

# **MENTORSTVO COACHING**

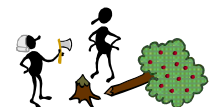
**24.04.2010.**

**mr Snežana Videnović**

# Definisanje mentorstva

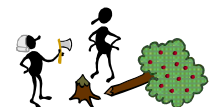
Postoji nekoliko škola koje se bave suštinom mentorstva:

- Osoba koja se vodi mentorstvom već ima sve odgovore, te je samo potrebno pomoći joj da pronađe taj pravi odgovor.
- Obaveza mentora je da sa drugima podeli nešto od onoga što je on već naučio.
- U smislu današnje radionice, mentorstvo je zasnovano na partnerstvu koje podrazumeva kako podršku, tako i nalaženje novih izazova za zaposlene.



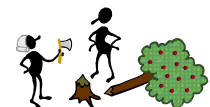
# Definisanje mentorstva

- Zašto je za vas važno da uvećate svoje mentorske veštine?
- Koji su ciljevi vašeg učenja na ovoj radionici?
- U kakvim mentorskim situacijama se nalazite?



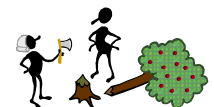
# Definisanje mentorstva

1. Razmislite na trenutak i setite se nekog događaja kada vam je zaposleni predstavio problem u vezi sa neostvarivanjem rezultata i kada je razgovor o rešavanju problema dobro prošao.
2. Razmislite na trenutak i setite se nekog razgovora o rešavanju problema u kome vam je neko izneo problem u vezi sa nepostizanjem rezultata, a taj razgovor nije dobro prošao.
3. Šta mislite da je bio razlog ili ometajući faktor u tom razgovoru zbog koga niste postigli željeni rezultat?
4. Pređite kroz pomoć i ometajuće faktore koji je naveo svaki član.



# Definisanje mentorstva

- Međuljudske komunikacijske veštine
- Veštine pomaganja
- Veštine mentorstva
- Veštine učenja
- Veštine nalaženja izazova



# Međuljudske komunikacijske veštine

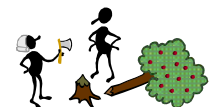
- Sposobnost da se neko iskreno pohvali
- Sposobnost da se razume šta sve uključuje posao onog drugog
- Sposobnost da se pokloni poverenje
- Sposobnost da budemo topli i srdačni
- Iskrenost
- Sloboda da izrazimo drugačije mišljenje



# Neverbalna komunikacija

Mnoge od neverbalnih poruka prenosimo na četiri različita načina:

- Rečima koje koristimo: reči koje pomažu /reči koje vređaju
- Tonom glasa: Ton koji pomaže /ton koji vređa
- Izrazom lica: Izraz koji pomaže /izraz koji vređa
- Drugom vrstom govora tela: Druga vrsta govora tela koja pomaže /vrsta govora tela koja vređa



# Samootkrivanje

	Poznato drugima	Nepoznato drugima
Poznato meni	<b>Otvoreno 1</b>	<b>Delimično otvoreno 2</b>
Nepoznato meni	<b>Delimično otvoreno 3</b>	<b>Sakriveno 4</b>

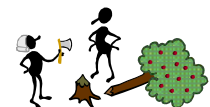




# Važne mentorske osobine

## **Mentorske veštine**

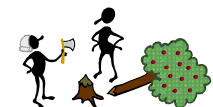
- Nađite način da ih upoznate sa ostalima u organizaciji.
- Kada to prikladno, organizujte da prisustvuju sastancima koji bi mogli da ih zanimaju.
- Pomozite im da pronađu druge mentore u oblastima o kojima vi malo znate, a koje njih zanimaju.
- Razgovarajte sa njima o njihovoj budućnosti tako da možete da saznate više o tome šta žele da rade i pomognete im da uvide mogućnosti kako da to ostvare.
- Identifikujte radna mesta za koja bi mogli biti zainteresovani da se prijave.



# Važne mentorske osobine

## **Veštine nalaženja izazova**

- Zapamtite da svaka uloga mentora služi tome da pomogne zaposlenom da ostvari svoj potencijal.
- Budite sami sa sobom sigurni šta očekujete od zaposlenog, a zatim sa njim razgovarajte o ovim očekivanjima.
- Provedite sa zaposlenim neko vreme kako bi stekli bolji uvid u ostvareni napredak.
- Pomozite im da postavite PAMETNE ciljeve i napravite plan za njihovo ostvarenje. Dodelite im odgovornost.

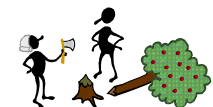


# Coaching Osnove

- Zatvorena pitanja su ona pitanja kada od sagovornika dobijamo samo konkretne delove informacija.
- Otvorena pitanja su pitanja koja nam pomažu da dobijemo više informacija, prikupimo ideje i mišljenja i uvidimo stav neke osobe.

Postoji pet uobičajenih načina za izvlačenje informacija od drugih ljudi.

- Otvorenim pitanjama
- Puzama
- Eho pitanjima
- Parafraziranjem
- Sumiranjem pitanja



# Više o komunikaciji

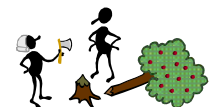
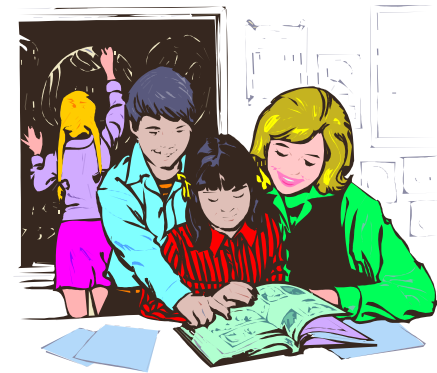
- Neverbalne poruke su poruke koje naše telo šalje drugima kako bi im saopštilo da slušamo.
- Upadice su kratke fraze koje nas povezuju i govore sagovorniku da još uvek slušamo.
- Parafraziranja, razjašnjenja i sumiranja su duža. Postavljate pitanja i dajete izjave kako bi proverili da li ste razumeli ono što je izgovoreno.



# Stilovi i principi učenja

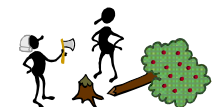
Kako učimo?

- Gledanjem
- Slušanjem
- Činjenjem (kinestetički)



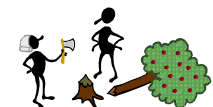
# Stilovi i principi učenja

- Kao odrasle osobe, učimo da radimo činjenjem.
- Utiske dobijamo preko čula, te tako kombinujte verbalno izražavanje sa pisanim instrukcijama, ilustracijama ili predmetom.
- Učimo onda kada smo spremni za učenje.
- Novonaučene stvari povezujemo sa onim što već znamo.
- Stvari se uče jedna po jedna.
- Kada postizemo zadovoljavajuće rezultate, učimo brže.
- Moramo razumeti ono što učimo.



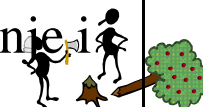
# Koristi/posledice

<b>Posledice nemenjanja</b>	<b>Prednosti nemenjanja</b>
<b>Prednosti menjanja</b>	<b>Posledice menjanja</b>



# Veštine koje uključuje mentorstvo

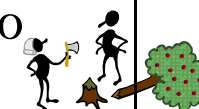
<b>Razjašnjenje</b>	Ispitivanje dok niste sigurni da razumete neki problem ili pitanje.
<b>Pozornost</b>	Poklanjanje vaše pune pažnje nekoj osobi.
<b>Priznanje</b>	Pokazivanje drugoj osobi, putem verbalnih i neverbalnih poruka, da učestvujete u razgovoru.
<b>Ispitivanje</b>	Postavljanje otvorenih pitanja, refleksija, parafraziranje, sumiranje i razjašnjenje kako bi se dobilo više informacija.
<b>Refleksija</b>	Slično parafraziranju u smislu ponavljanja onog što je sagovornik rekao, ili preformulišite to svojim rečima da bi proverili da li ste razumeli i da bi dobili više informacija.
<b>Ukazivanje poštovanja</b>	Ne ismevati, ne ponižavati ili ne odbacivati mišljenje i osećanja druge osobe.





# Veštine koje uključuje mentorstvo

<b>Samootkrivanje</b>	Deljenje sličnih iskustava koje ste i vi imali, kako bi se pronašao zajednički jezik.
<b>Aktuelnost</b>	Ostajanje u sadašnjosti i skretanje pažnje na ono što se dešava u razgovoru.
<b>Sumiranje</b>	Pauziranje kako bi se sabrali ključni momenti onoga što je do tada izgovoreno.
<b>Konkretnost</b>	Sažetost i konkretnost u smislu onoga što želite da kažete i šta očekujete. Konkretnost se može unaprediti primerima i ilustriranjem.
<b>Pozivanje na izvore</b>	Pominjanje referenci ili drugih izvora; raspoloženost da se zaposlenom pomogne da pronađe proizvode ili usluge koji su mu potrebni kako bi svoj posao obavio/la bolje.
<b>Potvrđivanje</b>	Slaganje sa strategijama i sledećim koracima i njihovo objašnjenje.



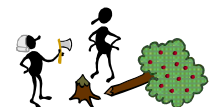
# Veštine koje uključuje mentorstvo

<b>Planiranje</b>	Ustanovljavanje strategija ili konkretnih koraka kako bi se obezbedilo napredovanje ka cilju.
<b>Afirmacija</b>	Potvrđivanje zasluga i veština zaposlenog.
<b>Biti određen</b>	Birati reči koje su jasne i nedvosmislene, tako da druga osoba bude svesna koji aspekti njenog rada su problem.
<b>Ograničavanje problema</b>	Određivanje granica i postavljanje limita elemenata problema koji se rešavaju.
<b>Revidiranje</b>	Odvajanje vremena kako bi se prošlo kroz ono što je već rečeno, usaglašeno ili odlučeno.
<b>Orijentisanost ka budućnosti</b>	Provesti više vremena razgovarajući o tome šta će se desiti u budućnosti, pre nego se vraćati na rekapitulaciju onoga što se već dogodilo.



# Veštine koje uključuje mentorstvo

<b>Skretanje sa dnevnog reda</b>	Postarati se da, kada je to opravdano, tema diskusije budu brige zaposlenog, a ne forsiranje vaših briga.
<b>Razvijanje informacija</b>	Slušanje, postavljanje pitanja, ispitivanje i refleksija sve dok ne dobijete jasnu sliku početne informacije.
<b>Potvrđivanje</b>	Postizanje zajedničkog dogovora.

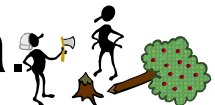


# Model mentorstva

Ovo su četiri koraka koja se mogu primeniti kod većine modela mentorstva.

1. Dokle ste stigli? Šta želite da postignete?
2. Kakve su vam opcije?
3. Koje korake ćete preduzeti?
4. Dajte povratne informacije i podstaknite introspekciju.

Koraci 3 i 4 prilikom mentorskog rada sa zaposlenim mogu ponavljati nekoliko puta.



# Model mentorstva

Niže su navedene neke od karakteristika koje će se primenjivati :

- Upotreba pitanja kako bi se podstakla diskusija o povoljnom napretku
- Postizanje slaganja o ostvarenom napretku
- Provera da li se naučeno razumelo.
- Pohvala.
- Traženje dobrih strana koje treba još pojačati.
- Objašnjenje narednih koraka.
- Objašnjenje mentora da se raduje narednoj fazi



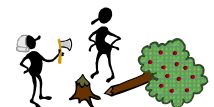
# Povratne informacije

- Izražavajte se opisno
- Nemojte etiketirati
- Nemojte preterivati
- Nemojte osuđivati
- Govorite u svoje ime
- Govorite prvo o sebi, a ne o drugoj osobi
- Ograničite svoje povratne informacije na stvari koje zasigurno znate /koje ste uočili
- Pomozite ljudima da saslušaju i prihvate vaše pozitivne povratne informacije



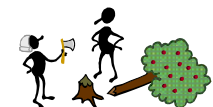
# Povratne informacije

- Tradicionalni sendvič
- Nepoklopljeni sendvič
- Pohvala
- Ponašanje koje treba promeniti



# Problemi mentorstva

- Zaposleni ne priznaje da je njegovo/njeno ponašanje bilo pogrešno.
- Zaposleni se slaže sa onim što mu govorite, ali osećate da zapravo ne namerava da se promeni.
- Zaposleni je ljut u vezi sa politikom sektora i propisima. On/ona krivi politiku ili propis za nastanak problema o kome diskutujete.
- Zaposleni odbija da prihvati odgovornost. Za to što se posao ne obavlja kako treba, on/ona krivi vas što niste obezbedili dovoljno podrške i pomoć drugih ljudi.





# Pitanja

