

*МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ «Нижегородский автотранспортный техникум»*

Памятка наставнику

г. Н.Новгород
2021 г.

В помощь наставнику

Техники установления и поддержания эмоционального контакта с собеседником:

1. Приветствие: улыбка, обращение по имени.
2. Установление контакта глаз.
3. Сообщение о вашем восприятии собеседника, его чувств, установок, эмоционального состояния. Примеры: «Мне кажется, что Вы чувствуете...»; «Не чувствуете ли вы себя несколько...»; «Вы несколько расстроены...».
4. Сообщение о своем эмоциональном состоянии (в данный момент).
5. Сокращение дистанции (социальной и физической).
6. Проявление дружеского расположения.
7. Предоставление возможности выговориться.
8. Сохранение самообладания.
9. Подчеркивание значимости собеседника для вас.

Техники установления контакта

1. Уважение мнения собеседника.
2. Попытка встать на место собеседника.
3. Занижение ценности себя, подчеркивание ценности дела.
4. Профессиональная компетентность.
5. Использование «языка» собеседника при передаче ему информации, ясность изложения.
6. Передача своей информации в сжатой форме.
7. Ориентация на уровень информированности собеседника, его мотивы при передаче информации.
8. Наглядность в изложении собственных мыслей, точек зрения.
9. Устойчивая направленность на цель и задачи беседы.
10. Повторение своих мыслей и основных идей.
11. Насыщенность изложения собственных мыслей: нужно чередовать периоды, требующие максимальной концентрации собеседника, с периодами минимальной концентрации.
12. Рамки передачи информации: соблюдать оптимальный уровень детализации собственных сообщений.
13. Систематизация мыслей партнера и основных положений беседы.
14. Паузы для отдыха и закрепления достигнутого.

Техники привлечения внимания, пробуждения интереса

1. Метод «зацепки»: кратко излагается небольшое событие, личные впечатления или анекдотичные случаи как исходная точка для беседы.
2. Стимулирование игры воображения: в начале беседы ставятся вопросы по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.
3. Прямой подход. Краткое сообщение причин, по которым была назначена беседа.
4. Подчеркивание положительного вклада партнера в предстоящее решение проблемы.
5. Подчеркивание положительных последствий успешного решения проблемы для дел и для собеседника лично.
6. Объяснение того, что собеседник не пострадает в результате совместной работы или что риск не так велик, как ему кажется.
7. Снятие напряженности: теплые слова, шутка и так далее.
8. Определенная доза юмора и даже в какой-то мере ирония.
9. Временный уход от решения проблем до более благоприятного момента.

Техники, способствующие ориентации в проблемах, интересах, мотивах и позициях собеседников

1. Выяснение (расспрашивание) заключается в обращении к говорящему за уточнениями:

- а) Открытые вопросы требуют дополнительной информации к первоначальному сообщению. Пример: «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду».
- б) Закрытые вопросы требуют ответов в форме «да» или «нет». Пример: «Вы предлагаете закончить эту работу завтра?».

2. Перефразирование (вербализация) состоит в передаче говорящему его сообщения словами слушающего.

- а) Собственная формулировка сообщения говорящего в деталях, подробная. Примеры: «Как я понял вас»; «По вашему мнению...»; «Другими словами, вы считаете...».
- б) Собственная формулировка сообщения говорящего в сокращенном, обобщенном виде: выбираются только существенное, главные моменты сообщения. Примеры: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»; «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»; «Таким образом...».

3. Развитие мыслей собеседника. Это могут быть:

- а) Логические следствия сообщения собеседника.
- б) Интерпретация слов собеседника: выдвигаются предположения относительно причин высказываний собеседника. Пример: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...»; «Вы так считаете, видимо, потому что...».

Техники, способствующие нарушению контакта, возникновению конфликта

1. Перебивание собеседника.
2. Принижение собеседника.
3. Выведение собеседника из состояния равновесия:
 - ✓ негативными оценками в отношении собеседника, его слов, поступков;
 - ✓ мелочными придирками;
 - ✓ созданием дефицита времени для решения проблем;
 - ✓ непониманием собеседника;
 - ✓ преуменьшением вклада собеседника в общее дело;
 - ✓ избеганием контакта глаз;
 - ✓ избеганием пространственной близости;
 - ✓ подчеркиванием разницы между собой и партнером.
5. Отсутствие или потеря эмоционального контакта.
6. Нападение: нападаете на собеседника, защищаете себя; оскорбляете собеседника; реагируете с сильной отрицательной эмоцией.
7. Утаивание: скрываете эмоциональное состояние, при этом содержание ваших слов противоречит невербальным проявлениям (мимика, жесты, голос и так далее).
8. Двойственность: говорите, что понимаете собеседника, соглашаетесь с ним, а на самом деле ни понимания, ни согласия нет.

Техники ведения беседы, не способствующие пониманию проблем, интересов, мотивов и позиции собеседника

Игнорирование: не обращаете внимания, не учитываете интересы, точку зрения, позицию, мотивы и чувства собеседника; не обращаете внимания на ход беседы, на сложившуюся ситуацию.

Эгоцентризм: пытаетесь найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют вас, высказываетесь только исходя из своих интересов.

Натиск: первыми же своими вопросами вынуждаете собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию, вызываете защитное поведение.

Пренебрежение: проявляете неуважение, недооцениваете собеседника, занимаете формальную позицию.

Ложное толкование: неверно истолковываете слова собеседника, его мотивы, интересы, позицию и так далее.

Факторы, повышающие напряжение

1. Прерывание речи партнера.
2. Принижение, негативная оценка личности партнера.
3. Подчеркивание разницы между собой и партнером.
4. Приуменьшение вклада партнера и преувеличение своей роли.
5. Резкое ускорение темпа речи, повышение голоса, его интонации.
6. Избежание пространственной близости и контакта глаз с партнером.

Техники выравнивания напряжения

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация своего эмоционального состояния или состояния партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером – сходство интересов, мнений, оценок, возраста и т.д.
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Акцентирование значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.

Какие индивидуальные формы работы наставника с подопечным можно использовать?

1. Личная беседа и личное воздействие;
2. Анкеты и тесты;
3. Прогулки вдвоем;
4. Организация общего полезного дела для кого-то, например волонтерство;
5. Экскурсии (выставки, музей, предприятия, учреждения);
6. Индивидуальная помощь;
7. Профорientационные беседы.

Основные принципы взаимодействия наставника с семьей

При работе с семьей наставнику необходимо руководствоваться следующими правилами:

- быть уважительными к личности каждого члена семьи без исключения;
- принимать семью такой, какая она есть;
- быть доброжелательными в общении со всеми членами семьи;
- выявлять не только негативные, но и позитивные стороны внутрисемейных отношений;
- определить возможность оказания помощи через социальную сеть;
- не следует резко критиковать родительские методы, постоянно предъявляя им претензии, указывая на ошибки;
- проблемы подростка волнуют и родителей и школу (и др. учреждения), однако, как показывает опыт, чаще всего именно родители, своими ошибочными действиями их вызывают;
- ошибочно полагать, что только родители и отношения с ними являются причиной девиантного поведения подростков;
- чтобы повлиять на семейные отношения, иногда возможно подключить и органы власти.