



EURÓPAI
SZOLIDARITÁSI
TESTÜLET

Amit ESC coachként
érdemes tudnod....



**Kézikönyv a szolidaritási projekteken
közreműködő segítő szakembereknek**



TEMPUS
KÖZALAPÍTVÁNY



KULTURÁLIS ÉS INNOVÁCIÓS
MINISZTERIUM

Impresszum

FŐSZERKESZTŐ:

Hegedűs Zoltán

SZERZŐK:

Enyedi Imre, Hegedűs Zoltán

SZAKMAI KÖZREMŰKÖDŐ:

Kiss Andrea

GRAFIKAI MUNKA, TÖRDELÉS:

Sebestyén Szilvia

KIADJA: Tempus Közalapítvány, 2024.

FELELŐS KIADÓ:

Bodrogi Richárd főigazgató

A kiadvány elkészítésében szakmai partnerként közreműködött a Nemzeti Ifjúsági Tanács.

A Tempus Közalapítvány minden pályázataival kapcsolatos információt, pályázati űrlapot, egyéb dokumentumot térítésmentesen bocsát az érdeklődők rendelkezésére, azok kereskedelmi forgalomba nem hozhatók.

Kiadványunk megjelenését a Kulturális és Innovációs Minisztérium és az Európai Bizottság támogatta. A kiadványban megjelentek nem szükségszerűen tükrözik a Kulturális és Innovációs Minisztérium és az Európai Bizottság álláspontját.

Fotók: ©European Union
Minden jog fenntartva.

Tempus Közalapítvány
1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1.
Postacím: 1438, Budapest 70., Pf. 508.
infó: (06 1) 237 1320
telefon: (06 1) 237 1300
e-mail: info@tpf.hu
internet:
www.tka.hu,
www.szolidaritasitestulet.hu

Tartalomjegyzék

Az Európai Szolidaritási Testület célkitűzései, prioritásai és keretei

A szolidaritási projektek keretrendszere, célkitűzései

Az ESC coach feladatai az előkészítés, megvalósítás és utánkövetés során

Az ifjúsági munka kapcsolódó szak módszertani áttekintése

Az ESC coach jellemzői és kompetenciái

Kommunikációs ismeretek

A személyes és szakmai támogatás módszertana

Pályázatírás, projektmenedzsment és a munkaszervezés támogatása

Motivációs tényezők kialakítása

Tanulási célok megfogalmazása és a tanulási folyamat nyomon követése

Konfliktuskezelés

Önreflexió és értékelés

Záró gondolatok

Felhasznált irodalom

Előszó

A Tempus Közalapítvány és a Nemzeti Ifjúsági Tanács együttműködésével 2021-ben indult el egy fejlesztő folyamat, amelynek célja, hogy az Európai Szolidaritási Testület keretében szolidaritási projekteket megvalósító fiatalokat támogatja és minőségi projektek létrejöttét segítse elő.

A fejlesztő folyamat középpontjába a coach (segítő), illetve ezt a szerepet betöltő ifjúsági szakemberek körének szélesítése és tudásuk specifikálása került. A szolidaritási projekt végrehajtásában részt vevő fiatalok a program keretében bevonhatnak egy segítőt, aki tapasztalattal rendelkezik az ifjúsági munka terén és képes végigkísérni a fiatalok csoportját a projekten, támogatni a részvételüket az egyes szakaszokban, az előkészítéstől a megvalósításon keresztül egészen eredmények kommunikációjáig. A coach azokon a területeken és témákban járul hozzá a fiatalokból álló csoport fejlesztéséhez, ahol ennek szükségét érzik ahhoz, hogy sikeresen végrehajtsák a kitűzött célokat. A segítő szerepe a projekt sajátosságaitól, témájától és a megvalósító fiatalok igényeitől függ, amely speciális megközelítési módot és képességeket, készségeket igényel a segítők részéről.

A 2018 óta lezajlott szolidaritási projektek tapasztalatai alapján elmondható, hogy a kezdeményezések sikerességét nagyban meghatározza, hogy a coach milyen módon és minőségben tudja támogatni a fiatalokat; aktív szerepvállalásuk fontos eleme annak, hogy a fiatalok tanulási folyamata, illetve az általuk kezdeményezni kívánt társadalmi változás eredményes legyen. Jelen kiadvány tartalmának, témáinak és megközelítési módjának alapját egyrészt a szolidaritási projekteket megvalósított fiatalok, az őket támogató szervezetek, illetve a coachok körében végzett kérdőíves felmérés eredményei jelentik. Emellett a Nemzeti Ifjúsági Tanács a Tempus Közalapítvány közreműködésével fókuszcsoportos beszélgetéseket tartott aktív coachok bevonásával, továbbá 2022 februárjában megvalósult egy, az ifjúsági területen tapasztalattal rendelkező szakembereknek szóló műhelymunka is.

A kérdőíves felmérés, a fókuszcsoportos beszélgetések, valamint a megvalósult képzés tapasztalatai alapján fontosnak éreztük, hogy az Európai Szolidaritási Testületben (European Solidarity Corps – ESC) megjelenő coach szerepet külön válasszuk a közbeszédben, valamint a más szakmai területeken használt coach szereptől. Ahogy az a kézikönyvből is kiderül, a két szerep sok ponton egyezik, ugyanakkor a szolidaritási projektek jellemzői, illetve a fiatalok mint a segítő tevékenység célcsoportja miatt az ESC coach sok tekintetben különbözik a többi területen megjelenő coachoktól. Ezt megnevezésében is szeretnénk láttatni, így ESC coach vagy segítő megnevezéssel utalunk az anyagban az Európai Szolidaritási Testület szolidaritási projektjeiben jellemző coach szerepre, és igyekszünk minél inkább körülhatárolni a szerep specifikumait.

Szeretnénk köszönetet nyilvánítani minden olyan fiatalnak, szervezeti képviselőnek és ifjúsági szakembernek, aki tapasztalatainak megosztásával hozzájárult a fejlesztő folyamathoz és a kézikönyv elkészítéséhez.



1. Az Európai Szolidaritási Testület célkitűzései, prioritásai és keretei

Az Európai Szolidaritási Testületet (European Solidarity Corps – ESC) 2018-ban indította útjára az Európai Bizottság. A program alapvető célja, hogy lehetővé tegye a fiataloknak, hogy a közösségekben rejlő erő és potenciál felhasználásával adjanak választ társadalmi ügyekre, problémákra, a jelen kihívásaira, valamint közösen alakíthassák a jövőjüket. A célok között kiemelt hangsúlyt kap a társadalmi befogadás, a fenntarthatóság, a digitalizáció, valamint az aktív társadalmi részvétel és a különböző éves célok előremozdítása, amelyek valamilyen aktuális kihívásra reagálnak, mint például 2021-ben az egészséges életmód népszerűsítése és az egészségügy segítése. A program támogatásával megvalósítható projektek több szinten is hatással vannak a bennük részt vevőkre: növelik a társadalmi elkötelezettségüket, valamint hozzájárulnak személyes fejlődésükhöz. Mindez pedig egy intenzív tanulási folyamatot jelent a résztvevők, a projektmegvalósítók és szervezetek, valamint a helyi közösség számára egyaránt.

Az Európai Szolidaritási Testület különböző projekt típusok megvalósítását támogatja, ezáltal sokféle lehetőséget tesz elérhetővé mind a részt vevő fiatalok, mind a szervezetek számára. Az Európai Szolidaritási Testület révén megvalósuló tevékenységek téma, cél, hossz és földrajzi kiterjedés tekintetében is széles skálán mozoghatnak.

Az Európai Szolidaritási Testület pályázatainak fókuszában a következő témák állnak:

- a **befogadás és a sokféleség** előmozdítása a társadalomban;
- a **fenntarthatóság és a környezetvédelem támogatása**: a projektek „zöldebbé” tétele, valamint a részt vevő személyek és szervezetek környezeti szempontból fenntartható és felelős magatartásának ösztönzése;
- a **digitális átállás** elősegítése olyan projektek és tevékenységek révén, amelyek fejlesztik a digitális készségeket, a digitális jártasságot és a digitális technológiában rejlő kockázatok és lehetőségek megértését;
- az ifjúság demokratikus folyamatokban való **részvételének, polgári szerepvállalásának és társadalmi aktivitásának** előmozdítása;
- valamint 2024-től az **egészséges életmód és a mentális jóllét és egészség** elősegítése, beleértve a hátrányos helyzetű csoportok támogatását;
- és az olyan **újítások, innovatív módszerek** bevezetésének támogatása, amelyekkel társadalmi kihívásokra lehet reagálni.

Önkéntesség

A szervezetek vagy intézmények önkéntesség révén egyéni, illetve csoportos szinteken vonhatnak be munkásságukba 18–30 év közötti fiatalokat. Ezek a projektek különböző témákban és több mint 50 országban valósulhatnak meg. **Az egyéni önkéntes tevékenységek 2 hét-12 hónapig, a csoportosak pedig 14-59 napig tarthatnak.** Az önkéntesek mindkét típus esetében heti 30-38 óra önkéntes tevékenységet végeznek. A csoportos önkéntes projektek résztvevőinek létszáma minimum 5 fő.

Ezekre a projekt típusokra csak minőségi tanúsítvánnyal rendelkező szervezetek pályázhatnak.



Szolidaritási projektek

Szolidaritási projekteket 18-30 éves fiatal felnőttek valósíthatnak meg azzal a céllal, hogy a közösségükben lévő kihívásokra reagáljanak.

A fiataloknak regisztrálniuk kell az Európai Szolidaritási Testület portálján, és ugyanazon országban (jelen esetben Magyarországon) kell lakóhellyel rendelkezniük. Projektjük hossza 2-12 hónap között mozoghat, amely alatt pozitív változást kívánnak elindítani saját helyi közösségeikben. Szolidaritási projektek elsődlegesen nemzeti vagy helyi szinten valósulhatnak meg, de van lehetőség határmenti együttműködésekre is. A projektek kapcsán fontos, hogy azok céljai összhangban álljanak **az EU által meghatározott prioritásokkal.**



Jelen kiadvány kiemelten ezen pályázattípusok szakmai támogatásához és megvalósításához nyújt segítséget.

Kedvcsinálóként ajánljuk az alábbi videót:



Humanitárius segítségnyújtás

Az Európai Szolidaritási Testület része az **Európai Önkéntes Humanitárius Segítségnyújtási Testület**, amelynek keretein belül külföldi önkéntesek igyekeznek harmadik országbeli rászorulóknak életkörülményeinek javítani azáltal, hogy csatlakoznak egy helyi szervezet munkájához.



2. Az szolidaritási projektek keretrendszere, célkitűzései

A szolidaritási projektek olyan hazai tevékenységek, amelyeket 18-30 éves fiatalok minimum 5 fős csoportja kezdeményezhet és valósíthat meg azért, hogy európai uniós támogatással valamilyen helyi közösségi kihívásra keressenek választ egy 2-12 hónapos projekt keretében. Az egyik legfontosabb kiindulási pont, hogy a résztvevők világosan meghatározzák a témát, amivel foglalkozni kívánnak, kijelölik azt a területet saját helyi közösségükben, amelyen változást szeretnének elérni. A csapatoknak ezen kívül fel kell mutatniuk a hozzáadott európai értéket is; a részvétel harmadik kulcsfontosságú eleme pedig a nemformális tanulási tapasztalat tervezése és nyomonkövetése.

A tervezést a szolidaritastestület.hu honlap **Tippek, segédanyagok szolidaritási projektekhez aloldala** nagyban segítheti.



A szolidaritási projektek jellemzően a következő szakaszokból állnak:

Előkészítés (igények felmérése, célok meghatározása, pályázatírás) – Ehhez az **alábbi linken** található hasznos információk.



- **Megvalósítás** (a tevékenységek megvalósítása)
- **Utánkövetés** (a projekt értékelése, valamint az eredményeik kommunikációja, beszámoló készítése)

Azoknak, akik szolidaritási projektben való részvételhez csoportot szeretnének alakítani, regisztrálniuk kell az **Európai Szolidaritási Testület Portálján**, ahol saját profil létrehozása után a Testület tagjává válhatnak. A tevékenységek megvalósítására abban az országban kerül sor, ahol a csapattagok hivatalos lakcímmel rendelkeznek, vagy egy azzal szomszédos országban. A pályázat benyújtása két formában lehetséges: informális ifjúsági csoportként vagy bejegyzett szervezetként, intézményként vagy céggként.



A pályázás folyamatáról az alábbi linken keresztül érhető el információk:



A résztvevők munkáját ESC coachok támogatják; olyan személyek, akik tapasztalattal rendelkeznek az ifjúsági munka terén, végigkísérik a fiatalok csoportját a projekten és támogatják a részvételüket az egyes szakaszokban, ők maguk azonban nem a csoport tagjai. A fiatalok egy vagy több coach támogatását is igénybe vehetik, akiknek kiemelt feladataik:

- a csapat segítése az előkészítésben, a megvalósításban és az értékelésben;
- a tanulási folyamat sikerességének, valamint
- a tanulási eredmények azonosításának és dokumentálásának támogatása.

A legfontosabb pontok, amelyekre a tervezés és a pályázatírás során érdemes odafigyelni (a pályázatírásról egy későbbi fejezetben még részletesebben írunk):

- A projekt témája és célkitűzései illeszkedjenek a program prioritásaihoz, céljaihoz, amelyekről az **Európai Szolidaritási Testület hivatalos oldalán** lehet bővebben olvasni.
- A projektmegvalósítók határozzák meg, hogy a helyi közösségükön belül ki lesznek a tevékenység célcsoportjai, és mérjék fel, hogy valóban igény van-e a változásra, amelyet a projektekkel szeretnének elérni.
- A tevékenységgel elérni kívánt hatások megfogalmazása, beleértve a megvalósító fiatalok tanulási eredményeit.
- Annak ellenőrzése, hogy a tervezett tevékenységek valóban elősegítik a célkitűzések elérését, alátámasztják az elérni kívánt hatást.
- A projekt mindhárom szakasza legyen áttekinthető és teljes, a feladatokhoz kapcsolódjanak felelősök.
- Legyen feltüntetve a tanulási folyamatok nyomon követésének módja és dokumentáltsága.
- A szöveg térjen ki a résztvevők közötti együttműködések és kommunikáció, valamint a gyakorlati intézkedések minőségére, csatornáira és módszereire.
- A projekteredmények értékelésének, kommunikációjának és láthatóvá tételének minősége, amelyhez az **5+1 kérdés a hatékony kommunikációhoz című cikk** nagy mértékben jelenthet segítséget.



3. Az ESC coach feladatai az előkészítés, megvalósítás és utánkövetés során

Ahogy magukat a szolidaritási projekteket három szakaszra osztjuk, ugyanúgy kell megtennünk mindezt az ESC coachok feladatai kapcsán. Ezek pontos meghatározásához segítséget jelent a pályázatokhoz készített központi útmutató és az elmúlt években ESC coachként közreműködő szakemberek és pályázók tapasztalatai.

Előkészítés

Az előkészítési fázis elsősorban a koncepció megalkotását (igények felmérése; annak ellenőrzése, hogy a célcsoport tekintetében releváns-e a kihívás, amelyre a projekt épül), a tervezést, valamint magát a pályázat megírását és benyújtását jelenti. Segítői szerepben tapasztalatot szerzett ifjúsági szakemberek visszajelzése alapján az ESC coachnak célszerű már ezen a ponton bekapcsolódnia az Európai Szolidaritási Testület és a pályázati forma tekintetében szükséges alapinformációk átadásával, valamint azzal, hogy segít megvilágítani és kontextusba helyezni a célokat, feltenni a tisztázandó kérdéseket. A projekt részleteinek meghatározása és kidolgozása a megvalósító fiatalok feladata, az ESC coach ebben a fázisban a célok, az elérni kívánt hatás és a tevékenységek összefűzésében, illetve az irányok kijelölésében támogatja a csapatot.

Ezen a ponton az ESC coach legfontosabb feladatai:

- A pályázat megírásának szakmai támogatása.
- Már ebben a fázisban szükség lehet konfliktuskezelésre, mivel előfordulhat, hogy a fiatalok között az ötletek és a megvalósítás terén ellentétesek az elképzelések.
- Konzultáció, amelynek célja, hogy a csoport a közös alapokat meghatározza.
- A tervezési fázissal kapcsolatos feladatok támogatása
- Ami talán a legfontosabb ezen a ponton: lefektetni az együttműködés keretrendszerét, hogy pontosan milyen feladatokat vállalnak a fiatalok, a befogadó szervezet és maga a coach.

Az alábbi linken mindehhez hasznos tippek találhatóak:



Megvalósítás

Amennyiben a pályázat támogatást kap, kezdetét veszi a megvalósítás fázisa, amelyben kiemelt fontosságúvá válik az ESC coach és az általa végzett tevékenység. Hogy pontosan miben is kell segítenie a projektdőszakban az ESC coachnak, azt minden esetben a fiatalok, az általuk tervezett tevékenységek és igények figyelembevételével kell meghatározni; az alábbiak azonban a segítő kötelező feladatai közé tartoznak:

- Az első és legfontosabb feladat a **coaching alkalmak** (konzultációk, támogató beszélgetések) megtartása. A felmérésünk alapján az ideális gyakoriság átlagosan havi kettő másfél-két órás alkalom. Ezek során elengedhetetlen a megfelelő visszajelzések adása a résztvevőknek, a fiatalok rávezetése egy-egy probléma megoldására és a közös értékelés. Az alkalmak gyakoriságát meghatározó tényezőket (a fiatalok igényei, problémák, fejlesztendő pontok, a projekt témája és összetettsége, a coaching célja és a fiatalok kompetenciái) érdemes figyelembe venni, és ezek alapján specifikálni a folyamatot.
- **Motiválás és a fiatalok támogatása** annak érdekében, hogy az előzetesen kitűzött egyéni és csoportos céljaikat elérjék.
- **Folyamatos kommunikáció és kapcsolattartás a résztvevőkkel**, konfliktusok és felmerülő problémák kezelése, csapatkohézió kialakítása és erősítése.
- Az egyes események és projektelemek tervezésének és megvalósításának segítése.
- **Tanulási folyamat támogatása** csoportos és egyéni szinteken.
- Fontos, hogy az ESC coach az egyes események szervezésében csak akkor működjön közre, ha az valamilyen speciális ismeretet igényel, amelynek a birtokában van a korábbi tapasztalatai alapján.

Utókövetés

A megvalósítást követően sem ér véget az ESC coach munkája, mivel a szolidaritási projekteknél is szükség van az utókövetésre, amelynek elemei:

- a projekt sikerességének értékelése, a tapasztalatok feldolgozása és kiértékelése a részt vevő fiatalokkal közösen;
- a tanulási folyamatok értékelése;
- a beszámoló elkészítése közben felmerülő kérdések megválaszolása;
- a fiatalok által megvalósított disszemináció támogatása.

Előkészítés	Megvalósítás	Utókövetés
szakmai támogatás a pályázati anyag előkészítésében és megírásában felmerülő konfliktusok kezelése az együttműködés keretrendszerének lefektetése a megvalósító fiatalok tanulási céljainak meghatározása	igény esetén a tevékenységekhez kapcsolódó szakmai támogatás a megvalósító fiatalok motiválása folyamatos konzultáció és kapcsolattartás a tanulási folyamat támogatása egyéni és csoportos szinten	a tapasztalatok feldolgozása, értékelése a fiatalokkal közösen a tanulási folyamatok értékelése a projektzárással kapcsolatos munkálatok segítése

1. ábra: A coach feladatai az egyes szakaszokban (saját szerkesztés)

A következő fejezetekben térünk rá az ESC coachok fent felsorolt tevékenységeihez kapcsolódó legfontosabb kompetenciákra és tudásanyagra.



4. Az ifjúsági munka kapcsolódó szak módszertani és elméleti áttekintése

A szolidaritási projekteknél közreműködő ESC coachok esetében nélkülözhetetlenek az ifjúsági szektorban szerzett tapasztalatok. Ugyanakkor az ifjúsági munka egy nagyon széles horizonton mozgó és sok területet magában foglaló tevékenység, ebből adódóan a pontos fogalommagyarázat sem egyszerű. Az Európa Tanács az alábbi definíciót határozta meg¹: „Az ifjúsági munka tág fogalom, amely a fiatalok által, a fiatalokkal és a fiatalokért, illetve egyénileg vagy csoportosan végzett társadalmi, kulturális, oktatási, környezetvédelmi és/vagy politikai jellegű tevékenységek széles körét foglalja magában. Az ifjúsági munkát fizetett, illetve önkéntes ifjúságsegítők végzik, és a fiatalokra és az önkéntes részvételre összpontosító, nemformális és informális tanulási folyamatokon alapul. Az ifjúsági munka lényegében társadalompolitikai tevékenység, amelynek célja, hogy a fiatalokkal és társadalmi közegükkel való együttműködés révén előmozdítsuk a fiatalok aktív részvételét az adott közösség életében és a döntéshozatalban.”

Ifjúsági munka alatt, szűkebben véve, a célcsoport iskolarendszeren kívüli, nemformális módszerekkel történő fejlesztését, támogatását értjük. Kulcsszavai az énkép kiteljesítése, önismeret, öntevékenység, közösségi párbeszéd, csoportosocializáció, felkészítés, szabadidős tevékenység, informális tanulás. Egyik legfontosabb kritériuma, hogy a szakemberek helyben, a fiatalok saját közösségeiben végzik. Ebben az értelemben egy szolidaritási projekt szakmai támogatása ESC coachként természetesen része annak a fogalomrendszernek, amit ifjúsági munkának nevezünk. Hiszen mindkettő alapja az önkéntesség és a bizalom, hogy a fiatalok és a velük foglalkozó szakemberek együtt fejlődnek, egyik legfontosabb részét pedig a nemformális oktatási és tanulási folyamatok képezik. A megvalósulás során a fiatalok és a szakemberek egyenlő felekként vesznek részt, közösen építik fel és tartják fenn a kapcsolatukat.

A szolidaritási projekteknél résztvevő ESC coachok esetében – az általuk elvégzendő támogató munka során – az ifjúsági munka területei közül a nemformális oktatás, az ifjúsági közösségfejlesztés, valamint az aktív állampolgárrá nevelés feladata emelkedik ki a leginkább.

A **nemformális tanulás** fejleszti a tanulás kompetenciáját, az egész életen át tartó tanuláshoz (lifelong learning) szükséges kompetenciákat külön-külön, illetve együttesen is, valamint az úgynevezett cselekvési kompetenciákat, amelynek pillérjei több kulcskompetenciának is fontos részét képezik. Ilyenek például a kritikai gondolkodás, a problémamegoldó képesség, a kezdeményezőkézség, a társadalmi, gazdasági és politikai összefüggések ismerete, vagy éppen a szociális kompetenciák. A tanulási folyamat gyakorlatias és problémaorientált, valamint társas és kölcsönös, tervezett, rendszerezett, de ugyanakkor flexibilis is.

A nemformális tanulás lényege abban a sajátosságban rejlik, hogy a fiatalok úgy tanulnak, hogy közben pozitív tapasztalatokat és sikerélményeket szerezhetnek, mindezekből pedig önbizalmat meríthetnek. A folyamatok során megismernek másokat, eddig ismeretlen szituációkban és új területeken próbálhatják ki magukat. A siker részben azon múlik, hogy a résztvevők mennyire tudják az új ismereteiket a már meglévőkhöz kapcsolni.

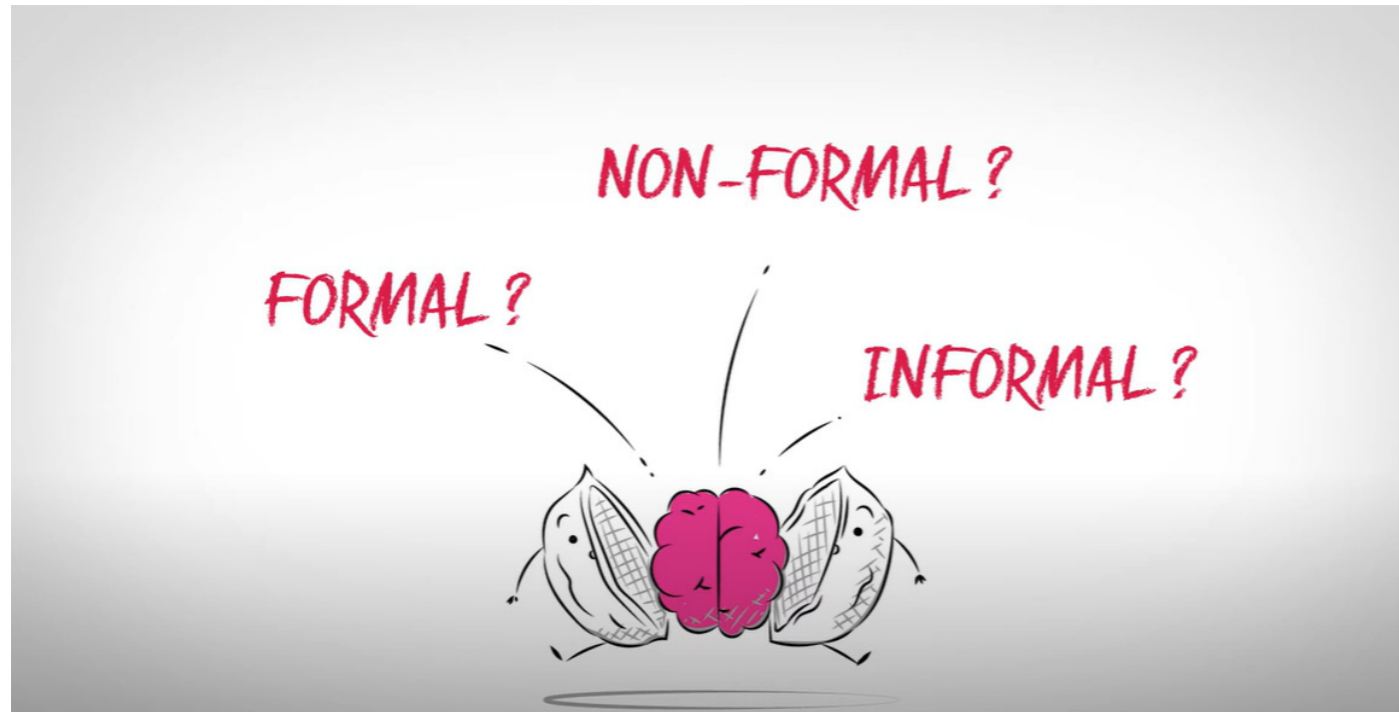
Az ESC coachnak célszerű a fiatalokkal beszélgetve az előzetes igényeiket és tudásszintjüket felmérve meghatározni, hogy a nemformális oktatás keretei között:

- a projekt megvalósításához kapcsolódóan milyen kompetenciákat és skilleket fognak fejleszteni, ezekhez pedig milyen módszerek és eszközök lesznek a segítségükre;
- milyen általános, a mindennapjaik során is hasznosítható tudást szeretne átadni a számukra (ami nem feltétlenül kapcsolódik a projekt céljaihoz és gyakorlati megvalósításához);
- vannak-e olyan specifikus területek (pl. interkulturális kommunikáció, esélyegyenlőség), amelyek fejlesztéséhez és a tudásátadáshoz szükség van külső szakemberek bevonására;
- ezek alapján kell meghatározni a tanulási célokat, amelyekről külön fejezetben is írunk.

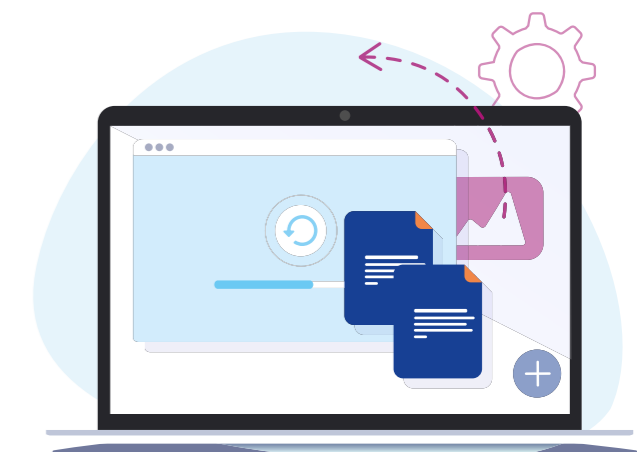
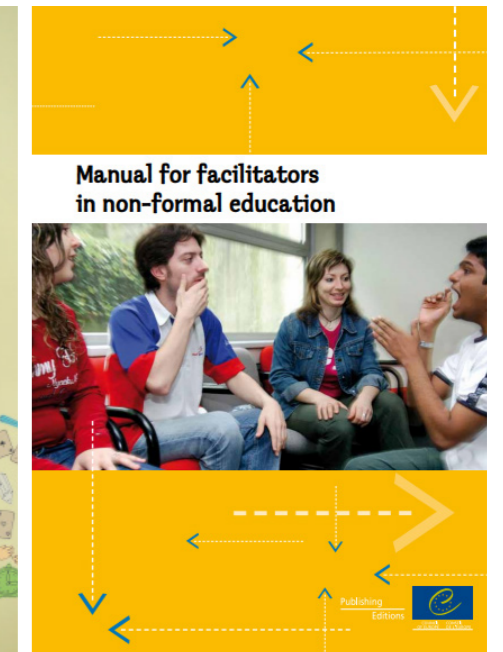
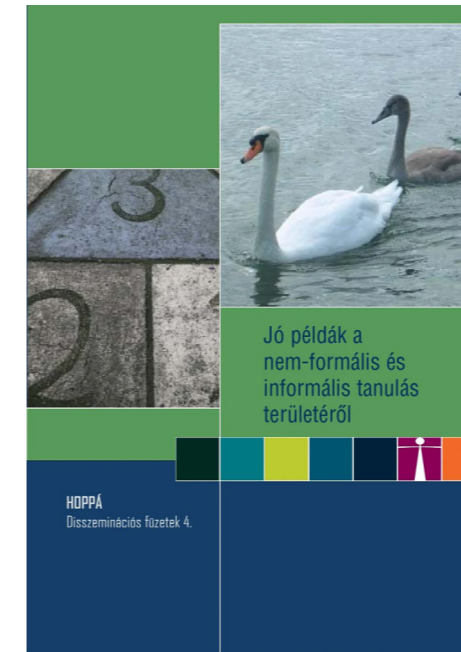
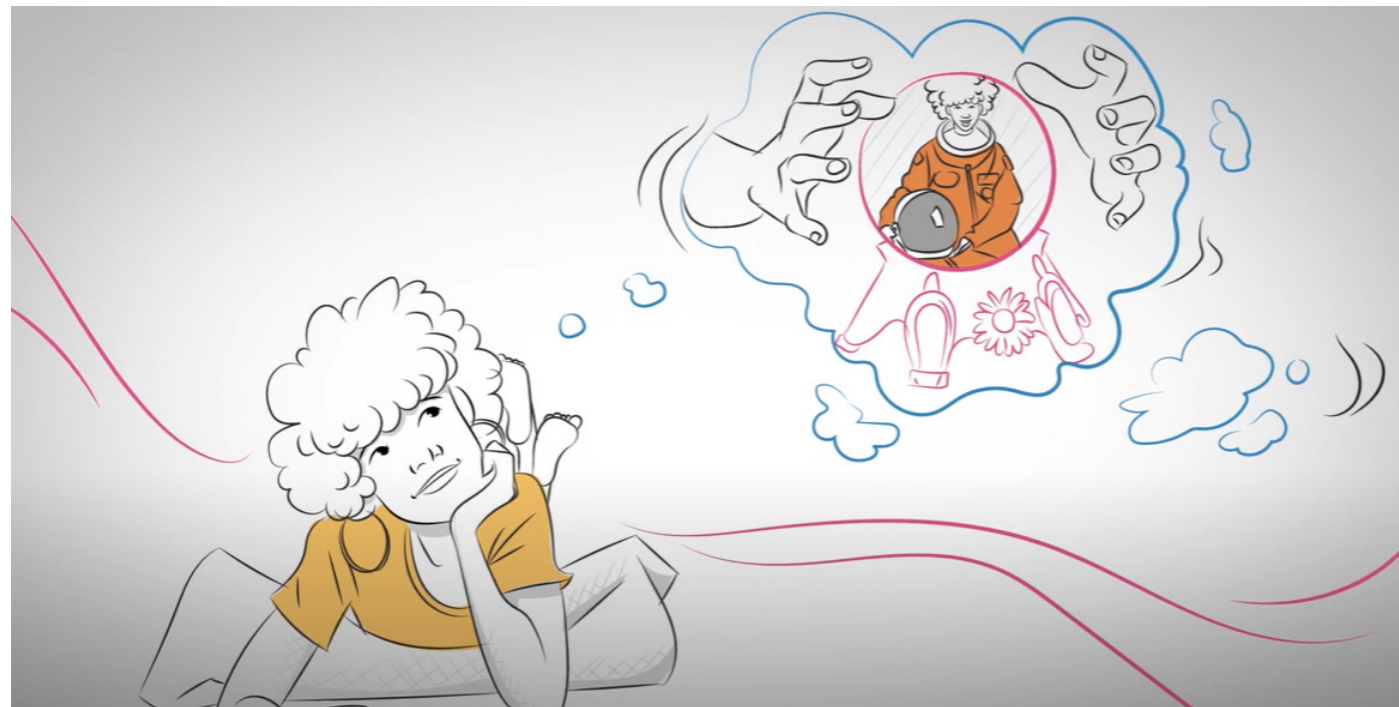
Ezekről részleteiben a tanulási célok meghatározása és nyomon követése című fejezetben írunk.

¹ Európa Tanács (2017), A Miniszteri Bizottság CM/Rec(2017)4 számú ajánlása a tagállamoknak az ifjúsági munkáról, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680717e78 (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

A nemformális tanulás kapcsán az alábbi videókat ajánljuk megtekintésre:



Olvasásra pedig ezeket a kiadványokat ajánljuk:

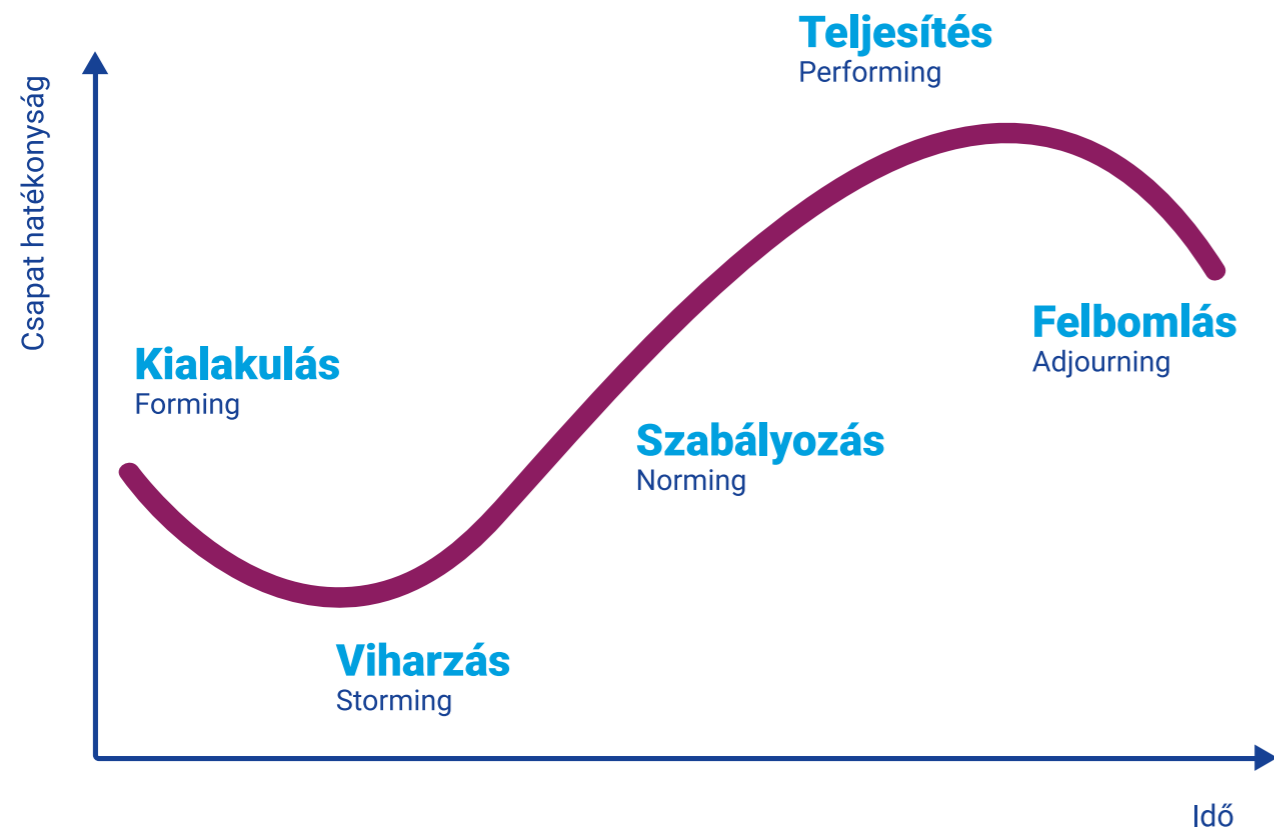


Az **ifjúsági közösségfejlesztés** egy olyan aktivitás, ami azt szolgálja, hogy egy cselekvési szándék megfogalmazódjon – és jelen esetben egy projekt megvalósításával végbe is menjen. Ennek elérése érdekében a fiatalok közösen, csapatban kezdenek el dolgozni, és szereznek tapasztalatokat. A rendelkezésre álló eszközök képesek arra, hogy elősegítsék a fiatalok önismeretének erősödését, képességeik és készségeik fejlesztését, az együttműködési képességek javítását.

A **közösségfejlesztés folyamatát** három klasszikus fázisra oszthatjuk (gyűjtés, összpontosítás, cselekvések), amelyek közül az első jelen esetben már adott, ugyanis a ESC coachnak egy kész közösséggel, csapattal kell együtt dolgoznia. Az összpontosítási fázisban az aktivitásra kész csoport tagjai a rendszerezés, az elemzés és a tervek készítése feladataiban vesznek részt. Itt a fő feladat a fiatalok összehangolása, a kooperáció megszervezése és a konfliktusok, súrlódások kezelése. A cselekvés fázisában valósulnak meg a tervek és érik be az előkészítő munka. A tapasztalatok szerint a közösségfejlesztés ideális hossza fél és két év közötti, mivel azonban itt a fiatalok már ismerik egymást, ez az időszak lényegesen lerövidül, így egy 12 hónapos projekt több mint optimálisnak tekinthető a közösségfejlesztés szemszögéből. Ehhez a munkához nélkülözhetetlenek a csoportdinamikai ismeretek, mivel minden közösség – szinte törvényszerűen – átmegy a csoportfejlődés különböző szakaszaiban. Az ESC coachoknak ismerniük kell a csoportszerepeket, a csoportok kialakulásának folyamatát és lépéseit. Az egyes csoportok a tagok adottságai és személyisége miatt a fejlődés különböző szakaszaiba eltérő idő alatt jutnak el. A közösségfejlesztés lépéseiről, az ahhoz kapcsolódó módszerekről és szakirodalomról egy következő fejezetben szintén részletesebben írunk.

A csoportfejlődés

Az Európai Szolidaritási Testület szolidaritási projektjét megvalósító fiatalok maguk is csoportot alkotnak. De vajon tisztában vannak-e a csoportfejlődés elméletével, tudják-e, hogy csoportjuk éppen milyen fázisban van, milyen külső vagy belső segítségre, támogatásra szorulnak?²



2. ábra: Tuckman féle csoportfejlődés fázisai (saját szerkesztés)

2: N. Kollár Katalin (2004): A társas kapcsolatok, személyközi vonzalom és a csoportfolyamatok. In: N. Kollár Katalin, Szabó Éva (szerk.): Pszichológia pedagógusoknak, Osiris Kiadó, Budapest

1. Alakulás (forming)

Jellemzője a csoport tagjaival és a feladattal kapcsolatos határok kijelölése. A fázis során adatgyűjtés, szövetségesek keresése, tesztelése zajlik.

Kérdések: Kik a csoportban lévő emberek? Beleilleg-e a csoportba? Adhatom-e magam? Hogyan kell itt viselkedni?

Vezetői feladatok: idő és tér biztosítása a teszteléshez, határok definiálása, biztonság megteremtése, tiszta és világos szerződés a csoporttal, a vezetés a csoport közötti határ átláthatósága, struktúra felállítása.

2. Kavardás (storming)

Jellemzői a zavar, kapkodás, kuszaság, megakadás érzése. Előfordulhat nyílt vagy rejtett konfrontáció, konfliktusok, kétely a vezetőben és a feladat teljesíthetőségében. Központi kérdéssé válik a hatalom és a kontroll.

Kérdések: Ki itt a vezető? Kinek van itt befolyása? Ha elégedetlen vagyok, szólhatok-e? Beszélhetek-e az aggodalmaimról, a félelmeimről?

Vezetői feladatok: megtartani a határokat, nem büntetni és nem védekezni, „oké vagyok, és oké vagy” légkör megteremtése, biztosítani az alacsony (tanulásra alkalmassá tevő) szorongási szintet.

3. Rendeződés (norming)

Jellemzői a normaképzés és -kialakulás, a csoportműködés szabályozása, a szerepek felismerése és használata, az egyéni különbségek megjelenése és elfogadása, megnő a csoportkohézió és kialakulnak a játékszabályok.

Kérdések: Ki miben erős? Mivel járul hozzá a csoport munkájához? Mi a rendszer és hogy működtetjük?

Vezetői feladatok: modellt nyújtani, információkat és forrásokat biztosítani, rezonálni a csoport igényeire.

4. Egyensúlyi állapot (performing)

Jellemzői a hatékony működés, feladatteljesítés; nyíltság, nyitottság, együttműködés és támogatás; egyéni különbségek respektálása; nyílt véleménykülönbségek, elkötelezettség és nyílt kommunikáció.

Vezetői feladatok: fenntartani és működtetni a csoportot, biztosítani az erőforrásokat, motiválni, inspirálni és visszajelzéseket adni a csoport számára.

5. Leválás, gyász (adjourning)

Jellemzői a csoport megszűnése, a feladat befejeződése, ekkor történik a csoportból való kiválás.

Vezetői feladatok: segítséget nyújtani a veszteség elfogadásában, hagyni megtapasztalni a bánatot, alkalmazkodni a változásokhoz, nem támogatni a csoport megtagadását, segíteni a tényszerű feldolgozásban, moderálni a búcsúszertartást.

Empowerment

Az empowerment a hatalom átruházásának tevékenységi módja, amely megváltoztatja a hatalmi viszonyokat két dimenzióban. Az egyén szintjén az empowerment folyamata során a cél az, hogy az egyén minél több kontrollal rendelkezzen a saját élete felett, valamint ismeretátadás és készségek fejlesztése által képes legyen megérteni a hátrányos helyzetét előidéző okokat. Emellett strukturális szinten a társadalmi élet azon területével foglalkozik, amely fenntartja, illetve gerjeszti a társadalmi egyenlőtlenségeket, társadalmi igazságtalanságokat, és bátorítja a kirekesztett csoportokat arra, hogy legyenek hatással az életüket érintő politikai döntésekre, jóléti szolgáltatásokra.

„A hatalommal való felruházást tágan úgy definiálhatnánk, mint olyan fejlődés és kiteljesedés, mely elősegíti az egyén képessé válását arra, hogy saját életét és viselkedését irányítani tudja.”³ Az empowerment célja az individuális és közösségi erőforrások, erőtartalmak felismertetése, feltárása, kiaknázása és „képessé tevés” ezek használatára. A következő mindennapi önszerveződések foglalja magában: személyes szinten az erőforrások mobilizálásának képessége; a csoport szintjén a hálózati munka és az önszerveződés támogatása; intézményi szinten pedig a polgári részvétel és a szociálpolitikai beavatkozás.

A téma mélyebb kifejtése után érdeklődők számára ajánlott szakirodalom a hivatkozásban érhető el.⁴

3: Németh L. (2011): Empowerment – képessé tétel, felhatalmazás. Előadás anyaga, ppt-bemutató. MTA Gyerekszegénység elleni Program. http://www.gyerekesely.hu/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=23:a-gyep-munkatarsainak-eloadasai-valogatás&Itemid=73 (Letöltés ideje: 2022. február 27.).

4: Sazan, E. (2005). Empowerment and Community Planning, <http://www.mpow.org/> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Az **aktív állampolgárrá nevelés** az ifjúsági munka egyik fő célkitűzése, azaz hogy a fiatalokat a közösségi, a helyi és a szélesebb értelemben vett társadalmi életbe, döntéshozatalba és véleménynyilvánításba bevonja; aktivitásra ösztönözze, bátorítsa és támogassa őket. Definíció szerint „az aktív állampolgárság arra a törekvésre utal, amikor valaki a saját közösségéért cselekszik úgy, hogy részt vállal a közösség gazdasági terheiben, közösségi és önkéntes munkát végez, és más tevékenységet is végez annak érdekében, hogy a közösség minden tagjának jobb legyen az élete.”⁵

A fiatalok társadalmi részvételének legfontosabb formái:

- a részvételre oktatás
- az információk eljuttatása a fiatalokhoz
- a fiatalok programjainak és kezdeményezéseinek támogatása
- a fiatalok szervezeteinek támogatása
- a fiatalok részvétele civil szervezetekben
- a fiatalok részvétele a helyi és regionális ügyekben
- ifjúsági tanácsok, ifjúsági parlamentek és fórumok támogatása



3. ábra: Az ifjúsági részvétel fokozatai – egy elterjedt megközelítés, a „létramodel” (saját szerkesztés)

Az ifjúsági részvétel fokozatait Hart (1992) létramodelleje alaposan és ma is aktuálisan mutatja be. Ennek segítségével szemléltethető az, hogy a fiatalok milyen mértékig és milyen hatásokkal tudnak bekapcsolódni egy adott folyamatba. Az első három szintet hiányos részvételi formáknak, a negyedikről felfelé lévő szinteket valódi részvételi formáknak nevezzük.

1. A fiatalok manipuláció alatt állnak: Ilyen esetekben a felnőttek arra használják a fiatalokat, hogy támogassák ugyan az adott ügyet, folyamatot, azzal a látszattal, hogy ez a fiatalok kezdeményezésére indult, de valójában csak szócsövekként alkalmazzák őket.

2. A fiatalok mint dísz jelennek meg: Ennél a részvételi fokozatnál a fiatalokat arra használják, hogy segítsék vagy támogassák az adott ügyet közvetett módon, de itt nem tüntetik fel úgy, mintha a fiatalok kezdeményezése lenne az adott projekt.

3. A fiatalokat jelképesen meghallgatják: Ebben az esetben a fiatalokat ugyan meghallgatják, de szinte semmilyen módon nem tudják befolyásolni a dolgokat, és valójában nem részesei a folyamatnak.

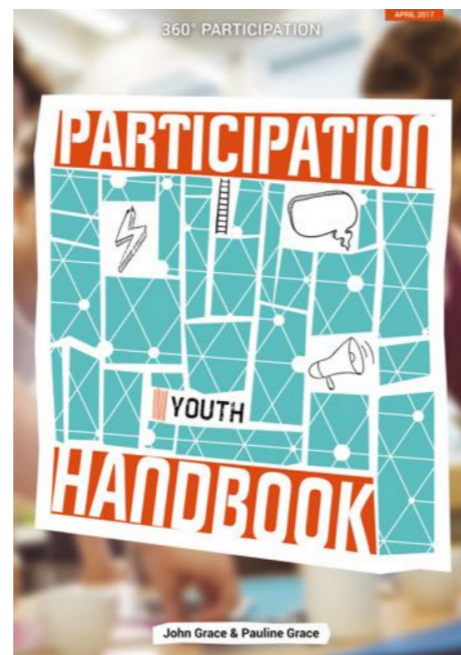
4. A fiatalok jogosultságot szereznek és információkhoz jutnak: A fiatalokat valamilyen specifikus szereppel bízzák meg, és tájékoztatást, információt is kapnak arról, hogy milyen tevékenységben vehetnek részt. A kezdeményezés nem feltétlenül a fiatalok részéről indult, de bevonódnak a megvalósításba. Ennek a fázisnak lényeges nevelő hatása van a kritikai gondolkodás és hozzáállás kialakítása szempontjából, mivel a felnőttek hozzásegítik a fiatalokat ahhoz, hogy reflektálhassanak, gondolkodhassanak vagy tanulhassanak a folyamat során.

Az aktív állampolgárrá nevelésre számos megközelítés és jógyakorlat létezik – az alábbi linkeket ajánljuk:



6: Roger A. Hart – Children’s participation. From tokenism to citizenship, Unicef International Child Development Centre, Florence (Italy) 1992 https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf

5: Kiskompasz, Kézikönyv a gyermekek emberi jogi neveléséhez, 5. fejezet, 226.o <https://rm.coe.int/2009-compasito-hu-with-cover/168075abf6>



5. Az ESC coach jellemzői és kompetenciái

Mit is jelent a coaching?

A coachingnak és céljainak számos definíciója létezik, a különböző szakirodalmak eltérő módon közelítik meg. A Coaching szakmai kódex tágabb értelmezésű definíciója a coachról alkotott általános célt hivatott bemutatni: „A coaching olyan, a szakmai és személyes fejlődést szolgáló tevékenységek, melyek egy egyénre vagy egy csoportra irányulnak. A coaching támogatja az ügyfelet abban, hogy saját erőforrásait használva meglássa és kipróbálja kompetenciái fejlesztésének, döntései meghozatalának, valamint életminősége javításának alternatív módjait.”⁷

A definíciók értelmezése során fontos, hogy a coach személyt belehelyezzük az Európai Szolidaritási Testület szolidaritási projektjének környezetbe, miszerint a coach és az ügyfelek, azaz a fiatalok kapcsolata kell, hogy kidomboruljon. Az **Európai Szolidaritási Testület megfogalmazása alapján**⁸ a coach olyan személy, aki tapasztalattal rendelkezik az ifjúsági munka terén, végigkíséri a fiatalok csoportját és támogatja részvételüket, ő maga azonban nem a csoport tagja. Feladata a fiatalok támogatása az előkészítésben, a megvalósításban és az értékelésben, valamint a tanulási folyamat sikerességében; segíti a tanulási eredmények azonosítását és dokumentálását.

A szolidaritási projektben lévő segítő – a szakirodalmi definíciók alapján – nem számít klasszikus értelemben vett coachnak. Az ifjúsági segítő személye és feladatai ennél összetettebbek: a fiatalokkal folytatott munka, a tanulás támogatása, monitorozása és a megvalósuló szolidaritási projekt miatt.

Éppen ezért a coach fogalmi értelmezése mellett fontos, hogy megvizsgáljuk, hogy a Magyarországon futó szolidaritási projektek során milyen feladatokat láttak el a segítők. Ehhez a már említett, 2021-ben végzett kérdőíves kutatás eredményeit hívjuk segítségül. A lezárult szolidaritási projektek esetén a segítő nem csupán az útmutató alapján megfogalmazott coach feladatokat látta el, hanem a fiatalok szakmai hiányosságait is pótolni hivatott, így pályázatírást, projektmenedzsment, kommunikációs és adminisztratív (könyvelés, beszerzés, megrendelés, pénzügyi feladatok), valamint konfliktuskezelő feladatokat látott el.

A szolidaritási projektek esetében az ESC coach feladatai természetesen nagyban függenek a fiatalok meglévő és fejlesztendő tapasztalataitól, tudásától, a projekt jellegétől (feldolgozandó téma, programok és tevékenységek típusai stb.) és nem utolsósorban az ESC coach személyétől, tapasztalataitól és tudásától.

Az ESC coach feladatkörének jobb beazonosítása érdekében nézzük meg további jellemzőit, kompetenciáit, azok határait és az Európai Szolidaritási Testületben lévő értelmezésüket.

A kompetencia határai⁹

A coachok kompetenciájának alapját szakmai végzettségük, képzettségük, tanulmányaik és korábbi tapasztalataik adják. Az ESC coachok csak a kompetenciájuknak megfelelő területeken, illetve személyeknek nyújthatnak szolgáltatást. Minden esetben meg kell vizsgálniuk az adott projektben betöltendő szerepüket, és összevetni azt személyes tapasztalataikkal és tudásukkal. Ezért a szakembereknek érdemes részt venni az ESC coachoknak szóló képzésen, valamint áttekinteni a kapcsolódó e-learning anyagot, amely elméleti és gyakorlati kompetenciákat is nyújt feladatuk ellátásához.

A fiatalok bevonásának alapfeltételei:

- **Elvárások:** Megfelelő-e az elvárások a korosztályok tagjaival szemben (vagy túl alacsonyak/magasak)? Elkerülhető-e a túlságosan magas elvárások veszélye? – Vizsgáljuk meg a tervezett projekt kapcsán, hogy annak célkitűzéseivel a fiatalok mekkora elvárásokat támasztanak önmagukkal szemben. Abban az esetben, ha azok túl magasak, próbáljuk meg őket realisabb célok felé terelni!
- **Támogatás, fejlesztés, felkészítés:** Vannak a felnőttek részéről olyan célirányos támogató intézkedések, amelyek segítik a fiatalok szempontjainak megfelelő érvényesülését? Létezik valamiféle felkészítés számukra? – Fontos, hogy a szolidaritási projektek megvalósítása közben a coachok segítsék a fiatalok felkészítését, akár saját szaktudásukkal és tevékenységükkel, akár más szakemberek bevonásával.
- **A szociális és politikai kommunikációs folyamatok moderációja:** Érvényesül ez az elv? – Jelen esetben a belső kommunikáció moderációját tekinthetjük fontos feladatnak, amellyel külön rész foglalkozik.
- **Együttműködő tervezés:** Milyen a kooperáció szintje? – A coachnak különböző eszközökkel segítenie kell a csoporton belüli együttműködést.
- **Időkeretek:** Megfelelő-e a bevonás időbelisége? – A projekthez kapcsolódó időkeretek és időbeosztás meghatározása.
- **Szakértelem:** Elfogadjuk-e, hogy a fiatalok saját környezetük legjobb szakértői? – Fontos, hogy a coachok bízzanak a fiatalokban és abban, hogy képesek meghatározni a valós igényeiket.
- **A munkaformák:** A választott munkaformák kellőképpen illenek a fiatalokhoz? Kiegyensúlyozott az arány a szűkebb tervezés és a spontaneitás között? – A közös munka kereteinek kialakítása során a coachok vegyék figyelembe a fiatalok igényeit.
- **A részvétel valóság:** A részvétel folyamatosan és valóban megjelenik a projekt során felmerülő konkrét helyzetekben? Reálisak a projekt megvalósulási lehetőségei? – Mivel a szolidaritási projekt a fiatalok kezdeményezésére indul, ezért a részvételnek biztosítottnak kell lennie.
- **Reprezentativitás:** A fiatalok minél nagyobb számban és minél szélesebb háttérből vegyenek részt. – A szolidaritási pályázatok kapcsán a közvetlenül bevont fiatalok száma és a csapatok összetétele adott, de érdemes lehet törekedni a közvetett módon bevontak körének szélesítésére.
- **Álprojektek:** A résztvevők vajon maguk akarták az adott projektet és annak céljait, vagy felnőttek találták ki azt? – A részvételhez kapcsolódó pontban tett megállapításnak itt is igaznak kell lennie.

7: Coaching szakmai kódex (az ICF, az EMCC és az AC etikai kódexei alapján, 2011. november 23.) www.coachfederation.org; fordítás: Szakmai Kódex coachok számára: Coaching Szakmai Kódex 2011. november 23. <https://docplayer.hu/3190585-Szakmai-kodex-coachok-szamara.html> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

8: <https://szolidaritastestulet.hu/szolidaritasi-testulet-palyazati-utmutato-2022-hu.pdf> 51. oldal (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

9: Az International Coaching Federation, a legnagyobb nemzetközi coaching szövetség ajánlása a coachokra vonatkozó egységes kulcskompetenciák tekintetében: International Coaching Federation (2021). Code of Ethics. <https://coachingfederation.org/app/uploads/2021/01/ICF-Code-of-Ethics-1.pdf> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Képzés, személyes fejlődés és szakmai tapasztalat az ifjúsági területen

A coaching szakterületén jelentős mennyiségű elméleti és empirikus ismeret halmozódott fel, az ESC coachok gyakorlata pedig általában erre a jól megalapozott tudásra épül. A szolidaritási projektekben közreműködő segítők már csak a program – egyelőre – rövid története miatt sem tudtak szert tenni több éves gyakorlati tapasztalatra. Az ifjúsági területen szerzett korábbi tudások (ifjúságsegítő, tanácsadó, mentor, képző stb.) mind-mind felhasználhatók és jól integrálhatók az ESC coach szerepbe.

Az ESC coachok egyik kiemelt kompetenciája az önfejlesztés és az önreflexió, ezért nagyon fontos a személyes fejlődés, egyéni képzési utak kiépítése, valamint az ismeretek és módszerek folyamatos bővítése (pl. szakmai kutatómunkával). A különböző területekről érkező szakemberek, akik már rendelkeznek alapszintű tudással, a szolidaritási projekt keretében újabb gyakorlati tapasztalatokat szerezhetnek, méghozzá fiatalokkal együttműködve.

Az ESC coachokról általában elmondható, hogy:

- mindig szem előtt tartják saját kompetenciahatáraikat és a fiatalok által megfogalmazott igényeket,
- egyértelmű megállapodást kötnek a fiatalok csoportjával és azt be is tartják. A megállapodásnak a következőkre kell kiterjednie:
 - a projekt összefüggéseire és az egyetértésben meghatározott célokra,
 - a coach szerepére, feladataira,
 - etikai kérdések tisztázására,
 - a projekt során megvalósuló támogatás gyakorlati körülményeire (időtartam, ülések száma, helyszín stb.),
 - a fiatalok igényeire.
- biztosítják a fiataloknak a bizalmi légkört és a nyílt kommunikáció kialakulásához szükséges körülményeket,
- nem tesznek hamis vagy félrevezető kijelentéseket (pl.: képesítésük, kompetenciaszintjük tekintetében),
- nem használják ki a fiatalokat semmilyen értelemben,
- kerülnek mindennemű összeférhetlenséget,
- a tevékenységük során készített feljegyzéseket és információkat bizalmasan kezelik.



6. Kommunikációs ismeretek

A projektekben részt vett ESC coachok körében végzett felmérés és a támogató szakma tapasztalatai nyomán is alapvetés a megfelelő kommunikáció fontossága, ahogy bármilyen fiatalokkal végzett munka esetében. Az ESC coachoknak egyénileg és csoportosan is kommunikálniuk kell a csapattagokkal, megfelelő visszajelzéseket kell adniuk nekik, amihez olyan ismeretekre van szükség, mint az asszertív kommunikáció vagy az aktív figyelem technikája. A coaching alkalmak során elengedhetetlenek a megfelelő facilitatori ismeretek, valamint a konfliktuskezeléshez kapcsolódó kommunikációs technikák is.

A projektek előkészítése és a megvalósítás kezdetekor az egyéni és csoportos kommunikáció keretei között a legfontosabb, hogy kialakítsuk a kapcsolattartás kereteit (alkalmazott kommunikációs csatornák, elérhetőség, egyeztetések rendszeressége és gyakorisága stb.), a fiatalok igényeinek felmérésével és figyelembevételével. Ezen a ponton érdemes a coaching alkalmakra vonatkozó kommunikációs kereteket is kialakítani. Ezekre nem vonatkoznak különösebb előírások vagy szabályszerűségek. A felmérés tapasztalatai alapján a coaching alkalmak ideális esetben másfél-két órán át tartanak (egyéni preferenciától függően, személyesen vagy az online térben) havonta két-három alkalommal.

A coaching alkalmakon az alábbi szempontokat és iránymutatásokat érdemes szem előtt tartani:

- az ESC coach a coaching alkalmak során mederben tartja a témát,
- kérdésekkel irányítja és kontrollálja a beszélgetést,
- tényszerűleg semleges, nem értékeli,
- láthatóvá teszi a csoporttagok számára a kommunikáció kapcsolati szintjét és pozitívan befolyásolja a közös munkát,
- feltárja a mögöttes csoportfolyamatokat és gondoskodik a konfliktusok rendezéséről,
- a tények és a kapcsolatok szintjén egyaránt dolgozik; a kapcsolatok szintjén a benyomásoknak, az érzéseknek, a személyes viszonyoknak és adott esetben a konfliktusoknak is meg kell jelenniük a coaching alkalmakon megfogalmazott, verbalizált módon.

Az ESC coach a csoporttagok szövetségeseiként és pártatlan segítőjeként szolgál. Tevékenysége és tapasztalatai révén segítheti a csoportot az önálló, nyitott vitában egy adott téma kapcsán, és szükség szerint lehetséges megoldásokat is felvázolhat, de azok közül sohasem ő választ, csupán a lezajló folyamatokért felelős. Ilyenformán a tapasztalatait nyújtja a csoportnak, de nem kell beavatkoznia a vita témájába. A megjelenése és a viselkedése legyen személyes, magabiztos és precíz, ami által ő lesz a tiszteletteljes és elismerő kommunikációs stílus mintája. A csoporttal együtt ő alakítja ki a „játékszabályokat”, és figyelemmel kíséri azok betartását. Ezáltal képes a beszélgetés menetét befolyásolni és irányítani.

A következő fontos kommunikációs terep az egyéni coaching és mentorálás részterülete. Egy 2006-ban készült, kifejezetten a mentorálással foglalkozó képzési segédlet¹⁰ tizennégy kommunikációs szabályt emel ki, amelyeket egy ESC coachnak is érdemes követnie:

1. Az ESC coach kommunikációja legyen pozitív.
2. A közlés legyen világos és konkrét.
3. Mindig figyelembe kell venni és érzékelni, hogy minden fiatal különböző nézőpontból látja vagy láthatja a dolgokat.
4. Nyíltan és őszintén fogalmazni az érzelmekkel kapcsolatban is.
5. Elfogadni a fiatalok érzéseit, és megpróbálni megérteni azokat.
6. Az ESC coach kommunikációja legyen támogató és elfogadó.
7. Ne legyen kioktató.
8. Figyeljen a fiatalokra és a mondandójukra.
9. Az ESC coach használja tudatosan a metakommunikációs eszközöket, például a szemkontaktus fenntartását.
10. Hagyja a fiatalokat beszélni.
11. Kérjen visszajelzéseket arra vonatkozóan, hogy megfelelően értelmezte-e a fiatalok mondandóját a folyamat során.
12. Ugyanolyan mértékben figyeljen az érzelmi tónusokra, mint a megfogalmazott üzenetekre.
13. Kérdezzen vissza a megfelelő megértés érdekében.
14. Az ESC coach hozzon fel példákat konkrét tanácsok adása helyett.

¹⁰ Be A Mentor Program. Training Guide for Volunteer Mentors (2006) <https://www.beamentor.org/coordfrms/training%20for%20mentors.pdf> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Az említett két fő kommunikációs terepen kívül, a folyamatosan végzett segítő-támogató tevékenység és kapcsolattartás mellett a fiatalokkal folytatott mindennapi kommunikációban az ESC coachoknak kellő figyelmet kell fordítaniuk az asszertív kommunikáció és az értő figyelem technikájának alkalmazására is.

Az asszertív (erőszakmentes) kommunikáció legfontosabb részei az alábbiak:

- **megfigyelés:** lényege a tények és azok értelmezésének szétválasztása,
- **érzés:** amit megkülönböztetünk a gondolatokról,
- **szükséglet:** emberi igények felismerése,
- **kérés:** feltétele az érzelmek és a szükségletek előzetes kifejezése.

Ennek a kommunikációs formának az alapja a kölcsönösség, célja a konfliktushelyzet valódi megoldása. A segítő kapcsolat kizárólag győztes-győztes helyzet esetén tekinthető hatékonyak. Ez a fajta viselkedés azt jelenti, hogy magabiztos és egyenes közlésmóddal tudatjuk másokkal, hogy mit szeretnénk és mit nem szeretnénk.¹¹ Az asszertivitás a másik fél jogait is elfogadó, mindkét fél érdekeit kombináló viselkedésmód, amelynek során a kommunikáció őszinte, nyílt, közvetlen és hiteles.

Mindez egy tanulható kommunikációs módszer, amely mások érdekeinek figyelembevételét ötvözi az önérvényesítéssel, elősegítve a konfliktushelyzetek megoldását és az erőszakmentes kommunikációt. Éppen ezért érdemes ezt az ifjúsági területen dolgozó szakembereknek egyrészt a saját munkájuk hatékonyabbá tételére, másrészt a készség fiatalok részére történő továbbadása miatt is elsajátítani. Az erőszakmentes kommunikáció módszerének lényeges aspektusa, hogy alkalmazásának nem feltétele, hogy a partner is tudjon és/vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni. A másik fél helyzetét értelmeznünk kell a kommunikációs kapcsolatban, hogy a megfelelő viselkedést kialakíthassuk.

Az asszertív kommunikáció alkalmazott módszerei:

- **én-üzenetek:** a közlő üzenetében a történést, viselkedést tárgyyszerűen írja le, a saját érzelmeinek és a tény közvetlen hatásának megfogalmazásával (minősítés, vádaskodás nélkül)
- **aktív megfigyelés:** a tények és értelmezések szétválasztása a visszacsatoláshoz
- **modellváltás:** rugalmasság a gondolkodásban, a másik fél szempontjainak elfogadása

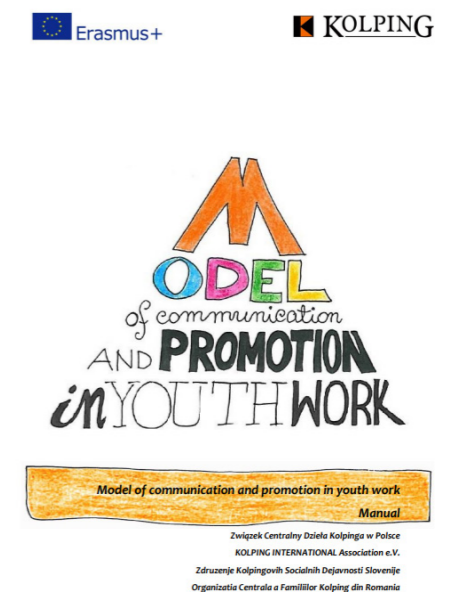
A problémahelyzetek kezelésére gyakran alkalmazott másik kommunikációs technika az **értő figyelem**, vagyis aktív hallgatás, ami feltételezi az én-üzenetek adását, mellyel visszajelezzük, mit értettünk meg a fiatalok által elmondottakból. Az aktív hallgatással mind verbális (szóbeli közlések, esetenként egyes szavak, például „aha”, „értem” stb.), mind nonverbális (gesztusok, arckifejezések) formában kifejezzük a hallottak megértését és elfogadását. Ezen túl ellenőrizni is tudjuk, helyesen értettük-e mindezeket. Az aktív hallgatás a valódi elfogadást és megértési vágyát várja el az ESC coachként közreműködő szakembertől.

A felsorolt két fő kommunikációs helyzet és alkalmazott technika mellett még számos olyan szituáció jöhet elő, ahol kommunikációs szempontból is jelentős szerep hárul a coachokra. Fontos, hogy ezek során is önazonos módon, a fiatalokra odafigyelve és őket partnerként kezelve tudjon kommunikálni.



11: Sue Hadfield, Gill Hasson – Asszertivitás, Scolar kiadó, 2012

Az asszertív kommunikációs technikákról bővebben:



7. A személyes és szakmai támogatás módszertanai

A coaching személyre szabott – megoldásorientált –, a fiatalok belső erőforrásainak mozgósítását célzó fejlesztői munka. Egy olyan interperszonális tevékenység, amely az abban részt vevők megerősítését és fejlődését támogatja az önmegvalósítás lehetőségének biztosítása mellett. A résztvevőket a saját gondolkodásuk és cselekedeteik tudatosításában, önreflexiós készségeik és a tanulásra való kapacitásuk, illetve a kreativitásuk fejlesztésében támogatja annak érdekében, hogy tudatosan és felelősen döntsenek és cselekedjenek.

A coaching fő eszközei:

- **Strukturált kérdezés**, amellyel rávezetik a fiataalt egy problémára, vagy adott esetben konkrét információkra kíváncsi a segítő személy a helyzet feltáráshoz, későbbi megoldásához.
- **Aktív hallgatás**, amelynek során a cél a legalaposabb módon megérteni a fiatalokat, motivációikat, problémáikat, elakadásait; észrevételeket és megjegyzéseket pedig csak indokolt esetben szabad tenni, akkor is a beszélgetés folytatása és továbblendítése érdekében.
- **Visszajelzések és javaslatok adása**, amelyek kulcsfontosságúak a coaching folyamatában, mivel a résztvevők ezekből tudnak tanulni igazán.
- **Fejlesztő feladatok**, amelyek kapcsolódnak a projekthez és az egyéni, valamint csoportos tanulási célokhoz.
- **„Empowerment”, vagyis az egyén képességeinek fejlesztése**, bővítése, az önirányítás és a felhatalmazás lehetőségének biztosítása, továbbá a képessé tétel arra, hogy ők maguk irányíthassák az életüket.
- **Megfelelő tér biztosítása a résztvevők számára**, hogy saját módjukon, konstruktívan álljanak a felmerülő helyzetekhez, felfedezzék belső erőforrásaikat és megtanulják használni azokat, illetve saját céljuk érdekében, terveik szerint cselekedve megvalósítsák saját megoldásaikat.

A folyamatok és a tevékenységek mindig gyakorlatiasak és cselekvésre ösztönzők, a jelenből indulnak ki és a jövőre fókuszálnak, a középpontjukban pedig a fiatalok állnak; a coach az ő céljaira koncentrál és arra, hogy egy-egy helyzet megoldásának érdekében mit és hogyan tegyenek. A projektek megvalósítása során az ESC coachok többnyire közösen, csoportban dolgoznak a fiatalokkal, ritkább az egyéni coaching. Előbbi, vagyis az úgynevezett csoportos coaching olyan beavatkozás, amelynek célja a tanulás, annak érdekében, hogy a csoport vagy team kollektív képessége és teljesítménye növekedjen. A csoportos coaching mindehhez a támogatott reflexió, az elemzés és a motiváció a változásra alapelveit alkalmazza.

A csoportos coaching gyakorlatába az alábbi pontokat és lépéseket mindenképpen érdemes beépíteni¹²:

- A bizalom kialakítása a csoport és az ESC coach között.
- Az ESC coach elmondja, hogy mi lesz a közös munka folyamata.
- Megfigyelés: az ESC coach egy munkafolyamat során vagy egy lényeges témáról folytatott beszélgetés közben figyeli a csoportot.
- Egy erősség visszajelzése: milyen kompetenciával rendelkezik a csoport?
- További megfigyelés, miközben a csoport folytatja a munkát vagy a beszélgetést.
- Egy fejlesztendő terület visszajelzése, ami általában az előző szakaszban feltárt kompetenciához kapcsolódik. Például, ha az erősség az volt, hogy a csoport nagyon sok fontos témát hoz be a beszélgetésbe, és folyamatosan magasan tudja tartani az energiaszintjét, akkor ebben a szakaszban az lehet a visszajelzés, hogy bár sok témát érintenek, egyikben sem születik döntés.
- Kísérlet: az ESC coach javasol egy kísérletet, amit gyakran ott spontán talál ki. Ennek lényege, hogy a fejlesztendő területet gyakoroltassa a résztvevőkkel annak érdekében, hogy az is be tudjon épülni a kompetenciáik közé.

A coachingról több pontban is tettünk már említést, de fontos, hogy ne keverjük össze a mentorálással. Mindkettő során egy fejlesztő, tanulási folyamat valósul meg, de a kettő nem ugyanaz. Ami közös mindkét tevékenységben, hogy az alábbi attitűdök megjelenjenek a munka során:

- **Megbízhatóság**: Ahogyan minden emberi kapcsolatban, úgy egy ilyen segítő szerepben is kiemelten fontos a bizalom megléte. Ennek a részét képezi az elérhetőség is, hogy a résztvevők tudják, számíthatnak az ESC coachra, nem tűnik el, felelősségteljesen és szilárdan elköteleződik a projekt és a fiatalok támogatása mellett.

- **Motiváltság**: A segítőknek maguknak is motiválnak kell lenniük arra, hogy támogassák a fiatalokat, mivel az ilyen jellegű munkához szükséges az elhivatottság. A korábbi ESC coachok visszajelzései alapján a fiatalok motivációjának fenntartása minden esetben neuralgikus pont, amiben segíthet, ha a résztvevők az ESC coachon magán is motiváltságot és elköteleződést látnak az ügy iránt.
- **Érdeklődés**: A nyitott hozzáállás és szemléletmód nélkülözhetetlen ehhez a fajta munkához, befogadónak kell lenni a fiatalok ötleteire és új elképzeléseire.
- **Tájékozottság**: A coaching tevékenységhez fontos a megfelelő tájékozottság, hogy a segítő naprakész tudással rendelkezzen a fiatalokat érintő információkról, és a projekthez kapcsolódóan is minél több releváns információ birtokában legyen.
- **Kitartás**: A kellő információk mellett is előfordulhatnak nehéz vagy olyan szituációk, amikre az ESC coach nincs felkészülve, ahogyan egy 12 hónapos folyamat alatt bizonyos esetekben a motivációvesztés is természetes jelenség lehet. Ilyen helyzetekben sem szabad azonban magukra hagyni a fiatalokat, mivel a coach a teljes időszakra vállalta a segítő, támogató feladatok ellátását.
- **Empátia**: Az érdeklődő és nyitott attitűd mellett ugyanennyire fontos az empátikus hozzáállás és az, hogy a fiatalok azt érezzék, hogy mellettük állnak és meghallgatják őket, akár a projekten kívüli problémáikat is.
- **Tapasztalatok megléte**: A felmérés és a fókuszcsoportos beszélgetések tanulságai megerősítették, hogy több éves, fiatalok körében szerzett tapasztalatok megléte nélkül nem lehetséges a megfelelő szintű támogatói munka elvégzése.
- **Tolerancia**: Az esetleges konfliktusok megelőzése vagy kezelése miatt érdeklődéssel kell fordulni a résztvevő fiatalok és gondolataik irányába. Ugyanennyire fontos a korábban többször emlegetett nyitottság is. Nélkülözhetetlen a tolerancia mint attitűd megjelenése az ESC coach munkájában amiatt is, hogy a fiatalok ilyen viselkedésmintát lássanak és ők maguk is beépítsék azt a kapcsolataikba.

Kapcsolódó pszichológiai ismeretek

A kapcsolódó területek pszichológiai ismeretei közül talán a tréneri munka során végzett a legrelevánsabb. A tréningek készség- és képességfejlesztésre irányuló folyamatok, és amelyek során strukturált tapasztalatszerző eljárások működtetésével a résztvevők személyes élményeket szereznek, a tapasztalati tanulás révén új ismeretekhez jutnak önmagukról, másokról, különböző helyzetekhez való viszonyulásukról. A feladatok elvégzése és a közös munka során visszajelzéseket adnak egymásnak, működnek a csoportdinamika törvényszerűségei, ezáltal fejlődnek a résztvevők szociális és interperszonális készségei is.

Ebben a folyamatban az ESC coach ugyanúgy katalizáló szerepet tölt be, mint a tréner a tanulási, fejlődési folyamatban. Általában a háttérben marad, de előlép, ha szükséges egy-egy probléma értelmezése, vagy a helyzet továbblendítése. Mindig indirekt eszközökkel dolgozik, kerülve a közvetlen értékeléseket, minősítéseket; képes függetleníteni magát saját véleményétől, ugyanakkor irányítja és szervezi a csoport munkáját. Mindehhez olyan légkört kell teremtenie, amelyben lehetővé válik a gondolatok szabad áramlására – a kulcs a személyiség fejlődési lehetőségeit aktiváló motiváció megteremtése.

Carl Rogers¹³ szerint az egyéni fejlődést elősegítő környezet három képességen nyugszik:

- **Kongruencia** alatt az őszinteséget, a hitelességet, a valódiságot érti. Minél inkább önmagát adja a tréner, vagy jelen esetben a coach, a különböző események során, annál inkább elősegíti a résztvevők konstruktív viselkedését.
- **Elfogadás**: A pozitív és nyitott hozzáállás, a résztvevők érzéseinek elfogadása, amely biztosítja, hogy felvállalják önmagukat és megfogalmazzák érzéseiket.
- **Empátikus megértés** megléte esetén lehetőség megteremtődik arra, hogy a tréner maga is pontosabban kövesse belső érzéseinek áramlását, és saját érzéseinek megfelelő, kongruens viselkedést fejtsen ki.

A coachinghoz kapcsolódóan Hans Georg Hauser¹⁴ gondolatait érdemes még megemlítenünk. Szerinte a coaching mint fejlesztő munka alapvető célja, hogy **felszabadítsa a személyekben rejlő lehetőségeket és képességeket**. En-

12: Clutterbuck, David - Further Techniques for Coaching and Mentoring, 2009

13: Carl R. Rogers (2004): Valakivé válni – a személyiség születése. Edge 2000 Kiadó, Budapest

14: Hauser, H. G. (2004). A coaching és a vezetés.

nek során a fiatalok felfedezhetik az adottságaikat, erősségeiket, értékeiket és megtalálják azokat a dolgokat, amik inspirálják őket. A folyamat célspecifikus és eredményorientált, a figyelmet a problémák megoldására helyezi. Cselekvésorientált, a hangsúly a megvalósításon van, személyre szabott, az adott szituációknak megfelelő utat választják ki a résztvevők. A kölcsönös bizalomra épül és rendszerszemléletű, mivel az emberek vannak a középpontban. Mindezek nyomán jól tettenérhető, hogy egy szolidaritási projektben hogyan jelenik meg a fiatalok fejlődése és fejlesztése a coaching eszközeivel.

Összegezve, bár az ESC coachoknak nem szerves feladata a fiatalok klasszikus értelemben vett coachingja és mentorálása, azonban az ifjúsági és támogató munkában ezek a területek és részfeladatok elkerülhetetlenek, ezért fontos, hogy tisztában legyenek ezekkel az ismeretekkel is.



8. Pályázatírás, projektmenedzsment és a munkaszervezés támogatása

A hazai viszonylatban az ESC coachok nem csak a klasszikus segítői, támogatói feladatot látják el, nagyon sok esetben előfordul, hogy a fiatalok már az ötlet pályázati űrlapba történő átültetésekor megkeresik az ifjúsági szakembert. Emiatt a hazai ESC coachok palettáján megjelenhet a projektmenedzsment¹⁵ mellett a pályázatírás és a pályázati tanácsadás is. A pályázatírás útvesztőiben segít eligazodni **A pályázatírás 5 lépése című cikk** is.



Az ESC coach feladata a projektmenedzsment végrehajtásának támogatása, a fiatalok segítése és képessé tétele, hogy az általuk megtervezett szolidaritási projektet sikeresen meg tudják valósítani. Mint ahogy már korábban mondtuk, az ESC coachok rendelkeznek tapasztalatokkal a projekt- és folyamatmenedzsmentet illetően. Viszont a szolidaritási projektek tekintetében specifikus menedzseri ismeretekre van szükség (pl. a helyi kezdeményezések). Olyan hasznos eszközöket, segédanyagokat, applikációkat alkalmazhatnak az ESC coachok, amelyek segítik a fiatalokat, hogy átlássák a szervezés és megvalósítás elemeit.

Q! App – Quality Mobility App¹⁶

A Q! applikációt a European Platform for Learning Mobility (EPLM)¹⁷ keretében fejlesztették ki, a tanulmányi mobilitás európai minőségi elveivel összhangban. Az ifjúsági területen az EPLM az ifjúsági szervezetek, kutatók, politikai döntéshozók és gyakorlati szakemberek, például oktatók és ifjúságsegítők cserekapcsolatainak és együttműködésének platformja. Arra törekszik, hogy megteremtse a feltételeket a mindenki által elérhető, magas színvonalú és fenntartható tanulmányi mobilitás fejlesztéséhez az ifjúság területén Európában.

E jövőkép megvalósítása érdekében az EPLM a nemformális és informális oktatás és tanulás terén a tanulmányi mobilitás (beleértve a vegyes és online formát is) minőségének, hatásának, ismereteinek, inkluzivitásának, részvételének, fenntarthatóságának, láthatóságának és elismerésének előmozdításán dolgozik Európában. Az EPLM a tanulmányi mobilitást az ifjúságpolitika területén úgy határozza meg, mint a fiatalok (transznacionális, regionális vagy online) mobilitását, amelyet szabadon és önkéntesen, meghatározott időtartamra, tudatosan, oktatási céllal, a helyi közösségre gyakorolt hatás vagy új kompetenciák (tudás, képességek, attitűdök vagy értékek) elsajátítása érdekében szerveznek. A projektek és tevékenységek széles skáláját öleli fel, és informális vagy nemformális oktatási környezetben is megvalósítható.

Ebben az értelemben a szolidaritási projektek is a tanulmányi mobilitás körébe tartozhatnak, mivel a közösségekre hatást gyakorolnak, a fiatalok és a helyi közösségek tagjai is új kompetenciákat fejlesztenek általuk. A mobilitás még határon belüli projekt esetén is megvalósulhat online, illetve regionális vagy helyi szinten.

T-Kit 1: Szervezetmenedzsment – Képzőknek, ifjúsági szervezetek vezetőségi tagjainak és munkatársainak¹⁸

A Szervezetmenedzsment című T-Kit az Európa-szerte működő ifjúsági szervezetek hatékony menedzseléséhez kíván hozzájárulni, a menedzsment elméleti alapjainak és azok gyakorlati alkalmazásának bemutatásával.

A kiadvány elkészítésekor a szerzők fő célja az volt, hogy a szervezetmenedzsment területén tevékenykedő képzők és multiplikátorok, valamint a kis és közepes méretű ifjúsági civil szervezetek ifjúsági szakemberei, „menedzserei” segítségére legyen.

15: A menedzsmentet alapvetően úgy definiálhatjuk, mint a kitűzött célok eléréséhez szükséges erőforrások felhasználása leghatékonyabb és legeredményesebb módjának biztosítását.

16: <https://www.qualitymobility.app/> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

17: Bővebb információk: <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/european-platform-on-learning-mobility> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

18: Letölthető innen: <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/t-kit-1-organisational-management> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Az ifjúsági szervezetek szótárában mind a menedzser, mind a menedzsment szavak kissé idegenül hangzanak. Hangsúlyozni szeretnénk azonban, hogy a menedzsment nem pusztán az üzleti gyakorlatban létezik, hiszen minden önkéntes, aki akár egy egynapos kirándulást szervez, menedzsel időt, embereket, erőforrásokat.

A T-Kit tanulmánykötet megoldást nyújt az ifjúsági szervezeteknek a hatékonyabb menedzsmenthez, azonban minden problémát nem orvosolhat, hiszen ahogy a szervezetek és az egyének, úgy a megoldások is egyediek. A kötet olyan technikákat és módszereket javasol, amelyek a szervezetek, projektek realitásaihoz igazítva segítséget nyújtanak a minőség javításához és a hatékony szervezéshez.

Trello¹⁹

A Trello egy olyan vizuális eszköz, amely megkönnyíti a projektek és feladatok kezelését a csapatok számára. Az egyedi igények szerint testre szabható felület segíti a projekt-, munkafolyamat- és feladatkövetést.

Projektünk, teendőink számára táblákat hozhatunk létre, amelyeken kártyák találhatók, ezeken belül részekre bonthatjuk a feladatokat. Minden kártya címkézhető, az pedig színezzhető és elnevezhető, ezáltal a tábláink átláthatóbbá válnak. A kártyákhoz, a munkafolyamatokhoz tagokat tudunk rendelni, akik látják és szerkeszthetik azt, de határidőket is meg szabhatunk. A feladatokat lista készítésével részletezhetjük, és miután végeztünk egy teendővel, kipipálhatjuk azt a felületen. A feladatokhoz természetesen mellékletet is tudunk csatolni. A kész kártyákat mozgathatjuk, elküldhetjük, másolhatjuk, behelyezhetjük különböző munkafázisokba. A program nagy előnye még, hogy a Trello szinkronizálna egymással mobilon és webes alkalmazáson.

Sikerek és buktatók a szolidaritási projekt pályázatok esetében

Ha a csapat megtalálta azt a helyi kihívást, amelyre reagálni szeretne, ideje kijelölni a célhoz vezető utat.

Az alábbi cikkben összefoglaltuk az 5 legfontosabb tanácsot a szolidaritási projekt megtervezéséhez.

A sikerességi tényezők mellett érdemes megnézni, melyek azok a pontok, amin elcsúszhat egy-egy pályázat. **Az alábbi cikk 7 tipikus hibát sorol fel.**



A feladatok megtervezése

Mindazt, amiről eddig szó volt, most gyakorlati szinten kell összeállítani egy tervvé, időbeosztással, a feladatok megfelelő helyre történő kijelölésével. A munkaterv a projektnek azon része, amely a leginkább látható a nagyközönség számára, ez foglalja össze, hogy miből áll a projekt. A benne szereplő feladatok pedig azok az eszközök, lépések, amelyeken keresztül eredményeket próbálunk elérni, így ezeket egymással összefüggésben kell kitalálni és megtervezni, gondolva arra, hogy a korábbi eredmények hatással lesznek a későbbiekre. Az egyes célokhoz több különböző feladatot lehet elképzelni (hogy végül melyiket választjuk, a módszertantól függ).

Tervezés és ütemezés

A legfontosabb és legkényesebb kérdés a feladatok tervezésekor az idő. Természetesen a pénzügyi, az anyagi és a humán erőforrások legalább annyira meghatározóak, de mégis az idő a projekttervezők és -menedzserek legáltalánosabb problémája, mivel a feladatok rendszerint valamiképpen kapcsolódnak egymáshoz, ezért az egyik halasztása késedelmet idézhet elő az összesben, vagy csökkentheti a köztük lévő szinergiát.

A feladatok tervezésének felvázolásakor az alábbiakat kell átgondolni:

- Mi a projekt kezdésének és zárásának dátuma?
- Az előkészítő tevékenységek is a projekt részét képezik, ennélfogva részei a munkatervnek. Ezért legalább a saját magunknak készített ütemtervben fel kell tüntetni azokat.
- Ellenőrizni kell, hogy minden célkitűzés jól meghatározott és ténylegesen megtalálható-e valamely feladatban, valamint azt is, hogy valamennyi feladat összekapcsolható-e valamely céllal.

- Milyen kölcsönhatások vannak a feladatok között? Egy feladat eredményeit hogyan használhatjuk egy következőben? Mely feladatok függenek más feladatoktól?
- Milyen előkészületekre van szükség az egyes feladatokhoz? Lehet, hogy egyes előkészítő tevékenységeket fel kellene venni önálló feladatként a tervbe.
- Az időbeni ütemezés és tervezés megfelel a környezet realitásainak? Figyelembe veszi az intézményi időrendeket (pl. iskolai vakációk)? Illeszkedik a kijelölt határidőkhöz (a pályázat benyújtásának határideje, beszámolók határideje stb.)?
- Menedzselhető? Megvalósítható?
- Vegyük figyelembe korábbi, hasonló projektek vagy tevékenységek értékelését annak érdekében, hogy tudjuk, mit tehetnénk most jobban.
- Milyen tartalékidők kerültek beépítésre a váratlan eseményekre? Milyen alternatív lehetőségeket gondoltunk végig? Mi történik, ha valamelyik feladat nem sikerül megvalósítani

Időterv és ütemezés

A tervezéséhez használhatunk időrendi táblázatot; ez annyi hónapot tartalmazzon, amennyi alatt a projekt megvalósítható. A különböző feladatokat úgy ütemezhetjük, hogy leírjuk őket egymás alá, és az egyes hónapokhoz feljegyezzük, mit kell az adott feladathoz elvégeznünk.

Gyakran számos olyan kisebb feladat és munka adódik, amelyet előzőleg el kell végezni, és amelyekkel általában nem számolunk (pl. pályázatírás, partnerekkel való kapcsolatfelvétel, a fiatalok érdekeinek felmérése, a média tájékoztatása, a helyiségek lefoglalása stb.). Ehhez hasonlóan, a projekt lezárulta után is sok feladat van még hátra: az elszámolások elkészítése, köszönetnyilvánítás, a beszámolók megírása, a projekt értékelése, utóéletének megtervezése (follow-up), a dokumentáció összeállítása stb.

A projekt feladat-idő dimenzióját az reprezentálja legjobban, ha a munkatervbe egy sor parabolagörbét képzelünk el (feladatokat, munkaszakaszokat), amelyek részben fedik egymást. Ha ezeket a kapcsolódásokat nem vesszük észre, az gyakran vezet feladatok kihagyásához, a projekt elhalasztásához, vagy soha be nem fejezéséhez.

Erőforrások menedzselése

Ha tisztában vagyunk vele, mit, mikor és hol szándékozunk csinálni, segít meghatározni a szükségleteinket, és hogy mivel rendelkezünk már ahhoz, hogy előkészíthessük és működésbe hozhassuk a programot. Az erőforrások lehetnek pénzügyiek, anyagi jellegűek és szolgáltatások (pl. tárgyalóterem biztosítása), humán jellegűek (pl. a programban részt vevő alkalmazottak vagy önkéntesek), illetve időjellegűek (hogy a projekt minden állomását hatékonyan hajtsuk végre). A rendelkezésre álló erőforrások értékelése segíti a projektek vezetőit abban, hogy meghatározzák, milyen további erőforrásokra van még szükségük (és finanszírozás vagy támogatás után nézhetnek), milyen munkatársi gárdát kell felállítaniuk (és önkénteseket bevonni erre), nekik milyen képzést kell kapniuk. Meghatározható az is, milyen partnerséget kell kialakítani más intézményekkel (pl. iskolákkal, egyéb ifjúsági projektekkel). Az erőforrások meghatározása természetesen sokkal könnyebb akkor, ha a munkatervet nagy körültekintéssel fogalmazták meg.

Időmenedzsment

Néhány tanács arra, hogyan használhatjuk ki hatékonyabban az időnket:

- Inkább előre cselekedjünk, mintsem utólag reagáljunk!
- Kerüljük a céltalan tévelygést és a semmittevést!
- Tervezzük meg a feladatokat!
- Variáljuk tevékenységeinket az időbeosztásban!
- Találjuk meg az egyensúlyt a munka és a szórakozás között!
- Találjuk meg az egyensúlyt a szakmai, családi és személyes tevékenységek között!
- Hagyjunk magunknak időt olvasásra, álmodozásra, játékra, nevetésre, gondolkodásra, társadalmi tevékenységekre, egyedüllétre, örömeire!

19: Trello App és weboldal felhasználói útmutató és tippek és trükkök (forrás: <https://trello.com/guide/tips-tricks>)

Útmutató a prioritások felállításához

A prioritások felállítása meglehetősen összetett feladat, mivel figyelniük kell arra, hogy:

- mi a sürgős és mi a fontos,
- milyen kölcsönhatások vannak a megvalósítandó dolgok között,
- mennyi idő áll rendelkezésünkre a feladat végrehajtásához és befejezéséhez.

Csapatmunka

Az eredményes szolidaritási projekthez egy jól együttműködő, hatékony csapatra van szükség. Bár a projekt sikere elsősorban a fiatalokon múlik, mások segítségére is számíthatnak a befogadó szervezet szakemberei, illetve az ESC coach személyében. Most a jó csapatmunkához szeretnénk tippeket adni.²⁰

1. Emberek és készségek

Amikor összeáll a végleges csoport, végig kell gondolni, hogy a célokat együtt el tudják-e érni, minden ehhez szükséges képességet és tudást birtokolnak-e csoportként.

2. Csoport és vezető

A projekt sikerességéhez nemcsak az kell, hogy az egyes lépéseket meg tudják valósítani a fiatalok, hanem az is, hogy a közös munka gördülékeny legyen. Ehhez szükség van egy nagyon fontos szereplőre: a csoport vezetőjére. Ő az a személy, akit felelősként, a csoport hivatalos képviselőjeként megjelölnék a pályázatban, a projekt megvalósítása közben pedig motiválja a többieket, koordinálja a közös munkát és leosztja az esetlegesen még függőben lévő feladatokat. Ennek a személynek összeszedettnek és kedvesen határozottnak kell lennie ahhoz, hogy ügyesen össze tudja fogni a csoportot.

Előre kell tisztázni, hogy ki lesz a vezető és azt is, ki milyen feladatot vállal a tudásának és az idejének megfelelően. Emellett érdemes a belső működéshez egyfajta szabályrendszert is kidolgozni: Milyen platformon fogtok kommunikálni? Milyen gyakran találkoztok majd személyesen? Mikor kell jelezni, ha esetleg valaki megcsúszott egy részfeladattal?

3. Projekt és fejlődés

A szolidaritási projekttel nemcsak a fiatalok adnak valamit a világnak, ők maguk is gazdagodnak a megvalósítás által. Ez egy nemformális tanulási lehetőség, amely során sok tapasztalatot szerezhetnek. Megtudhatják, hogy milyen megoldást keresni egy felmerülő kihívásra, megírni egy projektet, pályázatot beadni, hogyan kell menedzselni a közös tevékenységeket, feloldani az esetleges konfliktusokat, nyitni a társadalom bizonyos csoportjai, vagy éppen döntéshozói felé, koordinálni egy kiscsoportos beszélgetést, kezelni a projektort stb. A projekt kidolgozása során azt is végig kell gondolni, várhatóan milyen tanulási lehetőségek adódnak majd – így később sokkal tudatosabban reflektálhatnak a fejlődésükre.

4. ESC coach és szervezet

A projektek megvalósítása során egy ESC coach és egy szervezet is segíti a fiatalok munkáját. Az ESC coach nem lehet a csoport tagja, ő egy független szem, aki támogatja a tanulási folyamatokat, segít, ha elakadnának, vagy ha esetleg nézeteltérés alakult ki köztük.

A projekt pénzügyi támogatását – a magyar jogszabályok miatt – a befogadó szervezetnek utalják, akik eljuttatják azt a fiatalokhoz, és segítenek az adminisztrációban is.

A csapatmunka hatékony eszközei lehetnek online applikációk. A feladatok nyomon követésére ott a Trello vagy az Asana, az egymás közötti kommunikációra pedig a Flock vagy a Slack.

A projektmenedzsment témájában ajánljuk továbbá az alábbi videót:



20: 3+1 tipp a csapatmunkához – Szolidaritási szerda 4., https://szolidaritasitestulet.hu/tippek_segedanyagok_szolidaritasi_projektek-hez/31-tipp-a-csapatmunkahoz-szolidaritasi-szerda-4 (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

9. Motivációs tényezők kialakítása



Személyes hatékonyság

A fiatalok motivációjának ösztönzésében elengedhetetlen a személyes hatékonyságunk megvizsgálása. Jelenleg annyi lehetőséggel és választással birkózik meg az egyén, hogy az életben való előrejutás egyik legfőbb tényezője a megfelelő cél kiválasztása. A személyes hatékonyság túlmutat az időgazdálkodáson; egy képesség, amely átjutja cselekedeteinket, gondolkodásunkat és a környezetünkhöz való viszonyunkat.

Ki az, aki igazán hatékony?

A hatékonyság mérése az egyik eszköze lehet a coaching folyamatunknak, vagy akár magának az ESC coachnak. Mik határozzák meg egy coach hatékonyságát?

- Élvezi, izgalmasnak találja azt, amit éppen csinál.
- Érti, látja, hogy értelme, eredménye van a tevékenységének.
- Maga a tevékenység lendíti át a holtpontra.
- Tudja, hogy ő irányít.
- Csak arra figyel, amit csinál.
- Nem idegeskedik más ügyek miatt.
- Hosszú távon fenn tudja tartani a hatékonyságát.

Az egyén, azaz az ESC coach személyes hatékonyságának a megvizsgálása után, nézzük meg, hogy a folyamatra, a coachingra mi jellemző:

- a személyes erőforrásokkal és az idővel való hatékony gazdálkodás,
- feladatbeosztás, energiabeosztás, az egyén számára hatékony (rész)feladatok kiválasztásának képessége,
- szerep, feladat, tevékenység, felkészültség – a szerep megértésétől az egyéni fejlesztési terv megvalósításáig,
- a hatékony kommunikációt elősegítő eszközök azonosítása, asszertív kommunikáció,
- együttműködési képesség fejlesztése,
- nagyobb személyes felelősségvállalás, az elköteleződés mértékének növekedése,
- konfliktusok megelőzése és hatékony kezelése,
- érzelmi intelligencia,
- pozitív gondolkodás és stresszkezelés, önismeret, önkontroll,
- tárgyalástechnika,
- prezentációs technika,
- innováció, újítás.



Technikák és módszerek

A következő részben olyan eszközöket, technikákat és módszereket szeretnénk bemutatni, amelyek segíthetik és hatékonyabbá tehetik a coaching folyamatot, illetve akár a szolidaritási projekthez kapcsolódóan feladatok megvalósítását.

A cél pontos körülhatárolása.

1. A pontos cél rögzítése, felvázolása, akár pontokba szedve, rövid tömondatok formájában.
2. Határidők kitűzése.
3. Lista írása a cél elérése érdekében végrehajtandó teendőkről.
4. A lista átvizsgálása prioritás és sorrendiség szempontjából, majd ez alapján cselekvési terv készítése.
5. A lépések azonnali megkezdése a cél megvalósítása érdekében.

A GROW-modell²¹

A GROW a coaching alap-folyamatmodellje, amely leírja annak struktúráját, keretként szolgál az ESC coach számára ahhoz, hogy hogyan építse fel a coaching beszélgetést. A szakma korai képviselői többé-kevésbé intuitívan dolgoz-

tak, de idővel nyilvánvalóvá vált, hogy eredményesebb a folyamat, ha a szakaszok egy bizonyos sorrendet követnek. A modell nem egy elméletből, hanem a legjobb gyakorlatból fejlődött ki.

„A modell alkalmazásakor a kérdésekkel a tudatosság és a felelősségvállalás erősítése a cél. A GROW-modell esetében ez a kontextus, amelynek keretében a modell működik.”²²

A GROW-modell a folyamatot négy szakaszra bontja:

1. G – Goal (cél)
2. R – Reality (valóság)
3. O – Options (lehetőségek)
4. W – Wrap-up, What will you do? (cselekvés, Mit fogsz csinálni?).

Pareto-elv

A 80/20-as szabály, azaz a Pareto-elv az idő- és életútmenedzsment legfontosabb szabálya. Pareto szerint a különböző jelenségek következményeinek 80%-a az okok 20%-ára vezethető vissza. Azaz az eredményeink 80%-a a cselekedeteink és aktivitásunk 20%-ából ered. Valójában ez abban segíthet, hogy hatékonyan és sikeresen tudjunk fókuszálni azokra a meghatározó tényezőkre, melyek átszövik a mindennapjainkat, és hogy a meglévő erőforrásainkat sikeresen tudjuk felhasználni és beépíteni például a munkába, az életvitelbe (a táplálkozásba, a testmozgásba), valamint a tanulásba. Amennyiben készítünk a tennivalóinkról egy 10-es listát, azt fogjuk tapasztalni, hogy kettő ebből legalább annyit hoz, mint a maradék nyolc.

GTD-módszer

A GTD az angol „Getting Things Done” szavak rövidítése, amelyet a metodika megalkotója, David Allen publikált azonos című könyvében 2001-ben.²³ A módszertan alapja, hogy a megfelelő szervezéssel és tervezéssel a lehető legkevesebb stresszesen végezzük el a feladatainkat.

A GTD középpontjában az áll, hogy könnyítsünk a pszichés terhen, ürítsük ki az agyunkat, és az ott tárolt információkat rakjuk inkább egy megbízható rendszerbe. Ugyanis az agyunk arra kiváló, hogy ha megadjuk neki azt, hogy hol vagyunk és hogy hova akarunk eljutni, akkor megtalálja rá a kreatív megoldásokat, de kevésbé jó abban, hogy az információkat tárolja és a megfelelő időpontban emlékeztessen rá minket – azaz se előbb, se később.

A „Getting Things Done” metodika törzse a David Allen által felállított 5 lépéses rendszer, amely a következő elemeket tartalmazza:

Capture (rögzítés) Lényege, hogy minden szembe jövő feladatot fel kell írni, így létrejön egy hatalmas lista, amelyben lehet magánjellegű és munkahelyi, karrierrel kapcsolat feladat is. Erre használhatunk egyszerű jegyzetfüvet, papíralapú megoldást, de szoftvereket is mint a Todoist, Trello vagy az Evernote. Azzal, hogy felírod a feladatokat, máris könnyítetted magadon, mert nem kell annyi mindent észben tartanod.

Clarify (tisztázz) Mivel az első lépésben összeírtál rengeteg mindent, ezért most tisztítani, takarítani kell. Ezt meg lehet tenni minden nap reggel vagy este. Minél jobban meg tudod határozni, hogy mi a cél és a feladat egy-egy jegyzet esetében, annál könnyebb dolgod lesz a következő pontban.

Organize (rendszerez) A harmadik lépésben rendszerezni és priorizálni kell az összeírt és letisztított feladatokat. Itt lehet projektalapon csoportosítani (így egybe tudod rendezni az összetartozó feladatokat), de határidő alapján is organizálhatsz. Minél hamarabb kell elkészülni valamivel, annál fontosabb lesz, hogy időzítsd azt.

Reflect (reflektálj) Ha sikerült kiválasztani és priorizálni, sorba rendezni a feladatokat, akkor jöhet az ellenőrzés, felülbírálat, javítás fázisa. Ha valamit meg tudsz azonnal csinálni, akkor érdemes is nekiállni. Ha viszont valamit csak túl általánosan sikerült megfogalmaznod, akkor érdemes tovább bontani az adott feladatot. Ha hatékonyan végeztél el az első 3 lépést, akkor ez a 4. pont nagyon gyors lesz.

Engage (csináld meg) Itt jutunk el a feladatok tényleges elvégzéséhez. A jó hír, hogy az első négy lépésben összeírt feladatok már jól előkészítettek, tudod mit kell tenned és már csak a megvalósításon van a hangsúly.

Pomodorotechnika (blokkosítás)

Agyunk egyszerre csak egy dologra képes fókuszálni. A multitasking (amit hívhatunk switchtaskingnak, azaz feladatok közötti gyors váltásnak is) ebben az esetben azt jelenti, hogy rövid időközönként több dolog között ugrál a figyelmünk. Ez egy ideig úgy tűnhet, hogy növeli a hatékonyságunkat, azonban a kutatások szerint a multitasking nem csak felemészti a mentális energiánkat, de jelentősen csökkenti a koncentrációs képességünket is.

21: A modell részletes leírása megtalálható az alábbi szakirodalmi kötetben: Kellő É. (2014). Coaching alapok és irányzatok, Budapest, HU: Akadémiai Kiadó, 2014, 28. o.

22: Whitmore, J. (2008). Coaching for Performance / Coaching a csúcsteljesítményért, Miskolc, HU: Z-Press Kiadó Kft., 76. o.

23: A könyv Magyarországon 4 évvel később, 2005-ben jelent meg Intézz el mindent! címmel.

A technika lényege, hogy a munkaidőt pomodorokra/blokkokra/sprintekre és szünetekre osztjuk, a feladat hatékonyabb elvégzésének érdekében. A pomodorok ideje alatt fókuszált munkavégzés történik, így érdemes arra törekednünk, hogy a zavaró tényezőket lehetőleg teljesen kiiktassuk. Ne válaszoljunk meg e-maileket, ne vegyük fel telefont, ne figyeljük az értesítéseket, és lehetőleg a kollégáink se szakítsanak meg bennünket kérdésekkel! Próbáljunk meg az adott feladatban ténylegesen elmélyedni! Ez garantáltan jobb végeredményhez vezet majd!

Kutatások szerint 15 perc fókuszált munkavégzés nagyjából 60 perc multitaskinggal ér fel. A pomodorotechnika akkor igazán hatékony, ha nem szakítanak félbe.



10. Tanulási célok megfogalmazása és a tanulási folyamat nyomon követése

A nemformális tanulás az ifjúsági célú tevékenységek alappillére. Olyan strukturált, tervezett, szervezett tanulási folyamat, amely a formális oktatási rendszereken kívül valósul meg, szorosan kapcsolódik a résztvevők igényeihez és a tanulási folyamatban érintettek önkéntes részvételén alapul.

A jó minőségű, nemformális tanulóssal megvalósuló tevékenységek innovatív módszertannal és kiegészítő támogatással biztosítják a különböző lehetőségekkel rendelkező célcsoportok hozzáférését a tanulási folyamathoz.

A nemformális tanuláshoz jellegéből fakadóan nem társul a tanulási eredményeket mérő, kvázi kimeneti ellenőrzés, ezért az ilyen tevékenységek során megszerzett tudást, illetve a fejlesztett készségeket, kompetenciákat nehezebb láthatóvá tenni és tudásként elismertetni.

Az ilyen tanulás elismertetésére vonatkozó uniós ajánlásokban is szerepel a Youthpass tanúsítvány, amelynek célja a nemformális tanulóssal megvalósuló Erasmus+ és Szolidaritási Testület tevékenységek láthatóvá tétele.



uniós ajánlások



Youthpass
tanúsítvány



Erasmus+
honlap



Európai Szolidaritási
Testület honlap

A Youthpass a nemformális tanulás tudatosításának és elismertetésének támogatását elősegítő eszköz, amelyet az Erasmus+ ifjúság és az Európai Szolidaritási Testület által támogatott projektek során használnak. Egyrészt egy önértékelésen alapuló folyamat, amely során az ifjúsági projekt résztvevője vagy – mint a szolidaritási projektek esetében – megvalósítója önreflektíven sorra veszi, mivel foglalkozott és hogyan fejlődött az adott projekt során. Másrészt pedig egy tanúsítvány, amely az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák mentén teszi láthatóvá a projekt során elért tanulási eredményeket.

Tanulási terv

Egy másik megfontolandó szempont a tanulási terv kidolgozása a megvalósító fiatalokkal, amely a hosszú távú tevékenységek (mint például az szolidaritási projekt, illetve az önkéntesség és az átfogóbb képzések) esetében lehet releváns. A tanulási terv kiterjeszhető egy tágabb (élethosszig tartó) perspektívára is, a tényleges tevékenységgel töltött időn túlra. Előfordulhat, hogy egyes fiatalok elzárkóznak a tanulás tervezésétől, és a tanuláshoz ezt a megközelítést korlátozóknak és mesterségesnek találják, azzal érvelve, hogy a „projektmenedzsment” gondolkodásmód nem alkalmazható a tanulásra. Mások nagyon kényelmesnek és könnyűnek találják a tanulási célok meghatározását, és táblázatokat használnak annak megtervezéséhez. Nézzünk a gyakorlati tapasztalatok mögé egy kutatási elmélet megismerésével. A kutatások azt mutatják, hogy egyéni különbségek vannak abban, ahogyan az emberek a fejlődésüket tervezik. McKee, Boyatzis és Johnston²⁴ négy fő tervezési stílust különböztet meg:

- A célorientált tervezők konkrét célok és eredmények elérésére összpontosítanak.
- Az irányorientált tervezők ismerik az általános utat, amelyet követni kívánnak, de megállnak a konkrétumoknál. Intenzív cél- és küldetésstudattal rendelkeznek, és hajlandóak rugalmasak lenni.
- A cselekvésorientált tervezők nem szeretnek a távoli jövőre gondolni, inkább a pillanatnak élnek, és a tervezést konkrét feladatok vagy tevékenységek sorozataként, kiterjesztéseként közelítik meg.
- Az egzisztenciális tervezők valójában „nem tervezők”, akik nem gondolnak a jövőre semmilyen formában, és inkább az egzisztenciális jelenben élnek; úgy tűnik, inkább arra összpontosítanak, hogy kik ők, mint arra, hogy kik lehetnének, vagy mit tehetnének.

24: McKee, A., Boyatzis, R. E., & Johnston, F. (2008). Becoming a resonant leader: Develop your emotional intelligence: Renew your relationship: Sustain your effectiveness. Boston, MA: Harvard Business School Press.p.153-158..

A tervezési stílusok sokféleségének fokozott tudatosítása felkészítheti az ifjúságsegítőket (beleértve az ESC coachokat is) arra, hogy különböző eszközöket és lehetőségeket kínáljanak, amikor a résztvevőknek segítséget nyújtanak a tanulás tervezésében. Végül soron a fiatalnak kell eldöntenie, hogy milyen megközelítést kíván alkalmazni a tanulási folyamat során.

A különböző módszerek és eszközök lehetővé teszik a fiatalok számára, hogy eltérőképpen fejezzék ki tanulási terveiket. Egyes résztvevők talán nem annyira jók abban, hogy szavakat írjanak papírra, de lehet, hogy a vizuális, multimédiás vagy digitális kidolgozás közelebb áll hozzájuk. A tanulási tervnek izgalmasnak és vonzónak kell lennie a tulajdonosa számára, hogy azt érezze, ez egy izgalommal és a felfedezés örömeivel teli napirend, nem pedig egy kötelezettségekből álló tennivalólista.

Az egyik megközelítés az, hogy a fiatalok tanulási preferenciáinak megfelelő tanulási lehetőségeket javasolnak. Ez megkönnyítené a terv megvalósítását, és növelné a tanulási folyamat élvezetét. Egyes résztvevők azonban tudatosan választhatnak egy kevésbé preferált tanulási módot, amely kihívást jelenthet számukra. Ez egy nagyon értékes önfejlesztő gyakorlat is, amellyel teljesebb és hatékonyabb tanulókká válhatnak.

Végül, amikor a célkitűzésekről, irányokról és tanulási tervekről gondolkodunk, fontos rámutatni, hogy ezek soha nincsenek kőbe vésve. Gyakran változnak menet közben, a megnövekedett önismeret és a tanulási folyamat során felmerülő új tanulási igények miatt.

Reflexió

A reflexió valószínűleg a tanulás leglényegesebb eleme, amely lehetőséget ad arra, hogy értékeljük a tapasztalatokat és mérlegeljük, mit tehetnénk jobban, vagy másképp a jövőben. Ugyanakkor az oktatási rendszer, amely a mi és a szolidaritási projekt megvalósító fiatalok tanulását kíséri, nem, vagy csak nagyon ritkán ösztönöz minket arra, hogy reflektáljunk a tanulásunkra. Többnyire a tanárok döntenek el helyettünk, hogy tanultunk-e valamit, vagy sem. A diákok iskolai keretek között nem használják ki a természetes reflexiós képességüket.

A Youthpass folyamata során azt szeretnénk, ha a fiatalok maguk hoznának döntéseket a tanulásukról, és tudatában lennének ennek. Segítenünk kell őket abban, hogy újraaktiválják a reflexió képességét. Ezt úgy tudjuk megtenni, hogy foglalkozások keretében teret biztosítunk ennek, valamint olyan eszközöket és módszereket adunk át nekik, amelyek segítik őket a reflexióban.

Egyéni reflexió (individual)

A reflexió egyik módja, ha egyedül ülsz le, és elgondolkozsz a történeteken, esetleg leírod azokat. Sok fiatal számára ez kihívást jelentő feladat lehet, míg mások szeretnek minden nap naplóba, blogba vagy a közösségimédia-felületükre írni. Elég sok olyan önkéntest találhatunk, akik a korábbi EVS, vagy a mostani Európai Szolidaritási Testület önkéntes tevékenységei alatt szerzett összes boldog, nehéz, izgalmas és szomorú élményét leírja a személyes naplójába, vagy megosztja másokkal az interneten. Hasznos lehet, ha néhány irányadó kérdéssel elindítjuk a gondolkodási folyamatot. A különböző naplók kreatív használatának ösztönzése segíthet azoknak, akik kényelmetlenül érzik magukat mondatok és történetek írása során.

Társakkal együtt gondolkodni (peer)

A tanulásról való elmélkedés során mások is támogatást nyújthatnak. A tapasztalatok megosztása másokkal azt jelenti: szavakat adni ezeknek a tapasztalatoknak, összehasonlítani a saját élményeinket másokéval, hogy a társaink segíthessenek kérdésekkel és megjegyzésekkel, szélesebb képet adva a tapasztalatokról.

A Youthpass-folyamat learn to learn (a tanulás tanulása) elemének kockázata, hogy túlságosan a fiatalok egyéni tanulására összpontosít, ami így egyéni munkává válik. Természetesen az embereknek végső soron megvannak az egyéni tanulási eredményeik, de a tanulási folyamathoz mások is nélkülözhetetlenek. A fiatalok számára előnyös, ha társak támogatják, motiválják őket, akikkel összehasonlítják magukat, kihívást jelenthetnek és tükröt tartanak egymásnak. Ha a fiatalok egyedül maradnak egy tanulási folyamatban, a látókörük bekorlátozódik.

Szerencsére a fiatalok ismerik az egymással és egymástól való tanulást. A kutatások azt mutatják, hogy a kortársak hatása a fiatalok fejlődésére nagyobb, mint a felnőtteké. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy a coachokra, ifjúságsegítőkre, mentorokra és trénerekre már nincs szükség. Ahhoz, hogy a kortársak hatásában rejlő tanulási potenciált teljes mértékben ki lehessen használni, fontosak bizonyos feltételek, amelyeket elő kell idézni.

A tanulási eredmények meghatározása és dokumentálása

A fiatalok feltehetik maguknak a kérdést, hogy vajon jól csinálták-e, eleget tanultak-e, valóban a megfelelő dolgokat tanulták-e. A formális oktatásban nem kell feltenniük ezeket a kérdéseket, mert a válaszokat mások adják meg. Az iskolában teljesen világos, hogy mit kell megtanulni, és a jegyekből kiderül, hogy az mennyire volt sikeres.

A nemformális tanulásban a dolgok egy kicsit másképp állnak. Amikor a fiatalok elmennek a mentorukhoz, ifjúságsegítőhöz, coachhoz, esetleg trénerhez fordulnak, hogy megkérdezzék, jól teljesítettek-e és eleget tanultak-e, könnyen előfordulhat, hogy a szakember visszakérdez: „Nos, te mit gondolsz?”.

A nemformális tanulás során nem tudjuk pontosan, hogy mit kell megtanulni és mikor elég. A facilitátorok, coachok vagy mentorok támogatják a tanulást, ötleteket kínálnak, szükség esetén motiválják a tanulókat. De végső soron a nemformális tanuló felelőssége, hogy megtanulja azt, amiről úgy gondolja, hogy meg kell tanulnia. Ki is tudná jobban beazonosítani, hogy mit tanult, mint maga a tanuló? Ez azonban nem könnyű feladat. Az alábbiakban néhány tippet és javaslatot találsz arra vonatkozóan, hogy hogyan azonosítsd és dokumentáld a tanultakat. De először nézzük meg a miértet.

A projekt elején fontos, hogy a szolidaritási projektet megvalósító fiatalok határozzák meg a tanulási céljaikat. Ez egyeseknek könnyebb, mint másoknak; a világos célok jó hivatkozási pontként szolgálhatnak a tanulásról való gondolkodáshoz. Előfordulhat, hogy a folyamat során új tanulási célok merülnek fel, és ezeket hozzá lehet adni a leíráshoz. Különösen hosszabb projektek esetében – mint például a szolidaritási projekt, vagy a nemzetközi önkéntesség – a célok változhatnak, és újak is felmerülhetnek. Ennek a gyakorlatnak az a lényege, hogy a lejegyzett célokat és azok változását tudatosítsuk:

- miért foglalmazták meg ezeket a célokat,
- hogyan dolgoztak a résztvevők vagy megvalósító fiatalok ezeken a célkitűzéseken,
- milyen mértékben lehet elérni a célokat,
- hogyan változtak a célok a projekt során,
- milyen új célkitűzések kerültek hozzá a folyamat során.

Ez a lépés a szolidaritási projektek esetében (mint minden az Erasmus+ ifjúsági területén vagy az Európai Szolidaritási Testület keretében megvalósuló projekt esetében) a 8 kulcskompetenciamentén zajlik:

- Többszempontú kompetencia
- Személyes, társadalmi és tanulási kompetencia
- Állampolgári kompetencia
- Vállalkozói szellem kompetencia
- Kulturális kompetencia tudatosság és kifejezőmód
- Digitális kompetencia
- Matematikai kompetencia és a természettudományos kompetencia, technológia, mérnöki tudományok (STEM)
- Műveltségi kompetencia

Ez a keretrendszer azokat a fő kompetenciaterületeket írja le, amelyekre minden egyénnek szüksége van a személyes és szakmai kiteljesedéshez, a társadalmi befogadáshoz és az aktív polgári szerepvállaláshoz, valamint a fenntartható és egészséges életmódhoz. A kompetenciákat tudás, képességek és attitűdök kombinációjaként határozzák meg, és 8, egymással kapcsolatban álló, egymásra épülő csoportba sorolják.²⁵

A coach szerepe, hogy támogassa a fiatal a tanulási céljai elérésében. A legfontosabb és legnagyobb kihívást jelentő rész a mondat második fele: a tanulási célok elérése. A Youthpass-folyamatban a fiatalokat arra kérik, hogy vállaljanak felelősséget saját tanulásukért. Ez azt jelenti, hogy ők döntenek el, mit akarnak tanulni, hogyan akarják ezt megtenni, és mikor végeztek vele. Ez az elv áll a nemformális oktatás, az egész életen át tartó tanulás és a tanulás tanulásának közép-pontjában. A Youthpass mindezeket az elemeket egyesíti, és egy elismerési eszközzé és tanulási folyamattá formálja.

- A Youthpass révén a tanulási folyamatra vonatkozó gondolkodásmód strukturáltabbá válik, ezáltal a projekt értéke is erősödik. Tudatosabbá teszi a résztvevők tanulását: jobban megismerik a kompetenciákat, meg tudják fogalmazni, hogy milyen területeken fejlődtek, a későbbiekben pedig könnyebben tudják azokat hasznosítani – így a folyamat támogatja a fiatalok jövőbeli útkeresését.
- Azáltal, hogy az ifjúsági munka során a tanulási folyamatokra és eredményekre helyezi a hangsúlyt, a Youthpass használata segít az úgynevezett tanulás tanulására kompetencia fejlesztésében.

25: Youthpass and the Revised Key Competences, <https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-420/Leaflet%20-%20revised%20key%20competences.pdf>. (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

- A Youthpass elősegíti az egyéni reflexiót és a tanulással kapcsolatos tudatosságot, valamint láthatóvá teszi a tanulási eredményeket a résztvevők és mások számára is.
- A folyamat célja, hogy megerősítse az ifjúsági munka és a szolidaritási tevékenységek reflektív gyakorlatát, ezáltal javítva azok minőségét és elismertségét.²⁶

A tanulást segítő coachnak az alábbi szempontokat kell szem előtt tartania:

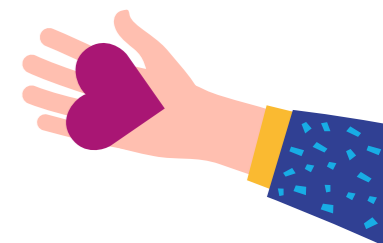
- jó tanulási környezet kialakítása,
- források biztosítása,
- támogató kérdések,
- emberek összehozása,
- tanulás napirendre emelése,
- meghallgatás,
- tanulók motiválása,
- visszajelzés,
- a tanulóknak rejlő lehetőségek meglátása,
- ötletek és tippek,
- szükségletek és szenvedélyek.

Egy európai ifjúsági projekt résztvevőjének tanulása az összes, vagy csak néhány kompetenciaterület szempontjából releváns lehet – ezeket lehet feltüntetni a Youthpass-tanúsítványban. Az ebbe a keretbe nem illeszkedő speciális kompetenciák pedig az „egyéb speciális képességek” vagy a „feladatspecifikus kompetenciák” mezőbe kerülnek (a tanúsítvány típusától függően).



26: <https://eu-ifjusag.hu/youthpass>

II. Konfliktuskezelés



A konfliktusok kortól függetlenül életünk természetes részei és velejárói. Azok önmagukban nem rosszak, mivel az emberek preferenciái, személyiségjegyei, gondolatai és céljai közötti eltérésekből fakadnak. Ha ezeket a helyzeteket a résztvevők jól kezelik, akkor mindez hozzájárulhat a személyiségfejlődéshez és a hatékonyabb együttműködésekhez is. Éppen ezért az ESC coachok fontos feladata lehet – szükség esetén – a fiatalok közötti konfliktusok kezelése és mediálása. A konfliktusok legnagyobb része a versengés és az együttműködés körül alakul ki; gyakran előfordul, hogy egyes résztvevők akkor is versengenek egymással, amikor az együttműködés lenne célravezető. Az alábbi okokra visszavezethető konfliktustípusokat különböztethetjük meg:

- **Információs alapú:** Az átadott információk a különböző kommunikációs csatornákon keresztül torzulhatnak, vagy az információ mennyisége nem megfelelő (túl sok vagy túl kevés).
- **Kapcsolati alapú:** Érzelmek jellemzik, a konfliktus gyökerei a rossz kommunikációban, a negatív viselkedésekben vagy a sztereotípiákban keresendők.
- **Szükségletalapú:** Ezek a szükségletek általános motivációkra vonatkoznak, mint például az elismerés, megbecsülés, bizalom és odafigyelés, melyek elmaradása konfliktusokhoz vezethet.
- **Értékalapú:** Társadalmi vagy egyéni értékek konfrontálódása során alakulhat ki. Mediátorként itt a legfontosabb, hogy egymás meghallgatásában és elfogadásában segítsünk az érintetteknek.
- **Strukturális alapú:** Akkor alakulhat ki, ha valahol erős a hierarchia, egyenlőtlenek a szerepek és emiatt nehéz az együttműködés.
- **Szituatív alapú:** A konfliktus valamilyen élethelyzethez vagy ingerhez kapcsolódva, hirtelen jön létre. Gyakori jellemzője a hirtelen és heves érzelmi reakció.
- **Érdekalapú:** Okozójuk az érdekek látszólagos vagy tényleges ütközése. A szereplők sokszor a problémáikat hangoztatják, azonban ezek mögött a legtöbb esetben olyan érdek húzódik meg, melynek feltárásán keresztül a konfliktus kezelhető.

Ezen okok közül gyakran egyszerre több is jelen van, mivel a konfliktusos helyzetek előrehaladtával a feszültség egyre nő az érintettek között, ezért fontos az ESC coachok megfelelő ponton történő belépése. Itt kiemelt jelentőségű, hogy a mediátor figyelembe vegye az érintettek konfliktuskezelési stílusát. Ezekből öt típust különböztetnek meg:

- **Versengő:** Csak önmagára fókuszál, céljai elérése érdekében minden eszközt felhasznál, hatalomorientáltan viselkedik.
- **Problémamegoldó, együttműködő:** A helyzetet úgy próbálja megoldani, hogy a másik fél céljai is teljesüljenek.
- **Kompromisszumkereső:** Van, amiben hajlandó engedni és van, amihez ragaszkodik, így mindkét fél érdekei csak részben teljesülnek.
- **Elkerülő:** Sem a saját, sem a másik fél érdekei nem motiválják, vagy elkerüli, vagy nem is érzékeli magát a konfliktust.
- **Alkalmazkodó:** A saját érdekeit teljesen háttérbe szorítja, csak a másikéra fókuszál, mivel a másik féllel való kapcsolat fontosabb számára a győzelemnél.

Mit is jelent tulajdonképpen az említett mediáció? Ez egy alternatív konfliktuskezelési módszer, amelynek során egy független harmadik fél segít a feleknek abban, hogy kialakuljon egy mindenki számára elfogadható végkifejlet. A mediátor magát a kapcsolódó kommunikációs folyamatot irányítja, nem ő az, aki döntést hoz, aki megoldja a konfliktust, vagy éppen megoldási módot javasol. A folyamatban a résztvevők önkéntesen vannak jelen, és megállapodás is csak akkor születik, ha azt mindenki el tudja fogadni: ez nélkülözhetetlen ahhoz, hogy elköteleződjenek a megoldás megtalálása mellett. A mediátor legfontosabb célja, hogy feltárja a konfliktus okát és az egyes szereplők közötti érdekellentéteket. Amint ezek nyíltan tisztázódnak, rögtön megváltozhat a felek közötti kommunikáció, és elindulhat a megfogalmazott célok és érdekek mentén történő megoldáskeresés. A mediáció feladata, hogy olyan működőképes megoldásokat keresen, amiktől az érintettek jobban érzik magukat; nem keresnek felelősöket; a folyamat sokkal inkább a jövővel foglalkozik, mint a múlt hibáival vagy konfliktust kialakító tényezőkkel.

A mediáció legfontosabb jellemzői:

- Önkéntes és bizalmon alapuló folyamat.
- Nincs külső döntéshozó a folyamatban, az érintetteknek maguknak kell megtalálniuk a mindenki számára elfogadható megoldást.
- A mediátor csak magát a folyamatot koordinálja, nem foglal állást, nem ad sem tanácsokat, sem megoldási javaslatot, mindvégig pártatlan és nem foglal állást.
- Nem a múlt, hanem a jövőre fókuszál.
- Segít az érzelmek és a motivációk kifejtésében, a másik gondolatainak és céljainak megértésében.
- A negatív előjelű dolgokat (pl. vádak, panaszok) érdekekké formálja át.
- Együttműködésre és annak kialakítására törekszik.
- A pozitívumokat erősíti.
- A tárgyalás menetének irányításával és a lefektetett szabályok betartásával kezeli a helyzetet és az esetleges indulatokat.
- Bizalmat épít, javítja a felek kapcsolatát és az együttműködést közöttük.

A mediáció önmagában nem csak a konfliktusok kezelésére, de már azok megelőzésére is alkalmazható. A mediáció főbb elemei az alábbiak:

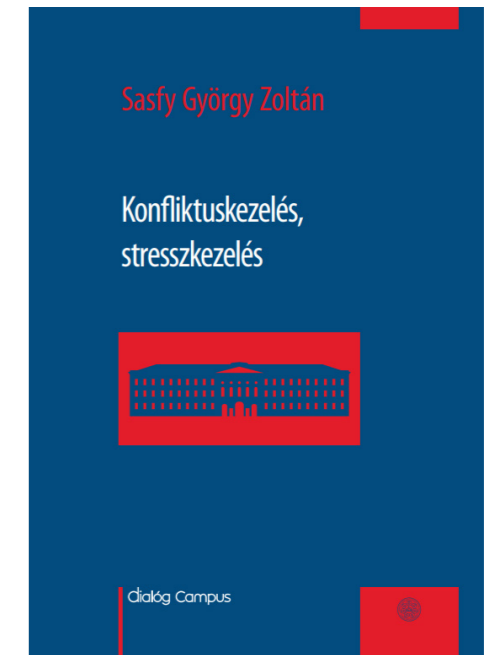
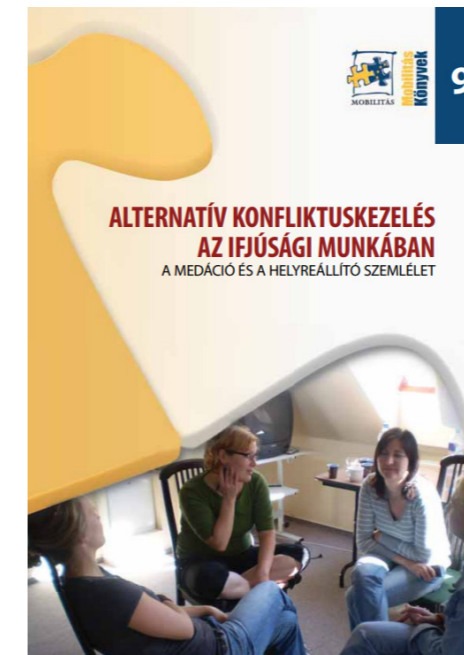
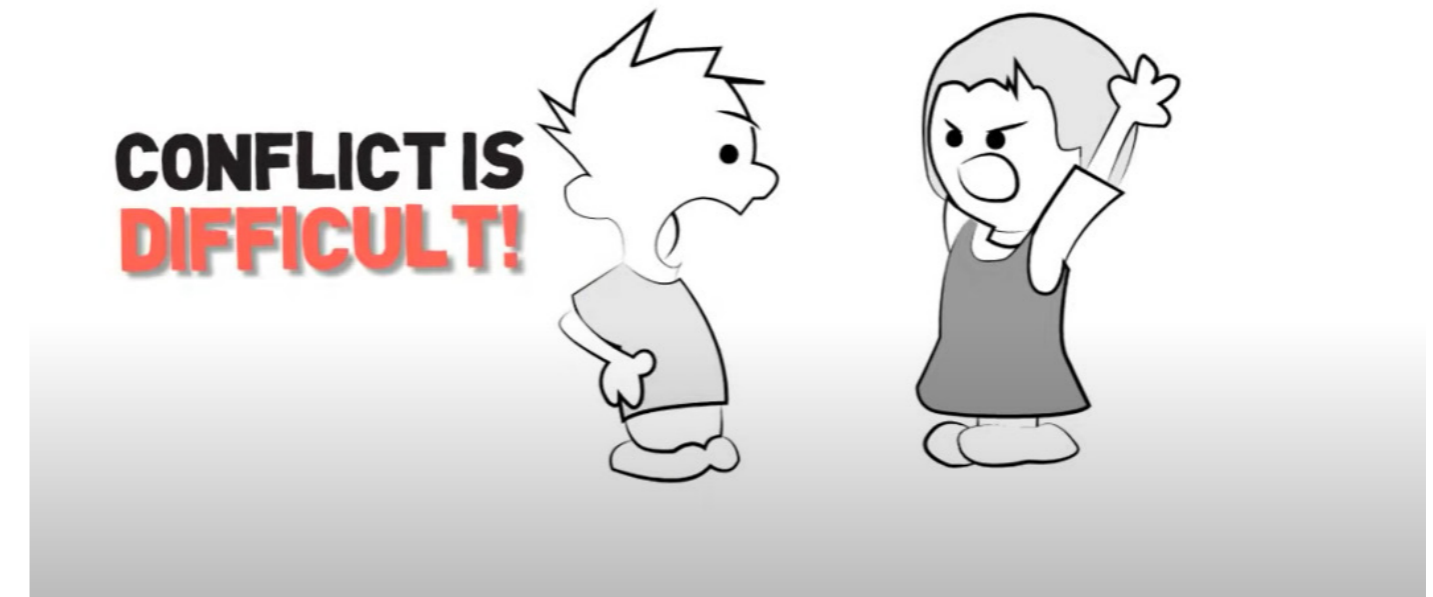
- egyezkedést segítő technikák alkalmazása,
- a probléma megfogalmazása,
- az álláspontok közelítése,
- az egyezkedés folyamatának lépésekre bontása,
- az empatisz kommunikáció fejlesztése,
- alternatív megoldások keresése,
- közös cél kialakítása,
- a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozása.

Mindezekhez fontos a megfelelő technikák alkalmazása, úgy mint:

- **Empatisz együttérzés, beleélés:** a mediátor tudatja a résztvevőkkel, hogy megérti az érzéseiket, de nem reagál túl a helyzetet.
- **Edukatív technika:** a résztvevők nevelése, oktatása; a lehetőségekről, tényekről, alternatívákról való informálása, tájékoztatása. Ez különösen egy fiatalokból álló közösség esetében fontos, mivel itt a mediáció egy tanítási folyamat is lehet a számukra, mind önmagukról, mind pedig a jövőbeli konfliktusaik megfelelő kezeléséről.
- **A résztvevők kijelentéseinek kölcsönössé tétele:** a mediátor semlegesíti a felek aggodalmait, szükségleteit, céljait és érdekeit.
- **Normalizálás:** a mediátor leegyszerűsíti a felek problémáját, ezáltal növeli a résztvevők hitét abban, hogy lehetséges megoldást találni konfliktusukra, problémáikra.
- **Kölcsönös engedmény:** a mediátor a nehezen ajánlatot tenni tudó fél számára biztosítja a kölcsönösséget.
- **Összefoglalások:** a mediátor gyakran alkalmazza, hogy kontrollálja, illetve felmérje, hogy jól érti-e a szituációt, valamint kiemeli a felek álláspontját (ez egy komplexebb konfliktus esetén lehet fontos).
- **A feladat pontos meghatározása:** a folyamat fenntartása érdekében a mediátor átvezeti az ülést a következő szakaszba.
- **A résztvevők együttműködési készségének értékelése:** az elért eredmények elismerése, gyakori pozitív visszajelzés, az előremutató megnyilvánulások azonnali kiemelése.

Mindezek alapján összegezzük tehát azt, hogy mi is az ESC coach feladata mediátorként! Ha a szolidaritási projektet megvalósító fiatalok között bármilyen konfliktus van kialakulóban, vagy adott esetben már eskalálódott, az ESC coach mediátorként tud fellépni. Ezek a konfliktusok sokfélék lehetnek: pl. a csoport egyik fele mást szeretne, mint a másik egy-egy programelem kapcsán, a munka során a megvalósító fiatalok között konfliktus alakul ki a feladatok el- vagy el nem végzéséből adódóan, személyes konfliktusok stb. A mediáció során az első lépés a probléma felismerése és megértése, hogy a mediátor maga is kellőképpen átlássa a helyzetet. Erre az egyetlen eszköz a beszélgetés, amelynek során értő figyelemmel kell fordulnia a fiatalokhoz. Onnantól, hogy a helyzetet megfelelően átlátja, kezdetét veheti a mediációs folyamat a fent vázolt technikák és pontok mentén. A konfliktuskezelés és a mediáció mellett ebben a szakaszban érdemes még megemlítenünk egy másik fontos feladatot, amire az ESC coachnak oda kell figyelnie, ami nem más, mint a stresszkezelés.

A konfliktuskezelési technikákról a fentiek kívül itt tudhatsz meg még többet:



12. Önreflexió és értékelés



Személyes hatékonyság

Az emberek személyisége nagyon összetett, rengeteg tényező összjátékaként alakul ki, fejlődik tovább. Az öröklött jellemzők (pl. temperamentum) mellett nagyon nagy szerepük van a tapasztalásoknak, életesemények megélésének is. A személyiség kialakulása egy folyamat, amely születéskor vagy már azt megelőzően elkezdődik, életünk első harminc évében a legintenzívebb, de jó esetben egész életen át tart.

Önismeret meghatározása

Az önismeret nem más, mint saját személyiségünk, azaz érzéseink, gondolataink, viselkedésünk és ezek egymással való kölcsönhatásainak felismerése, megértése, vagyis működésünk mozgatórugóinak felfedezése. Amennyiben megértjük, hogy adott helyzetek, emberek miért hoznak ki belőlünk bizonyos érzéseket, gondolatokat és viselkedést, máris nagy lépést tettünk személyiségünk fejlődésének irányába.

Az önismeret szintjei

1. Az önismeret felszíne

Az önismeret felszínén az egyén ismeri adottságait, képességeit, tudását, céljait, érdeklődési körét, akaraterejének mértékét és kitartását.

2. Az önismeret mélyebb szintje

Az önismeret mélyebb szintjén az egyén ismeri indítékait, motívumait, vágyait, viselkedésének okait, előzményeit. Tudja, hogy milyen élmények, történések alakították ki jelenlegi viszonyulásait, érzéseit, és tudatában van annak, hogy viselkedése mennyire áll összhangban szándékaival és céljaival.

3. Az önismeret társas szintje

Az önismeret társas szintjén az egyén tudatában van annak, hogy hogyan látják őt mások, és hogy ez mennyire egyezik az önmagáról kialakított képpel. Ismeri különböző társadalmi szerepeit, azokhoz kapcsolódó tulajdonságait, szokásait, valamint tudja, hogy hogyan felelhet meg az vele szemben támasztott elvárásoknak.

Az önismeret szerepe az ifjúsági munkában

Az önismeret azt jelenti, hogy tudjuk, mit miért teszünk. Ha tudatában vagyunk a gondolatainknak, érzelmeinknek és viselkedésünknek, akkor éberek leszünk a cselekedeteinkkel kapcsolatban.

Az ESC coach részéről az önismeret gyakorlása a fiatalok számára létfontosságú készségek példamutatását jelenti, éppen ezért legyünk nyitottak és őszinték az önreflexió során. Ifjúságsegítőként kiemelten fontos feladat, hogy minden egyes nap fejlesszük magunkat. Mivel a szakemberek személyisége a legjobb eszköz az ifjúsági munkában, az önismeret személyes fejlődéshez vezet, amely segít elkerülni, hogy az ESC coach szükségletei problémát, elakadást okozzanak a fiatalokkal végzett munka során. .

Ezek a képességek hatféleképpen fejleszthetők:

- **Ismerjük meg a kiváltó okokat!** Ha az önreflexió kellemetlen érzéseket kelt bennünk, kérjünk segítséget másoktól, vagy szánjunk időt arra, hogy összpontosítsuk magunkat, mielőtt reagálnánk.
- **Kérjünk és fogadjunk el visszajelzést megbízható emberektől!** Néha nehéz lehet meglátni önmagunkat, de mások tudatják velünk, hogy mi a benyomásuk rólunk. Figyeljük meg az észrevételeiket, és gondolkodjunk el azok helyességén, mielőtt eldöntjük, hogy a visszajelzés mennyit ér.
- **Legyen reális elvárásunk az erősségeinkkel és a gyengeségeinkkel kapcsolatban!** Legyünk büszkék az erősségeinkre, de maradjunk alázatosak; a gyengeségek kapcsán pedig ismerjük fel, hogy javulásra van szükség, és gyakoroljunk.

- **Keressük az önreflexiót lehetővé tevő pillanatok és környezetet!** Gondolkodjunk nyitott elmével a helyzetekről, és vonjuk le a következtetéseket, amikor nyugodtak és kiegyensúlyozottak vagyunk.
- **Azonosítsuk az érzelmeinket, és gondolkodjunk el azon, hogy mi okozza őket!** Használjuk az érzelmeinket mint ablakot legmélyebb énkre. Hagyjuk, hogy segítsenek megérteni, mi zajlik bennünk.
- **Legyünk a saját önérvényesítőnk!** Határozzuk meg, hogy mit akarunk és mire van szükségünk, majd dolgozzunk azon, hogy el is ériük.
- **Keressünk képzést és támogatást a saját személyes fejlődésünkhöz!** Ez időt és energiát igényel, de az eredmények a fiatalok és a saját hasznunkra is válnak.

Önreflexió rövid elméleti háttere

A reflektív gondolkodás tudatos alkalmazásához elengedhetetlen az önelemző képesség, a nyitott gondolkodás képessége, valamint a hajlandóság a több szempontú elemzésre. Tapasztalataim szerint sokan idegenkednek az önreflexió tudatos alkalmazásától, pedig a tudásalapú társadalmunkban állandó célként jelenik meg a teljesítmény javítása, a szakmai fejlődés igénye, amely elvárásoknak nem tudunk megfelelni, ha nem alkalmazzuk a reflektív gondolkodást. Például a pedagógusi munka is elképzelhetetlen helyes önreflexió nélkül, így a nemformális oktatási módszerek egyik legfontosabb eszköze is ez. Az önreflexióra való képességgel azonnal segíthető az adott pálya sikeressége, az alkalmazott oktatási módszerek hatékonysága. Megerősítés szerezhető általa a végzett munkáról, illetve rávilágít a fejlesztendő területekre. Az önreflexió nem csak a szakmai fejlődésben játszik fontos szerepet, de nyugodtan mondható, hogy az élet minden területén jelen kell, hogy legyen. Ismétlődő alkalmazásával egészségvédő szerepet is betölt, összefüggésben áll a testi, lelki fizikai erőnlétünkkel. Egy prevenciós lehetőség módszerének is tekinthetjük a pedagógusképzéssel szemben.²⁷

Értékelés

Az értékelés a coaching lényeges része, azonban értékelni csak akkor lehet, ha tisztán megfogalmazzuk a célokat és elvárt hatásokat a projekt és a tanulási folyamat tekintetében egyaránt. A folyamat során nem szabad elhanyagolni annak ellenőrzését, hogy a projekt egyes szakaszai megfelelően zajlanak-e, és segítséget kell nyújtani a szükséges fejlesztésekkel kapcsolatos döntéshozatalhoz, valamint ellenőrizni kell a csoporttal, hogy maga a coaching megfelel-e a fiatalok tanulási igényeinek. A csapattagok személyes fejlődése szempontjából az értékelés lehetőséget nyújt arra, hogy tanulási célokat határozzanak meg, majd a folyamat különböző pontjain felülvizsgálják ezeket, és végül reflektáljanak arra, hogy milyen tudást, képességeket és attitűdöket fejlesztettek.

A szolidaritási projekt értékelésénél három egymást kiegészítő elemet kell figyelembe venni: a tanulási folyamatot, a projektet és a coachingot. Mindegyik esetében azonosítani kell a korlátokat és a fejlesztendő területeket, valamint felhívni a figyelmet a pozitív eredményekre. Ily módon egy szolidaritási projekt folyamatosan fejleszthető, mind a tevékenységek, mind a coaching-stratégia tekintetében.

De természetesen szükség van egy végső értékelésre is, amely a szolidaritási projekt minden további aspektusát áttekinti, és egyértelműen lezárja a folyamatot.

Kinek kell értékelni?

Az értékelést azért csináljuk, hogy a saját tevékenységünk sikerét és elakadásait megvizsgáljuk, ezért elengedhetetlen előre pontosan megfogalmazni, hogy mik a (rész)céljaink, a projektünk során elvárt „kimenetek” (outcome-ok) és a „tanulási kimenetek” (learning outcome-ok). Ha már a kezdetektől fogva hangsúlyozzuk az értékelési stratégia kialakításának fontosságát (a projektfolyamat során az értékelés konkrét mozzanatainak meghatározása, a módszerek kiválasztása stb.), az segít a stratégiák és a jövőbeli tervezéssel kapcsolatos intézkedések javításában.

27:Hafnerné Erdődi Ilona: Önreflexiót támogató mentor tanári eszközök és módszerek. In: Opus et Educatio. 2016. 3. évfolyam 3. szám 302-311. p. forrás: http://epa.oszk.hu/02700/02724/00008/pdf/EPA02724_opus_et_educatio_2016_03_302-311.pdf (letöltve 2021.02.27.)

Mikor és miért kell értékelni?

Az értékelés folyamatos és rendszeres, a projekt teljes időszaka alatt zajlik. Konzultációk formájában szükséges megvizsgálni, hogy a projekt, valamint a fiatalok tanulási céljainak eléréséhez a megfelelő utat járjuk-e be, illetve tudatosítani a sikereket, felmutatni az elakadásokat és adott esetben felülvizsgálni a projektmegvalósítás elemeit, a tanulási célokat.

Az értékelésnek ugyancsak fontos szerepe van a motiváció fenntartásában, a sikerek megragadásában és a részfolyamatok lezárásában.

Az ESC coach feladata, hogy a fiatalok által megfogalmazott projektcélok és tanulási célok tekintetében elvégezzék az értékelést, emellett érdemes megosztani és megbeszélni a fiatalokkal ennek szükségességét és jelentőségét. Az alábbi táblázat segíthet néhány konkrét értékelési helyszín lehetőségének meghatározásában és fontosságuk megértésében. Az értékelés elvégzéséhez a General Online Training programot ajánljuk.²⁸

ÉRTÉKELÉS FÁZISAI	ÉRTÉKELÉSI FÁZIS CÉLJA
Előkészítés (a coaching folyamat kezdetén)	Annak elemzése, hogy a célok és az elérni kívánt hatások megfogalmazása lehetővé teszik-e a cél elérését, fontos továbbá kijelölni a folyamatot, annak lépéseit, illetve azokat a pontokat, amikor az értékelésnek a folyamat során meg kell történnie. Lehetőséget ad arra, hogy a csoport, az egyének és az ESC coach számára tisztázzuk a tanulási célokat.
Nyomonkövetés (a coaching folyamat közepén)	Annak megerősítése, hogy a célok és az azok eléréséhez választott eszközök megfelelőek. Lehetővé teszi továbbá, hogy a segítő kiigazítsa a coachingot az értékelés eredményei alapján, megerősítse az irányt, az eredményeket és a kihívásokat a folyamat és a projekt félidejében. Lehetőséget adhat a már elért célok azonosítására és megünneplésére.
Lezárás (a coaching folyamat végén)	Annak megerősítése, hogy az eredeti célok, célkitűzések és tevékenységek megvalósultak. Az értékelés lehetőséget biztosít arra, hogy felmérjük a projekt hatékonyságát, hasznosságát és azt, hogy hatásai várhatóan tartósak lesznek-e. Az értékelésnek visszajelzést kell adnia a coachingról és a fiatalokra gyakorolt hatásról (pl. a megszerzett új készségekről).
Utóértékelés (a coaching folyamat meghatározott időszaka után)	A coaching tapasztalat és a projekt hosszú távú tanulmányának, fejlődésének és hatásának mérése. Lehetővé ad a projektet követő eredmények, valamint az alkalmazott, átadható készségek és kompetenciák feltárására.

4. ábra: Folyamatos értékelés az egész coaching folyamat során (saját szerkesztés)

Mint látható, az értékelésre a coaching teljes időtartama alatt szükség van, ezért nem szabad ezt a folyamat különálló szakaszának tekinteni. A rendszeres értékelés előnye, hogy a résztvevők azonosítani tudják a folyamat és a projekt mindennapi igényeit, és reagálhatnak rájuk. Ez magában foglalja a záró üléseket vagy találkozókot, a projektről szóló hétköznapi megbeszéléseket, a rendszeres visszajelzéseket, és lehetővé teszi, hogy felmérjük a coaching sikerességét vagy sikertelenségét az ESC coach és a csoport számára.

A projektfolyamat értékelése

Magának a projektnek az értékeléséhez először fel kell mérni a helyzetet egy adott pillanatban („kiindulási pont”). Ezután el kell dönteni, hogy milyen célokat akarunk elérni egy bizonyos „t” időpontban, majd egy későbbi, „t+1” időpontban újra kell értékelni a helyzetet. Végül megnézzük a kiindulási és végpont közötti különbséget az előzetesen meghatározott célok fényében.

Ehhez képesnek kell lenni arra, hogy mutatókra hivatkozzunk, azaz olyan elemekre, amelyek lehetővé teszik a különbség mérését mennyiségi vagy minőségi változások formájában. Például, ha a cél az, hogy növeljük az akcióból

28: General Online Training Courses, https://europa.eu/youth/news/general-online-training-4-new-courses-available_hu (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

hasznot húzó emberek számát, akkor a résztvevők száma egy egyszerű mutató lenne. A célok azonban gyakran összetettebbek ennél (pl. környezeti kérdésekkel kapcsolatos lakossági tudatosság növelése), ezért a mutatókat nehezebb meghatározni, megvalósítani és mérni.²⁹

A folyamat nyomon követése érdekében találkozókat kell szervezni a fiatalokkal, amelyek közül néhány a projekt fejlesztésére összpontosít, míg mások lehetőséget adnak arra, hogy a dolgokat felülvizsgáljuk. A tervezett találkozók során adott folyamatos visszajelzéseknek köszönhetően elősegíthetjük a csoporton belüli szinergiát, és így a munkálatok előrehaladását. Egyes találkozók „figyelmeztető lámpákként”, a projektfolyamat kulcsfontosságú pontjaiként fognak szolgálni, részleges- vagy folyamatos értékelések formájában. A SWOT-elemzés segítségével lehet azonosítani milyen módosításokat igényelhet a projektfolyamat. A csoport feladata az értékelés, az ESC coach ehhez nyújt támogatást eszközök, konzultációk, tanácsadás formájában, hogy az értékelés folyamata valóban összhangban maradjon a kitűzött célokkal és elérni kívánt hatásokkal.

A coaching folyamat értékelése

A coaching folyamat értékelésének nyitottnak és interaktívnak kell lennie. A cél az, hogy vitát indítsunk el valamiről, amivel még nem foglalkoztunk, mint például a találkozások hatékonysága, a coachsal való kapcsolat, az ő elérhetősége, szerepe és részvétele a projektben, a csoport támogatására alkalmazott módszerek, az értékelés eszközei stb. A vita ösztönzésére az ESC coach használhat néhány kezdő mondatot, amelyeket a fiataloknak folytatniuk kell, érzéseiknek, véleményüknek vagy javaslataiknak megfelelően, mint például: „Javaslom...”, „Szeretném...”, „Nem szeretem...” vagy „A három dolog, ami a legjobban/legkevésbé tetszett...”

A tanulási folyamat értékelése

Gyakran előfordul, hogy egy projekt befejezése után értékeljük annak eredményeit, vagyis hogy az eredetileg tervezett célokat elértük-e, vagy sem, de nem fordítunk elég figyelmet arra, hogy mit tanultunk azáltal, hogy részt vettünk egy ilyen tapasztalatban (függetlenül attól, hogy a végeredmény pozitív-e, vagy sem). Előfordulhat, hogy túlságosan is magára a projekt eredményeire koncentrálnak, és nem vagy nem eléggé a folyamat fejlesztésre.

A tanulási folyamat értékelése két részre osztható: a csapattagok tanulására és az ESC coach saját tanulására. A fiatalok által a szolidaritási projekt létrehozása során szerzett tapasztalatokat és készségeket általában **kulcs- vagy átadható készségeknek nevezik**, amelyek többek között a másokkal való együttműködés, az önismeret, a kommunikáció, a problémamegoldás, az önállóság és az alkalmazkodóképesség. Ha azt szeretnénk, hogy a fiatalok értékeljék önmagukat, kiváló eszköz a Youthpass, amely azon készségek és képességek fejlődésének mértékére fókuszál, amelyeket a fiatalok megfogalmaztak a maguknak.

Összefoglalva, az értékelés egy konstruktív és állandó folyamat, amelyhez pozitívan kell hozzáállni. Megmutatja a projekt dinamikus jellegét és a megfelelő intézkedéseket, továbbá segíthet megerősíteni az ESC coach és a fiatalok csoportja közötti együttműködést (a bizalom növekedése, a csapatmunka megerősítése) és lehetőséget nyújt a készségek maximális kihasználására (megosztás, felismerés), illetve a motiváció fenntartására.

28: General Online Training Courses, https://europa.eu/youth/news/general-online-training-4-new-courses-available_hu (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

13. Záró gondolatok



Reméljük, hogy a kézikönyv segítségével sikerült felfejteni az ESC coach szerepének jellemzőit, funkcióját és legfontosabb elemeit, és így támogatást tudunk nyújtani a coaching tevékenységhez. Mivel az ESC coach feladatai a projektek témája, illetve a megvalósító fiatalok igényei mentén alakulnak ki, és akár folyamatosan formálódik a projekt során, így a szükséges tudás és eszközrendszer is eltérő lehet vagy változhat a folyamatban.

Érdekes tehát a kézikönyv egyes szakaszait a megvalósítás során elővenni, ha a motiváció, a csoport dinamika, a tanulás nyomonkövetése vagy a konfliktuskezelés területén felmerülnek kérdések, vagy éppen aktuálissá válik a tudás frissítése. Célunk egy olyan anyag összeállítása volt, amely a megértést segítő elméleti részek mellett eszközöket is biztosít az ESC coach tevékenység támogatásához.

A magyar nemzeti iroda évente több alkalommal szervez ESC coach workshopot, amelyen érdemes részt venni és bekapcsolódni az ESC coachok közösségébe.

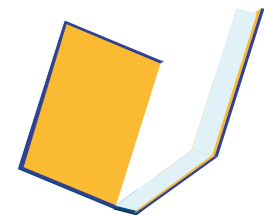


Hazai események



ESC coachok közössége

14. Felhasznált irodalom



Abrignani, B., Gomes, R. & de Vilder, D. (2003). Projektmenedzsment T-kit – képzési segédanyag. Budapest, HU: Mobilitás Nemzetközi Igazgatósága.

Allen, D. (2005). Intézz el mindent!

Be A Mentor Program. Training Guide for Volunteer Mentors (2006) <https://www.beamentor.org/coordfrms/training%20for%20mentors.pdf> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Coaching szakmai kódex (az ICF, az EMCC és az AC etikai kódexei alapján, 2011. november 23.) www.coachfederation.org; fordítás: Szakmai Kódex coachok számára: Coaching Szakmai Kódex 2011. november 23. <https://docplayer.hu/3190585-Szakmai-kodex-coachok-szamara.html> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

d'Agostino, M. et al. (2006). Coaching Youth Initiatives – Guide for Supporting Youth Participation. SALTO Youth Initiatives Resource Centre. https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-385/coaching_guide_www.pdf (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

Európa Tanács (2017), A Miniszteri Bizottság CM/Rec(2017)4 számú ajánlása a tagállamoknak az ifjúsági munkáról, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680717e78 (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Gillert, A. et al. (2000). Interkulturális tanulás T-kit. Európa Tanács és Európai Bizottság.

Hadfield, S. & Hasson, G. (2012). Asszertivitás – Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket? Budapest, HU: Scolar Kiadó.

Hart, R. A. (1992). Children's Participation: from Tokenism to Citizenship. Florence, IT: Unicef International Child Development Centre. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

Kelló É. (2014). Coaching alapok és irányzatok, Budapest, HU: Akadémiai Kiadó.

Kleisz T.& Dóri É. (2018). A közösségfejlesztés alapjai a közművelődésben (Tudástár a közösségi művelődésben sorozat, 2. kötet), Lakitelek, HU: NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft.

Kloostermann, P., Markovic, D. & Ratto-Nielsen, J. (2016). Practical Tips and Hands-on Methods for Making the Most of the Youthpass Process, https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-3553/Publication_YP-unfolded_online.pdf (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

McKee, A., Boyatzis, R. E., & Johnston, F. (2008). Becoming a resonant leader: Develop your emotional intelligence: Renew your relationship: Sustain your effectiveness. Boston, MA: Harvard Business School Press.p.153-158.

Rogers, C. R. (2004). Valakivé válni – a személyiség születése. Budapest, HU: Edge 2000 Kiadó.

Sadan, E. (2005). Empowerment and Community Planning, <http://www.mpow.org/> (Letöltés ideje: 2022.02.27.)

SALTO Training and Cooperation Resource Centre [YouTube-csatorna]. Learning to Learn (2021.01.18.) <https://www.youtube.com/watch?v=cDsB82DvvVA&t=2s> (Letöltés ideje: 2022.02.28.)

Szilágyi I. (2007). Önismeret és személyiségfejlesztés. Budapest, HU: Skandi-Wald Könyvkiadó Kft.

Whitmore, J. (2008). Coaching for Performance / Coaching a csúcsteljesítményért, Miskolc, HU: Z-Press Kiadó Kft.
Youthpass and the Revised Key Competences, <https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-420/Leaflet%20-%20revised%20key%20competences.pdf>. (Letöltés ideje: 2022.02.28.)