



Разработен от: Mindshift Talent Advisory, Portugal

Модул 1– **Принципи и техники на наставничество и обратно наставничество**

Диплянка 2: Сценарий 1 – Линда и Робърт стават наставници на работното място

**02: Пакет за обучение на служители да станат наставници**

*Ученето е да откриете какво вече знаете. Правейки нещо, е за да покажете, че го знаете**. Преподаването е само, за да напомняте на другите това, което знаят. Вие сте учещите, правещите и учителите – Ричард Бах*

Всеки човек в началото на кариерата си е неопитен чирак. Определението за чирак е човек, който работи нещо друго с квалифициран и опитен работник, с цел да се учи от него. През целия си трудов живот трябва да придобиваме нови умения, за да можем да се приспособим и адаптираме към постоянно променящата се и развиваща се работна среда. Моделът на учене чрез чиракуване не е нещо ново. Да станеш наставник на работното място може да се разглежда като полза за служителя от гледна точка на повишено самочувствие, а от гледна точка на работодателя, ученето от опита на другите в компанията е отличен начин за насърчаване и подобряване на поставянето на цели, работа в мрежа и повишаване на уменията за общуване. Наставникът е човек, който има съответния опит и знае как да предаде своите знания, умения и поведение. В контекста на организацията концепцията за обратното наставничество беше промотирана от Джак Уелч, бивш главен изпълнителен директор на General Electric, който през 1999 г. обърна компанията с главата надолу, като накара, по неговите думи, „младите и талантливите да преподават на старите“, създавайки по този начин една от първите програми за обратно наставничество. В този смисъл, и в контекста на организацията, терминът обратно наставничество се отнася до менторски практики, при които служител се счита за младши наставник и подкрепя старши служител. Концепцията за обратното наставничество е силно свързана със света на бизнеса и се фокусира върху уменията, които едно поколение може да предаде на друго, например:



Гледайки везните, изглежда, че този трансфер на умения е небалансиран, но това не е така. Обединяването на възрастни и млади хора на работното място посредством прилагането на наставнически практики не е нищо повече от предаване на умения, знания и ценности.

**ИНФОРМАЦИОННИ КАРТИ**

|  |
| --- |
| **Представяне на Линда Крофорд (66 г.)** |
| Линда е на 66 години (родена е през 1955), рано е напуснала училище и не е имала лукса да продължи образованието си. Първата си работа Линда получава във фабрика за облекло и когато започва е обучена от колежка, която споделя с нея своите опит и знания. Линда се е издигнала до отговорник в производството като е повишавала ефективно квалификацията си, била е проактивна, виждала е възможностите и се е възползвала от тях.  Линда е използвала всяка възможност, която компанията й е предоставила, за да се развива във фабриката. Тя е експерт в дейностите на компанията и се стреми да допринася за благополучието на своите колеги във фирмата.  Линда е много харизматична личност, високо мотивирана, обича да поема инициативата и по естествен начин се превръща в лидер. В допълнение на това, с опита си тя е обучила и е подкрепила почти всеки един служител, работещ в производството. Когато някой иска да научи нещо за фабриката, какъв е принципът на работа и как се правят нещата, пита Линда.  Има само едно нещо, заради което Линда не се чувства комфортно: не умее да използва технологиите. В момента собствениците на компанията актуализират своята технологична политика и предприемат стъпки за дигитализация на компанията. |

|  |
| --- |
| **Робърт Пауъл (25 г.)** |
| Робърт е на 25 години (роден е през 1996 г.); той е графичен дизайнер с отлични IT умения, особено в областта на дизайна и софтуера за компютърно обработване. Притежава изключителна креативност и наскоро е нает във фирмата, за да разработи новата й брандинг кампания.  Това е втората работа на Робърт след завършване на колежа. Въпреки че отлично умее да управлява времето си и има добри организационни умения, с особено внимание към детайлите, той не е съвсем сигурен в уменията си и много се задълбочава в това нещата да се вършат по правилния начин.  Той работи във фабриката за облекло от 3 месеца и все още не знае нищо за нея. Така че, как би се справил със създаването на нова стратегия за брандиране, за да помогне на компанията да се открои от конкуренцията? |

**СИТУАЦИОННИ КАРТИ**

|  |
| --- |
| **Ситуационна карта 1 – Линда (66 г.)** |
| Здравей, Линда, повикана си в отдел Човешки ресурси, където се обсъжда следното:  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Линда, компанията се разраства и ние осъзнаваме, че трябва да станем видими онлайн и да се дигитализираме. За да можеш да изпълняваш всекидневните си задачи, ще трябва да се научиш да работиш с новия софтуер, който компанията внедри. С тази програма ще можеш да контролираш смените, да обменяш информация с другите служители, да си получаваш фишовете за заплатата. С две думи, всичко, което досега си правила на хартия, ще се прави чрез тази нова програма.*  **Линда:**  *Но Вие знаете, че не разбирам от компютри!*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Да, Линда, знаем. Но ти не се безпокой за това. Компанията има нова програма за наставничество. Целта й е да обедини различни сътрудници от различни области и отдели, които да споделят знанията и опита си по време на специално организирани наставнически сесии.*  **Линда:**  *Какво означава това на практика?*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *В твоя случай конкретно, ще работите по двойки заедно с Робърт Пауъл, който е новият ни графичен дизайнер и знае всичко за софтуера, компютрите, социалните медии и интернет като цяло, и как се случват нещата в дигиталния свят, в който живеем. Той ще бъде твой наставник*.  **Линда:**  *Мой наставник? Но той е само на 25 години и е в компанията ни едва от 3 месеца. На какво би могъл да ме научи? Не виждам как ще стане това…*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Виж, Линда, както вече казах, той много разбира от технологии, а ти се нуждаеш от обучение и подкрепа точно в тази област. И както ти отбеляза, “той е тук само от 3 месеца”. По тази причина ти също ще го наставляваш и ще му окажеш подкрепата, от която той се нуждае. Не се тревожи, всеки в компанията ще получи обучение и информация за новата наставническа програма.* |

|  |
| --- |
| **Ситуационна карта 2 – Робърт (25 г.)** |
| Здравей, Робърт, повикан си в отдел Човешки ресурси и там се обсъжда следното:  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Робърт, виждаме, че се затрудняваш с опознаването на динамиката на компанията ни и забелязахме, че имаш проблем да се впишеш сред служителите от различните отдели.*  **Робърт:**  *Това е така, Карла, сериозно се тревожа за проекта по ребрандирането и така съм се фокусирал върху намирането на точната концепция, че едва намирам време да общувам с колегите си.*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Нали знаеш, че контактите с колегите ти ще улеснят работата ти?*  **Робърт:**  *Как така?*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Компанията има нова програма за наставничество. Целта й е да обедини различни сътрудници от различни области и отдели, които да споделят знанията и опита си по време на специално организирани наставнически сесии. Смятаме, че ти можеш да бъдеш наставляван от Линда Крофорд, а ти съответно да бъдеш неин ментор.*  **Робърт:**  *Аз да бъда наставник на Линда, как така? На какво бих могъл аз да я науча? Линда знае всичко за историята на фирмата и работи тук толкова отдавна, че със сигурност няма какво да научи от мен.*  **Карла Томсън (Мениджър човешки ресурси):**  *Робърт, затова имаме този отдел за обучения. Обединяваме хора с разлини знания и умения по двойки. А вие двамата с Линда можете да се възползвате взаимно от уменията и опита на другия. Линда има нужда да се научи как да използва технологиите, а ти можеш да се поучиш от опита й и да се запознаеш по-подробно с фабриката и компанията. Нейният опит определено ще ти бъде полезен, за да отключиш идеите си, свързани с проекта по ребрандиране, а и тя ще те запознае с всеки един служител във фирмата. Можеш да използваш времето с нея, за да дадеш воля на въображението си и „да се свържеш с ДНК-то“ на нашата компания****.***  **Робърт:**  *Това всъщност звучи много добре. Само ми кажете кога и как мога да започна!* |