

Μονάδα εκπαίδευσης:

Εκπαίδευση και μέντορινγκ στο έργο Q-SER  
ΠΟΙΟΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ  
ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Συντάκτης: Στέλλα Παπαμιχαήλ, Διδάκτωρ  
Κοινωνιολογίας.



Erasmus+

Το μέντορινγκ έχει πρωταρχική σημασία στο έργο Q-SER και είναι ένας από τους πυλώνες στην παροχή υποστήριξης. Το έργο Q-SER συνδυάζει Εκπαίδευση και Υποστήριξη προς τους δημοτικούς υπαλλήλους για να γίνουν πολλαπλασιαστές μέντορες και να ασχοληθούν με την ομάδα στόχο του έργου Q-SER: μετανάστες και πρόσφυγες.

Το έργο Q-SER είναι στρατηγική κοινοπραξία επτά εταιρών από τέσσερις Ευρωπαϊκές χώρες.

Το παρόν υλικό εκπαίδευσης στοχεύει να προσφέρει γενική Εκπαίδευση στους υπαλλήλους των δήμων για να γίνουν μέντορες.

**Τίτλος:** Γίνετε μέντορας του έργου Q-SER

**Μαθησιακοί στόχοι:**

1. Εισαγωγή στο εκπαιδευτικό υλικό Q-SER
2. Κατανοώντας τη σημασία του μέντορινγκ
3. Κατανοώντας τον ρόλο του μέντορα

**Διάρκεια:** 1 ώρα

**Μορφή εκπαίδευσης:** Εργαστήριο

**Αξιολόγηση:** Ερωτήσεις - Απαντήσεις

Έχετε σκεφτεί ποτέ ότι η εξυπηρέτηση μεταναστών μπορεί να είναι πιο περίπλοκη από την εξυπηρέτηση άλλων ομάδων; Έχει ποτέ δημιουργήσει προβλήματα στην εργασία σας ή σας εμπόδισε να την εκτελέσετε σωστά;

Στόχος του υλικού εκπαίδευσης Q-SER είναι να παρέχει στους υπαλλήλους που εργάζονται με και εξυπηρετούν μετανάστες, πρόσφυγες ή άλλες ευαίσθητες ομάδες-στόχους, κάποιες γνώσεις και λύσεις για να διευκολύνουν την καθημερινή τους δουλειά.

Πρώτον, το σημαντικό είναι ότι οι ανάγκες και οι δεξιότητες σας γίνονται κατανοητές από τον οργανισμό και υπάρχει επαρκής περιγραφή της δουλειάς σας, την οποία μπορείτε να συμβουλευτείτε.

Για να γίνει κάποιος μέντορας για το έργο Q-SER προαπαιτείται να έχει ολοκληρώσει την παρούσα εκπαίδευση και να έχει κατανοήσει τις αρχές και τους στόχους του έργου:

- Εφαρμογή των μοντέλων μέντορινγκ και δομές στήριξης για μέντορινγκ
- Ανάγκη αναβάθμισης για εργασία με τις επιλεγμένες ομάδες-στόχους του Q-SER
- Δράσεις ευαισθητοποίησης για προώθηση της ενσυναίσθησης και των κινήτρων για εξυπηρέτηση

Για να γίνει αυτό, πρέπει πρώτα να εξοικειωθείτε με τα αποτελέσματα του έργου. Στη συνέχεια θα αναλυθεί το κυκλικό μοντέλο αντίκτυπου.



## Κυκλικό Μοντέλο Αντίκτυπου

Το Κυκλικό Μοντέλο Αντίκτυπου δουλεύει σε ανώτερο επίπεδο. Στόχος του είναι να δημιουργήσει και να διαμορφώσει αλλαγές σε οργανωτικό επίπεδο και να επιφέρει τον παρακάτω αντίκτυπο:

- Βελτίωση της οργανωτικής κουλτούρας σε έναν τομέα (π.χ. στην περίπτωση μας, η εξυπηρέτηση μεταναστών),
- Βελτίωση των εργαλείων επικοινωνίας και πληροφόρησης του φορέα και υιοθέτηση μίας κοινής στρατηγικής επικοινωνίας για την αντιμετώπιση των μεταναστών,
- Δυνατότητα του προσωπικού να εξυπηρετεί όλους τους πελάτες σύμφωνα με κάποια πρότυπα
- Συγκέντρωση εσωτερικής γνώσης και τεχνογνωσίας και επανάχρηση / προσαρμογή,
- Διαχείριση γνώσης και δημιουργία βάσης δεδομένων / αποθετηρίου καλών πρακτικών και τεχνογνωσίας (σιωπηρή γνώση),
- Υποδομές μέντορινγκ και υποστήριξης του προσωπικού,
- Επανάχρηση πληροφοριών και μετάδοση τους σε άλλα τμήματα.

Αυτό το μοντέλο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου και επιτρέπει σε έναν φορέα να υιοθετήσει και να υλοποιήσει μεθοδολογίες που θα φέρουν αλλαγή επάνω στο εκάστοτε ζήτημα ή πρόβλημα. Το μοντέλο θέτει τις βάσεις και την υποδομή για τον εντοπισμό των προβλημάτων, την εργασία με εργαλεία και μεθόδους και τη δημιουργία εταιρικών μεντόρων.

## Μοντέλο Κυκλικού Προγράμματος μέντορινγκ

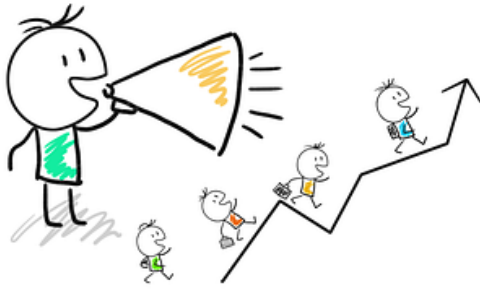
Το Μοντέλο Κυκλικού Προγράμματος Μέντορινγκ βασίζεται στο προηγούμενο αλλά είναι πιο πρακτικό στην εφαρμογή του. Αυτό το μοντέλο επιτρέπει στα μέλη του προσωπικού να έχουν μία πρακτική προσέγγιση στο να γίνουν μέντορες, να σχηματίσουν ομάδες εργασίας με καθοδηγούμενους και να καταγράψουν τον αντίκτυπο και την αξιολόγηση του μέντορινγκ.

Οι επίδοξοι μέντορες πρέπει να καταλάβουν τη διαφορά του μέντορινγκ στα πλαίσια του έργου και τον ρόλο τους στην ενίσχυση και την καθοδήγηση άλλων.

### Μέντορες και καθοδηγούμενοι

Είναι οι κύριοι συντελεστές στη σχέση μέντορινγκ. Επομένως επιβάλλεται η σχέση αυτή να διέπεται από ειλικρίνεια και εμπιστευτικότητα. Ο ρόλος ενός καλού μέντορα στη διαδικασία μέντορινγκ δεν είναι να επιβάλει απόψεις και λύσεις, ούτε να κρίνει και να συγκρίνει τον καθοδηγούμενο. Απεναντίας, ο μέντορας στηρίζει τον καθοδηγούμενο για να αποκτήσει νέες γνώσεις και δεξιότητες, να διασαφηνίζει, και ορίζει και να ιεραρχεί στόχους και απαιτήσεις και να αναγνωρίζει ξεκάθαρα τα εμπόδια. Ταυτόχρονα, ο μέντορας βοηθά τον καθοδηγούμενο να αναπτύξει αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση, να εξελίξει τις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες του, να ανακαλύψει νέες προοπτικές και να επεκτείνει το δίκτυο.

μέντορες – καθοδηγούμενοι



## Μέντορες – χαρακτηριστικά

Ένας μέντορας πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιεί το περιβάλλον εργασίας προς όφελος του και να προσαρμόζει τον ρόλο του για να καλύψει τις ανάγκες του καθοδηγούμενου. Ένας επιτυχημένος μέντορας πρέπει να διαθέτει ένα πολύμορφο σύνολο δεξιοτήτων για να ανταποκριθεί στον ρόλο του ως προς τα παρακάτω:

- Επαγγελματική εξέλιξη: Ο μέντορας βοηθά τον καθοδηγούμενο να δει καθαρά τους στόχους του και να εντοπίσει τις ευκαιρίες, για ευκολότερη λήψη αποφάσεων και δικτύωση,
- Καθοδήγηση: Ο μέντορας ενθαρρύνει και στηρίζει, δίνει κίνητρα για δράση και προωθεί την αυτοεκτίμηση του καθοδηγούμενου ώστε να εργαστεί ανεξάρτητα,
- Συμβουλευτική: Ο μέντορας δίνει συμβουλές και ενθάρρυνση για εξισορρόπηση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής κτλ.

## Μέντορες – χαρακτηριστικά

Ένας μέντορας πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιεί το περιβάλλον εργασίας προς όφελος του και να προσαρμόζει τον ρόλο του για να καλύψει τις ανάγκες του καθοδηγούμενου. Ένας επιτυχημένος μέντορας πρέπει να διαθέτει ένα πολύμορφο σύνολο δεξιοτήτων για να ανταποκριθεί στον ρόλο του ως προς τα παρακάτω:

- Επαγγελματική εξέλιξη: Ο μέντορας βοηθά τον καθοδηγούμενο να δει καθαρά τους στόχους του και να εντοπίσει τις ευκαιρίες, για ευκολότερη λήψη αποφάσεων και δικτύωση,
- Καθοδήγηση: Ο μέντορας ενθαρρύνει και στηρίζει, δίνει κίνητρα για δράση και προωθεί την αυτοεκτίμηση του καθοδηγούμενου ώστε να εργαστεί ανεξάρτητα,
- Συμβουλευτική: Ο μέντορας δίνει συμβουλές και ενθάρρυνση για εξισορρόπηση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής κτλ.



## Μέντορες – χαρακτηριστικά 2

Ο καθοδηγούμενος πρέπει να αισθάνεται ασφαλής σε αυτό το περιβάλλον συνεργασίας και να διακρίνει στον μέντορα του τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι πρόθυμος να μοιραστεί εμπειρίες, δεξιότητες και γνώσεις
- Έχει θετική στάση και αποτελεί πρότυπο προς μίμηση,
- Κινητοποιεί και στηρίζει τους άλλους να χρησιμοποιήσουν κατάλληλες πρακτικές
- Εμπνέει εμπιστοσύνη και σεβασμό
- Δείχνει ενθουσιασμό για τη δημιουργία μίας «σχέσης συνεργατικής ηγεσίας»
- Προσφέρει στήριξη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση
- Δεν κρίνει τους άλλους
- Ακούει και υπολογίζει τις απόψεις των άλλων
- Ακούει, κατανοεί και προτείνει πρακτικές και ρεαλιστικές λύσεις με βάση την εμπειρία του.



## Σύνοψη

Σε αυτή την υποενότητα, έγινε μια εισαγωγή στα δύο μοντέλα Q-SER και μία περιγραφή του έργου Q-SER και παρουσιάστηκε ο ρόλος και η σημασία του μέντορα. Τώρα πρέπει να μπορείτε να περιγράψετε τι κάνει ένας μέντορας, τη σημασία του να είσαι μέντορας και τον ρόλο του μέντορα.

## Αξιολόγηση

Συζητήστε στην τάξη ή στο φόρουμ με τους συναδέλφους σας

1. Ποιο είναι το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό ενός μέντορα;
2. Αν σας ανατεθεί ένας μέντορας, πάνω σε ποια δεξιότητα πιστεύετε ότι πρέπει να δουλέψετε;

