

АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО НАСТАВНИЧЕСТВА: КАК РЕАГИРОВАТЬ НА НЕУСПЕХ?

Методист МБУ ДО «ЦППМСП «Помощь» г. о. Самара

Сойнова С.В.

Педагог-психолог МБУ ДО «ЦППМСП «Помощь» г. о. Самара

Гладкова А.А.

Наставничество – актуальный аспект современной действительности, одна из центральных тем национального проекта «Образование»

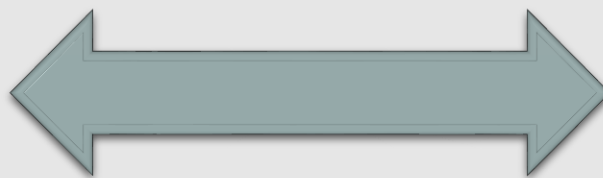
Наставничество - внутренне мотивированная форма взаимодействия и сотрудничества, в которой **оба участника** - и наставник, и его подопечный - играют **активные роли** и являются взаимовыгодными партнерами.

Наставник

Делится знаниями

Обновляет взгляды

Прокачивает собственные навыки



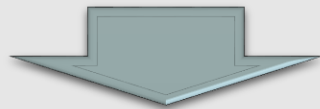
Подопечный

Получает знания

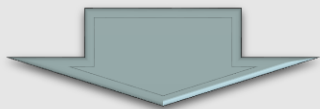
Делится свежими идеями

Получает опыт практической деятельности

Глобальная трансформация жизни общества



ТУРБУЛЕНТНОСТЬ



ВЫЗОВЫ

Гуманитарная сфера: Рост неуправляемой миграции. Миграционные кризисы, социальная напряженность, рост преступности и др. Трансформация толерантности во вседозволенность и гиперлиберальность

Культура: Размытие и извращение традиционных ценностных ориентиров. Обострение межкультурного противостояния. Рост национального самосознания.



Актуальность навыков психологической самоподдержки, сохранение ресурсного состояния. Важность практических умений и наличие гибких надпрофессиональных навыков.

Психологическая устойчивость человека зависит от:



Особенностей характера (психотип)



Уровня развития эмоционального интеллекта (EQ)



Степени сформированности личностной системы самоподдержки



Наличия поддерживающего окружения (близкие, наставник, друзья и тд.)

Актуальные аспекты современного наставничества:

- передача знаний и опыта;
- эмоциональная поддержка;
- развитие критического мышления, умение переконструировать неудачу в источник роста и развития.

В условиях быстро меняющегося мира и возрастающих требований к компетенциям специалистов эффективное наставничество становится неотъемлемой частью профессиональной подготовки и непрерывного личностного развития.

Что такое четыре «К» и в чем его актуальность?

В 2016 году президент Всемирного экономического форума в Давосе Клаус Шваб объявил, что началась четвертая технологическая революция и в 2020 году успешными и востребованными смогут стать только люди, которые обладают 10 ключевыми навыками Soft Skills.

Система четырех «К» - 4 ключевых навыка, которые необходимо сформировать у каждого специалиста

Критическое мышление

Креативность

Коммуникация

Координация (командность — умение взаимодействовать)

Цели наставничества

- Передача личного профессионального опыта
- Мобильная/оперативная корректировка профессиональных навыков специалистов
- Обучение наиболее рациональным приёмам и методам работы
- Комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций
- Повышение мотивации специалиста к профессиональной деятельности
- Приобщение специалиста к корпоративной культуре

Кейс №1

Запрос к психологу:

Коллега рекомендует мне стать наставником, так как это новый тренд и там ничего делать не надо, только пинать человека, чтобы двигался. Что посоветуете: соглашаться или нет?

Действительно ли наставничество - это только «пинать человека»?

Какие качества необходимы наставнику?

Личные качества и компетенции наставника

Личностные качества	Компетенции наставника
<ul style="list-style-type: none">➤ уверенность в себе➤ умение оказать помощь ученику (специалисту) и прогнозировать его успехи, затруднения➤ способность пробудить/поддерживать интерес к педагогическому творчеству➤ гибкое профессиональное мышление➤ высокий профессионализм➤ психолого-педагогическая компетентность➤ широкая эрудиция➤ высокая общая культура, педагогическая культура, культура общения	<ul style="list-style-type: none">➤ эмоциональный интеллект➤ коммуникативная компетенция (включая готовность к межпоколенческой коммуникации; владение различными стилями педагогического общения); педагогический такт➤ готовность к сотрудничеству➤ креатичность, способность решать нестандартные задачи➤ умение осуществлять обратную связь➤ прогнозирование➤ специальная подготовка наставников (лица с ОВЗ, дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации и т.д.)

Психологические проблемы наставничества:

Отсутствие
мотивации

Синдром
самозванца

Избыточная
авторитарность

Поколенческие
различия

Нехватка
времени и
ресурсов

Страх критики,
обвинений в
некомплектности

С. Розенцвейг: 3 типа реакций на неуспех

- **Экстрапунитивная** (акцент на внешних обстоятельствах, повторение неэффективных действий) - 50% респондентов, чаще мужчины.
- **Интрапунитивная** (самобичивание, избегание риска, прокрастинация) – 27% респондентов, чаще женщины.
- **Импунитивная** (отрицание ответственности; неудача – неизбежность, мелочь, пассивность) – 23% респондентов.

Оптимальный подход:

Избегание крайностей, анализ всех факторов.

Реакция на ситуацию неупсеха

Деструктивная

Агрессия по отношению к себе или окружающим

Отказ от деятельности или общения

Снижение самооценки

Ощущение беспомощности

Апатия, выгорание

Экзистенциальный кризис

Конструктивная

Усиление мотивации

Увеличение расхода времени и энергии на решение проблемы

Конструктивный анализ причин неупсеха

Пополнение знаний

Изменение стратегии действия

Привлечение новых ресурсов
Готовность корректировать стратегию и личностный рост

Константин Симонов

«Сын артиллериста»

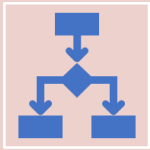
«— Учись, брат, барьеры брать!
Держись, мой мальчик: на свете
Два раза не умирать.

Ничто нас в жизни не может
Вышибить из седла! —

Такая уж поговорка
У майора была.»

Личностная система самоподдержки

Конструктивное отношение к проблемам



1. признание проблемы, горевание (переход: зато новый опыт)



2. анализ причин проблемы (объективных и субъективных)



3. прошлое ушло! Постановка новой цели, разработка новой стратегии, способов решения и отступления (французы)

Как выстроить эффективный алгоритм решения проблем

Диагностика изучение ситуации

- Установление доверительного контакта с подопечным, диалогизация взаимодействия
- Анализ проблемной ситуации (что происходило, какие действия осуществлялись, какие проблемы возникли, что получилось, а что нет)

Обратная связь

- Представление подопечному иного видения ситуации, выражение новой идеи, мнения или предложения относительно проблемы, без обесценивания его позиции

Создание плана действий

- Выработка совместно с подопечным плана действий по преодолению проблемной ситуации, сохранение мотивации для достижения цели

Кейс №2

Педагог-наставник проводит разбор урока с молодой коллегой, параллельно проверяя тетради. Подопечная взволновано рассказывает о сложностях работы в классе. Наставник эмоционально реагирует, перебивая молодую коллегу, предлагает готовые решения. Дает советы: «Ты слишком мягко действуешь, я в твоём возрасте справлялась проще».

А затем переход к общим рекомендациям. Подопечная сворачивает беседу, избегает новых встреч, говорит коллегам о том, что наставник даже не пытается её понять.

Задача наставника:

1. Осознать собственные барьеры
2. Освоить техники конструктивного взаимодействия
3. Перестроить диалог так, чтобы подопечный почувствовал себя услышанным и получил релевантную помощь

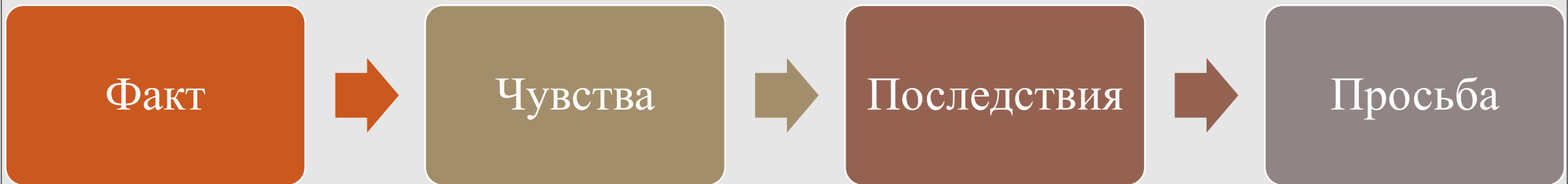
Барьеры общения

- Одновременное выполнение других действий
- Нетерпеливость, уверенность в знании «универсальных решений»
- Авторитарность
- Упреки, обесценивание
- Сравнение
- Советы
- Неумение выявлять истинные эмоции, потребности подопечного, давать поддержку без обесценивания



Техники активного слушания:

- Эхо-реакция
- Перефразирование
- Отражение чувств (я вижу: вы расстроены)
- Резюмирование
- Перевод «ты-обвинений» в «я-высказывания» по схеме:

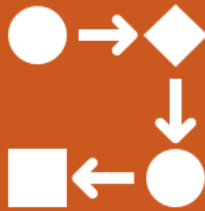


Ты-высказывания	Я-высказывания
Ты никогда меня не слушаешь!	Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи.
Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?	Мне сложно говорить, когда кто-то ещё разговаривает одновременно со мной.
Вечно ты хамишь!	Когда ко мне некорректно обращаются, я раздражаюсь и не хочу больше общаться.
Ты всегда ужасно себя ведешь!	В данной ситуации меня расстроило такое поведение.
Ты всегда без спросу берешь мои вещи!	Когда без спросу берут вещи, мне неприятно.
Каждый раз на кухне беспорядок!	Мне неприятно садиться за грязный стол.

Критерии успешного применения техники активного слушания

1. Подопечный говорит больше, чем наставник (70%:30%)
2. В диалоге звучат фразы: «Да, именно так», «Да, вы поняли, что я имела ввиду»
3. Подопечный формулирует собственные решения: «Я попробую...», «Мне надо обратить внимание...»
4. Наставник может точно воспроизвести 3-4 ключевые переживания подопечного

Как выстроить эффективный алгоритм решения проблемы?



Попытайтесь вместе определить
стратегию решения проблемы:
выявить необходимые пошаговые
действия.



Сочувствуйте (позиция не ментора, а товарища) – высказывайте сочувствие в сложных ситуациях, приводите примеры преодоления трудностей из собственной жизни. Важно объяснить, что неудача – это новый опыт, который поможет стать сильнее. Чтобы стать успешным, важно владеть надпрофессиональными компетенциями (Четыре «К»).

Как выстроить эффективный алгоритм решения проблемы?



Правило зелёной ручки: при разборе сложных ситуаций обращать внимание не на промахи (красная ручка), а акцентировать внимание на достижениях, даже если они минимальны.



Использовать приём «Зато я...» - приём переключения с негативного фактора на позитивный.

Диалогическое общение



Умение задавать открытые вопросы



Навыки активного слушания



Признание ценности мнения собеседника



Умение демонстрировать поддержку



Умение выявлять причины неуспеха без обвинений в некомпетентности (техника «сэндвич»: позитив – зеленая ручка – однако есть нюансы – проблема – позитив – решение проблемы)



Умение выражать поддержку как основа усиления мотивации

Речевая компетентность – умение строить конструктивный диалог

- ✓ Интересуйтесь мнением оппонента: «Мне интересно Ваше мнение. Что Вы об этом думаете?»
- ✓ Поощряйте поиск аргументов в разговоре: «Интересно услышать Ваши аргументы»
- ✓ Проявляйте терпимость, не прерывайте высказывание говорящего
- ✓ Не характеризуйте личность оппонента, обсуждайте и комментируйте поступки

Речевая компетентность – умение строить конструктивный диалог

- ✓ Не обобщайте, говорите о конкретном случае
- ✓ Определите зоны ответственности, давайте право выбора
- ✓ Используйте технику «Я-высказывания» и приемы активного слушания, чтобы показать оппоненту, что вы его поняли: «Я правильно поняла? Вы считаете, что ...»

Как выстроить эффективный алгоритм решения проблемы?

Правильная цель - мощный положительный фактор, стимул движения и смыслообразования. Если есть мощный отрицательный фактор (проблема), преобразуем его в цель (пример Ландау: физик Ландау был физически слабым подростком, чтобы избавиться от насмешек, он поставил цель — стать физически сильным и морально стойким, как герой романа Стендаля «Красное и черное». Наличие четкой цели помогло ему добиться больших жизненных высот).



Кейс №3

Наставник предлагает определить цель.

Подопечный формулирует: «Добиться улучшения уроков», «Стать лучшим учителем»
«Чтобы все ученики меня полюбили»

Через месяц наставник разочарованно констатирует: сдвигов нет, цель не достигнута.

Подопечный: «Нет, я стал лучше объяснять».

НЕУСПЕХ

Анализ кейса

Цель

Конкретность	что именно улучшить (дисциплина, вовлеченность, успеваемость)
Измеримость	критерии улучшения?
Достижимость	есть ресурсы?
Значимость	как поможет в дальнейшем?
Ограниченность во времени	за какое время должна быть достигнута цель?

Методики SMART

В переводе с английского «smart» означает «умный» с оттенком «хитрый», «смекалистый». Это слово является аббревиатурой, которую ввел Питер Друкер в 1954 г. SMART содержит в себе 5 критериев постановки целей:

S

Specific
Конкретная

Конкретность означает, что при постановке цели точно определен результат, который необходимо достичь.

M

Measurable
Измеримая

Измеримость означает подбор критериев оценки успеха: в рублях, штуках, удавах, попугаях – как вам удобнее.

A

Achievable
Достижимая

Достижимость – не значит «синица в руках», скорее, вера в достижимость цели, анализ ресурсов ее достижения.

R

Relevant
Актуальная

Каждая цель должна обладать актуальностью в отношении ваших желаний. Ее не должны вам навязывать родители, супруги или друзья.

T

Time-bound
**Ограниченная
во времени**

Ограниченность по времени предполагает наличие срока реализации цели, графика этапов ее реализации.

WWW.SMARTPROGRESS.DO – СЕРВИС ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ

Личностные качества и компетенции наставника



Личностная система самоподдержки Психогигиена

- ✓ фиксирование положительных импульсов («Дневник позитива» в течение 3-х месяцев автоматизм в акцентировании на хорошем)
- ✓ приятное начало и конец (урока, дня и т.д.)
- ✓ соблюдение пропорций положительных и отрицательных факторов (аффирмации)
 - 6:1 – жизнерадостное состояние
 - 3:1 – уравновешенное
- ✓ соблюдение пропорций работы и отдыха
- ✓ общее расслабление с образным представлением (визуализация: дыхание на 1, 2, 3)
- ✓ наполнение энергией («Дерево силы и добра»)

Кейс №4

Какие способы самоподдержки Вы используете в повседневной жизни?

1. Выполнить несложные физические упражнения, проявить физическую активность.
2. Попробовать лечь отдохнуть, уснуть.
3. Выполнить дыхательные упражнения.
4. Послушать спокойную или другую любимую музыку.
5. Постараться сосредоточиться на конкретном сиюминутном моменте: посмотрев вокруг, попробовать назвать 4 предмета мебели, находящихся вокруг вас, 4 звука, которые вы можете услышать, определить цвет окружающих вас объектов, назвать то, что вы видите из окна и т.д. — всё это поможет отвлечься от волнующих мыслей, не тревожиться, а находиться «в моменте» - здесь и сейчас.
6. Поговорить со значимым человеком, «облегчить душу».
7. Приготовить и съесть что-то вкусное и полезное, пройтись по магазинам.
8. Заняться любимым делом (рисование, вышивание, настольные игры, уход за цветами и т.д.), посмотреть любимый фильм, почитать журнал или книгу.
9. Заполнить «Дневник позитива», чтобы вспомнить, что приятного случилось в вашей жизни за сегодняшний день.

Успешное наставничество

Однажды один профессор физико-математического факультета, с намерением преподать студентам запоминающийся на всю жизнь урок, написал на доске большую цифру 1 и, посмотрев на студентов, объяснил: "Это ваша человечность. Самое необходимое в жизни качество."

Затем, рядом с цифрой 1 написал 0, и сказал: "А это ваши достижения, которые с человечностью увеличили вас в 10 раз."

Ещё один 0 - опыт, с которым человек стал "100". И так, добавлял 0 за 0 - осторожность, любовь, успех...Каждый добавленный 0 в 10 раз облагораживает человека, сказал профессор.

Вдруг он стёр цифру 1, стоящую в начале ряда цифр.

На доске остались никчёмные, ничего не значащие нули... Профессор сказал: "Если у вас не будет человечности, остальное - ничего не стоит"

Рефлексия

Выберите любое высказывание и закончите его:

- Сегодня я узнал(а) о себе....
- Главные секреты наставничества - это....
- Мне понравилось, что....
- Больше всего оказалось трудным....
- Я желаю вам....
- Я желаю себе...