

Dragan Vuletin

PRIRUČNIK ZA MENTORE

Ožujak 2022.



Sadržaj

Što je mentor?.....	1
Mentorski odnos	2
Psihološko savjetovanje	3
Intervju u savjetovanju.....	5
Ishodi mentorske podrške	6
Literatura	7
Prilog 1: Upitnik za vrednovanje mentorske podrške.....	8
Prilog 2: Upitnik za samovrednovanje mentorskog i savjetodavnog rada.....	9

Što je mentor?

Podrijetlo riječi “mentor” potječe iz *Odiseje* - lik Odisej imao je bliska prijatelja Mentora koji je skrbio o njegovu sinu tijekom deset godina njegova izbjivanja na putovanjima. Mentor, zapravo prerusena božica Atena, utjelovio je i feminine i maskuline karakteristike jer je istovremeno uz odgojnu nježnost, podršku i zaštitnički odnos, prikazivao i agresivne, asertivne te čak rizične odlike i stilove ponašanja. Mentor je stoga istovremeno imao ulogu roditelja, skrbnika, učitelja, prijatelja, vođe i savjetnika, ali i zaštitnika Odisejevom sinu (Jeruchim, Shapiro, 1992).

U najjednostavnijoj tradicionalnoj formi, mentorstvo je hijerarhijski odnos između starijeg i iskusnijeg stručnjaka ili osobe koja poučava, vodi, usmjerava, savjetuje i prijateljuje s neiskusnijom ili mlađom osobom s ciljem njezina profesionalnog promicanja ili osobnog razvoja (Colwell, 1998).

Suvremena literatura opisuje mentora kao iskusnog i uspješnog stručnjaka koji je spreman i sposoban preuzeti odgovornost za pružanje podrške korisniku u njegovu profesionalnom i karijernom razvoju. Kako bi mentor uspješno obavio svoje zadaće prema mora imati, osim iskustva i stručnosti u području vlastitog profesionalnog djelovanja, dodatne profesionalne i osobne kompetencije nužne za davanje primjerene podrške korisniku (Žižak, 2013). Kompetencije ne moraju biti dio mentorovog postojećeg repertoara profesionalnih znanja i vještina na osnovu kojih je prepoznat kao stručnjak u nekom području. Iz toga razloga se od njega očekuje da, uz vlastitu motivaciju za pružanjem podrške, pokaže spremnost i voljnost za cjeloživotno učenje novih znanja i vještina. Važnost učenja i usavršavanja mentorskih kompetencija je i vidljivo kroz potencijalnu korist za mentora, a koja se očituje u četiri područja profesionalnog razvoja: kompetencijskom, motivacijskom, emocionalnom i karijernom. Ako mentor želi pružiti punu podršku svom korisniku i njegovom razvoju, mora razumjeti multidimenzionalnost svoje uloge. U situaciji psihološke potpore, glavna dimenzija mentorove uloge je savjetodavna kroz pružanje psihosocijalne podrške i praćenje uključenosti u proces izgradnje i profesionalnog razvoja. Poželjni ishodi mentoriranja su: usvajanje novih znanja i vještina, usvajanje novih emocionalnih vještina i kompetencija, jačanje samopouzdanja, pokazivanje veće inicijative te veći osjećaj kontrole nad vlastitim profesionalnim razvojem.

Mentorski odnos

Mentorski odnos pripada skupini profesionalnih odnosa s obzirom da je riječ o odnosu dvije osobe čije specifične uloge proizlaze iz njihova profesionalnog položaja. On se odvija u okviru dugotrajnog procesa tijekom kojeg se teži ostvarenju zajedničkog cilja obaju članova – uspješnom dovršenju profesionalnog usavršavanja i psihološkog osnaživanja korisnika. Važan aspekt mentorskog odnosa jest činjenica da je to odnos u kojem treba ostvariti neki cilj, postići neki rezultat, za razliku od prirodnih odnosa. Primjerice, prijateljima je dovoljno da se druže, a ako pritom i nešto zajednički postignu, to je dodana vrijednost. U mentorskom odnosu mentor i mentorirani, iz različitih uloga i s različitih pozicija, teže ostvarenju istog cilja – razvoju profesionalnih kompetencija korisnika do razine koja je u skladu s očekivanjima za rano razdoblje razvoja profesionalnog identiteta. Profesionalni odnos je strukturirani odnos, što znači da su uloge osoba u odnosu jasne, da se zna koja uloga ima više utjecaja i odgovornosti za odnos te da se zna kad je odnos započeo i kad će završiti. Kako mentor u tom odnosu ima više utjecaja na odnos, on je stoga i više odgovoran za razvoj i kvalitetu odnosa. Pritom valja naglasiti kako je za kvalitetan mentorski odnos neophodna kvalitetna komunikacija tijekom mentorskog procesa koja uključuje cijeli niz interpersonalnih vještina među kojima su iznimno važne one koje služe za poticanje i usmjeravanje kritičke refleksije: aktivno slušanje, postavljanje pitanja i davanje povratnih informacija.

Neke od kompetencija koje bi mentor trebao imati su: sposobnost uspostave suradničke atmosfere, uvažavanje različitosti, vještine uspostave i održavanja međusobnog povjerenja, razvijenu vještinu aktivnog slušanja i davanja konstruktivnih povratnih informacija. U vidu osobina ličnosti i uvjerenja, mentora treba biti empatičan, pouzdan, diskretan, strpljiv, uporan, tolerantan i fleksibilan.

Mentor, posebno u ranijim fazama mentorskog odnosa, mora imati na umu da njegova uloga u mentorskom odnosu podrazumijeva modeliranje poželjnih ponašanja i upućivanje mentoriranog u zahtjeve života i edukacije koju korisnik upiše. U ranoj fazi procesa mentoriranja bitno je utvrditi strukturu zajedničkog rada, dogovoriti rokove i usuglasiti ciljeve.

Psihološko savjetovanje

Psihološko savjetovanje je jedno od područja primijenjene psihologije čiji je osnovni cilj pružanje profesionalne pomoći pojedincima, grupama ili organizacijama u svakodnevnim životnim situacijama u kojima se, bilo zbog pritisaka okoline, bilo zbog vlastitih problema, otežano snalaze (Psihologijski rječnik, 2005). Savjetovanje je dobrovoljni proces tijekom kojega se ljudima pomaže da se promijene (Arambašić, 1996). To je posebna metoda pružanja pomoći trenutačno neuspješnim osobama u njihovom osobnom rastu, razvoju, sazrijevanju i prilagođavanju životnim uvjetima radi njihova osposobljavanja za samostalno rješavanje aktualnih i budućih problema (Janković, 1997). Funkcije psihološkog savjetovanja su mijenjanje i prevencija maladaptivnih ponašanja, te poboljšanje života.

Neka od općih načela savjetodavnog razgovora prema Arambašić (1996), su:

- Budite osobni
- Postavljajte što manje pitanja
- Dogovorite se
- Budite određeni i konkretni
- Neka vaše izjave budu cjelovite i izravne
- Govorite samo o prisutnima, koliko god je to moguće
- Aktivirajte otpor
- Čuvajte vlastite granice
- Raspravljajte uvijek samo o jednom problemu
- Aktivirajte klijentove potencijale
- Procjenjujte rezultate

Ciljevi i ishodi savjetovanja:

- prihvaćanje vlastite odgovornosti za probleme
- poboljšanje razumijevanja problema
- usvajanje novih postupaka, odnosno načina djelovanja
- stvaranje i održavanje (“dobrih”) odnosa s drugim ljudima

Savjetovanje uključuje reagiranje na klijentove osjećaje, misli i postupke i uključuje prihvaćanje klijentovim doživljaja i osjećaja bez obzira na vanjske standarde vrednovanja. U savjetovanju je iznimno važna povjerljivost i privatnost između mentora i osobe koju savjetuje.

Osobine uspješnog savjetovatelja

a) Osobine ličnosti (u širem smislu):

- superiorna ili barem prosječna inteligencija
- dobro psihičko zdravlje
- originalnost, snalažljivost i svestranost
- široka kultura i informiranost
- smisao za humor
- svježa i stalna radoznalost
- tolerancija
- osjetljivost i objektivnost
- autentičnost i otvorenost
- samokontrola, integritet i stabilnost
- emocionalna toplina i empatija

b) Odnos prema ljudima:

- interes za čovjeka i njegovu dobrobit
- obzir prema integritetu drugih
- sposobnost uspostavljanja srdačnih odnosa s drugima
- prihvaćanje odgovornosti i pouzdanost
- kooperativnost
- osjetljivost za etičke vrijednosti
- humanističko, pomažuće životno usmjerenje
- interes za psihologiju, osobito kliničke aspekte
- percepcija drugih kao uspješnih, sposobnih, prijateljskih i osoba od povjerenja

c) Odnos prema sebi:

- svijest o vlastitim osobinama, mogućnostima i ograničenjima
- visoko samopoštovanje
- spremnost na promjene
- odluke usmjerene na život
- spremnost na priznavanje vlastitih pogrešaka
- život u sadašnjosti
- održavanje zdravih granica

d) Edukacija

- teorijska znanja iz različitih područja psihologije, savjetovanja i psihoterapije
- stalni rad na sebi
- vježbanje vještina nužnih za vođenje procesa savjetovanja
- primjena svladanih vještina uz stalno praćenje i pomoć supervizora

Intervju u savjetovanju

Intervju je oblik komunikacije u kojemu dvije ili više osoba sudjeluju u verbalnoj i neverbalnoj interakciji usmjerenoj unaprijed definiranom cilju. Može biti strukturirani, polustrukturirani i slobodni. Proces savjetovanja se sastoji od niza intervjuova u kojima je potrebno realizirati jasnu, otvorenu i povjerljivu komunikaciju. Obojen je emocijama prihvaćanja, a obilježavaju ga naponi usmjereni uspostavljanju srdačnog terapijskog ugođaja punog povjerenja i sigurnosti te pozitivne transferne relacije korištenjem verbalne i neverbalne komunikacije

U savjetovanju iznimno važno je aktivno slušati svoj sugovornika. Pravilnom upotrebom aktivnog slušanja savjetovatelj i korisnik uspostavljaju odnos, grade povjerenje, prikupljaju podatke i stvaraju temelj za utjecaj koji će pomoći korisniku u preuzimanju odgovornosti.

Neke od najvažnijih tehnika u aktivnom slušanju su postavljanje pitanja, reflektiranje osjećaja, parafraziranje i sažimanje.

Opći tijek faza savjetovanišnog intervjuva se sastoji od nekoliko stavki:

1. Postavljanje pitanja općeg tipa koja će omogućiti uspostavljanje komunikacije i međusobno upoznavanje savjetovatelja i subjekta savjetovanja
2. Lociranje bitnih sadržaja vezanih uz osnovni problem
3. Ispitivanje kompleksa bitnih sadržaja vezanih uz problem
4. Otkrivanje, definiranje i ispitivanje specifičnih točaka koje predstavljaju bit problema
5. Vraćanje aktualnim sadržajima kroz eksplikaciju njihovih pozitivnih strana
6. Završavanje intervjuva

Ishodi mentorske podrške

Kvalitetan mentorski odnos jedan je od činitelja koji doprinose razvoju poželjnih ishoda tijekom profesionalne socijalizacije mladih istraživača. Neki od mogućih pozitivnih ishoda kojima može rezultirati mentorska podrška (Vizek Vidović i Žižak, 2011; Žižak, 2013) na osobnom i profesionalnom planu razvoja korisnika su:

- Izgradnja samopoštovanja
- Stjecanje novih i jasnijih ciljeva u razvoju karijere
- Osjećaj kontrole nad vlastitim profesionalnim razvojem
- Profesionalna autonomija i odgovornost
- Nošenje sa stresom i anksioznošću u radu
- Jačanje motivacije
- Sklonost inicijativi i spremnost za prihvaćanje novih izazova

Poželjni ishodi mentoriranja mogu biti: kompetencijski (nova znanja, vještine, vrijednosne orijentacije, profesionalna kultura), motivacijski (novi, jasniji profesionalni ciljevi, vrijednosti i samopoimanje, veća inicijativnost i odgovornost), emocionalni (prihvaćanje izazova, zadovoljstvo poslom, smanjen stres, olakšano uključivanje u profesionalnu zajednicu) i karijerni (veći osjećaj kontrole nad vlastitim profesionalnim razvojem, povećana prepoznatljivost u profesionalnom okruženju, ostvareni profesionalni ciljevi) ishod, navode Vizek Vidović i Žižak (2011).

Kako bi tijekom vremena odnos mentora i korisnika postao kvalitetan, važno je da se u sklopu odnosa njeguju osnovna načela dobre kooperacije. Važno je i da mentor pokaže svoj interes za korisnika i da u radu djeluje strpljivo i angažirano. Pozitivna komunikacija i ugodna atmosfera u kojoj će se korisnik osjećati sigurno i motivirano za učenje doprinjet će zadovoljstvu objiju strana i olakšati postizanje željenih ishoda.

Nakon završenog procesa psihološkog savjetovanja i mentoriranja mentor i korisnik dobivaju evaluacijske upitnike kako bi procijenili zadovoljstvo i uspješnost u procesu mentoriranja i psihološkog savjetovanja. Dinamika održavanja psihološkog savjetovanja i mentoriranja korisnika u projektu će se održavati sljedećom dinamikom:

- Prva 3 mjeseca susreti će biti češći (susreti jednom tjedno)
- Iduća 3 mjeseca susreti će se održavati rjeđe (dvaput mjesečno)
- Narednih 6 mjeseci susreti će se održavati rijetko, u svrhu praćenja (jednom mjesečno)

Literatura

1. Arambašić, L. (1996.). Stres, trauma, oporavak, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
2. Colwell, S. (1998). Mentoring, Socialisation and the Mentor/Protégé Relationship. *Teaching in Higher Education* 3(3).
3. Janković, J. (1997): Savjetovanje - nedirektivni pristup (Zagreb: Alinea).
4. Jeruchim, J., Shapiro, P., 1992; *Women, Mentors, and Success*. New York: Jawcett Columbine.
5. Petz, B., Furlan, I., Kljajić, S., Kolesarić, V., Krizmanić, M., Szabo, S. and Šverko, B. (2005) Psihologijski rječnik. Naklada Slap, Jastrebarsko.
6. Vizek Vidović, V. i Žižak, A. (2011). Uloga mentora u profesionalnom razvoju učitelja. U V. Vizek Vidović (Ur.), *Učitelji i njihovi mentori* (pp. 97-151). Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.
7. Vizek Vidović, V., Brajdić Vuković, M., Matić, J. (2014). IDIZ-OV priručnik za mentoriranje mladih istraživača. Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.
8. Žižak, A. (u tisku). Izazovi mentoriranja doktorskih studenata. *Ljetopis socijalnog rada*

Prilog 1: Upitnik za vrednovanje mentorske podrške

(prilagođeno prema Vizek Vidović i Žižak, 2011)

Sljedeće tvrdnje odnose se na iskustva u radu s mentorom Savjetovališta tijekom Vašeg sudjelovanja u projektu „Nove mogućnosti za tebe!“. Molimo Vas da na skali od 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem) procijenite koliko pojedina tvrdnja odgovara Vašem iskustvu.

- 1- uopće se ne slažem
- 2- uglavnom se ne slažem
- 3 - niti se slažem, niti se ne slažem
- 4- uglavnom se slažem
- 5- u potpunosti se slažem

1. Mentor mi je bio dostupan u skladu s mojim potrebama.	1	2	3	4	5
2. Mentor je preuzimao inicijativu u mentorskom i psihološkom radu.	1	2	3	4	5
3. Mentor je bio zainteresiran za mene i moju edukaciju	1	2	3	4	5
4. Mentor je prepoznao moje potrebe i očekivanja.	1	2	3	4	5
5. Mentorski odnos karakteriziralo je pridržavanje dogovora.	1	2	3	4	5
6. Ponašanje mog mentora potaknulo me na samostalno učenje i osobni razvoj.	1	2	3	4	5
7. Mentor je iskazivao povjerenje u moje sposobnosti i kompetencije.	1	2	3	4	5
8. Mentor me poticao da na pogreške i neuspjehe gledam kao na priliku za učenje.	1	2	3	4	5
9. Mentor mi je tijekom savjetovanja davao konstruktivne kritike i sugestije.	1	2	3	4	5
10. Mentor me je poticao na samorefleksiju.	1	2	3	4	5
11. U svog sam mentora imao povjerenje.	1	2	3	4	5
12. Mentor je imao strpljenja u radu sa mnom.	1	2	3	4	5
13. Mentor mi je pružao podršku u savladavanju teškoća.	1	2	3	4	5
14. S mentorom sam mogao razgovarati otvoreno i iskreno.	1	2	3	4	5
15. Mentor se prema meni ponašao s uvažavanjem, empatično i podržavajuće.	1	2	3	4	5
16. Mentor me tijekom naših susreta aktivno slušao i postavljao pitanja.	1	2	3	4	5

Prilog 2: Upitnik za samovrednovanje mentorskog i savjetodavnog rada (prilagođeno prema Vizek Vidović i Žižak, 2011)

Sljedeće tvrdnje odnose se na Vaše iskustvo mentorskog rada i psihološkog savjetovanja s korisnikom projekta „Nove mogućnosti za tebe“. Molimo Vas da na skali od 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem) procijenite koliko pojedina tvrdnja odgovara Vašem iskustvu.

- 1- uopće se ne slažem
- 2- uglavnom se ne slažem
- 3 - niti se slažem, niti se ne slažem
- 4- uglavnom se slažem
- 5- u potpunosti se slažem

1. Bio sam dostupan korisniku u skladu s njegovim potrebama.	1	2	3	4	5
2. Preuzimao sam inicijativu u mentorskom i psihološkom radu.	1	2	3	4	5
3. Bio sam zainteresiran za korisnika i njegovu/njenu edukaciju.	1	2	3	4	5
4. Prepoznao sam potrebe i očekivanja korisnika.	1	2	3	4	5
5. Mentorski odnos karakteriziralo je pridržavanje dogovora.	1	2	3	4	5
6. Moje ponašanje poticalo je korisnika na samostalno učenje i osobni razvoj.	1	2	3	4	5
7. Iskazivao sam povjerenje u sposobnosti i kompetencije korisnika.	1	2	3	4	5
8. Poticao sam korisnika da na svoje pogreške i neuspjehe gleda kao na priliku za učenje.	1	2	3	4	5
9. Pratio sam i savjetovao korisnika te mu davao sugestije i konstruktivne kritike	1	2	3	4	5
10. Poticao sam korisnika na samorefleksiju.	1	2	3	4	5
11. Korisnik je u mene imao povjerenje i osjećao se sigurno u radu.	1	2	3	4	5
12. Imao sam strpljenja u radu s korisnikom.	1	2	3	4	5
13. Pružao sam podršku korisniku u savladavanju teškoća.	1	2	3	4	5
14. Korisnik je sa mnom mogao razgovarati otvoreno i iskreno.	1	2	3	4	5
15. Prema korisniku sam se ponašao s uvažavanjem, empatično i podržavajuće.	1	2	3	4	5
16. Tijekom susreta sam aktivno slušao korisnika i postavljao pitanja.	1	2	3	4	5