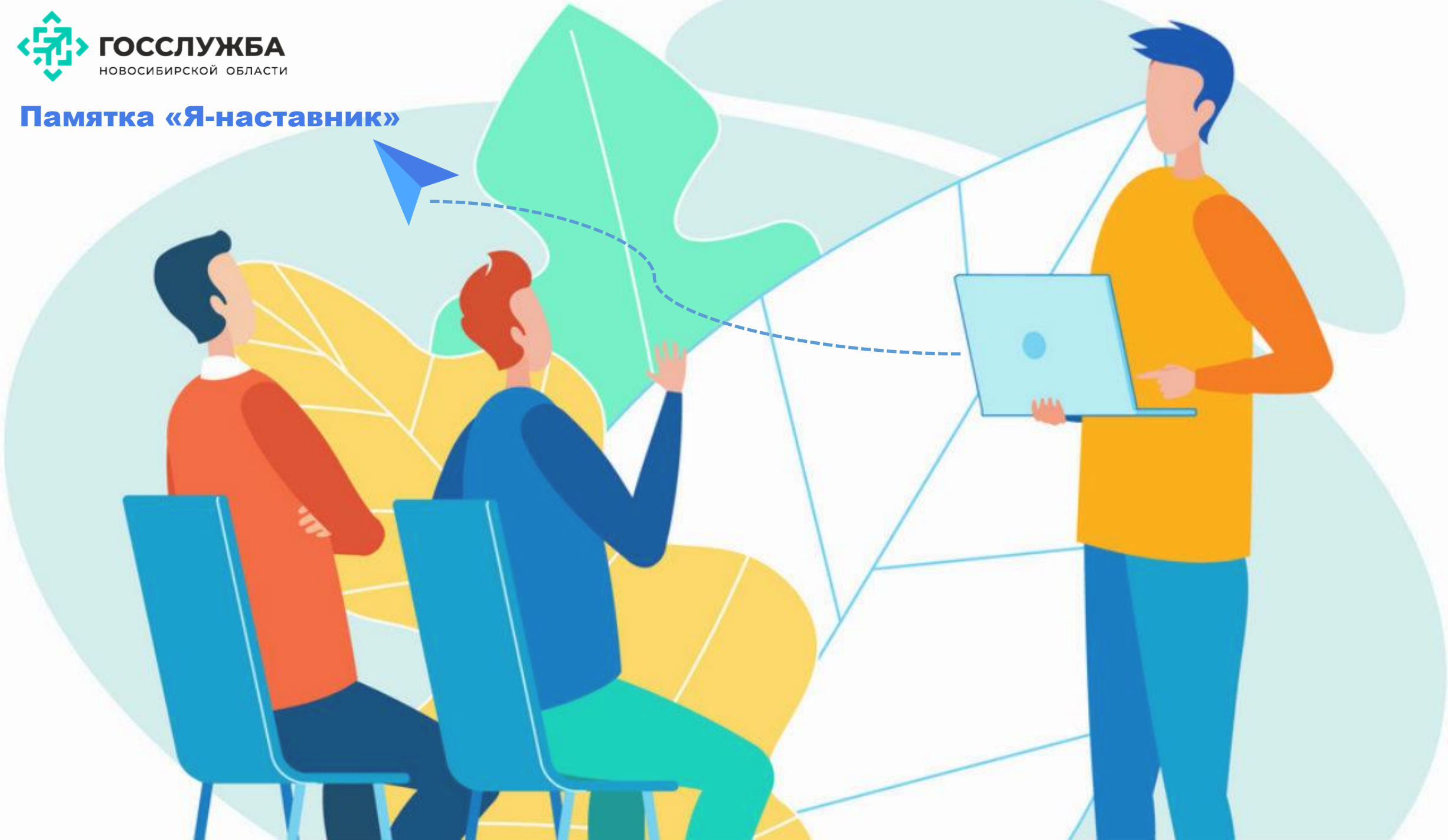


Памятка «Я-наставник»



**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В  
ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ КОМАНДУ  
НАСТАВНИКОВ!**



В силу Вашего большого опыта работы, высокой квалификации и иных отличных личных качеств, Вам поручается ответственная, интересная и творческая работа в профессиональном плане по наставлению молодых сотрудников Вашего структурного подразделения.

Чтобы помочь Вам сделать первые шаги в новой роли, мы подготовили небольшую памятку, в которой постарались подобрать ответы на наиболее актуальные для Вас вопросы.

# Рекомендации по первичной адаптации новичка

- ✓ Расскажите вашему новому коллеге, какая форма обращения принята в Вашем подразделении.
- ✓ Расскажите сотруднику об органе, о структурном подразделении в котором Вы работаете, об особенностях прохождения службы.
- ✓ Ознакомьте сотрудника с разделами сайта органа. Научите работать с ними.
- ✓ Проявите интерес к личности нового сотрудника. Спросите его об образовании, о предыдущем месте работы, семье, достижениях.



# Рекомендации по первичной адаптации новичка

- ✓ Окажите сотруднику помощь в прохождении в здание нового места работы, в заказе временных пропусков, пока его удостоверение находится в процессе оформления.
- ✓ Посоветуйте новому сотруднику пройти электронные курсы «Добро пожаловать на госслужбу», «Наши ценности».
- ✓ При поручении первых заданий спросите, как продвигается их выполнение и окажите помощь в случае возникновения затруднений.
- ✓ Будьте доброжелательны к новому сотруднику и внимательны к его нуждам.





# Рекомендации для наставника по общению



- ✓ Используйте скорее проблемно-ориентированные, чем лично-ориентированные утверждения, то есть обращайтесь большее внимание на поступки и старайтесь давать характеристику событиям и поступкам наставляемого, а не его личности.
- ✓ Старайтесь подчеркивать самостоятельность наставляемого и уважение к нему, проявлять гибкость, непредвзятость и открытость новым идеям. Стремитесь не к доминированию, а к равноправному двухстороннему обмену информацией.
- ✓ В ходе обучения делайте особый акцент на сферах, подконтрольных вашему собеседнику, а не на тех факторах, которые не могут быть изменены, или находятся вне сферы его компетенции.

# Рекомендации для наставника по общению



- ✓ Ваши утверждения должны отражать Ваше мнение, то есть быть основаны на личном опыте служебной деятельности. Старайтесь не заменять слово «я» безликим понятием «руководство».
- ✓ Демонстрируйте поддерживающее выслушивание собеседника. Обеспечивайте контакт «глаза в глаза» и применяйте навыки невербального общения.

# Кодекс наставника



1. Постоянно работайте над повышением своего профессионального и культурного уровня.
2. Будьте примером. Все, что вы требуете от наставляемого, вы должны знать и уметь сами.
3. Не забывайте, что наставник является руководителем процесса обучения, а не руководителем наставляемого.
4. Ведите диалог с наставляемым на равных, будьте дипломатичны.
5. Не говорите плохо об органе и руководстве. Будьте лояльны по отношению к государству.
6. Не обсуждайте с наставляемым личные качества и недостатки ваших коллег и руководителей.
7. Не обсуждайте со своими коллегами личные качества и недостатки ваших подопечных.
8. Четко и понятно формулируйте задачи.
9. Правильно распределяйте время работы.

# Кодекс наставника



9. Правильно распределяйте время работы.
10. Комбинируйте различные способы обучения. Больше практики!
11. Творчески подходите к выполнению своей работы.
12. Всегда давайте обратную связь, как положительную, так и отрицательную.
13. Оценивайте не личность наставляемого, а сделанную им работу.
14. Хвалите наставляемого, если сделанная им работа заслуживает одобрения.
15. Уважайте мнение наставляемого.
16. Не бойтесь признавать свои ошибки.
17. Помогайте наставляемому преодолевать возникающие трудности.
18. Не допускайте, чтобы ваше плохое настроение сказывалось на работе с наставляемым.



# Типы наставляемых и как с ними работать



Любой процесс передачи знаний вызывает определенные трудности, часть из которых решается адекватно подобранным способом информирования наставляемого. Однако критическое отношение к получаемой информации наблюдается во всех типах наставляемых.

Для эффективной совместной работы с новым сотрудником, наставнику важно понять и учитывать при выборе способов взаимодействия как особенности восприятия информации, так и характер наставляемого.

# Типы наставляемых и как с ними работать

## СПОРЩИКИ

Спорщикам нравится сам процесс дискуссии, а не прояснение сути вопроса. Их не убеждает ни статус собеседника, ни обоснованность информации, ни способ ее подачи. Предложение заранее подготовиться к встрече и формулировать вопросы вызовет сопротивление и раздражение у такого сотрудника.



Со спорщиками важно сохранять внешнее спокойствие и не вовлекаться в дискуссию. Переубедить такого человека невозможно. Поэтому следует уклоняться от споров, например, сказать, что в данном органе так не принято. В некоторых случаях снизить активность спорщика помогает одобрение его заслуг либо демонстрация согласия с его верными рассуждениями.

# Типы наставляемых и как с ними работать

## ВЪЕДЛИВЫЕ

Въедливые склонны задавать много вопросов. Такое поведение может объясняться как желанием получить подробную информацию о новом служебном месте, так и потребностью в создании понятных, предсказуемых условий.



Въедливым необходимо помочь создать понятное информационное поле. Будет полезно рекомендовать им интересные книги, интернет-ресурсы, соответствующие их обязанностям; подсказать, какие источники информации они могут использовать в работе, к каким сотрудникам обращаться.

Въедливые положительно отреагируют на предложение структурировать процесс передачи опыта в виде «пятиминутки вопросов» и определение регулярного времени для ответов на вопросы.

# Типы наставляемых и как с ними работать

## ПРОФЕССИОНАЛЫ

Профессионалы нередко обладают значительным опытом работы, высоким уровнем образования, а потому – независимым мнением. Они уклоняются от выполнения указаний, если не согласны с ними, и не хотят выступать в роли простых исполнителей.



Профессионалам надо показать свою компетентность. Можно, например, развернуть дискуссию с ними по тем вопросам, по которым у наставника гораздо больше знаний, или заранее подготовиться к определенной теме. Кроме того, можно рассказать о высоком мнении авторитетных лиц о работе наставника, о серьезных профессиональных результатах.



# Типы наставляемых и как с ними работать

## КОНСЕРВАТОРЫ

Консерваторы – это люди, не склонные менять привычные способы работы. Любая новая информация кажется им противоречащей предыдущим сведениям, поэтому они начинают сомневаться в ее правильности.



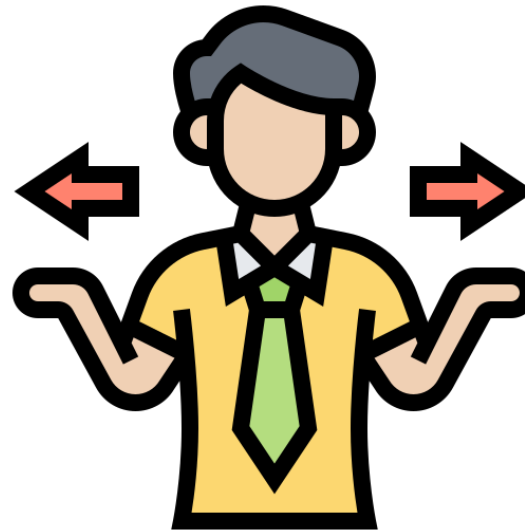
Консерваторам необходимо дать дополнительное время на то, чтобы они могли разобраться с незнакомыми задачами или методами. Их следует дополнительно стимулировать к применению новых процессов работы и контролировать этот процесс.

Следует учитывать, что времени для разбега им требуется гораздо больше, чем остальным сотрудникам.

# Типы наставляемых и как с ними работать

## НЕУВЕРЕННЫЕ

Неуверенные – это исполнительные сотрудники, но при этом они застенчивы, с трудом устанавливают отношения с новыми коллегами, часто сомневаются в правильности своих действий. Они нуждаются в помощи, поддержке и опеке.



Неуверенным нужно предоставить поддержку: отметить их заслуги, подчеркнуть ситуации, когда они самостоятельно и эффективно справились со сложными задачами, познакомить с коллегами, которые готовы оказывать помощь. Кроме того, неуверенным важно показать, что они имеют право на ошибку.

# Типы наставляемых и как с ними работать

## ПАССИВНЫЕ

Пассивные обладают пониженной профессиональной мотивацией, не проявляют ни старательности, ни настойчивости, ни интереса. На новой работе, где требуются усилия для овладения навыками, их недостатки становятся особенно заметными.



Пассивные должны понимать, что отсутствие их реальных результатов будет замечено. Следует тщательно контролировать их работу, корректно обсуждая с ними ошибки и отмечая их достижения.