

Школа наставников 10 – Cheat Sheet v.1

https://github.com/egens/mentorschool_cheatsheet

Наставник в Практикуме

Наставник — более опытный коллега. Он эмоционально поддерживает студентов, помогает в организационных вопросах, передаёт опыт и навыки, вовлекает в сообщество и делится культурой взаимодействия внутри него.

Подходы

1. **Наставничество** Передать навыки (софт-скиллы и хард-скиллы), культуру взаимодействия, включить в сообщество.
2. **Преподавание, тренинг** Передать знания или навыки.
3. **Бизнес-консалтинг** Предложить экспертное решение в ответ на конкретный запрос.
4. **Коучинг** Помочь клиенту раскрыть потенциал и достичь цели.
5. **Психотерапия** Помочь клиенту решить личностные проблемы.

Наставничество

1. Оценить навыки и показатели сотрудника
2. Закрыть пробелы в знаниях
3. Поделиться инсайдерской информацией об особенностях работы в этой отрасли
4. Помочь составить план дальнейших действий
5. Дать обратную связь по прогрессу

Функции в практикуме

1. Образовательная функция
2. Функция передачи опыта
3. Функция мотивации и поддержки

Помогают – куратор, ревьюер, поддержка. Иногда преподаватели и старшие студенты.

Ключевые метрики практикума

1. Показатель доходимости (Completion rate)
2. Показ. удовлетворённости (Satisfaction rate)
3. Показатель трудоустройств
4. Показатель прохождения испытательного

Опережающие показатели

1. Показатель доходимости
2. Причины академов и возвратов
3. Мотивация учиться дальше
4. Оценка работы наставника
5. Уверенность в освоенном материале

Здоровая коммуникация

Самонаправленное обучение (Джеральд Гроу)

Зависимый → Заинтересованный →

Вовлечённый → Самонаправленный

Озвучивать и повторять договорённости.

Токсичная коммуникация

1. Оценка, обобщение – Ты разгильдяй
2. Принижающие сообщения
3. Навязывание решений – Делай, что говорю
4. Манипуляция – подмена следствий, угроза, давление на эмоции
5. Газлайтинг – Этого не было

Как правильно

1. Вместо оценок и обобщений говорить о конкретных ситуациях и проявлениях.
2. Принижающие высказывания вроде «Ты что, самый умный?» заменить на вопросы «Объясни, пожалуйста, логику своего решения?».
3. Вместо навязывания решений предлагать студентам делать выбор и аргументировать.

Алгоритм ненасильственного общения

1. Описать факт или наблюдение
2. Предположить чувства или переживания
3. Назвать универсальную потребность
4. Сформулировать возможное решение

Потребности в ...

Сотрудничестве – Ясности – Уважении – Безопасности – Поддержке – Понимании

Губительное сочувствие – из соображений заботы не даёт объективную обратную связь.

Манипулятивная неискренность – не высказывает критику из личных мотивов. Например не хочет объяснять всё заново.

Вызывающая агрессия – открыто реагирует и при этом преследует личную выгоду. Например критикует, чтобы показать своё превосходство.

Радикальная откровенность – честно говорит студентам об их ошибках. Заботится, чтобы не потеряли мотивацию. Формулирует ОС так, что хочется учиться дальше.

Правила ОС. Конкретная и развивающая. Наставник не закрывает глаза на ошибки и рассказывает, как в следующий раз их можно избежать. Замечания высказывают лично, похвалу – публично.

Мотивация по Райану — Деси

Три основные потребности

1. В автономии
2. В компетентности и эффективности
3. В значимых межличностных отношениях, в привязанности

Мотивация

1. Внешняя – деятельность для удовлетворения запросов извне, получения вознаграждения.
2. Автономная – похожа на внешнюю, но с более высоким уровнем автономии.
3. Внутренняя – ее источник – сам человек, его интересы и стремления.

Для того, чтобы внешняя мотивация превратилась в автономную, студенты должны принять правила и положения, понять их роль в достижении цели.

Основа мотивирующего ответа

Опора на внутреннюю или автономную мотивацию.

1. Личная большая цель
2. Чувство успеха
3. Потребность в познании

Внешняя мотивация

1. "От" – на отрицательных стимулах
2. "К" – на положительных
3. Подкрепление, чтобы поощрить желательное поведение

Чтобы соблюдали дисциплину, выполняли краткосрочные задачи, действовали по шаблону.

Не рекомендуется, если цель — помочь стать самостоятельными и научить креативно решать задачи.

Эффект Даннинга — Крюгера

1. Медовый месяц
2. Скала смятения
3. Пустыня отчаяния
4. Подъём благоговения

Возвращение к реальности

1. Фактическое перечисление ошибок и побед
2. Определение того, что ошибки — норма
3. Концентрация на текущей задаче

Best practice образовательного процесса

Реакции на вопросы

1. Экспертный ответ – на сложные вопросы
2. Менторский вопрос – натолкнуть на решение
3. Переадресация – если вне компетенции

Картирование — соотнесение с учебными или рабочими задачами, с динамикой обучения.

Декомпозиция — это расщепление большой задачи на более мелкие.

Картирование поможет

1. Объяснить место темы в программе обучения
2. Соотнести тему с задачами в профессии
3. Поддержать студента в сложном пути
4. Побороть предубеждения из прошлого опыта

Виды объяснений

1. Сравнение
2. Аналогия
3. Метафора
4. Сторителлинг
5. Визуализация

Традиционная модель обучения - от теории к практике

1. Презентация
2. Проверка знания
3. Домашнее задание
4. Оценка

Цикл Колба - от опыта к теории через рефлексию

1. Получение непосредственного опыта
2. Анализ полученного опыта
3. Теоретическое обобщение
4. Проверка теории на практике

Мастерство ведения онлайн-воркшопа

Цель и образовательные результаты

1. Какую проблему студентов решает?
2. Как именно он поможет твоим студентам?

Типы воркшопов

1. Лайвкодинги или демо — связать теорию из тренажёра с практической работой.
2. Q&A — ответить на накопившиеся вопросы.
3. АМА — неформальный, установить эмоциональный контакт с группой, наладить общение и преодолеть кризисы.

Введение (10–15% времени)

1. Самопрезентация
2. Тема, цель и план воркшопа
3. Актуализация темы – проблематика, картирование, кейс
4. Сбор ожиданий

Основная часть (до 75% времени)

1. Цикл Колба
2. Связки-переходы
3. Презентация
4. Вопросы
5. Коллаборация онлайн

Заключение (10–15% времени)

1. Поинтересоваться состоянием участников
2. Обратиться к целям и ожиданиям студентов
3. Собрать личные итоги
4. Пройтись по плану занятия
5. Проверить полученные знания
6. Сказать напутственные слова
7. Дать домашнее задание

Правила

1. Начинать вовремя — и после перерыва тоже
2. Придерживаться правила одного микрофона
3. Иван Дорн — «не надо стесняться»
4. Участвовать в воркшопе с камерой
5. Уважительно относиться друг к другу

Анонс

1. «Почему» — какую главную ценность для себя вынесут участники. Ради чего прийти?
2. «Как» — формат. Программировать онлайн? Решать кейсы? Соревноваться группами?
3. «Что» — какие темы и инструменты ты планируешь разобрать.

Принципы онлайн-взаимодействия

Рецепт Интерактив от ведущего → Реакция аудитории → Обратная связь от ведущего на реакцию

Реакция аудитории

1. Писать в чат
2. Отвечать с использованием онлайн-инстр.
3. Высказываться в небольшой группе
4. Молчать
5. Уходить из трансляции

Обратная связь на реакцию аудитории

1. Поблагодари участников, признай достижения
2. Сделай комплимент, где это уместно
3. Зачитай комментарии или их часть
4. Поддержи чьё-то мнение
5. Обратись к конкретному участнику
6. Запомни и далее вернись к чьему-то опыту
7. Отвечай на вопросы

Универсальные принципы онлайн взаимодействия

1. Регулярно запускай цикл взаимодей. (5-10 мин)
2. Чередуй форматы (+, вопрос, оценка)
3. Проверь инструкцию
4. Следи за исполнением твоей просьбы
5. Вопросы, на которые не страшно отвечать

Инструкция

1. Смысл упражнения
2. Конкретная цель или задача
3. Правила или ограничения
4. Образ результата
5. Возможность задать вопросы

Вопросы, на которые у тебя нет ответа

1. Парковать
2. Переадресовывать
3. Брать паузу
4. Предложить обсуждение в чате
5. Вопрос в тред к следующей консультации
6. Дать отсылку на внешний источник

Шпаргалка по интерактивам

Предложи представить новую ситуацию:

- «Представьте себе, что... Как бы вы себя чувствовали?».

Обратись к опыту участников:

- «Поделитесь опытом, если вы...».
- «Что вы можете посоветовать?».

Проверь полученные знания:

- «Давайте посмотрим, что вы усвоили...».
- «Кто скажет, как, сколько, зачем...».

Дай задание:

- С использованием слайда. Например, попроси решить кейс, найти и исправить ошибку.
- Устно. Озвучь задачу и попроси участников написать ответы.

Попроси проголосовать за варианты:

- «Выберите и напишите номер варианта...».

Убедись, что участники следуют за мыслью:

- «Если вам понятно, поставьте „+“».

Добавь геймификацию:

- Ставки («Правда/ложь», «Угадайте, что»).
- Гадание («Выберите один из вариантов и объясните, почему...»).
- Соревнования («Кто быстрее или необычнее выполнит задание», «Кто первым угадает»).
- Баттл между командами, если есть возможность для командной работы.
- Помощь («Кто может подсказать/помочь»).
- Задание с подсказками, когда даём наводки по мере прохождения.
- Открытие контента по мере проведения ВШ.
- Квест. Участники соревнуются на время или проходят задания одной командой.
- Баллы за действия, приз в конце. Статусы.

Встрой активные форматы взаимодействия:

- Вывод участников в эфир с презентацией.
- Совместная работа, напр. написание кода.
- Мозговой штурм на время.

Чеклист воркшопа

За 2–3 дня до воркшопа необходимо:

- Собрать ожидания о предстоящем воркшопе: о чём студентам важно поговорить, про что они хотели бы послушать.
- Доделать план воркшопа, продумать тайминг и подготовить презентацию. Не работать над презентацией в ночь перед встречей.

В день воркшопа:

- Проверь, что у тебя работает интернет, запусти «Зум», включи камеру.
- Лучше, если у тебя будут заряженные ноутбук и телефон. Свет всегда отключают в самое неподходящее время.
- Обязательно открой каждый пример, который собираешься показывать. Убедись, что всё отображается корректно.
- Проверь фон и свет. Если фон смущает, можно пользоваться фоном Практикума.
- Запиши план воркшопа с таймингом, держи его перед глазами.
- Подготовь таймер, чтобы засекал время.

Конфликт и сопротивление

Конфликт — противостояние, вызванное тем, что у каждой стороны свой интерес.

Сопротивление — когда одна сторона не хочет вовлекаться в то, что предлагает другая сторона.

1. Картируй разбираемые темы
2. Давай чёткие и ясные инструкции
3. Объясняй сложный материал по разному
4. Давай аргументированную обратную связь
5. Хвали за дела, не касаясь личности

Обработка сопротивления

1. Какая из базовых потребностей не закрыта
2. Определи со студентом шаги для ее закрытия
3. Поблагодари за открытость и сотрудничество
4. Сделай шаги или обозначь сроки

Ошибки при обработке сопротивления

1. Выход из роли наставника в психологические
2. Сильные негативные эмоции в ответ
3. Не менять поведение при росте сопр.

Типы конфликтов и коммуникация

	Конструкт.	Неконструкт.
Реалист.	Адекватная	Осложнённая
Нереалист.	Осложнённая	Токсичная

Как действовать при конфликте

Обработка конфликта

1. **Настрой на сотрудничество**
2. Обозначь суть конфликта и общие цели
3. Обсуди точки зрения сторон
4. Сформулируй совместное решение

Отделение личности от роли наставника

1. Осознай роли обеих сторон
2. Управляй конфликтом исходя из своей роли
3. Помни общую цель, ищи способы достижения
4. Посоветуй к кому обратиться, если решение конфликта не в твоей зоне ответственности

Сложные ситуации

Ошибки

1. Пассивно-агрессивный тон и обесценивание
2. Не признавать вину и переход на личности
3. Предлагать студенту «успокоиться»
4. Обобщение и уход в позицию виноватого

Best practice

1. Выслушать и сохранять спокойствие
2. Признать значимость проблемы
3. Спросить у студента, какое решение он видит
4. Подчеркнуть общность с собеседником

Ловушки

1. Потерять смысл что-то делать
2. Попасть в зависимые отношения – контролер, спасатель, жертва
3. Ассоциировать себя с чужими проблемами
4. Стремиться сделать всё слишком идеально

Признаки токсичной коммуникации

1. Преимущ. публичное высказывание негатива.
2. Неконстр. критика, переход на личности.
3. Угрозы придать проблему огласке или шантаж обращением в инстанции.
4. Постоянный поиск новых конфликтов вне зависимости от действий команды.

С токсичными студентами работает куратор. Если ты подозреваешь, что в общении могут быть проявления токсичной коммуникации:

1. Вежливо заверши разговор.
2. Сделай скриншот переписки или найди нужный момент в записи воркшопа.
3. Обратись к куратору и лиду сопровождения.

Позиции вины и силы vs **Партнерская позиция.**

Методичка по сложным ситуациям

Повышенная активность отдельных участников

1. Поблагодари за участие, дай слово другим.
2. Обратись лично к тем, кто мало участвовал, и попроси их высказаться.

Споры с ведущим

1. Выслушай и дай ответ с пониманием точки зрения каждого.
2. Нейтралитет к другим участникам.
3. Напомни цель, которую поставили с группой.
4. Подведи итог, резюмируй.

Прямой негатив от участников

1. Сохраняй спокойствие.
2. Задай вопрос, чтобы понять, в чём проблема.
3. Не переходи на личности, решай ситуацию, опираясь на ваши роли и договорённости.

Опоздания

1. Начинай вовремя.
2. Поблагодари тех, кто пришёл, но не ставь опоздавших в неловкое положение.
3. Договаривайся не только о промежутке (через 10м), но и точном времени нач. (в 20:15).

Пассивность участников

1. Начни с закрытых вопросов «на поднятие руки»: «Кто хочет сменить профессию? Поднимите руку», «Кто согласен, что это важная тема? Поставьте „плюс“ в чате».
2. Задавай вопросы, поощряй участие.
3. Обращайся по именам.
4. Руководи очерёдностью высказываний.

Комьюнити в Практикуме

1. Сообщество помогает достигнуть целей
2. У участн. складывается общая идентичность
3. Практики, принятые в сообществе, воспроизводятся без внешнего продюсирования

Советы по формированию комьюнити

1. Делись примерами профессиональных сообществ и преимуществ принадлежности к ним.
2. Расскажи, как взаимопомощь поможет освоить материал и достигнуть целей. Лучший способ — обсуждать материалы и делиться логикой размышлений. А не списывать.
3. Приветствуй дискуссии и вопросы в чате.
4. Делись дополнительными материалами, кейсами из профессиональной жизни, примерами выстраивания карьеры. По опыту Практикума, студенты в разы активнее осваивают новую профессию, если их наставник становится не только формальным, но и неформальным лидером группы.

Общение в чате

Фоллоу-ап по итогам воркшопа

Приветствие → Содержание встречи в двух-трёх предложениях → Подробное описание договорённостей

Ответы на вопросы студентов в общем чате Личные посты в общем чате Сложности письменной коммуникации

1. Из-за того, что коммуникация отсрочена, у студентов появляется ощущение покинутости. Особенно если они приходят с «горящей» проблемой, испытывают сильные эмоции.
2. Сложно интерпретировать реакцию, эмоции, когда не видишь человека.
3. Можно ошибиться словом — и исказить смысл. Это приведёт к конфликту.
4. Не всегда ясно, понял ли тебя собеседник.

Правила

1. Общайся доброжелательно
2. Реагируй на сообщ., регламентируй паузы
3. Разложи по полочкам, форматируй сообщ.
4. Придерживайся структуры – приветствие, суть, вопрос или призыв к действию
5. Переспрашивай
6. Пиши проще
7. Избегай двусмысленных шуток
8. Прочитай перед тем, как отправить