

2019.

SEGÍTŐ SZAKEMBER LETTEM!- MENTORI, TANÁCSADÓI SZEREPKÖR

TANANYAG

Képzés engedélyszáma: E-000073/2013/181

AZ EMPÁTIA

Daniel Goleman, az érzelmi intelligencia fogalmát bevezető tudományos újságíró és pszichológus szerint az empátiának három típusa van:

- **Kognitív empátiának** nevezzük azt a képességet, ha valaki megérti a másik szemszögét. Kognitív empátiával rendelkezünk, ha bele tudjuk képzelni magunkat a másik helyébe, megértjük az illető érzéseit, és tudjuk, mire gondol anélkül, hogy konkrétan érzelmileg kapcsolódnánk egymáshoz.
- Az **Emocionális empátiáról** akkor beszélhetünk, ha valaki át tudja érezni a másik érzéseit. Gyakorlatilag „átvesszük” a másik érzelmeit, mi is ugyanazt érezzük.
- **Együttműködő (szociális) empátiáról** (törődésről) pedig akkor van szó, ha valaki meg tudja érezni, mit vár el tőle a másik. Azaz ha törődünk az illetővel, és konkrét lépéseket is hozunk annak érdekében, hogy segítsünk rajta.

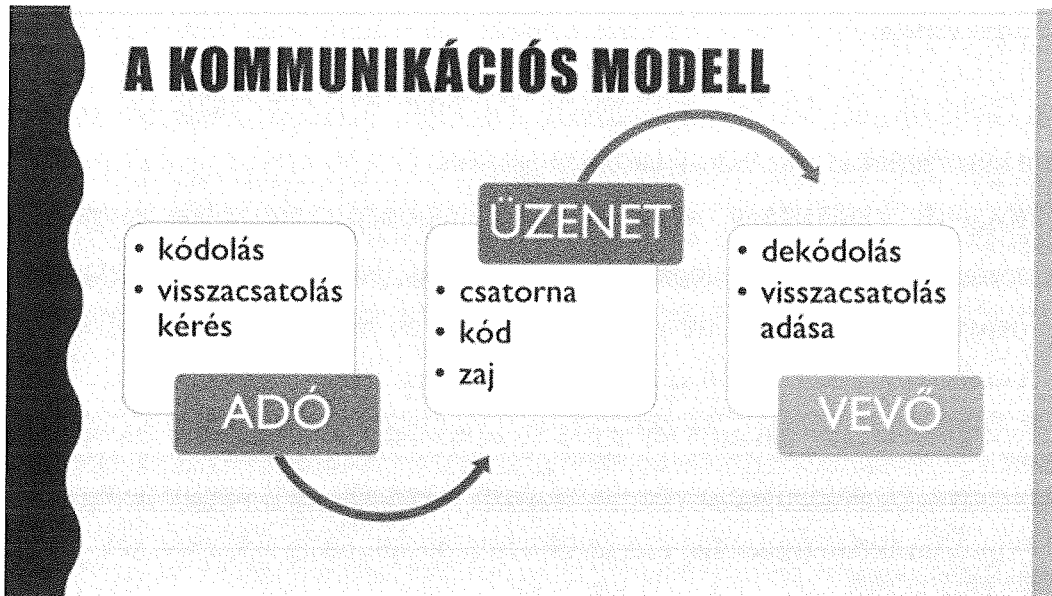
EMPÁTIA GYAKORLAT

Keressünk az interneten találmra 8 fényképet, 8 különböző élethelyzetben lévő, különböző korú, foglalkozású, kinézetű, társadalmi státuszú emberről, de csak személyről, nem csoportokról. A gyakorlatot végezhetjük mi magunk is (ha nincs információnk a személyek valós életéről), vagy vihetjük csoportba empátia fejlesztő gyakorlatként.

Tegyük ki a képeket magunk vagy a csoport elé és válaszoljunk a következő kérdésekre:

1. Hogy hívják a képen szereplő embert?
2. Hány éves?
3. Mi a foglalkozása?
4. Alkalmaznánk-e / dolgoznánk-e együtt vele? Miért?
5. Mit vásárolnánk az illetőtől?
6. Mit adnánk el az illetőtől?
7. Mit csinálnánk, ha szembejönne velünk az utcán?

Értékeljük ki a kapott válaszokat és beszélgessünk arról, mi befolyásolta a hozzáállásunkat, milyen érzéseink voltak közben!



ASSZERTIVITÁS

PASSZÍV



- ösztönös
- önmaga, saját érdekének háttérbe szorítása
- Mentegetőző formulák használata
- Csendesebb, halkabb, elhaló hangú, esetleg dadogó
- Összehúzódo, elbújó testtartás, tekintet kerülése

AGRESSZÍV



- ösztönös
- önmaga érdekének érvényesítése, bármi áron
- Parancsoló, pattogós, rövid mondatok, minősítések
- Nagy hangerő, erőteljes hangnem
- Hatalmat kifejező testhelyzet alkalmazása

ASSZERTÍV



- tanult
- Saját érdekének érvényesítése, a másik igényeinek figyelembe vételével
- Hosszú, kifejtős mondatok, fejlett kommunikációs készség
- Nyugodt hang, egyenletes hanghordozás
- Nyílt, őszinte testhelyzet, szemkontaktus

- ✓ Az ember igényeinek, kívánságainak, véleményének, érzéseinek és meggyőződésének kifejezése.
- ✓ Önérvényesítő, őszinte
- ✓ Tekintettel van mások jogaira
 - ✓ Javaslatok megfogalmazása

Asszertív kommunikáció

- ✓ Egyenes és közvetlen
- ✓ Figyel a kapcsolat érdekeire
- ✓ Magabiztosságot, határozottságot jelent
- ✓ Mások és saját maga tisztelete

✓ A közlés verbális csatornája:

A közlés tartalmát szolgálja

✓ A közlés nonverbális csatornája:

A közlő és a befogadó viszonyának kifejezését szolgálja

Módszertanok

coaching

tanácsadás

pszichoterápia

művészetterápia

segítőbeszélgetés

NLP

erőszakmentes kommunikáció

MUNKAERŐPIACI SZEMPONTBÓL KIT TEKINTÜNK HÁTRÁNYOS HELYZETŰNEK?

1. 272/2014 (XI. 5.) Korm. rendelet 5. számú mellékletének 4.5.3 pontja, valamint a 651/2014/EU rendelet 2. cikk 4. pontja alapján az alábbi hátrányos helyzetű kategóriák határozhatóak meg:
2. a foglalkoztatást megelőző 6 hónapban rendszeresen fizetett alkalmazásban nem álló személy
3. alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, aki nem szerzett középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3)
4. nappali tagozatos tanulmányait legfeljebb két éve fejezte be, és még nem állt rendszeres, fizetett alkalmazásban
5. 50 éven felüli életkorú személy
6. megváltozott munkaképességű
7. gyermekgondozást segítő ellátásról, a gyermekgondozási díjról, a gyermeknevelési támogatásról, ápolási díjról visszatérő
8. a pályakezdő, vagy 25 év alatti (15 és 24 év közötti) életkorú fiatal
9. az egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőtt
10. olyan ágazatban vagy szakmában dolgozó személy, amelyben 25%-kal nagyobb a nemi egyensúlyhiány, mint a valamennyi gazdasági ágazatra jellemző átlagos egyensúlyhiány, és ezen személy az alulreprezentált nemi csoportba tartozik

11. etnikai kisebbséghez tartozó személy, akinek szakmai, nyelvi képzésük vagy szakmai tapasztalata megerősítésére van szüksége ahhoz, hogy javuljon munkába állási esélye egy biztos munkahelyen

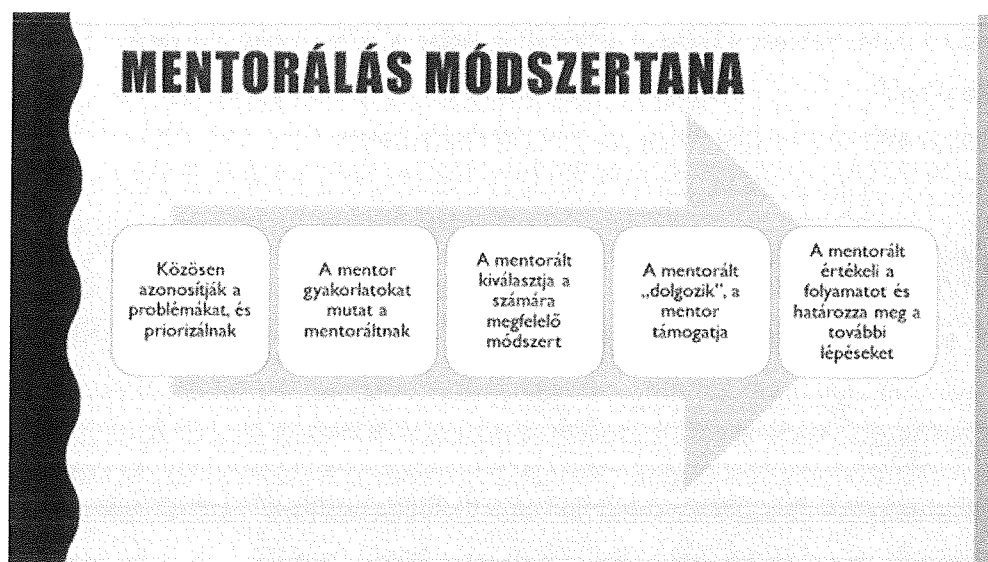
MUNKAERŐPIACI SZEMPONTBÓL HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK SAJÁTOSságAI

A (munkaerőpiaci szempontból) hátrányos helyzetű alanyokkal folytatott munka során érdemes figyelembe venni az alábbi sajátosságokat. Leggyakrabban nem csak eggyel kell számolnunk, hanem ezek halmozódhatnak.

- sajátos szociokulturális környezet, eltérő szokások, élettér, életkörülmények
- eltérő, esetenként alacsony iskolázottság, vagy elavult szakmai képzés
- védett státuszból adódó eltérések
- munkaerőpiaci nehézséges, sokszor nehéz megküzdenni az előítéletekkel
- motiválatlanság, a környezet lehúzó jellege, kevés támogatás a közvetlen környezetből
- a mentor/tanácsadóétól eltérő értékrend
- a rövidtávú haszon előnyben részesítése a hosszú távú tervekkel szemben
- a kis sikerek lebecsülése, gyors motivációvesztés
- a hal helyet hálót elv népszerűtlensége
- tanult tehetetlenség

MENTOR ÉS/VAGY TANÁCSADÓ?

MENTOR	TANÁCSADÓ
<input type="checkbox"/> Támogat, de nem mondja meg, mit kell tenni	<input type="checkbox"/> Segít: információt keres, kapcsolatokat keres, tevékenyen részt vesz a folyamatban, megmondja, mit kellene tenni
<input type="checkbox"/> Kérdez, rávezet a megoldásra, önismereti munkát vár el, ritkán véleményez	<input type="checkbox"/> Tanácsot ad, elmondja a saját véleményét, szakértő abban, amiben tanácsot ad
<input type="checkbox"/> Saját megoldást kereset a mentorálttal	<input type="checkbox"/> Ő maga keres megoldást a problémára



Tanácsadás során többféle tevékenység is végezhető, végzendő. A mentoráláshoz képest a tanácsadás aktívabb közreműködést vár el a segítő szakembertől, többféle feladat elvégzését teszi szükségessé. Az alábbi ábrán azok a tevékenységek láthatóak, melyek jó eséllyel minden tanácsadási folyamatban előfordulnak.



SZAKMAI DILEMMÁK

- Mennyire legyen aktív a mentor/tanácsadó és mennyire az alany?
- Melyek az adott konkrét folyamat sikerkritériumai?
- Hogyan tartsa fenn a mentor/tanácsadó az alany motivációját?
- Hogyan tartható fenn hosszú távon az elért eredmény?

- Kinek kell jobban akarni a probléma megoldását: a mentor/tanácsadónak vagy az alanynak?
- Mikor lépjen ki a mentor/tanácsadó a folyamatból?

SZEMÉLYES MENTORÁLÁS

- A személyes mentorálás tulajdonképpen a one-to-one módszert jelenti, amikor a tanácsadó egy ügyféllel dolgozik végig a folyamatban, és minden ülésen ketten vannak csak jelen.
- Jellemző erre, hogy alapvetően ez egy folyamat, minimum 2-4 találkozót jelent, de nem ritkán ez egy több hónapig tartó, rendszeres közös munka.
- A találkozások gyakoriságát az ügyfél és a mentor együtt határozzák meg, a heti rendszerességűtől a haviig sok variáció elképzelhető.
- A mentorálásról jellemzően haladási napló, egyéni fejlesztési terv, előrehaladási dokumentum, jegyzetek, feljegyzések készülhetnek, melyekkel kapcsolatban a mentort szigorú titoktartás kötelezi.
- Az elhangzottakkal kapcsolatban, minden tudomására jutott, szóban vagy írásban közölt információval kapcsolatban a mentort titoktartási kötelezettség terheli, azokat harmadik félnek nem adhatja át (ha jogszabály másként nem rendelkezik, vagy nincs előre egyeztetve, például ez pályázati projekt esetében).
- Szupervízió keretében a mentor megoszthatja a szupervizorral a folyamatra vonatkozó információkat, de tartalmakat itt sem.

CSOPORTOS MENTORÁLÁS

A csoportos mentorálásnak akkor van létjogosultsága, ha egy jól körülhatárolható célcsoporttal dolgozunk együtt, akik mind társadalmi környezetükben, mind az adott problémában hasonló helyzetben vannak.

Vékony a határvonal a csoportos mentorálás és a tréning között.

A csoportos mentorálás nagy előnye, hogy a csoport erejét, motivációit, dinamikáját is be lehet építeni a folyamatba. A közösség tudása, akarata, tapasztalata, élményei összeadódnak, erősíthetik a csoportot és a „nem vagyok egyedül” érzést.

Csoportos mentorálás során is elkészülhetnek ugyanazok a dokumentumok, mint a személyes során, kiegészülve azokkal a megjegyzésekkel, megállapításokkal, melyekre nem az egyénekre, hanem a csoportra, annak működésére, előrehaladására vonatkoznak.

Kiseb teret ad az egyéni fókuszoknak.

A titoktartásban ugyanazok a szabályok érvényesülnek, mint a személyes mentorálás esetében.

Csoportos mentorálás esetén van vagy lehet létjogosultsága a kettős csoportvezetésnek.

