

Projekt címe: Strengthening cross-border civil society through the development of a joint volunteer exchange system

HelloMentor – volunteer coordinator training Training Plan

2018.



Készült

a Budapesti Corvinus Egyetem
megbízásából

Készítette

Webkettő Műhely Bt.

Tartalom

1.: Bevezetés az önkéntesség világába.....	3
2.: A mentor mint vezető	4
2.1 Moreno szerepelmélete	4
2.2 Pegazus-modell	4
2.3 Vezetési stratégiák és vezetői viselkedésstílusok.....	5
3.: Az együttműködés alapjai	6
3.1 Kalibrált vs. feedback-es kommunikáció	6
3.2 Visszajelzés adása és kapása	6
3.3 Johari-ablak	7
3.4 Schultz von Thun-féle kommunikációs modell.....	7
3.5 Csoportdinamikai alapok.....	7
4.: Motiváció.....	9
4.1 Maslow szükséglet hierarchiája:.....	9
4.2 Frederick Herzberg „kétféle motiváció” elmélete	9
4.3 Simon Sinek: Arany kör.....	10
4.4 Komfortzóna – tanulási zóna – pánikzóna.....	11
5.: Rendezvényspecifikus ismeretek	13

Training Plan

A tréning célja az önkéntesek munkáját irányító mentorok azon kompetenciáinak fejlesztése, melyek szükségesek a munkájuk hatékony elvégzéséhez. Kompetenciák alatt egy három szintű kompetenciarendszert értünk: attitűd-, készség- és ismeret szint, melyek mindegyikén fejlődést szeretnénk elérni a résztvevőknél. Az ismeretek olyan elméleti tudástárat, eszközöket és módszereket jelentenek, amelyek ismerete szükséges a mentori feladatok ellátásához. Hogy ezeket az ismereteket alkalmazni is tudják a leendő mentorok, ezért van szükség a készségek fejlesztésére is, mely elsősorban élményalapú gyakorlatokon és szerep-játékokon keresztül történik. Az attitűd szint – az egyéni hozzáállás, beállítottság, meggyőződés – az önismereti szálon keresztül jelenik meg, mely szintén része a tréningnek.

A tréning tartalmi szempontból a következő tematikus modulokból áll:

- **1.: Bevezetés az önkéntesség világába**
- **2.: A mentor mint vezető**
- **3.: Az együttműködés alapjai**
- **4.: Motiváció**
- **5.: Rendezvényspecifikus ismeretek**

1.: Bevezetés az önkéntesség világába

Az első modult az önkéntességgel kapcsolatos alapfogalmak és szerepek tisztázásának szenteljük. Olyan kérdések kerülnek tisztázásra, mint:

- Hogyan definiáljuk az önkéntességet? (Kinek mit jelent az önkéntes munka egyéni szinten és mik ennek a tevékenységnek a törvényi keretei)
- Ki lehet önkéntes?
- Mi az önkénteseket fogadó szervezetek felelőssége?
- Miért tartozik felelősséggel az önkéntes?
- Mit kell tartalmaznia az önkéntes szerződésnek?
- Mit jelent a mentori szerep?

A modul célrendszere

A. Attitűd szinten: A résztvevők tudatosítják annak a fontosságát, hogy tisztában legyenek az önkéntes munka törvényes kereteivel és azzal, hogy mik a joguk és felelősségük.

B. Készség szinten: A résztvevők képesek értelmezni a törvény szövegét és képesek el is magyarázni azt másoknak.

C. Ismeret szinten: A résztvevők elolvasták és ismerik az önkéntességre vonatkozó jogi normákat és az önkéntes szerződés tartalmi elemeit

2.: A mentor mint vezető

A második modul a mentorral, mint vezetői szereppel foglalkozik. Elméleti háttérnek a Moreno-féle szerepelméletből, a Pegazus-modellből és a helyzetorientált vs. személyfüggő vezetési stratégiákból indulunk ki.

2.1 Moreno szerepelmélete

Személyiségünk szerepeink összessége. Egészséges rendszerek működtetésére stabil önértékelésű, tiszta célokkal rendelkező, erős identitású szereplők képesek. Moreno szerint a szerepidentitásunknak három szintje van:

1. szerepfelvétel (role-taking): amikor csak a feladatok szintjén definiálunk egy-egy szerepet
2. szerepjátszás (role-playing): amikor már a felelősségek mentén gondolkodunk a szerepünkről
3. szerepformálás (role-creating): amikor képesek vagyunk magunkra szabni a szerepet

Minél inkább képessé válunk szerepeink tudatos formálására és a szerep-repertoárunkból történő tudatos választásra, annál egységesebb lesz a személyiségünk.

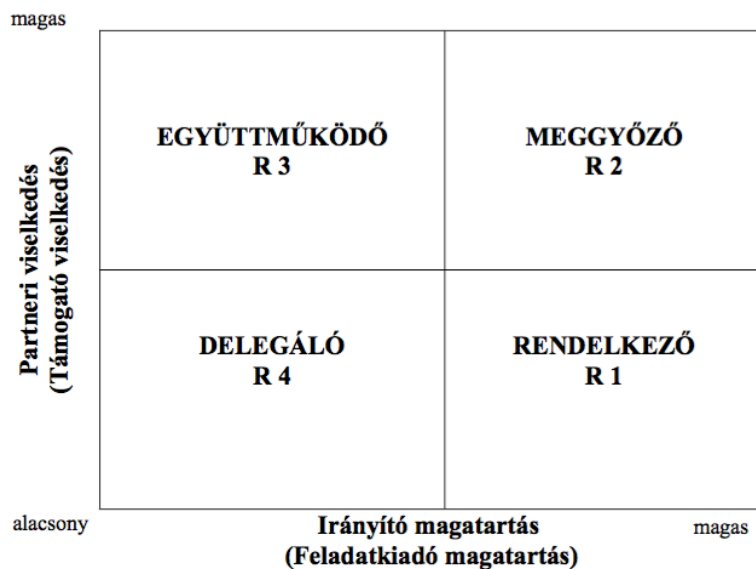
2.2 Pegazus-modell

Egy csapat hatékonyságának nem az segít a legtöbbet, ha azonos gondolkodású, hasonló típusú emberek alkotják, akiknek ugyanaz a véleménye mindenről, hanem nagyon sok jót tesz, ha különböző típusú szereplők kerülnek a csapatba, és ki-ki a neki testhez álló feladatot kapja. Ennek egyik metaforája a Pegazus (fej, sörény, hát, fül, agy, emlékezet, szív, száj, súly, bőr, pata, farok, szem, szárny). Fontos vezetői képesség felismerni a csapattagok különbözőségében rejlő lehetőségeket.

(Pegazus részletes leírása, melyik testrész mit jelent, a Curriculumban található.)

2.3 Vezetési stratégiák és vezetői viselkedésmódok

A HELYZETORIENTÁLT VEZETŐ



Helyzetfüggő vs. személyfüggő vezetés

- a helyzetfüggő vagy helyzetorientált vezetés modellje úgy közelíti meg a vezetést, hogy a különböző beállítottságú munkatársakkal szemben milyen stílus az elfogadható, célravezető
- R1: rendelkező vezető - felkészületlen munkatársak
- R2: meggyőző vezető - nem felkészült, de motivált munkatársak
- R3: együttműködő vezető - szakmai tudással rendelkező, motiválatlan munkatársak
- R4: delegáló - szakmai tudással rendelkező, motivált munkatársak

A modul célrendszere

A. Attitűd szinten: A résztvevők nyitottak a tanulásra, a saját vezetési kompetenciáik fejlesztésére, a különbözőségekre úgy tekintenek, mint értékre, ami gazdagítja a csapatot.

B. Készség szinten: A résztvevők képesek felismerni elsősorban magukban a vezetői stílusokat, erősségeiket és azokat a területeket, amelyek nehézségeket okoznak nekik és ugyanezt másokban is. Képesek ehhez igazítani a vezetési stílusukat is.

C. Ismeret szinten: Moreno szerepelmélete, Pegazus-modell, helyzetfüggő vs. személyfüggő vezetés alapjai

3.: Az együttműködés alapjai

Ebben a modulban azokkal a témákkal foglalkozunk, amelyek alapfeltételei a hatékony együttműködésnek. Nagy hangsúlyt fektetünk a kommunikációra (feedbackes vs. kalibrált, Schultz von Thun-féle kommunikációs modell, visszajelzések), az önismeretre (visszajelzések és Johari-ablak), illetve a csoportdinamikai alapokra (fázisok és szerepek).

3.1 Kalibrált vs. feedback-es kommunikáció

A kalibrált és a feedback-es kommunikáció jellemzői a következők:

Kalibrált kommunikáció jellemzői

- fantáziálás: „Az van, amit én gondolok”
- információGYÀRTÁS
- saját értelmezések („Ezt biztos úgy gondolja, hogy...”)
- „Egyeztetni? Minek?”

Feedbackes kommunikáció jellemzői

- folyamatos visszacsatolás
- információGYÚJTÁS
- kérdések („Ezt úgy értetted, hogy...” „Ezzel azt akart mondani, hogy...”)
- tájékozódok, pontosítok, visszakérdezek

3.2 Visszajelzés adása és kapása

A Gordon-féle énközlés modell és a konstruktív visszajelzés azt biztosítja, hogy a résztvevők a másik befolyásolása helyett képesek legyenek hitelesen kommunikálni a bennük végbe menő történéseket. Az emberi kapcsolatok és a hatékony együttműködés szempontjából nagyon fontos, hogy csökkenteni tudjuk a kommunikáció során fellépő közléssorompókat, és tiszta kommunikációs helyzeteket teremtsünk.

- Gordon-féle énközlés
Megfogalmazzuk saját érzéseinket az eset kapcsán, minősítés, vádaskodás nélkül. Megfogalmazzuk a szóvá tett történést, viselkedést. (Tárgyszerűen, tilos hozzáadni.) Elmondjuk a saját indoklásunkat, véleményünk szerinti belátható következményt, hatást.
- A konstruktív visszajelzés szabályai
 1. az “itt és most”-ra vonatkozik, nem általában fogalmaz,
 2. a konkrét viselkedésre, és nem a személyre irányul,
 3. az adó a saját érzéseit fejezi ki, nem a másik viselkedését minősíti,
 4. a visszajelzés a fogadó akaratával és beleegyezésével történik,
 5. a fogadó hasznát szolgálja
- Közléssorompók - megállítják vagy sokszor lehetetlenné teszik a kommunikációt
(Ilyenek: az utasítás, parancs, irányítás; figyelmeztetés, fenyegetés; moralizálás, prédikáció, presszió; tanácsadás, megoldási javaslatok; rábeszélés logikai érvekkel, kioktatás; ítélkezés, hibáztatás, kritizálás; dicséret, hízélgés; címkézés, gúnyolás, megszegyenítés; értelmezés,

elemzés diagnosztizálás; biztatás, bagatellizálás, vigasztalás; vizsgálódás, kikérdezés, faggatózás; figyelemelterelés, tréfálkozás)

3.3 Johari-ablak

A Johari-ablak az egyik legelterjedtebb önismereti eszköz. Két dimenzióból épül fel: az első, amit magunkról tudunk, a másik, amit mások látnak rólunk. A visszajelzés egyik célja az egyén „vakfoltjainak”, vagyis azoknak a személyiségjegyeinek, tulajdonságainak az összessége, amelyet még nem tudatosított magában, a csökkentése.

Johari-ablak		Én (szubjektív én-kép)	
		Ismerem	Nem ismerem
Mások (objektív én-kép)	Ismerik	NYÍLT TERÜLET (aréna)	VAK TERÜLET (vakfolt)
	Nem ismerik	REJTETT TERÜLET (zárt)	ISMERETLEN TERÜLET (tudattalan)

3.4 Schultz von Thun-féle kommunikációs modell

Ez a modell segít megérteni azt, hogy egy-egy üzenet több aspektussal rendelkezik, és hogy megfelelően tudjunk válaszolni a másik kérdéseire, állításaira, fel kell ismernünk, melyik „fülünkkel” halljuk meg az üzenetet.

- minden üzenetnek négy aspektusa van, és minden üzenetfogadónak négy füle van: ezek a TÉNYEK, ÖNKINYILATKOZTATÁS, KAPCSOLAT, ELVÁRÁS

3.5 Csoportdinamikai alapok

Amikor két, három és több egyén elkezd közös célok mentén együtt dolgozni, vagyis csoportként együttműködni, akkor a csoporttagok elkezdenek egymásra is hatni. A csoportnak is van egy saját életciklusa, saját dinamikája, amely hatással van az egyes csoporttagokra. Minél inkább tisztában vagyunk a csoport működésének törvényszerűségeivel, annál könnyebben tudjuk a csoportdinamikában rejlő energiát az elérendő cél szolgálatába állítani.

A csoportdinamika fázisai:

1. ALAKULÁS - ismerkedés, szerepek tisztázatlansága

2. VIHARZÁS - konfliktusokkal teli időszak, versengés a szerepekért, szerepek kialakulása, a vezető kiválasztása
3. SZABÁLYALKOTÁS/NORMAALKOTÁS - szorosabb kapcsolatok, közösen alkotott normarendszer, összetartozás érzése
4. MŰKÖDÉS - együttműködés, közös célokért való munka
5. BÚCSÚ - lezárás, elengedés, visszatekintés, ünneplés

A modul célrendszere

A. Attitűd szinten: A résztvevők arra törekcsenek, hogy megértsék a másik mondanivalójának és a helyzetnek a lényegét, nem azt keresik, kinek van vagy nincs igaza, hanem hogyan tudják a különböző nézőpontokat integrálni a közösbe.

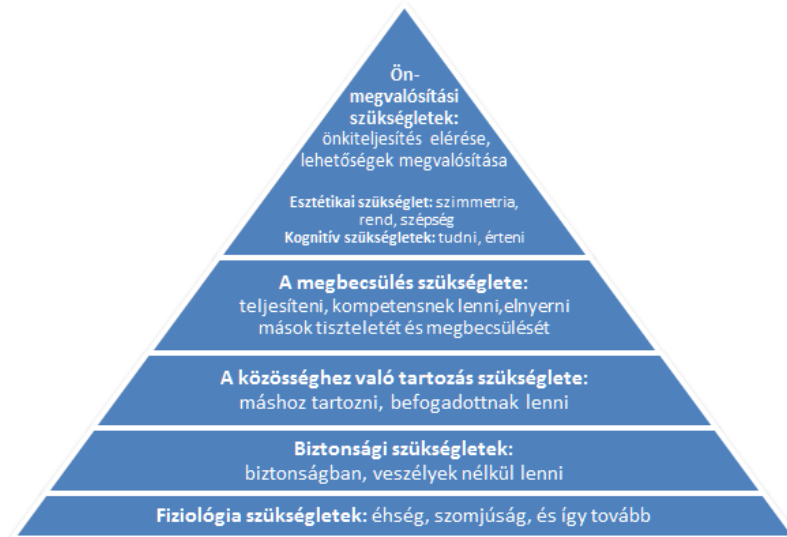
B. Készség szinten: A résztvevők képesek konstruktív visszajelzéseket adni és fogadni, képesek újra fogalmazni azt, amit megértettek.

C. Ismeret szinten: A konstruktív visszajelzés szempontjai, Gordon-féle „én-közlés”, Johari-ablak, kalibrált vs. feedbackes kommunikáció, csoportdinamikai alapok, Schultz von Thun féle kommunikációs modell

4.: Motiváció

Saját magunk és mások motivációja kulcsfontosságú az önkéntesekkel való munkában, ezért a negyedik modul e témának szenteljük.

4.1 Maslow szükséglet hierarchiája:



Fiziológia → Biztonság → Kapcsolat → Elismertség → Önmegvalósítás

4.2 Frederick Herzberg „kéttényezős motiváció” elmélete

- motivátor-higiénés elmélet
- Maslow továbbfejlesztése
- motivátorok: amik valóban motiválnak pl. kihívást jelentő munka, felelősség, önállóság, lehetőség a tanulásra és előrelépésre, informáltság
- higiénés tényezők: ha nincsenek, akkor visszafognak pl. fizetés, munkakörülmények, biztonság, kommunikáció, vezető rátermettsége
- hosszú távú motiváció = higiénés tényezők + kellő mennyiségű motivációs tényező
- 3 technika a motiváció fokozására:
 1. munkakör gazdagítása: kevesebb felelősség nagyobb szabadság
 2. munkakör kibővítése: több ugyanolyan feladat
 3. munkakör cseréje (rotációja): tervszerű váltogatás

Argyris: Motiváció, érettség:

Nem kész és nem képes	Hiányzik a szükséges készség, képesség és nem vállalnak felelősséget sem (mert se képesség, se önbizalom támasztja alá)
Kész, de nem képes	Elkötelezett, motivált, akar, de hiányoznak a szükséges képességek és készségek ("Fradi szív")
Képes, de nem kész	Minden képessége és készsége megvan, de hiányzik a motiváció, az elkötelezettség, az akarás ("unott profi")
Kész és képes	Megvan mind a képesség-készség, mind az elkötelezettség, a motiváció ("lelkes profi")

A motiváció folyamata:

Kielégítetlen szükséglet → Belső feszültség → Hajtóerő → Kereső magatartás → Kielégített szükséglet → Belső feszültség csökkenése

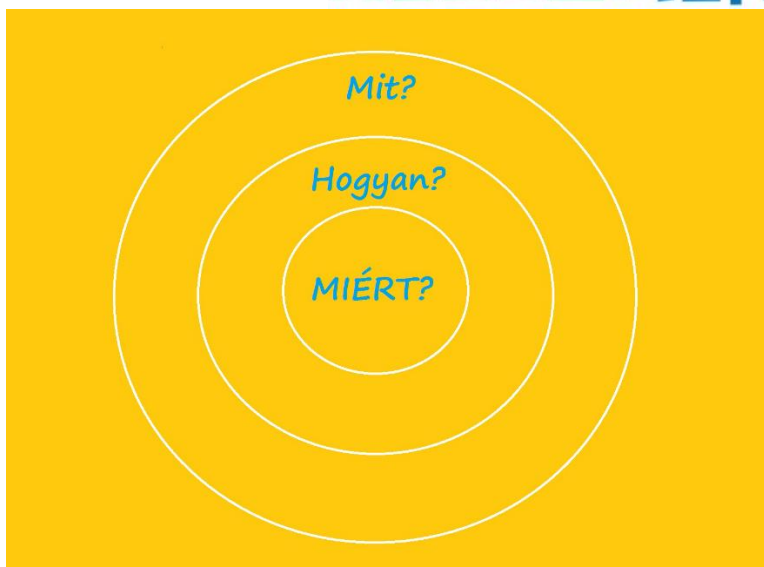
Vezetőként tudom-e befolyásolni a motivációt? Igen, főleg a keresői magatartásban.

4.3 Simon Sinek: Arany kör

Minden egyén és szervezet tudja, hogy MIT csinál, mivel foglalkozik. Tisztában van tevékenységével és annak közvetlen eredményeivel, hatásaival. Azt már kevesebben tudják, hogy ezt HOGYAN csinálják. Hogyan érik el azt a hatást amit tapasztalnak, melyek azok az eszközök, tettek, vagy más tényezők, amelyek az eredményeket úgy alakítják, ahogy éppen az történik. De már csak igazán kevesen reflektálnak arra is, hogy MIÉRT csinálják azt, amit csinálnak, vagyis milyen indíttatásból, milyen célból. Nem a megélhetésért, nem egy szerződés következményeként, hanem itt arra kérdezünk rá, hogy milyen okból kezdte el ez az egyén vagy vállalat a tevékenységét, azaz milyen belső hit motiválja őket.

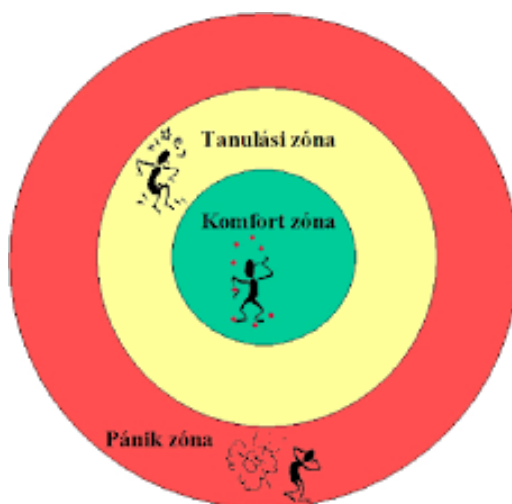
Ez a háromszintű modell az alapja Simon Sinek Arany kör-nek nevezett elméletének, amellyel magyarázható, hogy miért sikeresebbek egyes emberek vagy szervezetek, mitől emelkedik ki egy-egy név a tömegből, amikor a külső körülmények - mint a munkaerő-kínálat, gazdasági helyzet és hasonló adottságok - megegyeznek a versenyzők között.

Forrás: https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=hu



4.4 Komfortzóna – tanulási zóna – pánikzóna

Ahhoz, hogy tanulhassunk, ki kell lépnünk a komfortzónánkból. A tanulási zónában jelenik meg az az energia, ami szükséges a fejlődésünkhöz. Nevezhetjük szenvedélynek, hitnek, motivációnak, adrenalinnek, kihívásnak. Amikor viszont túl nagy, az adott helyzetben nem reális (tanulási) célokat tűzünk ki magunk elé, akkor erős félelem, szorongás, stressz, bénultság állapota jelenik meg (pánikzóna).



A modul célrendszere

A. Attitűd szinten: A résztvevők motiváltak kilépni a komfortzónájukból.

B. Készség szinten: A résztvevők képesek megfogalmazni a saját motivációjukat, válaszolni a „miért?” kérdésre, felismerni a saját tanulási zónájuknak a határait (a komfort-, ill. pánikzóna felé)

C. Ismeret szinten: Maslow-piramis, Herzberg kéttényezős motivációs modellje, Sinek-féle aranykör, komfortzóna-tanulási zóna-pánikzóna

5.: Rendezvényspecifikus ismeretek

A rendezvényspecifikus ismeretek alatt azokat a tűz- és munkavédelmi előírásokat értjük, amelyek az egyes fesztiválhelyszíneken vannak érvényben. Ide tartoznak az elsősegélynyújtás alapjai, a segélyhívó számok, illetve a rendezvény saját házirendjének ismertetése.

Ebben a modulban kerül sor az egyes helyszínek konkrét szerepköreinek meghatározására és a beosztások elkészítésére is.

A modul célrendszere

- A. Attitűd szinten: A résztvevők azonosulnak a rendezvényspecifikus előírásokkal.
- B. Készség szinten: A résztvevők képesek elmagyarázni másoknak a rendezvényspecifikus előírásokat.
- C. Ismeret szinten: A résztvevők megismerik a rendezvényspecifikus előírásokat.

HelloMentor – volunteer coordinator training Training Plan

Interreg V-A Slovakia Hungary Cross Border Cooperation Programme keretében a
“Strengthening cross-border civil society through the development of a joint volunteer
exchange system” című projekt keretében készült.



Készítette: Webkettő Műhely Bt.

www.skhu.eu / <https://hellomentor.org/>

‘The content of this training plan does not necessarily represent the official position of the European Union.’