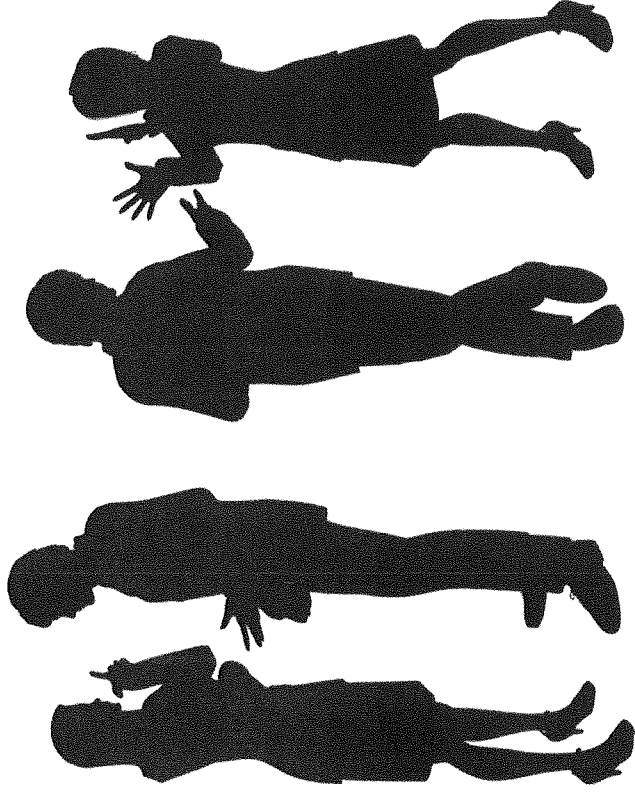


ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ:

- ✓ 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



SEGÍTŐ BESZÉLGETÉSEK TECHNIKÁI

Módszertanok

coaching

tanácsadás

pszichoterápia

művészetterápia

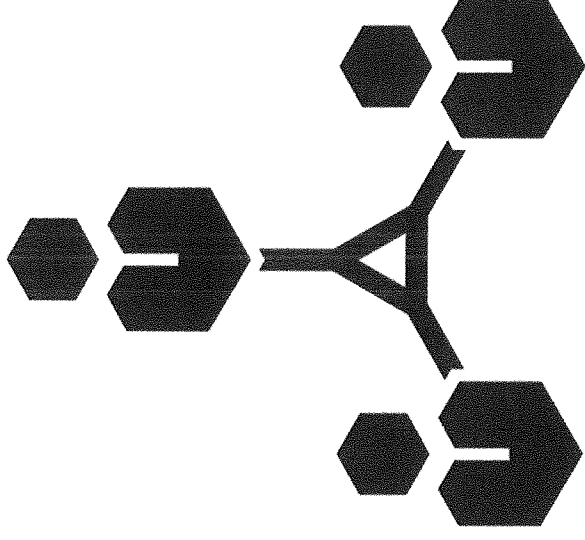
segítőbeszélgetés

NLP

erőszakmentes kommunikáció

III. TANÁCSADÁS ÉS MENTORÁLÁS

- Hátrányos helyzetű csoportokkal végzett segítő munka kihívásai
- Mentor és tanácsadó és egyéb segítő státuszok, alapfogalmak
- Mentorálás módszertana, Tanácsadási technikák
- Tanácsadás és mentorálás szakmai dilemmái
- Személyes és csoportos, szakmai mentorálási módok



HÁTRÁNYOS HELYZETŰ KATEGÓRIÁK

- 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:
- a foglalkoztatást megelőző 6 hónapban rendszeresen fizetett alkalmazásban nem álló személy
- alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, aki nem szerzett középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3)
- nappali tagozatos tanulmányait legfeljebb két éve fejezte be, és még nem állt rendszeres, fizetett alkalmazásban
- 50 éven felüli életkorú személy
- megváltozott munkaképességű
- gyermekgondozást segítő ellátásról, a gyermekgondozási díjról, a gyermeknevelési támogatásról, ápolási díjról visszatérő
- a pályakezdő, vagy 25 év alatti (15 és 24 év közötti) életkorú fiatal
- az egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőtt
- 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
- etnikai kisebbséghez tartozó személy, akinek szakmai, nyelvi képzésük vagy szakmai tapasztalata megerősítésére van szüksége ahhoz, hogy javuljon munkába állási esélye egy biztos munkahelyen

A HÁTRÁNYOS HELYZET SAJÁTÓSÁGAI

A (munkaerőpiaci szempontból) hátrányos helyzetű alanyokkal folytatott munka során érdemes figyelembe venni az alábbi sajátosságokat. Leggyakrabban nem csak egyel 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 nehézségek, 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

Támogat, de nem mondja meg, mit kell tenni

Kérdez, rávezet a megoldásra, önismereti munkát vár el, ritkán véleményez

Saját megoldást kerestet a mentorálttal

TANÁCSADÓ

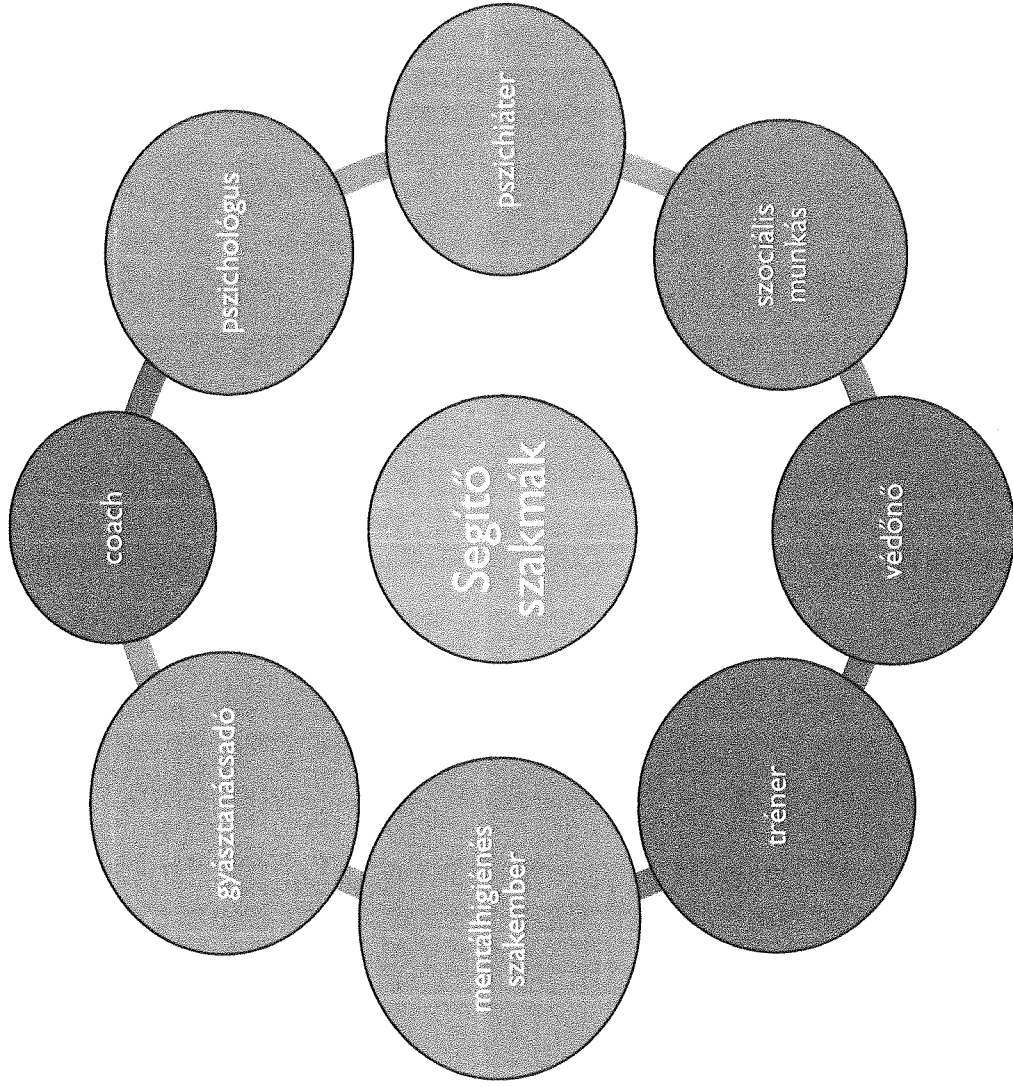
 

Segít: információt keres, kapcsolatokat keres, tevékenyen részt vesz a folyamatban, megmondja, mit kellene tenni

Tanácsot ad, elmondja a saját véleményét, szakértő abban, amiben tanácsot ad

Ő maga keres megoldást a problémára

TOVÁBBI SEGÍTŐ SZAKMÁK



MENTORÁLÁS MÓDSZERTANA

Közösen
azonosítják a
problémákat, és
priorizálnak

A mentor
gyakorlatokat
mutat a
mentoráltnak

A mentorált
kiválasztja a
számára
megfelelő
módszert

A mentorált
„dolgozik”, a
mentor
támogatja

A mentorált
értékeli a
folyamatot és
határozza meg a
további
lépéseket

MENTORÁLÁS: PÉLDA

Probléma:
alacsony
önértékelés

Erősségek
összegyűjtése,
visszajelzések
kérese a
környezettől,
erőforrásgyűjtés

Erőforrásgyűjtés

SWOT analízis
elvégzése

Az lehetőségek
priorizálása,
majd az első
gyakorlatba
ülterése

TANÁCSADÁS MÓDSZERTANA

Probléma
azonosítása

A tanácsadó
megoldást keret
és ajánl,
kidolgozza a
folyamatot

Az alany elvégzi a
feladatot,
végrehajtja a
tanácsokat

A tanácsadó
értékeli a
folyamatot

TANÁCSADÁS: PÉLDA

Probléma:
nincs az allynak
megfelelő
önéletrajza

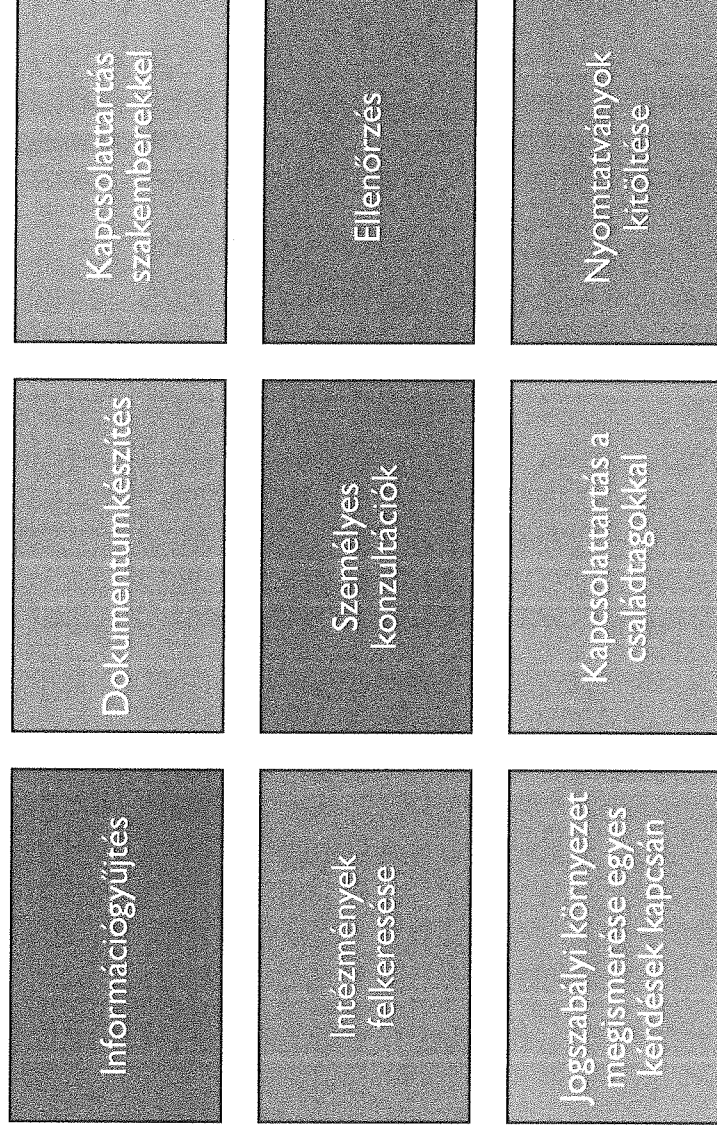
A tanácsadó
példákat mutat
önéletrajza,
elmondja, mi
legyen benne

Az alany elkészíti
az önéletrajzát

A tanácsadó
értékeli az
önéletrajzot, ha
szükséges javítja
azt

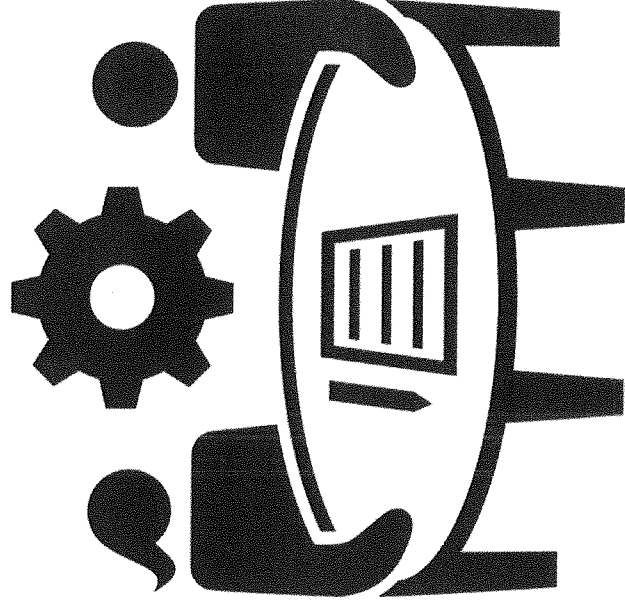
TANÁCSADÁSI TECHNIKÁK

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 szupervízorral 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, motivációját, dinamikáját is be lehet építeni a folyamatba. A közösség tudása, akarata, tapasztalata, élményei összeadódhatnak, 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.

Kisebbit 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.