt? - Ki akarja, te vagy valaki más? - Élvezni fogod az ehhez a célhoz vezető utat?

hogy minden egyes lépés, amely a cél eléréséhez vezet, élvezhető legyen, javasoljuk a SMART-E-R módszer használatát.	- Elég nagy kihívást és izgalmat jelent-e az ötlet, hogy elérd ezt a célt?
7.Recorded (rögzített) **A SMART terv használata sor**án a tanítványnak naplót **vagy mobilalkalmazást kell használnia, amelyben pontosan feljegyzi azokat a lépéseket, amelyeket a cél elérése érdekében tervez, valamint azokat, amelyeket már megvalósított.**.	A mentorált a rendszeres találkozó keretében újra megbeszélheti tervét a kortárs mentorral, és szükség esetén módosíthatja azt.

Következő **ajánlások az egyenrangú mentorok számára a célmeghatározásban:**

1. Válasszon ki egy vagy két célt, amin dolgozni szeretne. Segítsen a mentoráltjának, hogy olyan célokat válasszon ki, amelyek reálisak és elérhetőek.

2. Beszélgessen el a kísérőjével arról, hogyan érzékelheti azt a családja/közelebbi környezete. Ha a család/közeli környezet nem támogatja vagy nem érti meg a tanítvány erőfeszítéseit, a cél elérése nehezebb lesz.

3. A cél elérésének egyik módszere a brainstorming. A brainstorming az a folyamat, amelynek során a lehető legtöbb ötletet mérlegelik a cél eléréséhez, bár ezek közül néhány irreálisnak tűnhet. Önnek és a mentoráltnak le kell írnia az összes ötletet. Később segíthet neki kiválasztani a legjobb ötleteket.

4. Határozzon meg kis lépéseket a cél eléréséhez. A legtöbb célkitűzés egynél több lépés elvégzését igényli. Legyen tisztában azzal, hogy a mentorált hogyan érte el az egyes kis lépéseket, amelyek a cél eléréséhez vezetnek.

5. Határozza meg azokat az akadályokat, amelyek akadályozhatják a cél elérését. Az akadályok leküzdésének a célkitűzés elérését célzó cselekvési terv részét kell képeznie.

6. Határozza meg a cél teljesítésének és újraértékelésének időtartamát. Ez egy fontos lépés. Ha a folyamat túl hosszú, a mentorált elkedvetlenedhet, és véget vethet a mentori kapcsolatnak. A határidő lehetőséget ad neki arra, hogy megtegye, amit meg tud tenni. Az újraértékelés lehetősége lehetőséget ad arra, hogy ellenőrizze a fejlődését. Az Ön részéről érkező bátorításnak nagy jelentősége van abban, hogy a mentoráltat a tevékenységben tartsa.

5.2. Egyéni mentorálás - Mentorálási terv

A mentorálási terv lehetővé teszi a mentor és a mentorált közötti kapcsolat irányítását. Az együttműködés kezdetén célszerű időt szakítani arra, hogy megbeszéljük a kortárs mentor és a mentorált céljait és feladatait.

Az alábbi sablon az egyéni igényekhez igazítva alapul szolgálhat a mentori kapcsolatokban a kölcsönösen elfogadott célok és paraméterek dokumentálásához. A kortárs mentornak és a mentoráltnak meg kell beszélnie és meg kell állapodnia a következő területeken:

1. Célok (mik a kortárs-mentor és a tanítvány elvárásai, pl. jobb készségek megszerzése a 21. századi munkaerőpiacon, a tanítvány új karrierlehetőségeinek/lehetőségeinek feltárása, önismeret, saját lehetőségeinek és képességeinek megismerése stb.)

2. A fenti célok elérésének lépései (pl. rendszeres találkozók, oktatási tevékenységek lehetőségeinek feltárása).

3. A találkozók gyakorisága (a találkozók gyakorisága, időtartama és helye)

4. Titoktartás (A megvitatásra kerülő valamennyi érzékeny kérdés bizalmasan kezelendő. A megbeszéléstől eltiltott kérdések közé tartoznak a következők: ...)

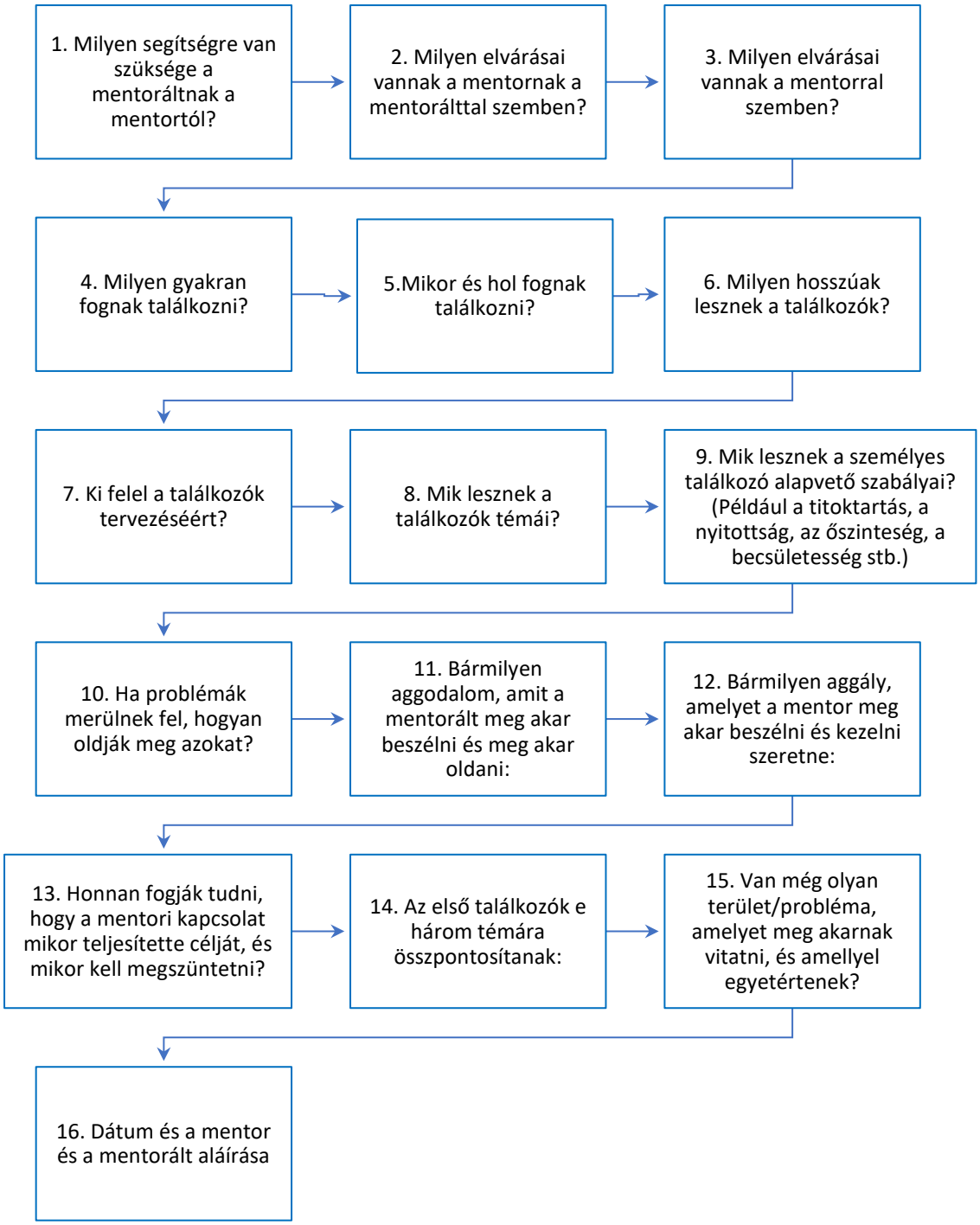
5. A kapcsolat hatékonyságának értékelésére vonatkozó terv (pl. az elért célok és a mentorálási ülések eredményeinek/sikereinek havi vagy negyedéves felülvizsgálata).

6. A kapcsolat megszüntetésére vonatkozó záradék (Abban az esetben, ha valamelyik fél úgy ítéli meg, hogy a mentori kapcsolat nem eredményes, és kéri annak megszüntetését, mindkét fél vállalja, hogy kérdés és vádaskodás nélkül tiszteletben tartja az adott személy - a mentor vagy a mentorált döntését.)

7. Időtartam (A mentori kapcsolat addig tart, amíg mindkét fél számára hasznos és eredményes.)

8. Dátum és aláírások (a mentor és a mentorált is).

Hook, E. (Hook, Edward W III and Audrey Wrenn; UAB Centre for Clinical and Translational Science Mentoring Contract.) azt javasolja, hogy a mentor és a mentorált töltsön ki egy külön jelentkezési lapot, amely tartalmazza az alábbi kérdéseket, majd ezt követően közösen beszéljék meg a válaszokat és állapodjanak meg a célkitűzésekről. A szerződést mindenkinek, a mentornak és a mentoráltnak is alá kell írnia. Az első közös felülvizsgálatra a kezdeti találkozó után egy hónappal kerüljön sor azzal a céllal, hogy felülvizsgálják és megállapodjanak a szükséges változtatásokról.



5.3. Csoportos tevékenységek a kortárs mentori szolgáltatásokban

A csoportos mentorálás a mentori szolgáltatások egy másik formája, amelyet a kortárs mentorok az 50 év feletti mentoráltakkal való munka során igénybe vehetnek. A csoportos mentorálás a csoportdinamikán, az aktív társas tanuláson, valamint az ismeretek és gyakorlati

készségek személyes tapasztalatok, visszajelzések és gyakorlati tapasztalatok révén történő megszerzésén alapul.

Az egyéni mentoráláshoz képest a csoportos mentorálás a következő előnyökkel jár a mentor, de a mentoráltak számára is:

A csoport tagjai motiválják egymást	Lehetőség az egymástól való tanulásra	Lehetőség arra, hogy segítsen a csoport többi tagjának, és segítséget is kapjon tőlük.
A mentorcsoportok egy „miniatűr társadalmi környezetet” jelentenek.	Lehetővé teszi a munkát több résztvevővel egyszerre	Pozitív környezet megteremtése a kortárs-mentorral való munkavégzéshez

A csoportos mentorálás hátránya lehet, hogy a hasonló élethelyzetek ellenére a csoportban különböző előfeltevésekkel és elvárásokkal rendelkező személyek lehetnek. Ezért a csoportos mentorálás sikere nagyban függ a kortárs mentor szakmaiságától, aki ebben a folyamatban az előadó szerepét is betölti.

A csoportos mentorálás **három szakasz**ra osztható:

1. Felkészülési szakasz
2. A csoportos tevékenység megvalósítása
3. A csoporttevékenység értékelése

1. **Az előkészítő szakaszban,** a csoportos mentorálás megkezdése előtt fel kell mérni a résztvevők igényeit, azaz meg kell válaszolni a következő kérdéseket:

- Melyik a mentorálás célcsoportja?
- Milyen igényei vannak azoknak az ügyfeleknek, akiknek a csoportos mentorálást szervezzük?
- Kiket kell bevonni a csoportba?
- Mi lesz a csoportos mentorálás célja?
- Milyen problémát akarunk kezelni a csoportos mentorálással?

- Milyen erőforrások állnak rendelkezésre a csoportos mentoráláshoz (térbeli, anyagi, személyi)?

A csoport létrehozása a gyakorlatban azt jelenti, hogy dönteni kell a csoport méretéről és összetételéről, valamint a résztvevők kiválasztásának kritériumairól. A kitűzött céloknak megfelelően választjuk ki a mentoráltakat. A csoportos mentorálási tevékenység optimális résztvevőinek száma: 6-10 fő.

2. **A csoporttevékenység megvalósítása** három szakaszból áll: a bevezető szakaszból, a munka magjából és a záró szakaszból.

A bevezető szakaszban a résztvevők felkészülnek az új információk befogadására. A cél a megfelelő légkör megteremtése, a résztvevők figyelmének megnyerése és a velük való munkakapcsolat kialakítása. A bevezető szakasz mindig a következő részekből áll: megnyitó, a kortársmentor bemutatása, a csoporttevékenység bemutatása, a résztvevők bemutatása, a csoporttevékenység megszervezése, elvárások (Mit várok a csoporttevékenységtől? Hogyan szeretnék hozzájárulni hozzá? Mik a legnagyobb aggodalmaim?)

A munkafázison belül a kortársmentor mélyebb témákat vitat meg, és aktívan bevonja a résztvevőket. A tevékenységeket általában több napra osztják. Ezért fontos megérteni, hogy minden napnak megvan a bevezető része - amikor a kortárs-mentor kitalálja a csoporton belüli légkört, a munkára való készséget, a résztvevők elégedettségét az adott napon. A résztvevőkkel együtt bemutatják az egyes napokon nyújtott információk logikai összefüggéseit. Minden napnak kell, hogy legyen egy befejezése.

Az utolsó fázis a csoporttalálkozó teljes tervezett programjának kitöltése után következik. A csoporttevékenység lezárásához elegendő időt kell fenntartani, és el kell halni a csoport általános hangulatától. A zárófázis célja a legfontosabb gondolatok összefoglalása, az érzelmi út elhagyása (történet, idézet, videó segítségével), köszönetnyilvánítás a résztvevőknek, a csoporttevékenységgel való elégedettség feltérképezése és a mentori tevékenység értékelése.

Csoportdinamika

A csoportdinamika a társadalmi csoportokban a kialakulásuk és fennállásuk során végbemenő folyamatok összefoglalása. Az egyének csoportos helyzetben való interakciójának eredménye. A csoportdinamika számos, egymással kölcsönhatásban lévő és fejlődő elemből áll. A csoportdinamika alapelemei a következők:

1. **Célok és normák** - merre tartunk együtt, milyen módszereket és folyamatokat akarunk alkalmazni céljaink eléréséhez.
2. V**ezetés és menedzsment, motiváció és ösztönzés** - a normák alkalmazásának módja.
3. **A kommunikáció típusa** - a csoporttagok kölcsönös befolyásolása, a csoporttagok közötti kommunikáció szabályai
4. **Alcsoportok** - a 4-5 tagú csoport természetes jellemzője az alcsoportokra való felosztás. Fontos megfigyelni, hogy az alcsoportok milyen mértékben azonosulnak a nagycsoport normáival és célkitűzéseivel.
5. **A csoport struktúrája és identitása** - a csoportnak lehet formális vagy informális struktúrája. A Tapasztalati szakértők leggyakrabban formális csoportokkal találkoznak, amelyek általában heterogén összetételűek (különböző korú, nemű, iskolai végzettségű, munkaerő-piaci helyzetű, fogyatékossági típusú stb. résztvevőkkel).
6. **Csoportszerepek és csoportpozíciók** - A társadalmi szerepek a csoportnak a taggal szembeni elvárásait és az elvárások teljesülését jelentik. A csoport tagja így vesz részt a csoport többi tagjával való együttműködésben. M. Belbin a következő 9 csoportszerepet határozta meg: gondolkodó, erőforrás-kutató, koordinátor, alakító, értékelő, csoportmunkás, megvalósító, kitöltő, szakember. Mikuláštik szerint egyikünk sem korlátozódik egyetlen szerep betöltésére. Mindannyian betöltünk másodlagos szerepeket is, amelyek talán kevésbé fontosak, de mindegyikünk legfeljebb három másodlagos szerepet tölthet be. A szerepek kiegészítik egymást, és bizonyos kombinációk javítják a munka hatékonyságát.
7. **Csoportfejlődési szakasz, csoporttörténet** - a csoport kialakul, bizonyos fejlődési szakaszokon megy keresztül (formálás, viharzás - kikristályosodás, standardizálás - csoportnormák kialakítása, optimális teljesítmény - aktív csoportmunka, elnapolás - elosztás, a formálás, viharzás, standardizálás, teljesítmény, elnapolás folyamata).

8. **A csoporton belüli légkör** - a csoporton belüli légkört a csoporttagok mindennapi interakcióik révén teremtik meg.
9. **Kohézió (együttműködés) és feszültség (rivalizálás)** - a csoportmunka természetes velejárója az együttműködés és a rivalizálás. A konstruktív jelenségek feletti versengést pozitívnak, a destruktív jelenségek feletti rivalizálást pedig negatívnak tekintjük.

Csoportirányítás a kortárs-mentor által a fejlődés egyes szakaszaiban

A csoport optimális teljesítményének elérése némi erőfeszítést igényel a kortárs-mentor részéről. A csoport működésének és a csoporton belül kezelendő lehetséges helyzetek jobb megértéséhez hasznos lehet a B. W. Tuckman pszichológus által kidolgozott modell. Modellje azon a feltételezésen alapul, hogy minden csoport több, többé-kevésbé azonos időszakon vagy szakaszon megy keresztül, amelyek bizonyos megkülönböztető jegyekkel rendelkeznek.

Fázisok	A csoportdinamika jelei	Ajánlás
1. fázis - Első kapcsolatfelvétel és tájékozódás, érkezés **MEGALAKULÁS.**	- a csoporttagok bizonytalansága, visszafogott viselkedés, távolságtartás, - "dobozba próbálják zárni az embereket", - érvényes normák keresése, - a normális viselkedés jelei, - a felelősségvállalás alacsonyabb szintje.	- készítsen egy világos és átfogó szerkezetű programot, - tegye lehetővé az "ismerkedést", - tisztázzák a résztvevők elvárásait és igényeit, - a félelmek eloszlatása, - állapodjanak meg a csoport szabályairól.
2. fázis - Harc a hatalomért, irányítás, erjedés **ROHAM**	- a tagok elkezdenek személyeskedőbben viselkedni, - vannak bizonyos erőfeszítések a befolyás megszerzésére és a pozíciók megalapozására, - kritika jelenik meg, vita a vezető viselkedéséről, harcok a státuszért, - alcsoportok alakulnak ki,	- ne akadályozzák a rivalizálást a bejövő pozíciók elfoglalásáért, - határozzák meg a tanulás kereteit - határozzák meg a kölcsönös érintkezés szabályait, - tisztázzák az álláspontokat, - alkalmazza azokat a munkamódszereket, amelyek lehetővé teszik a tagok számára,

	- fennáll a veszélye annak, hogy a tagok elhagyják a csoportot.	hogy megmutassák erősségeiket, és a kommunikációra összpontosítsanak.
3. fázis - A csoport normáinak kialakítása **NORMALIZÁLÓDÁS**	a versengő rivalizálás visszaszorul, - az együttműködés fokozódik, - megindul a nyílt kommunikáció, - megkezdődik az eszme- és véleménycsere, az igények tisztázása, - a csapattagok elkezdik elfogadni egymást, a csapattagok közötti kapcsolatok elkezdenek kialakulni.	- könnyítse meg a kommunikációt és az együttműködést, - tegye lehetővé az egyének és a csoport szabad fejlődését, - hárítsa át a felelősséget, - ösztönözze a kölcsönös toleranciát.
4. fázis - Aktív csoportmunka **VÉGREHAJTÁS**	- a csoport összetartóvá válik, - produktívan dolgozik, - az egyének azonosulnak a csoporttal, elfogadják egymást, - fokozott adakozási hajlandóság alakul ki, - a csoport túlnyomórészt önmagát irányítja.	- a vezetés egy részének átadása a csoportnak, - visszajelzést ad a tagoknak és a csoportnak egyaránt, - legyen nyitott a csoportfolyamatra, - legyen tisztában a tagok erősségeivel és gyengeségeivel, - tegye lehetővé az új tapasztalatokat.
5. fázis - Megosztás, feloszlás és távozás **BEFEJEZÉS**	- új nyugtalanság a csoportban, - ambivalens kölcsönös kapcsolatok, - kísérlet a felbomlás elkerülésére, - új csoportok keresése.	- mutassa meg az ismeretek, képességek és készségek átadásának, alkalmazásának lehetőségeit, - értékelje és foglalja össze a szerzett tapasztalatokat, - vázolja fel a jövőbeli kilátásokat, - reflektálni a csoporton belüli eseményekre, - elősegíti a pozitív emlékeket.

5.4. Motivációs stratégiák az aktív időskorhoz (50+ korosztály számára)

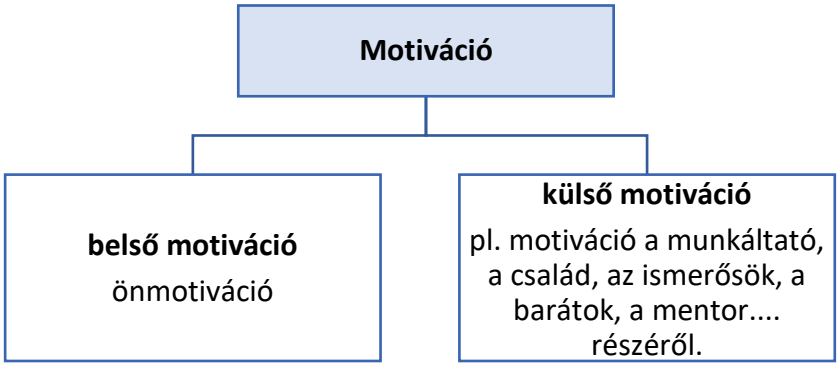
A kortárs mentor célja, hogy olyan módszereket találjon, amelyek segítik a mentoráltat abban, hogy felismerje, beindítsa és következetesen használja az összes - külső és belső - motivációs erőforrását. A saját belső motiváció azonban a mentee számára az igazi "hajtóerő", ami a változások megvalósítása, majd fenntartása és stabilitása szempontjából sokkal lényegesebb.

Az életet az állandó változások határozzák meg. Az első probléma, amellyel többek között a mai rohanó időkben az egyéneknek nap mint nap szembe kell nézniük, az ezekhez az állandó változásokhoz való alkalmazkodás. Az embernek képesnek kell lennie arra, hogy hatékonyan reagáljon a külső környezet változásaira. A változás folyamata azzal kezdődik, hogy tudatában leszünk a változás szükségességének.

A közelmúltig viszonylag gyakori volt, hogy valaki egész szakmai pályafutását vagy annak jelentős részét egy vállalatnál töltötte. A munkahelyváltást nagyon érzékenyen érzékelték. Azt a személyt, aki többször váltott munkahelyet, hűtlen és megbízhatatlanul ingadozó embernek tartották. Ma már nem ez a helyzet.

Az emberek azonban lényegéből adódóan ellenállnak a változásnak. Ahhoz, hogy elfogadják a változást, motiválni kell őket. A motiváció olyan erő, amely az embert tevékenységre, azaz tanulásra is készteti. A motivált emberek a legjobb tudásuk szerint akarnak dolgozni, és nem „valakinek”, hanem önmagukért, a bennük lévő érzésekért akarnak így dolgozni.

Kétféle motiváció létezik, amely fontos szerepet játszik az egyes emberek munkamotivációjában:



Mélyebb és tartósabb hatása van a belső motivációnak, amely az egyén része. A személynek természetes igénye van arra, hogy fejlessze képességeit. Az egész életen át tartó tanulás

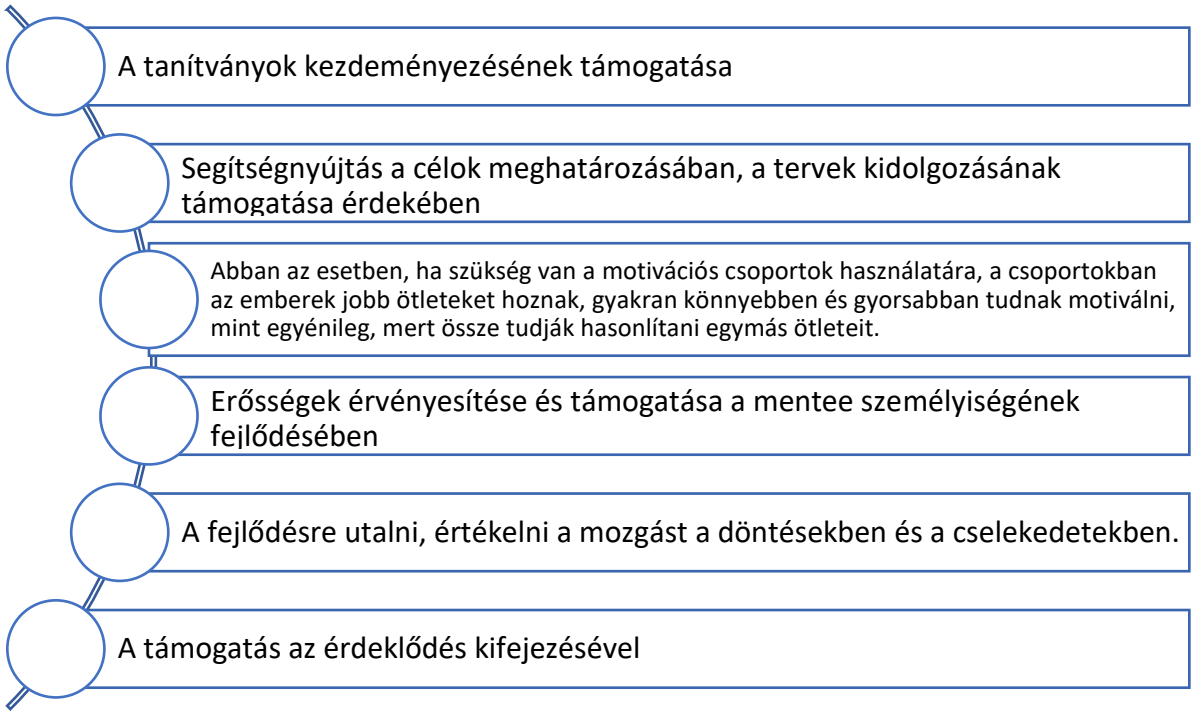
támogatása és megvalósítása ezért jelentősen hozzájárulhat a motivációhoz, ösztönözheti és serkentheti a munkateljesítmény javulását.

Két alapvető személyiségtípust különböztethetünk meg a náluk érvényesülő motivációs hatások szempontjából:

Az első típus: a sikerbe vetett hit uralkodik a motivációban. Az ilyen típusú személyiségekre jellemző, hogy reális, ésszerűen magas célokat tűznek ki, rugalmasak a célok változtatásakor, és aktívan viszonyulnak a jövőhöz.

A második típus: a motivációban érvényesül a kudarctól való félelem. Az ebbe a típusba tartozó személyiségekre jellemző, hogy rendkívül alacsony, vagy éppen ellenkezőleg, rendkívül magas célokat tűznek ki, ragaszkodnak a kitűzött célhoz (nem szívesen változtatnak rajta), és óvatosan, aggodalommal közelítenek a jövőhöz. A kudarctól való félelem bizonyos mértékig csökkenthető a "sikerélmény" gyakoribb közvetítésével.

Motivációs stratégiák



A tanítványok motivációjának fejlesztésére szolgáló módszerek kiválasztása

Problémakezelés	A kortárs-mentor felvázolja a problémát, felkelti az érdeklődést a megoldás iránt.
Motiváció a tevékenység által	Célzott bevonás a tevékenységbe, a folyamatba, a tudás alkalmazása a gyakorlatban
Programozott tanulási folyamatok	A tanítvány saját megoldásokat javasol, saját munkatempót vesz fel, felhasználja a tanítvány önálló munkáját.
Elfogadás	A tanítványt egyéniségnek, személyiségnek, a tevékenységéért felelős személynek tekintik.
Az önkifejezés elvének alkalmazása	Tolerancia a tanítvány szakterületeivel szemben, aki nem csak a tudásáról, hanem a motivációiról és a kapcsolatairól is beszél.
Brainstorming / Ötletroham	Problémamegoldási javaslatok, alternatívák benyújtása, annak bírálata nélkül
Figyelem összpontosítása	Képzések a koncentráció fejlesztésére és erősítésére

5.5. Kvíz

1. **Melyik módszert használják leggyakrabban a mentorálási terv céljának meghatározására?**
    a. SMART vagy SMART(-E-R) módszer
    b. A CANVA módszer
    c. A BELBIN-módszer

2. **Mit jelent a célkitűzés specifikussága?**
    a. A cél konkrét volta nem jelent konkrét elképzelést.
    b. A célkitűzés konkrétsága a kérdésekre adott válaszokat jelenti: Mit akar elérni? Miért akarod elérni? Hogyan tudnád elérni?

3. **Mikor tudjuk hatékonyabban elérni a célt?**
    a. Ha hozzáadjuk a számokat.
    b. Nem kell hozzáadni a haladásunk referenciaértékeit, elég egy egyszerű megfogalmazás, és hatékonyabban elérhetjük a célt.

4. **Mit jelent az "elérhető cél"?**
    a. Az elérhető cél azt jelenti, hogy nem kell más feladatokat szem előtt tartanunk, csak a célt kell követnünk.
    b. Egy cél akkor elérhető, ha megközelítőleg van kitűzve.
    c. Egy cél akkor elérhető, ha reálisan van kitűzve..

5. **Mit jelent a brainstorming?**
    a. A brainstorming az emberi agy egészségügyi problémáit jelenti.
    b. A brainstorming az a folyamat, amelynek során a lehető legtöbb ötletet mérlegelik a cél elérése érdekében, bár ezek közül néhány irreálisnak tűnhet.
    c. A brainstormingot nem használják objektív környezetben.

6. **Mi az a mentorálási terv?**
    a. A mentorálási terv a mentee bérköltségeinek tervezése.

b. A mentorálási terv lehetővé teszi a kortárs mentor és a mentorált közötti kapcsolat csatornázását. A mentori kapcsolatok alapjául szolgál a kölcsönösen elfogadott célok és paraméterek dokumentálásában.

7. A kortárs mentornak és a mentoráltnak meg kell beszélnie és meg kell állapodnia a következő területeken:

a. A találkozók gyakorisága, a kapcsolat hatékonyságának értékelésére vonatkozó terv, a kapcsolat megszüntetésére vonatkozó záradék.
b. Nem kell megállapodni a rendszeres találkozókban, elegendőek a véletlenszerű találkozók.
c. Az élet minden területe, nincsenek tiltott témák.

8. A mentorálási tervnek nem kell tartalmaznia:

a. A mentor és a mentorált aláírása
b. Időtartam
c. Egy másik kapcsolattartó személy

9. A csoportos mentorálási tevékenységek alapja:

a. Csoportdinamika, aktív társas tanulás, valamint az ismeretek és gyakorlati készségek megszerzése személyes tapasztalatok, visszajelzések és gyakorlati tapasztalatok révén.
b. Csoportdinamika, aktív szociális tanulás, de nem tartalmazza az ismeretek és gyakorlati készségek megszerzését.
c. Visszajelzés és gyakorlati tapasztalatok.

10. A csoportos mentorálás előnyei az egyéni mentorálással szemben a következők (több helyes válasz):

a. A tanítványok eltérő feltételezései
b. A csoport tagjai motiválják egymást
c. Lehetőség arra, hogy tanuljanak egymástól
d. Lehetőség arra, hogy segítsenek a csoport többi tagjának, és segítséget is kapjanak tőlük.

e. Különböző elvárások a tanítványokkal szemben

11. A csoportos mentorálás a következő szakaszokra osztható:

a. Előkészítési szakasz, A csoporttevékenység végrehajtása, A csoporttevékenység értékelése
b. Előkészítési szakasz
c. A csoporttevékenység végrehajtása, A csoporttevékenység értékelése

12. Az igényfelmérés részeként nem észleljük:

a. A mentoráltak szükségletei, akiknek csoportos mentorálást szervezünk.
b. A résztvevők családi és anyagi körülményei.
c. Mi lesz a csoportos mentorálás célja?
d. dMilyen erőforrások állnak rendelkezésre a csoportos mentoráláshoz (térbeli, anyagi, személyi).

13. A csoportos mentorálási tevékenységben résztvevők optimális száma:

a. 20 fő és annál több
b. 50 fő és annál több
c. 6-10 fő

14. A csoportdinamika egy csoportos mentorálási tevékenységben nem:

a. Harmónia a családtagok között.
b. A társadalmi csoportokban a kialakulásuk és fennállásuk során végbemenő folyamatok összefoglalása.
c. Az egyének csoportos helyzetben való kölcsönhatásának eredménye.

15. A csoportdinamika alapvető elemei a csoportmentoráláson belül nem tartalmazzák a következőket:

a. a. csoportfejlesztési szakasz, csoporttörténet
b. b. a csoport struktúrája és identitása
c. c. célkitűzések és normák
d. d. alcsoportok

e. családi kapcsolatok
f. csoportszerepek és csoportpozíciók
g. a csoporton belüli légkör
h. vezetés és irányítás, motiváció és ösztönzés
i. a kommunikáció típusa
j. kohézió (együttműködés) és feszültség (rivalizálás))

16. A megalakulási fázis jellemzői a következők:

a. Kritika jelenik meg, vita a vezető viselkedéséről, harc a státuszért.
b. Az együttműködés fokozódik, nyílt kommunikáció alakul ki.
c. A csoporttagok bizonytalansága, visszafogott viselkedés, távolságtartás, próbálják "dobozba tenni" az embereket, érvényes normák keresése.

17. A normalizációs fázis jellemzői a következők:

a. Alcsoportok alakulnak, fennáll a veszélye annak, hogy a tagok elhagyják a csoportot.
b. Megindul a nyílt kommunikáció, megkezdődik az eszmecsere, a véleménycsere, az igények tisztázása.
c. Újabb nyugtalanság a csoportban, ambivalens kölcsönös kapcsolatok, kísérlet a felbomlás elkerülésére.

18. A csoport fejlesztési szakasza nem tartalmaz (több helyes válasz):

a. megalakulás
b. motiváció
c. roham
d. coaching
e. normalizálódás
f. végrehajtás
g. befejezés

19. Az önkifejezés elvének alkalmazása azt jelenti:

a. A tanítvány szakterületeinek tolerálása, aki nem csak a tudásáról, hanem a motivációiról és a kapcsolatairól is beszél.
b. A koncentráció fejlesztésére és erősítésére irányuló képzés.
c. A tanítványt egyéniségnek, személyiségnek és a tevékenységéért felelős személynek tekintik.

20. Programozott tanulást jelent:

a. Célzott bevonás a tevékenységbe, a folyamatba, az ismeretek alkalmazása a gyakorlatban.
b. A mentorált saját megoldásokat javasol, saját munkatempót vesz fel, a mentorált önálló munkáját használja.
c. Problémamegoldási javaslatok, alternatívák benyújtása, annak kritizálása nélkül.

5.6. Irodalom

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. V. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	a
2. kérdés	b
3. kérdés	a
4. kérdés	c
5. kérdés	b
6. kérdés	b
7. kérdés	a
8. kérdés	c
9. kérdés	a
10. kérdés	b, c, d
11. kérdés	a
12. kérdés	b
13. kérdés	c
14. kérdés	a
15. kérdés	e
16. kérdés	c
17. kérdés	b
18. kérdés	b, d
19. kérdés	a

20. kérdés	b

6. A kortárs mentori szolgáltatások innovatív formái az online térben

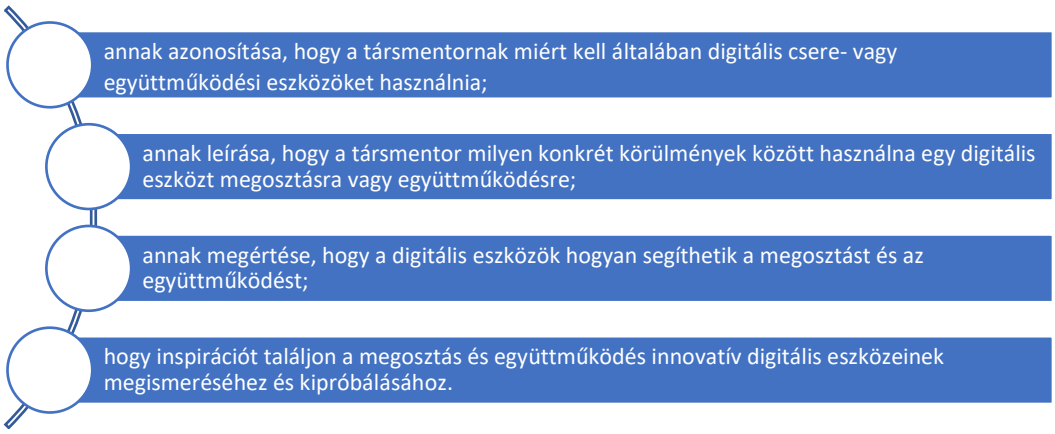
6.1. Kommunikációs és megosztási eszközök

Manapság, amikor az ember állandóan változásoknak van kitéve, a legjobb módja a részvételnek, ha megtanuljuk figyelembe venni az állandó változásokat és alkalmazkodni hozzájuk. A változás tudatosítása nemcsak az itt és mostra, hanem a jövőre és az előttünk álló dolgokra is figyelmet igényel.

Ennek a modulnak az a célja, hogy segítse a kortárs mentorokat digitális készségeik fejlesztésében, hogy növelje magabiztosságukat a különböző online terek használatában.

Az online innováció sok kortárs mentor számára még ismeretlen, de a jövőben egyre fontosabbá válik. Ezért fontos, hogy lépést tartsanak a technológiai fejlesztésekkel, és beépítsék azokat a mentoráltjaik mentorálási programjába (Barnes et al., 2020). Ugyanakkor a mentorok munkája egyre inkább a technológiaalapú munkamódszerek felé fejlődik. Ez személyes fejlődést igényel a technológia témájával kapcsolatban. A megosztáshoz és együttműködéshez szükséges különböző eszközök kiválasztásának és használatának képessége ezért minden kortárs mentor számára szükséges technológiai kompetencia.

Az új digitális technológiák integrálása a kortárs mentorok munkájába több, mint a technológiai készségek elsajátítása vagy a funkciók megértése. A mentorok részéről hajlandóságot is igényel arra, hogy elfogadják az e technológiai kompetenciák elsajátításához szükséges személyes változásokat. (Barnes et.al., 2020). E modul tanulási célkitűzései ezért a következők:



Amikor a munkaerőpiac állandó változásaihoz való alkalmazkodási képességről beszélünk, akkor valójában fenntartható foglalkoztathatóságról és egész életen át tartó fejlődésről van szó (Van der Heijde & Van der Heijden 2006; De Vos, van der Heijde & Akkermans, 2020).

Az elmúlt években jelentős változások történtek a mentorok munkájában az egész életen át tartó tanácsadás és oktatás növekvő fontossága, a munkaerőpiacon az új technológiák bevezetése miatt bekövetkezett változások, a demográfiai változások, a globalizáció, a fokozott mobilitás és az interneten elérhető információk növekedése miatt.

Hogyan biztosítják saját munkájuk folyamatosságát a klienseikkel való személyes találkozás lehetősége nélkül? Hogyan tudnak alkalmazkodni az új valósághoz az online kommunikáció és tanácsadás rendelkezésre álló lehetőségeinek kihasználásával? Milyen követelményeket támaszt ez a saját digitális tanácsadói készségeikkel szemben? Hogyan sajátíthatják el ezeket a készségeket?

A kortárs mentoroknak széleskörű és naprakész digitális ismeretekkel kell rendelkezniük, ami lehetetlen az internet nélkül. Az online kommunikációs eszközök használata digitális készségeket igényel a kortárs mentoroktól. Ezek a készségek fejleszthetők, és kihívást jelentenek a kortárs mentorok számára, hogy növeljék munkájuk értékét a dinamikus munkaerőpiacon. Az egyéni és csoportos tanácsadás online formában történő lebonyolítása nagyobb kihívást jelent, mint a személyes tanácsadás. Következetes előkészítést és átfogó tanácsadás megszervezését igényli. Számos online kommunikációs eszközzel kapcsolatban oktatóvideókat dolgoztak ki az alkalmazás regisztrációjáról, telepítéséről és használatáról. A kortárs mentorok számára ez nemcsak azt jelenti, hogy meg kell tanulniuk az online eszközök segítségével kommunikálni a mentoráltjaikkal, hanem azt is, hogy össze kell foglalniuk és

tárolniuk kell a felhasznált anyagokat, adatbázist kell vezetniük az ügyfelekről és eredményeikről, és nyomon kell követniük a cselekvési tervek megoldását.

Azt, hogy mennyire vagyunk képesek használni a technológiát, "digitális írástudásnak" nevezzük. A kutatások azt mutatják, hogy vannak olyan tényezők, amelyek csökkentik a munka digitalizációjával való megbirkózás nehézségeit:

- Mennyire tudja hatékonyan, eredményesen és felelősségteljesen használni a technológiákat (hardver- és szoftvereszközöket)?
- Mit értesz valójában az IKT-ból, és fontosnak tartod-e a jövőd szempontjából, hogy többet tudj róla?
- Mit gondolsz a „számítógépes gondolkodás" fontosságáról (képes vagy úgy gondolkodni, mint egy informatikus gondolkodik)?
- Tudod-e tudatosan, kritikusan és aktívan használni a médiát?
- Mennyire vagy jó a megfelelő információk keresésében / megtalálásában, kiválasztásában, feldolgozásában, elemzésében?

<u>A digitális írástudás fejlesztése magában foglalja:</u>

1. **Önálló kutatás**: A digitális írástudás nagy része annak kitalálása, hogyan használhatsz olyan technológiákat, amelyeket még sosem láttál, vagy amelyekről csak futó ismeretekkel rendelkezel. Az önálló kutatásra és problémamegoldásra való képesség a dinamikus technológiai tájakhoz való alkalmazkodóképesség jele - hihetetlenül értékes érték. A technológiai ipar az élethosszig tartó tanulásra termett. Ha Ön erre törekszik, és megvan hozzá a kellő képessége, akkor ez a megfelelő hely az Ön számára.

2. **A kifejezések és a gyakori platformok ismerete:** a digitális írástudás azt jelenti, hogy jól ismered a digitális tájat. Az alapvető irodai szoftverekkel való tapasztalat szintén a digitális írástudás része. Tudni kell, hogyan kell használni a Microsoft Office® vagy a Google® alkalmazásokat. A Microsoft által az irodai szoftvercsomagja kifejlesztésekor meghatározott elveket számos szoftverfejlesztő átvette. Ha ismeri az Office-t, a legtöbb alkalmazást kezelni tudja.

3. **Együttműködés:** A másokkal való együttműködés képessége talán nem tűnik digitális készségnek, de Ön egy csapat tagja. Amikor az egész csapat egy olyan ökoszisztéma része,

amely különböző technológiák csokrát használja, az együttműködés és az önálló problémamegoldás kombinálásának képessége teszi a valódi digitális írástudást jól körülhatárolt szakmai tulajdonsággá.

4. **Alkalmazkodás az új technológiákhoz:** A digitális írástudás egyik legfontosabb aspektusa az új technológiákhoz való nagyon gyors alkalmazkodás képessége. Új eszközök, technológiák és szoftverek jelennek meg a piacon, és hozzá kell szoknia ahhoz, hogy szükség szerint alkalmazkodni tudjon.

5. **Az Ön által használt technológiák tanítása vagy magyarázata:** a digitális írástudás egyszerre jelenti a megértést és a folyamatos tudásátadást. Ez azért fontos, mert a pályafutásod hátralévő részében mind a tanulással, mind a technológiák tanításával foglalkozni fogsz.

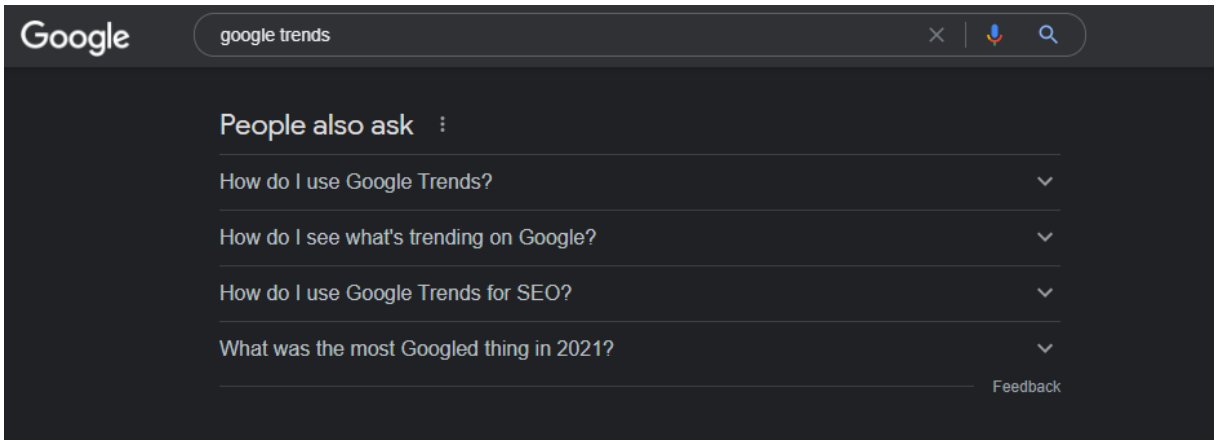
A digitális világban az információ sokkal gyorsabban hozzáférhető, mint valaha. Az internetes keresőmotorok és az online adatbázisok ma már lehetőséget adnak arra, hogy bármilyen témában információt találjunk. Az online világ azonban bárki számára lehetővé teszi, hogy bármiről információt osszon meg. A kritikai gondolkodás az a képesség, hogy meg tudjuk különböztetni a tényeket a fikciótól, hogy véleményt tudjunk alkotni egy témáról vagy témakörről. A fő kérdés nem az információkeresés folyamata, hanem az, hogy ki mit kezd a talált információval.

"A kritikai gondolkodás az a képesség, hogy tisztán és racionálisan gondolkodjunk azáltal, hogy megértjük a gondolatok közötti logikai kapcsolatot. Ez a különböző forrásokból gyűjtött információk aktív és ügyes konceptualizálásának, alkalmazásának, elemzésének, szintézisének és értékelésének intellektuálisan fegyelmezett folyamata. (Kaur, K., Upadhyay, P. 2017, 2.)

Annak érdekében, hogy hatékonyan tudjunk keresni az interneten, minden releváns keresőszót be kell írni a Google indexébe. Ezeket a kulcsszavakat a Google rangsorolja, és egyes oldalakon a kulcsszavak többet érnek, azaz egy adott weboldal tartalmát relevánsabbá teszik az adott témában, mint egy másik oldalét. Ez a rangsorolás fogja elérni, hogy egy oldal bekerüljön a TOP1 kategóriába, míg más oldalak még a TOP10-be sem jutnak be.

A kulcsszavak relevanciája és "népszerűsége" folyamatosan változik, amikor adatgyűjtőként részt veszünk egy adott témában. A Google számára nagyon fontos, hogy ismerje az aktuális

keresőszavakat és kulcsszavakat. A "mások is kerestek" vagy az "ajánlott keresések" elvét a Google is használja, két nagyon egyszerű megoldást alkalmazva. Az egyik az úgynevezett "automatikus kitöltés", amelyet valószínűleg sokan ismerünk, és amely a kulcsszó keresőpanelbe való beírásakor végződéseket kínál. A másik a TOP 10-es keresési találatok alatti javasolt keresések ebben a témában, amellyel a Google a mások által beírt keresőszavak felajánlásával kívánja segíteni tevékenységünket.



A keresőóriásnak lényegében a következő problémával kell foglalkoznia a felhasználóknak: Hogyan tehetek fel kérdést egy olyan témában, amelyet nem ismerek?

A Google ezért olyan platformokat hoz létre a felhasználók számára, amelyek a lehető legegyszerűbbek és vizuálisan is emészthetőek - és amelyek mögött sokkal összetettebb folyamatok húzódnak meg, mint ahogyan azt mi érzékelnénk -, és a Google nem szeretné nyilvánosságra hozni az algoritmusait, hiszen ez megnyitná a visszaélések lehetőségét.

A legtöbb híroldal és weboldal a székhelyük szerinti ország domain nevével végződik, pl. a www.google.com a domain kiterjesztését veszi át, azaz google.de Németországban, google.ptt Portugáliában, google.hu Magyarországon, google.sk Szlovákiában, google.bg Bulgáriában, google.pl Lengyelországban. Ez például azt jelenti, hogy az oldal az adott országban van bejegyezve, és az adott ország hatóságai jogszabálysértés esetén felléphetnek ellene. Ha az oldal végződése **.info, .net, .org, .in** vagy valami hasonló, akkor az üzemeltető általában nem az adott országban van bejegyezve, és jogsértés, például álhírek közzététele esetén a hatóságok sokkal nehezebben, esetleg egyáltalán nem is tudnak ellene eljárni.

Amióta a Google létezik, a felhasználók minden egyes tartalomhoz tartozó információt „automatizált” módon szeretnének megszerezni. Az egyik ilyen példa a

https://keywordsheeter.com/ oldal, amely a fent említett „ajánlott kulcsszavakat” gyűjti össze.

6.2. A megfelelő kommunikációs és megosztási eszközök kiválasztása

Az online szolgáltatások nyújtásakor fontos, hogy a tanácsadási igényeknek megfelelően tudja kiválasztani és használni a megfelelő digitális kommunikációs eszközöket. Ez a fejezet alapvető információkat nyújt Önnek az online kommunikációról és interakciókról a 21. századi körülmények között, áttekintést nyújt a leggyakrabban használt online kommunikációs eszközökről, a megfelelő online eszközök kiválasztásáról és ezen eszközök alkalmazásának lehetőségeiről az online kortárs mentori szolgáltatásokban.

Az online megosztási eszközök áttekintése. Számos online kommunikációs eszköz létezik. A társmentori szolgáltatások nyújtása során leggyakrabban használt online szinkron kommunikációs eszközök a következők:

A **Zoom** egy ingyenes alkalmazás, amelynek alapvető funkciója a virtuális találkozók (egyéni, csoportos, tömeges) létrehozása és ütemezése. Audióval és videóval is kommunikálhat. Olyan funkciókat tartalmaz, mint a képernyőmegosztás, az élő csevegés és a résztvevők üzenetküldése. Az ingyenes, felár nélküli verzió lehetővé teszi, hogy legfeljebb 100 résztvevő számára legfeljebb 40 perces értekezletet tartson. Az egyszemélyes mentorálásban nincs korlátozva a hívás hossza. Vannak fizetős változatok is, amelyek további funkciókkal rendelkeznek, többek között szüneti szobák, kvízkérdések stb... Az alkalmazás letölthető itt: https://zoom.us/download

A Skype-on keresztül, amely egy ingyenes alkalmazás, amellyel egyénileg vagy csoportosan szervezhet találkozókat az ügyfeleivel? A Skype használata ingyenes - üzenetek küldésére és hang- és videóbeszélgetésekre akár 100 fős csoporttal, időkorlátozás nélkül. Alacsony díj ellenében más lehetőségeket is kínál, például telefonhívásokat vagy SMS-üzenetek küldését. Az alkalmazást innen töltheti le: https://www.skype.com/en/get-skype/

A **Microsoft Teams** egy olyan vállalati platform, amely lehetővé teszi a szöveges kommunikációt, a videóbeszélgetést, valamint lehetőséget biztosít fájlok mentésére és más

alkalmazások integrálására ebbe a környezetbe. A szolgáltatás integrálva van az Office 365 előfizetéses szolgáltatásába. A Microsoft Teams biztonságos vendég-hozzáférése lehetővé teszi, hogy a szervezeten belüli felhasználók a szervezeten kívüli személyekkel is együttműködjenek. A külső hozzáférés engedélyezése után bárki, aki vállalati vagy hagyományos e-mail címmel (Gmail, Outlook, List stb.) rendelkezik, vendégként részese lehet az MS Teams-nek, és részt vehet a csapatcsevegésben, a megbeszéléseken és a fájlokban is. A fehér táblát bármilyen rajzolási funkcióra használhatja. Az MS Forms segítségével kérdőíveket oszthat meg. Az alkalmazás letölthető innen: https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-teams/log-in

A **Google Meet** lehetővé teszi, hogy bárki, aki rendelkezik Google-fiókkal, akár 100 résztvevővel online értekezletet hozzon létre, és akár 60 percig is csatlakozhasson másokhoz egyetlen értekezleten. A nagyobb szervezetek kihasználhatják a díjköteles funkciókat, beleértve az akár 250 belső vagy külső résztvevővel tartott értekezleteket és az élő közvetítéseket akár 100 000 nézővel a saját tartományukon belül. A meghívott vendégek bármilyen modern webböngésző segítségével, további szoftverek telepítése nélkül csatlakozhatnak az online videokonferenciához számítógépükön (akár mobileszközökön is). Fejlett, fizetős alkalmazások letölthetők: https://apps.google.com/intl/sk/meet/pricing/

A **GoToMeeting** egy kereskedelmi szoftver videokonferenciás beszélgetésekhez, webináriumokhoz és online megbeszélésekhez, amely lehetővé teszi a kollégákkal, ügyfelekkel, illetve szakemberekkel vagy partnerekkel való kapcsolatot. Tartalmazza a legfontosabb funkciókat a táblaképernyő megosztásához, a közvélemény-kutatások és különböző interaktív felmérések létrehozásához, vagy az egész nap folyamán állandó terem létrehozásának lehetőségét. Az alkalmazás elérhető: https://www.goto.com/

A **Whereby** egy webes szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy nagyon gyorsan, alkalmazás telepítése nélkül hozzon létre videokonferenciát. A regisztráció után, az online szoba lezárása után elküldhet egy linket az ügyfél(ek)nek, kolléga(k)nak, akiket be szeretne vonni a konferencia beszélgetésbe. Ha a beszélgetés befejeződött, a szoba megmarad. Az ingyenes verzió lehetővé teszi, hogy 45 perc alatt 100 résztvevővel kapcsolódjon össze, vagy korlátlan számú megbeszélést egy személlyel való kommunikáció esetén. Regisztráció: https://whereby.com/

A **Mentimeter** eszköz alkalmas interaktív online közvélemény-kutatások, kvízek, képekkel és szövegekkel ellátott prezentációk készítésére. A csoportos mentorálási folyamat különböző részeiben alkalmazhatja. Az ügyfél anonim módon oszthatja meg saját véleményét különböző témákról, a kortárs mentor pedig érdekes grafikonokon keresztül osztja meg az eredményeket. Az alkalmazás szabadon hozzáférhető: https://www.mentimester.com/

A **Google Jamboard** alkalmas jégtörőnek, interaktív online közvélemény-kutatásokra, csoportmunkára a mentorálásban, képekkel és szövegekkel ellátott prezentációkra. Az alkalmazás szabadon hozzáférhető: https://jamboard.google.com

A **Google Hangouts** egy ingyenes szolgáltatás beszélgetésekhez, hang- és videóbeszélgetésekhez. A Google Hangouts klasszikus változatában a felhasználók egyénileg vagy legfeljebb 150 fős csoportokban küldhetnek üzeneteket. Emellett videóbeszélgetést is folytathatnak más egyénekkel vagy legfeljebb 10 fős csoportokban. Hozzáférés: https://hangouts.google.com/

A **Facebookot** az online mentorálásban leggyakrabban közös céllal és érdeklődéssel rendelkező csoportok létrehozására, a Facebook Live szolgáltatáson keresztül élő videók közvetítésére, valamint a Facebook Messengeren keresztül történő üzenetküldésre használják. Jó eszköz arra, hogy tömegeket motiváljon egy adott témában, és bátorítsa őket saját tapasztalataik megosztásán keresztül. Regisztráció: https://www.facebook.com/

Számos olyan online eszköz létezik, amely segíthet a társmentornak saját személyes márkájának és imázsának kialakításában. A leggyakrabban használtak közé tartoznak a következők:

Saját honlapja lehetővé teszi, hogy saját szolgáltatásait láthatóvá tegye, saját igényei szerint. Ezért alkalmasabb marketingcélokra, mint például a közösségi hálózatokon való profilok, amelyeknek szintén megvan a létjogosultsága a társmentor munkájában. A társmentor saját maga is létrehozhat egy weboldalt olyan szabadon hozzáférhető programok segítségével, mint pl: WordPress (https://wordpress.com/website-builder/).

Ez egy megfelelő interaktív forma arra, hogy megszólítsa potenciális ügyfeleit, és bemutassa a kortárs mentorálással kapcsolatos szolgáltatásait. Ezenkívül lehetővé teszi, hogy

kommenteken és videóbeszélgetésen keresztül kommunikáljanak egymással. A kortárs mentor a következőképpen készíthet minőségi videót magáról: készítsen egy forgatókönyvet, ne haladja meg az 5 percet, készítse el az ügyfeleire szabottan, hogy a videója megszólítsa őket, fontos, hogy az első néhány másodpercben felkeltse az érdeklődésüket. Ezt követően a Peer Mentor létrehozhatja saját YouTube-csatornáját, és közzéteheti a videót. Fontos, hogy videójának maximum négy szóval adjon címet, például "Hogyan...". Link: https://www.youtube.com/

A profil létrehozása után a kortárs mentor a LinkedIn közösségi hálózatot szakmai kapcsolatok kialakítására és tapasztalatcserére, saját arculatának építésére, kollégák keresésére és szakemberekkel való kommunikációra használhatja a kortárs mentorálás területén, de a kapcsolódó területeken is különböző témákban. A kortárs mentor megoszthatja vlogjait, blogjait, médiamunkáit és érdekes cikkeket is írhat, hogy növelje ismertségét. Link: https://www.linkedin.com/login

Az online szolgáltatások között felsorolt platformok közül a leggyakrabban használtak a Zoom, MS Teams, Google Meet, Skype és mások. Néhány kommunikációs eszköz szabadon elérhető az interneten, de korlátozott felhasználói funkciókkal rendelkeznek, amelyek díj ellenében bővíthetők. Ha valamelyik platform nem rendelkezik az összes olyan funkcióval, amelyre a mentornak szüksége van, akkor több platformmal is kombinálható.

A megfelelő eszköz kiválasztása függ a kortárs mentori szolgáltatás szerepétől, céljaitól, célcsoportjaitól, a kortárs mentor technikai lehetőségeitől és készségeitől, de a klienstől, az érintett kliensek számától (egyéni, csoportos, tömeges) és a tanácsadási folyamat tervezett hosszától is. Az online szolgáltatások bevezetése előtt fontos figyelmet fordítani a technikai támogatásra mind a kortárs mentor, mind az ügyfél részéről. A tanácsadás történhet mobiltelefonon keresztül is, de az interferencia elkerülése érdekében célszerűbb asztali számítógépet vagy laptopot biztosítani (az interaktív tevékenységekben való részvétel problémát jelenthet). A számítógép teljesítményének optimalizálása érdekében érdemes rendszeres karbantartást végezni. A megbízható adatátvitel érdekében fontos a megfelelő internetkapcsolat biztosítása is, még ha a minőség nem is mindig a mi felkészültségünkön múlik. Lényeges, hogy a kortárs mentor egyedül legyen a szobában, és ne zavarjanak a háttérben kollégák. A hívás házigazdája szükség esetén minden résztvevőt elnémíthat. Az

ügyféllel való találkozásra való szokásos felkészülés után, a személyes találkozás helyett online, a következő három fázis néhány fontos dologban különbözik a fizikai találkozótól.

Az első kapcsolatfelvétel a tanítványával. Ez a szakasz kulcsfontosságú a mentorálás egésze szempontjából, mivel ez építi ki a kapcsolatot a mentorált és a mentor között. A kortárs mentor fő feladatai: a bizalom kialakítása és a kölcsönös tisztelet kiépítése, a beszélgetés bizalmas jellegének megőrzése, szabályok és határok megállapítása, a kölcsönös felelősség mértékének felvázolása a folyamatban, a kliens bátorítása a folyamatban való aktív részvételre.

Felfedezés (Core). Ez a szakasz formális és informális módszerekkel valósul meg, amelyek lehetnek szabványosított személyiségtesztek és kérdőívek, informális információgyűjtési és elemzési módszerek, valamint interjú. Az online környezet különböző eszközöket biztosít, amelyeket ebben a folyamatban használhatunk: érdeklődési körök leltára, motivációs és értékorientált kérdőívek, a munkahelyi preferenciák és a legfontosabb életértékek felmérése, a kompetenciák és készségek felmérésére szolgáló eszközök, kompetencia-leltárak, mobilitási felmérések, munkatapasztalat-kérdőívek, az egyéni (átvihető) készségek felmérése. A legfontosabb, hogy a kortárs mentor hajlandó és rugalmas az új technikák felfedezésére, új eszközök tesztelésére és eszközök létrehozására, hogy ki tudja használni az online tanácsadási folyamat előnyeit. Az online találkozó megvalósítása után célszerű elmenteni a közös munka eredményeit, hagyni, hogy az ügyfél összefoglalja, mit visz magával a találkozóból, és e-mailt küldeni az ügyfélnek a terv és a következő lépések összefoglalójával.

A találkozó befejezése és lezárása. A folyamat lezárása után meg lehet állapodni az utólagos nyomon követésben, hogy lássák, hogy a cselekvési terv megvalósult-e, és hogy ellenőrizzék az ügyfél fejlődését. A nyomon követés történhet távoli módon, e-mailben vagy telefonon. A végén összefoglaló hang- vagy videofelvétel készülhet, ha mindkét fél beleegyezik. Az ügyfelek nemcsak papírmunkát, teszteredményeket és képernyőképeket kapnának, hanem a karrier-tanácsadó rövid összefoglalóját is a főbb eredményekről.

6.3. Digitális tartalom készítése és megosztása

Az online együttműködési eszközök lehetővé teszik az emberek közötti együttműködést anélkül, hogy egyidejűleg egy helyiségben kellene lenniük. Például egy videóeszköz

segítségével az emberek együttműködhetnek egy coachingprogram megtervezésében. A megosztott dokumentumban való munkavégzéssel pedig az online együttműködés segíti az embereket abban, hogy egyidejűleg dolgozzanak ugyanazon a dokumentumon. Ezt szinkron együttműködésnek nevezzük, szemben az aszinkron együttműködéssel, amikor a dokumentumokat változatban küldjük körbe e-mailben, és kérünk megjegyzéseket. A szinkron együttműködéssel egy csapat közösen dolgozhat egy dokumentumon, és megoszthatja a munkaterhet anélkül, hogy különböző verziókat hozna létre. Miközben kommentálhatják, vagy hozzáadhatnak valamit ahhoz a tartalomhoz, amelyet a csapat más tagjai készítenek.

Ha egyszerre több ügyféllel vagy személlyel dolgozik együtt online, hasznos lehet az együttműködési folyamatot egy online együttműködési eszközzel irányítani. Az online együttműködési eszközök közé tartoznak például a fehértábla eszközök, amelyek nagyon hasznosak az online ötletelési folyamatok megkönnyítésében, az online megbeszélések strukturálásában és a megbeszélés eredményeinek vizualizálásában. Az online együttműködési eszközök lehetőséget adnak arra, hogy az ügyféllel közösen dolgozzon céljai megvalósításán. Az utóbbi időben számos online játékot, bejelentkezési tevékenységet és egyéb hasznos formát is kifejlesztettek a karrierszakértők számára. (Barnes e.a., 2020).

A társmentori szolgáltatások innovatív formái az online terekben

Online tervezői gondolkodásmód. Az online tervezői gondolkodás eszközei nagyon hasznosak lehetnek - produktív és kreatív módját jelentik a problémamegoldásnak. Ez egy megoldásalapú stratégia a problémák megoldására, az együttműködésre és a kreativitás felkeltésére a mentoráltakban. Öt lépésből áll, de abban különbözik más módszerektől, hogy nem kell lépésről lépésre útmutatót vagy sorrendet követni. Ez egy nem lineáris folyamat, így a célcsoportok és tevékenységek alapján adaptálhatja.

A Stanford Egyetem szerint a tervezői gondolkodás 5 szakasza a következő: empátia, meghatározás, koncepció, prototípus és tesztelés.

Az empátia → a végfelhasználó igényeinek (a "problémafelvetés") megértésén fáradozik;

A meghatározás → az a lényeg, hogy milyen problémát kíván megoldani, és hogyan;

A koncepció → a kreatív ötletbörze ("ötletelés") a legjobb megoldás megtalálásához a terméktervezésen keresztül;

A **prototípus** → készítése a termék legalapvetőbb változatának megalkotása;

A **tesztelés** → a minimálisan életképes termékből egy teljesen működőképes, minőségbiztosítási szempontból tesztelt, bevezetésre kész termékké alakítja.

Íme egy rövid lista a legjobb online eszközökről a tervezői gondolkodáshoz:

Tervezői gondolkodás	
1. Invision **A legjobb tervezői gondolkodás eszköze gazdag, interaktív prototípusok készítéséhez**	Az Invision egy tervezői gondolkodást segítő szoftver, amelyet online táblaként használhatsz a csapatoddal való együttműködéshez. Az Invision műszerfala lehetővé teszi a meglévő projektek és azok állapotának megtekintését, hogy segítsen az erőforrások kezelésében és a határidők betartásában. Az Invision a legjobb tervezői gondolkodási eszköz, ha vizuálisan vonzó és funkciógazdag prototípusokat szeretne létrehozni. Az Invision segítségével bemutathatja a tervezési ötleteket, hogy ellenőrizze, a színek, betűtípusok és ikonok mely kombinációi tetszenek leginkább a felhasználóknak. Az Invision segítségével a felhasználók interakcióba léphetnek a prototípus funkcióival, hogy azonosítsák a fejlesztésre szoruló funkciókat. A felhasználók a prototípuson belül visszajelzést adhatnak, így egy központi adatbázis áll rendelkezésére a kontextusban lévő vásárlói javaslatokról. Az Invision integrálható más eszközökkel, mint például a Google Docs, a Zoom és a Microsoft Teams. Az Invision ingyenes, örökre szóló tervezet korlátozott funkciókkal, legfeljebb 100 felhasználó számára, míg a

	fizetős tervezetek árazása 4 $/hó/felhasználó áron kezdődik.
2. Marvel **A legjobb tervezési gondolkodás eszköze gyors prototípusok készítéséhez és teszteléséhez**	A Marvel egy tervezői gondolkodást segítő eszköz új termékek drótvázainak és prototípusainak elkészítéséhez. A Marvel a CX-csapat visszajelzéseinek és ötleteinek központi adatbázisaként használható. A Marvel még eseménykövető funkcióval is rendelkezik, amellyel azonosíthatja, hogy mely felhasználóknál merültek fel problémák a tesztelés során, és mely felületi tervek jók a teszteléshez. A Marvel a legjobb tervezői gondolkodás eszköze, ha gyorsan szeretné befejezni a projekteket, mert lehetővé teszi a gyors prototípus-fejlesztést és tesztelést. Vázlatkészítő eszköze lehetővé teszi, hogy a tervezési maketteket kódolás nélkül működő prototípusokká alakítsa át. A Marvel felhasználói tesztelési funkciója lehetővé teszi, hogy szöveges, hangos és videós visszajelzéseket gyűjtsön a felhasználóktól, a tervezőcsapat tagjaitól és az érdekelt felektől. A Marvel összekapcsolható más tervezési gondolkodást segítő eszközökkel és alkalmazásokkal, például a Smartmockups, a Microsoft Teams és a Maze alkalmazással. A Marvel egy felhasználó számára korlátozott funkciókkal rendelkező ingyenes verzióval rendelkezik, míg a fizetős csomagok árazása 16 $/hó/felhasználóról indul.
3. Creatlr **A legjobb tervezési gondolkodás eszköze nagy csoportokkal való együttműködéshez**	Az Ideaflip egy online együttműködési eszköz, amely digitális öntapadós jegyzeteket tartalmaz az ötletek csoportos megosztásához. Korlátlan számú táblával rendelkezik, amelyet annyi projektben használhat, amennyire szüksége van. A szoftver lehetővé teszi, hogy legfeljebb két vendég munkatársat adjon hozzá olyan projektekhez, amelyekhez külső érintettekre vagy vállalkozókra van szükség.

	Az Ideaflip a legjobb tervezői gondolkodást segítő eszköz online együttműködéshez, a nagy csoportok kezelésére szolgáló tördelőcsoport-sablonnal. Ezzel a tervezőszoftverrel kisebb csoportokat hozhat létre, így mindenki részt vehet a megbeszélések során. Ez a funkció hibrid tervezőcsapatok számára is ideális, mivel létrehozhat egy csoportot az irodai tervezőtagok számára és egy csoportot a távoli tagok számára. deaflip lehetővé teszi a tagok véletlenszerű hozzárendelését, hogy biztosítsa a csapat egyenlő elosztását és elősegítse a bajtársiasságot. Az Ideaflipnek van egy ingyenes verziója korlátozott funkciókkal, legfeljebb három fórumhoz, míg a fizetős csomagok árazása 9 $/hó/felhasználóról indul. A fizetős csomagokhoz 14 napos ingyenes próbaverziót kínálnak.
4. Userforge	A Userforge egy olyan személyiségkészítő eszköz, amellyel a valós felhasználói igényekhez igazodó termékeket hozhat létre. Több mint 1000 ikonnal rendelkezik, amelyek segítségével csiszolt és professzionális megjelenésű személyiségképeket hozhat létre. A Userforge projektjébe meghívhat más csapattagokat is, hogy még több betekintést nyerjen és megoszthassa a munkaterhet. A Userforge a legjobb empatikus tervezőeszköz, mert lehetővé teszi, hogy felhasználói személyiségképeket hozzon létre, hogy belelásson a felhasználók fejébe, és megtudja, hogyan éreznek és mire van szükségük. A felhasználói személyiség sablonját további tartalommal bővítheti, amint többet tud meg a felhasználók igényeiről. Ez az eszköz integrált képtárral rendelkezik több ezer képpel, amelyekkel érdekes személyiségképeket hozhat létre. Emellett testreszabható szövegkimenettel is rendelkezik, amellyel több nyelven is létrehozhat felhasználói vagy vásárlói személyiségképeket. A

	Userforge árazása 16 $/hónapról indul, legfeljebb 10 munkatárs esetén.

Történetek elmesélése

Ha egy erkölcsi vagy érzelmi témáról kell online beszélgetést kezdeményeznie, a történetek használata lehet, hogy pont megfelelő lesz. Az emberek kapcsolódnak a történetekhez és emlékeznek rájuk, ezért bevált megközelítésnek számítanak. A történetmesélés az ötletek, meggyőződések, személyes tapasztalatok és élettapasztalatok eleven leírása történeteken vagy elbeszéléseken keresztül, amelyek erős érzelmeket és meglátásokat váltanak ki. A történeteket sokféle médiumban lehet elmesélni. Ahogy ez az online képzés példája is mutatja, a meggyőző szavak, képek és néhány hangeffektus ugyanolyan magával ragadó lehet. Kísérletezzen az elrendezésekkel és a betűtípusokkal. Ezt megteheti az Elucidat –tól a Layout Designer segítségével, hogy gördülő oldalak sorozatát hozza létre. A teljes szélességű képek egy- és kétoszlopos elrendezésekkel való összefonódása segít a szemet végigvezetni a történeten, és egyfajta szerkesztőségi vagy magazincikket utánozni. Íme három ok, amiért egy ilyen módszer használata segíthet abban, hogy jobb történetmesélővé váljon:

1. A történetmesélési módszer struktúrát ad. Bizonyos szabályok inkább felszabadítóak, mint korlátozóak. A történetmesélési módszer segít abban, hogy abból merítsen, ami minden történetet általánosságban jellemez, mivel olyan alapstruktúrát ad, amelyet a személyes történetére is alkalmazhat. A tényezőknek ez a kombinációja - a klasszikus struktúra és a személyes eredetiség - lehetővé teszi, hogy erős kapcsolatot teremtsen a közönséggel.

2. A történetmesélés módszere segít a célközönség megnyerésében. Amikor saját történetét meséli el, egy alapvető történetmesélési módszerre támaszkodhat, hogy megnyerje a közönség figyelmét. Tegyük fel például, hogy el akarod mesélni az egész

ét, de nem tudod, hogyan fogalmazd meg. A történetmesélés módszere útmutatást ad ahhoz, hogy a különböző események elbeszélését logikussá, koherenssé és izgalmassá tegye.

3. A történetmesélés módszere sokféleképpen alkalmazható. Ha már megtanulta a történetmesélés alapjait, a tanultakat számos forgatókönyvben alkalmazhatja.

Hogyan használd hatékonyan a történetmesélés módszerét:

- Fokozatosan építsd fel a feszültséget.
- Hozzon létre konfliktusokat.
- Inspirálódjon valami jelentőségteljes dologtól.
- Tartsa meg a hangnemet.
- Támaszkodjon a klasszikus szerkezetre.
- Használja a meglepetés elemét.

A fent felsorolt innovatív módszerek azonban aligha képzelhetők el online együttműködési eszközök nélkül:

Microsoft Teams

A Microsoft Teams egyesíti az azonnali üzenetküldést, a videokonferenciát és a telefonálást. A Microsoft Teams használatának fontos előnye, hogy integrálható más Microsoft Office-alkalmazásokkal. Az alkalmazások integrálásának lehetőségei miatt a Microsoft Teams használata esetén könnyedén folytathat videohívásokat és oszthat meg dokumentumokat egyszerre. A Teams segítségével szinkronban dolgozhat együtt dokumentumokon, használhat csevegőcsatornákat, tarthat videóértekezleteket és oszthat meg fájlokat. A Microsoft Teams és a Microsoft SharePoint kombinálásával az online együttműködés és az online megosztás előnyei egyesülnek. Bár a Microsoft Teams rendelkezik az online együttműködés lehetőségével, mégis leginkább az online interakció eszközeként használják.

slack

A Slack egy online együttműködési eszköz, amely lehetővé teszi, hogy több alkalmazás egy platformon jöjjön össze, így nem kell gyakran váltani a különböző alkalmazások között. A Slackben projektenként/témánként létrehozhat egy úgynevezett "csatornát", így mindenki hozzáférhet az üzenetekhez,

projektdokumentumokhoz stb. az adott "csatornán" belül. A Slack lehetővé teszi az aszinkron és a szinkron együttműködést is, betekintést nyújtva a projekt előrehaladásába anélkül, hogy üzeneteket kellene kivennie a frissítésekért. A Slack számos más online eszközzel integrálható, például a Zoom, a Google naptár és a Miro. (Forrás: https://www.slack.com).

Basecamp

A Basecamp egy együttműködési eszköz egyszerű kialakítású. Egy „üzenőfalon" mindenki számára küldött „üzenetekkel", egy „teendők táblával", ahol listákat készíthetünk az elvégzendő feladatokról, egy „csoportos csevegéssel", ahol kérdéseket tehetünk fel a csoport tagjainak, amikor online dolgozunk egy adott projekten. Egy „ütemtervvel", ahol közös dátumokat állíthatunk be, „automatikus bejelentkezésekkel", ahol megkérdezhetjük a csapatunkat, hogy hogyan haladnak az ismétlődő kérdésekkel, és egy „dokumentumokat és fájlokat" tartalmazó résszel, ahol szervezett mappákban oszthatjuk meg őket, hogy könnyen megtalálhatók legyenek. Bekapcsolhatja az „értesítéseket", ha valamelyik csapattársa üzenetet tesz közzé egy projektben, amelyen Ön is részt vesz, vagy szükség esetén egyszerűen szüneteltetheti az értesítéseket. Mivel a Basecamp mindezen funkciókat egyetlen integrált eszközben tartalmazza, jól szervezett projektmenedzsment eszközként és online együttműködési eszközként is működik. A Basecamp webes alkalmazásként, iOS-en és Androidon (https://basecamp.com) is elérhető.

A Miro egy online együttműködési eszköz, amely egy online tábla funkcióival rendelkezik. A táblával való munka célja, hogy online együttműködjünk egy témában, közösen hozzunk létre valamit. A tábla használatának módja összehasonlítható a flipchart lapokkal való munkával egy off-line workshopon. A Miro mellett különböző fehértábla-változatokat is találhat az interneten, például Mural, Concept board stb. Használhat a Google-ból származó képeket, a táblán készen lévő linkekkel ellátott videókat, PowerPointban készített prezentációkat stb. Az online tábla használatával interaktívan dolgozhat együtt az ügyfelével. Egy megosztott tábla segítségével egyszerre adhat meg inputot. Közösen ötletelhettek rajta, és használhatjátok a munkamenet vizuális megjelenítésére. Sőt, a beépített videóval továbbra is láthatják egymást, és használhatják a csevegést, vagy külső táblát használhatnak a Zoom vagy Teams környezetben.

6.4. Személyes adatok védelme – GDPR

A technológia folyamatos fejlődésével és az internethasználat tömeges növekedésével az adatvédelem és az adatvédelem fogalma rendkívül vitatott téma. Ennek oka, hogy a weboldalakat, alkalmazásokat és közösségi médiaplatformokat kezelő szolgáltatók gyakran gyűjtik és tárolják a felhasználók személyes adatait azzal a céllal, hogy az egyes felhasználók preferenciáinak leginkább megfelelő szolgáltatásokat nyújtsanak. Általában ezekre a digitális szolgáltató cégekre hárul a felelősség, hogy megvédjék a felhasználók személyes adatait a jogosulatlan hozzáféréstől és minden sebezhetőségtől. Előfordulnak azonban olyan esetek, amikor ezek a platformok nem helyeznek el megfelelő biztosítékokat az összegyűjtött adatok védelmére, és ez adatszegéshez és a felhasználók érzékeny adatainak illetéktelen felek számára történő kiszolgáltatásához vezet, akik a személyes adatokat a felhasználók becsapására és zaklatására vagy a felhasználók beleegyezése nélkül nem kívánt reklámok küldésére használhatják fel. Ezáltal sérül a felhasználók magánélethez való alapvető joga és a szabad véleménynyilvánítás szabadsága.

Adatvédelem alatt általában a személyes adatok védelmét szolgáló jogszabályokat értjük.

Adatvédelem: Jog?

A személyes adatok védelme

1. Mindenkinek joga van a rá vonatkozó személyes adatok védelméhez.

2. Az ilyen adatokat meghatározott célból és az érintett személy hozzájárulása vagy más, törvényben meghatározott jogszerű alap alapján tisztességesen kell kezelni. 3. Mindenkinek joga van a rá vonatkozó, gyűjtött adatokhoz való hozzáféréshez, és joga van azok helyesbítéséhez.

3. E szabályok betartását független hatóság ellenőrzi.

Egyenrangú mentorként arra fogja kérni a mentoráltjait, hogy adjanak meg bizonyos mennyiségű személyes adatot, amelyeket elektronikusan rögzítenek és egy adatbázisban tárolnak. Tájékoztatnia kell a tanítványait, hogy az általuk megadott információk a tanácsadáshoz és iránymutatáshoz szükséges minimumot jelentik. Végső soron a tanácsadás

egyik alapvető etikai követelménye, hogy a tanácsadás biztonságosan és bizalmasan történjen (BACP, 2018, 55. szakasz). Ugyanakkor meg kell érteni, hogy "abszolút biztonság a digitális világban nem létezik" (BACP, 2019a, 6. o.). Ez azt jelenti, hogy a kortárs mentoroknak lépéseket kell tenniük annak érdekében, hogy maximalizálják az ügyfelektől származó adatok biztonságát és ezáltal bizalmas jellegét.

Az adatvédelem témája valószínűleg a legnagyobb kihívást jelenti a virtuális csereprogramokban. 2018. május 25. óta az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szabályozza a személyes adatok feldolgozását az Európai Unión belül. Lehet, hogy az adatvédelem nem a kedvenc témája, de a szabályok betartása rendkívül fontos. Ezért még fontosabbá vált az optimális adatvédelem mindenkori biztosítása, és annak bizonyítása a megfelelés dokumentálásával.

A személyes adatok védelme tehát alapvető fontosságú és az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletének (GDPR) fő célja.

A GDPR (általános adatvédelmi rendelet) hat alapelve sok tekintetben hasonlít az adatvédelmi törvény nyolc alapelvéhez. Bár a GDPR hat alapelve nem tartalmazza az egyének jogait vagy a tengerentúli adattovábbítást, ezek a GDPR máshol szerepelnek.

Az egyik legfontosabb különbség az, hogy a GDPR értelmében be kell mutatnia, hogyan felel meg az elveknek, nem csak azt, hogy megfelel. Ez egy külön követelmény, az elszámoltathatóság elve néven ismert, amely a GDPR egészébe beépült.

A GDPR: A 6 adatvédelmi elv megértése:

- A jogszerűség, a méltányosság és az átláthatóság.
- Célhoz kötöttség.
- Az adatok minimalizálása.
- Pontosság.
- A tárolás korlátozása.
- Integritás és bizalmasság (biztonság).
- A tanácsadói szakmák etikai keretrendszere

Az értékek hasznos eszközei a cselekedeteink célját és céljait alátámasztó általános etikai elkötelezettségek kifejezésének.

Az alapvető értékeknek tartalmazniuk kell a következők iránti elkötelezettséget:

- Az emberi jogok és méltóság tiszteletben tartása
- Az emberek jólétének és képességeinek fokozása
- Az emberek közötti kapcsolatok minőségének javítása
- A személyes ellenálló képesség és hatékonyság növelése
- Az érintett személy(ek) számára személyes és kulturális kontextusán belül értelmet adó önismeret elősegítése.
- Az emberi tapasztalatok és a kultúra sokféleségének megbecsülése.
- A tanácskérők biztonságának védelme
- A szakember és a tanácskérő közötti kapcsolatok integritásának biztosítása.
- A szakmai tudás és annak alkalmazása minőségének javítása.
- A szolgáltatások méltányos és megfelelő nyújtására való törekvés.

Az alapelveket az értékek határozzák meg. Az értékek akkor válnak pontosabban meghatározottá és cselekvésorientáltabbá, ha elvként fogalmazódnak meg.

Bizalmas adatok

A kortárs mentorként végzett munka során nem szabad megfeledkeznie arról, hogy szigorúbb adatvédelmi normákat kell alkalmazni a veszélyeztetett és veszélyeztetett csoportokra vonatkozó adatok vagy más bizalmas adatok megszerzése, elérése, gyűjtése, elemzése vagy egyéb módon történő felhasználása során. Fontos megjegyezni, hogy a kontextus a nem bizalmas adatokat érzékeny adatokká változtathatja. Az adatok felhasználásának kontextusa (pl. kulturális, földrajzi, vallási, politikai körülmények stb.) befolyásolhatja az adatelemzés egy vagy több személyre vagy személycsoportra gyakorolt hatását, még akkor is, ha az adatok nem kifejezetten személyesek vagy bizalmasak.

A beépített adatvédelem alapelveinek proaktív elfogadása és a magánélet védelmét javító technológiák alkalmazása az adatéletciklus minden szakaszában erősen ajánlott a szilárd adatvédelem biztosítása érdekében, hogy megelőzzük a magánéletet érintő kockázatokat és károkat. Ha Ön e-tanácsadó, ügyfelei személyes adatait adott esetben - pl. összesítés, álnevesítés vagy maszkolás révén - nem kell azonosítani, hogy minimalizálni lehessen a lehetséges adatvédelmi kockázatokat, és figyelembe kell venni az adatok felhasználásával vagy nem felhasználásával kapcsolatos lehetséges károk valószínű előfordulását.

6.5. Irodalom

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 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
13. Kaur, K., Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdfLast downloaded: December 13, 2022
14. Pavlova T., Igonina, S., Zhelyabina, A. (2018) Critical Thinking Skills in Information-Oriented Society https://www.atlantis-press.com/proceedings/iscfec-18/55912431Last 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/
18. Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf

6.6. Kvíz

1. Mit értünk digitális kompetenciák fejlesztése alatt?

a. naprakészen tartani a meglévő technológiákat

b. megfelelő kommunikáció online környezetben

c. az ötletek kezelése online környezetben

d. hogy ne használjunk semmilyen technológiát.

2. Hogyan határozza meg a helyes csereformátumot?

a. hangulatnak megfelelően

b. a beszélgetés célja szerint

c. a tanítványok technikai, személyes és időbeli erőforrásainak megfelelően

d. a célcsoportnak megfelelően.

3. A kritikai gondolkodás az információs társadalomban való érvényesüléshez szükséges készségek összetett készségeinek összessége. Mely 3 dolog játszik fontos szerepet?

a. elemzés

b. gondolkodás

c. szintézis

d. értékelés

e. szűrés

4. **Melyek a kritikus gondolkodók jellemzői?**

a Meg tudom különböztetni a tényeket a véleményektől.

b. Megváltoztatom a véleményemet, ha olyan bizonyítékokat találok, amelyek azt mutatják, hogy talán nincs igazam.

c. A témával kapcsolatos érzéseim határozzák meg a hozzáállásomat.

d. Felismerem az előítéleteket, elfogultságokat és értékeket magamban és másokban.

5. A legtöbb híroldal és weboldal a székhelyük szerinti ország domainnevével végződik. Ez azt jelenti, hogy:

a. Az oldal az adott országban van bejegyezve.

b. A webhely több országban is be van jegyezve.

c. Az adott ország hatóságai nem tudnak fellépni ellene, ha törvénysértést követnek el.

d. Az adott ország hatóságai felléphetnek ellene, ha törvénysértést követ el.

6. Milyen funkciókat tartalmaz a Zoom alkalmazás, amelyeket online alkalom során használhat?

a. Alapvető funkciója a virtuális találkozók (egyéni, csoportos, tömeges) létrehozása és ütemezése.

b. Partnerkeresés.

c. Lehetőség van audio- és videokommunikációra is.

d. Blog létrehozása.

7. Mitől függ a megfelelő online eszköz kiválasztása? Válassza ki a megfelelő lehetőségeket.

a. A kortárs mentor aktuális hangulatától.

b. A kortárs mentorok szerepéről, céljaitól, célcsoportjaitól.

c. A kortárs mentor, de a mentorált technikai lehetőségeitől és képességeitől is.

d. A bevont ügyfelek száma (egyéni, csoportos, tömeges).

8. Milyen tényezők befolyásolják a kortárs mentorok online szolgáltatásainak folyamatát?

a. Használt eszköz (mobil, asztali számítógép, notebook)

b. Internetkapcsolat

c. Időjárási körülmények

d. A video- és hangátvitel minősége

9. Hányan vehetnek részt az online kommunikációban?

a. Az online kommunikáció csak két személy (egy kortárs mentor és egy ügyfél) között történhet.

b. Az online kommunikáció történhet két személy között (egy kortárs mentor - egy kliens), egy kortárs mentor és több kliens között (csoportos tanácsadás), valamint tömeges formában (egy többekkel, többen többekkel).

c. Online kommunikáció csak egy kortárs mentor és több kliens között történhet.

d. Minden állítás helyes.

10. A kortárs mentorok tanácsadásának mely szakaszaiban használhatunk online eszközöket?

Első kapcsolatfelvétel az ügyféllel

b. Felfedezés (mag)

c. Következtetés

d. Következetes ellenőrzés

11. Mit jelent az online tervező gondolkodás módszere?

a. megoldásalapú stratégia a problémák megoldására.

b. együttműködés

c. a tanítványok kreativitásának felébresztése.

d. hipnózis

12. Mire figyelsz a legjobb tervezői gondolkodás eszközeinek kiválasztásakor?

a. Felhasználói felület

b. Használhatóság

c. Integrációk

d. Ár-minőség arány

13. Hogyan lehet meghatározni a történetmesélés módszerét?

a. a gondolatok szemléletes leírása,

b. a prototípusok kölcsönhatása

c. az élet tanulságai történeteken vagy elbeszéléseken keresztül

d. erős érzelmek és meglátások

14. Mi indokolja a történetmesélés módszerének alkalmazását?

a. a történetmesélés módszere struktúrát ad

b. a történetmesélés módszere segít a célközönség megnyerésében

c. a hipnózis alkalmazása

d. a történetmesélés módszere többcélúan alkalmazható

15. Az innovatív módszerek aligha képzelhetők el olyan online együttműködési eszközök nélkül, mint például:

a. Slack

b. Microsoft Teams

c. Skype

d. Miro

16. Jog az adatvédelem?

a. Mindenkinek joga van a rá vonatkozó személyes adatok védelméhez.

b. A személyes adatokat tisztességes módon, különböző célokra és az érintett személy hozzájárulása vagy más, törvényben meghatározott jogszerű alap alapján kell

feldolgozni. Mindenkinek joga van a rá vonatkozó, gyűjtött adatokhoz való hozzáféréshez, valamint azok helyesbítéséhez.

c. E szabályok betartását független hatóság ellenőrzi.

d. Minden nyilatkozat helyes.

17. Mit tartalmaz a GDPR 6 adatvédelmi alapelve? (Válassza ki a helyes válaszokat)

a. Törvényesség

b. Titoktartás

c. Tisztesség és átláthatóság

d. Célhoz kötöttség

18. Az alapvető értékek közé kell tartoznia az alábbiak iránti elkötelezettségnek:

a. Az emberi jogok és méltóság tiszteletben tartása

b. Az emberek közötti kapcsolatok minőségének javítása

c. A tanítványok biztonságának védelme

d. Minden állítás hamis.

19. Szigorúbb adatvédelmi előírások alkalmazása, amikor ... történik.

a. adatszerzés

b. adathozzáférés

c. adatgyűjtés

d. adatok felhasználásának mellőzése

20. Milyen körülmények befolyásolhatják az adatelemzés egy vagy több személyre vagy személycsoportra gyakorolt hatását, még akkor is, ha az adatok nem kifejezetten személyesek vagy bizalmasak?

a. vallási

b. politikai

c. életkor

d. kulturális

6.7. VI. Melléklet: A kvíz kérdések válaszai

Kérdések	**Válaszok**
1. kérdés	a,b,c
2. kérdés	b,c,d
3. kérdés	a,c,d
4. kérdés	a,b,d
5. kérdés	a,d
6. kérdés	a,c
7. kérdés	b,c,d
8. kérdés	a, b, c
9. kérdés	b
10. kérdés	a, b, c, d
11. kérdés	a,b,c
12. kérdés	a,b,c,d
13. kérdés	a,c,d
14. kérdés	a,b,d
15. kérdés	a,b,d
16. kérdés	a,b,c,d
17. kérdés	a,c,d
18. kérdés	a,b,c
19. kérdés	a,b,c
20. kérdés	a,b,d

Koordinátor

EureCons Förderagentur GmbH

Partnerek

AidLearn

BASD

SPOLUPRÁCOU PRE LEPŠIU BUDÚCNOSŤ
VEĽKÝ MEDER
TEAMWORK FOR A BETTER FUTURE

pro-med

human profess
www.humanprofess.hu

Az Európai Bizottság e kiadvány elkészítéséhez nyújtott támogatása nem jelenti a tartalom jóváhagyását, amely kizárólag a szerzők véleményét tükrözi, és a Bizottság nem tehető felelőssé a benne foglalt információk bármilyen felhasználásáért.

https://peer-train.org/