

Školicí část:

Školení a mentoring v projektu Q-SER
KVALITNÍ SLUŽBY PRO EMIGRANTY A UPRCHLÍKY POSKYTOVANÉ NA MÍSTNÍ ÚROVNI

Autor: Mrs. Stella Papamichail, PhD. Sociolog



Erasmus+

Mentoring je pro projekt QSER klíčový a je jedním z pilířů poskytování podpory. Projekt QSER kombinuje školení pro pracovníky měst s podporou, aby se z nich samých stali mentoři, a to v oblasti cílových skupin projektu Q-SER, což jsou imigranti a uprchlíci.

Projekt Q-SER představuje strategické partnerství mezi sedmi partnery ze čtyř evropských zemí.

Tento školicí materiál slouží k poskytnutí základního školení zaměstnanců obcí k tomu, aby se stali mentory.

Název: Jak se stát mentorem v projektu Q-SER

Cíle učení

1. Úvod do školicího materiálu v projektu Q-SER
2. Porozumění důležitosti mentoringu
3. Porozumění roli mentora

Doba trvání: 1 hodina

Formát školení: Workshop

Hodnocení Otázky a odpovědi

Měli jste někdy pocit, že komunikace s klienty může být těžší, než poskytování služeb ostatním? Způsobilo to někdy ve vaší pozici problémy nebo to narušilo výkon vaší práce?

Školicí materiál projektu Q-SER má za cíl poskytnout zaměstnanců pracujícím s imigranty, uprchlíky a dalšími citlivými skupinami, vzhled do jejich každodenní práce a možná řešení daných problémů.

Je důležité, aby daná organizace rozuměla vašim potřebám a věděla o vašich schopnostech. Tím vám tak bude moci přiřadit vhodnou pracovní pozici.

Než se můžete v projektu Q-SER stát mentorem, musíte projít školením a pochopit záměry a cíle projektu:

- Implementace modelů mentoringu a struktury na jeho podporu
- Potřeba zvýšit dovednosti potřebné k pracování s vybranými cílovými skupinami v projektu Q-SER
- Aktivity na podporu empatie a vlídného vyřizování požadavků

K tomu je zapotřebí, abyste nejdříve byli seznámeni s výsledky projektu. Následně bude představen kruhový model účinku.



Kruhový model účinku

Kruhový model účinku funguje na vysoké úrovni. Jeho cílem je vytvářet změny na úrovni organizace a změnit následující:

- Zlepšit kulturu organizace v dané oblasti (v našem případě v zacházení s imigranty),
- Zlepšit komunikační nástroje a informace dané organizace, a také přijmout společnou komunikační strategii pro zacházení s imigranty,
- Umožnit personálu, aby se snažil o vyřizování požadavků všech klientů v určitém standardu,
- Shromáždit interní znalosti a know-how a znovu ho použít/použít s novým účelem,
- Spravovat dané znalosti a vytvořit databázi/repozitář správných kroků a know-how (inherentní znalost),
- Poskytovat pro mentoring podpůrnou strukturu a zařízení
- Znovu používat informace a přenášet je na ostatní oddělení

Tento model byl vytvořen v kontextu daného projektu a její organizaci dovoluje implementovat metodologii, které v dané oblasti povede ke změně. Tento model pokládá základy identifikování témat, pracování s nástroji a metodami, pokládání základů infrastruktury potřebné k vytváření dalších mentorů.

Kruhový cyklus mentoringu

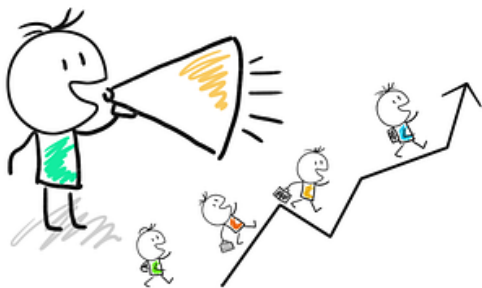
Kruhový cyklus mentoringu je založen na předchozím, ale je nicméně praktičtější. Tento model zaměstnancům umožňuje, aby prošli praktickým školením a mohli se tak stát mentory. Na cestě k tomu budou vytvářet pracovní skupiny s mentorovanými a zapisovat účinky modelu a vyhodnocovat jej.

Školení mentoři by měli porozumět důležitosti mentoringu v rámci daného projektu, ovšem také jejich roli v tom, jak pomáhat a vést ostatní lidi.

Mentoři a mentorování

Mentor a mentorovaný jsou v mentorujícím vztahu hlavními hráči. Je tudíž nezbytné, aby v jejich vztahu panovala upřímnost a důvěra. V průběhu mentoringu je role dobrého mentora v tom, že nevnucuje názory a řešení, ani nesoudí či mentorované neporovnává. Místo toho by měl mentor mentorované podporovat v získávání nových znalostí a dovedností, vyjasňovat a stanovovat cíle a požadavky a jasně identifikovat překážky, kterým budou mentorování čelit. Mentor zároveň mentorovanému pomáhá v jeho rozvoji sebevědomí, jeho sociálních a komunikativních dovednostech a podporuje jej v hledání nových možností a rozšiřování sítě kontaktů.

Mentoři - mentorování



Mentoři - vlastnosti

Mentor by měl být schopen dobře využít pracovní prostředí a upravit svou roli tak, aby co nejvíce vyhovoval potřebám mentorovaného. Úspěšný mentor musí disponovat širokým spektrem schopností ke zvládnutí svojí role a práce na následujícím:

- Rozvoj kariéry: Mentor mentorovanému pomáhá ujasnit si vlastní cíle, identifikovat příležitosti, a to tím, že umožňuje rozhodování a tvoření kontaktů,
- Vedení: Mentor mentorovaného motivuje a podporuje, motivuje ho tak k akci a podporuje jeho sebevědomí a schopnost samostatně pracovat,
- Poradenství: Mentor rozdává rady a motivaci pro skloubení rodinného a profesního života atd.

Mentoři - vlastnosti

Mentor by měl být schopen dobře využít pracovní prostředí a upravit svou roli tak, aby co nejvíce vyhovoval potřebám mentorovaného. Úspěšný mentor musí disponovat širokým spektrem schopností ke zvládnutí svojí role a práce na následujícím:

- Rozvoj kariéry: Mentor mentorovanému pomáhá ujasnit si vlastní cíle, identifikovat příležitosti, a to tím, že umožňuje rozhodování a tvoření kontaktů,
- Vedení: Mentor mentorovaného motivuje a podporuje, motivuje ho tak k akci a podporuje jeho sebevědomí a schopnost samostatně pracovat,
- Poradenství: Mentor rozdává rady a motivaci pro skloubení rodinného a profesního života atd.

Mentori - vlastnosti 2

Mentorovaný by se měl během spolupráce cítit bezpečně a měl by u mentora nalézat následující vlastnosti:

- Je známý pro svou ochotu sdílet zkušenosti, dovednosti a znalosti.
- Má pozitivní postoj a je dobrým příkladem.
- Je motivovaný a ostatním pomáhá ke správným krokům.
- Prokazuje důvěru a respekt.
- Prokazuje nadšení pro „vztah spolupracujícího vedení“.
- Poskytuje vedení a konstruktivní zpětnou vazbu.
- Není příliš kritický.
- Naslouchá a přemýšlí nad názory druhých.
- Naslouchá, rozumí a navrhuje praktická a realistická řešení založená na jeho zkušenostech.



Shrnutí

V této části úvodu byly prezentovány dva modely projektu Q-SER, který byl také detailně popsán. V tomto dokumentu byla popsána role a důležitost mentora. Nyní byste měli být schopni popsat, co mentor dělá, jeho důležitost a roli.

Hodnocení

Diskuze v kurzu nebo fóru s ostatními kolegy

1. Jaká je nejdůležitější vlastnost, kterou by měl mentor disponovat?
2. Pokud by vám byl přidělen mentor, na jaké schopnosti byste s ním chtěli nejvíce pracovat?

