



Podporno gradivo za pedagoško-andragoško usposabljanje mentorjev

Sklop 1: Komuniciranje in sodelovanje mladostnika in mentorja

Poročilo, pripravljeno v okviru projekta »Modernizacija srednjega poklicnega in strokovnega izobraževanja vključno z vajeništvom, prenova višješolskih študijskih programov ter vzpostavitev digitalno podprtih učnih mest 2022–2026«

Podporno gradivo za pedagoško-andragoško usposabljanje mentorjev

PRI PRIPRAVI POROČILA SO SODELOVALI:

Avtorji:

dr. Petra Štirn Janota (Zavod Petida), dr. Danijela Makovec Radovan (FF, Oddelek za pedagogiko in andragogiko), Maja Klančič (Srednja zdravstvena šola Ljubljana), Barbara Krajnc (Center za poslovno usposabljanje), Karmen Stolnik (Srednja šola za gostinstvo in turizem Radenci) in Darja Štirn (Zavod Petida), Darko Mali (Center RS za poklicno izobraževanje), mag. Tina Klarič (Center RS za poklicno izobraževanje)

Urednice:

dr. Petra Štirn Janota in dr. Danijela Makovec Radovan,
Teja Sever Žagar (tehnična urednica)

Metodološki pregled: Gradivo ni metodološko pregledano

Jezikovni pregled: Amidas d.o.o.

Center RS za poklicno izobraževanje
Ljubljana, 2025

Projekt »Modernizacija srednjega poklicnega in strokovnega izobraževanja vključno z vajeništvom, prenova višješolskih študijskih programov ter vzpostavitev digitalno podprtih učnih mest« sofinancirata Republika Slovenija, Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje, in Evropska unija – NextGenerationEU. Projekt se izvaja skladno z načrtom v okviru razvojnega področja »Pametna, trajnostna in vključujoča rast«, komponente Krepitev kompetenc, zlasti digitalnih in tistih, ki jih zahtevajo novi poklici in zeleni prehod (C3, K5), ukrepov: (1) reforme C – Modernizacija srednjega poklicnega in strokovnega izobraževanja vključno z vajeništvom, prenova višješolskih študijskih programov ter vzpostavitev digitalno podprtih učnih mest in (2) investicije G - Krepitev sodelovanja med izobraževalnim sistemom in trgom dela.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID 239594755
ISBN 978-961-7139-70-9 (PDF)

Kazalo

Sklop 1: Komuniciranje in sodelovanje mladostnika in mentorja.....	5
Kdo je mladostnik?	6
Opredelitev razvojnega obdobja mladostništva - izzivi pubertete.....	6
Spoznavni, čustveni in socialni razvoj v mladostništvu	12
Razvoj identitete in poklicno odločanje v mladostništvu (uravnoteženje med osamosvajanjem in pripadnostjo skupnosti, iskanje interesov)	20
Različne potrebe in različna kulturno-socialna ozadja mladostnikov.....	28
Kako nagovoriti mladostnika?	34
Elementi dobre komunikacije (spoštljivost, poslušanje, dialoškost, jasnost in odprtost ...)	34
Predstavitev »hišnega reda« podjetja in oblikovanje pravil in dogovorov	39
Različni načini komuniciranja in odzivanja v različnih situacijah (reševanje konfliktov, vzpostavljanje timov, uvajanje delovnega reda ...)	45
Podajanje navodil in ustreznih, konstruktivnih povratnih informacij.....	51
Literatura	57

Seznam kratic

ECTS	European Credit Transfer System
FURS	Finančna uprava Republike Slovenije
GZS	Gospodarska zbornica Slovenije
KPU	Katalog praktičnega usposabljanja
KZ	Katalog znanja
MIC	Medpodjetniški izobraževalni center
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje (sicer samo v tekstu v navedbi vira?)
NIV	Načrt izvajanja vajeništva
NPI	Nižje poklicno izobraževanje
OZS	Obrtno-podjetniška zbornica Slovenija
PRI	Praktično izobraževanje v višješolskih programih
PSI	Poklicno in strokovno izobraževanje
PT	Poklicni tečaj
PTI	Poklicno-tehniško izobraževanje
PUD	Praktično usposabljanje z delom v srednješolskih programih
RS	Republika Slovenija
SES	Socialno-ekonomski status
SPI	Srednje poklicno izobraževanje
SSI	Srednje strokovno izobraževanje
ŠIK	Šolska izpitna komisija
TZS	Trgovinska zbornica Slovenije
VSI	Višje strokovno izobraževanje
ZI	Zaključni izpit

Sklop 1: Komuniciranje in sodelovanje mladostnika in mentorja

V tem sklopu predstavljamo socialni in psihološki pogled na mladost in mladostništvo in izpostavljammo nekatere elemente dobrega komuniciranja in komunikacijskih veščin, ki vključujejo premisleke o pomenu vzgoje in izobraževanja v specifičnem učnem okolju. Mladost, mladostništvo pomeni družbeni status, ko se mlad človek pripravlja in opravlja obveznosti za prehod v odraslost. V pripravi na odraslost se mladostnik srečuje z mnogimi izzivi, ki so povezani z uravnoteženjem med potrebo po osamosvajanju in ohranjanju individualnosti – edinstvenosti, potrebo po varnosti in sodelovanju, hkrati pa s številnimi razvojnimi specifikami, kot so na primer hormonske spremembe, ki s spremenjenim tvorjenjem melanina vplivajo na spalni ritem, na spremembe v razpoloženju. Zavedanje ter sprejemanje tega spreminjajočega doživljanja, ki ga mladostniki čutijo tako v telesu, kot okoli sebe, je pomembno, če želimo z njimi vzpostaviti spoštljiv odnos, dobro sodelovanje in komunikacijo.

Vprašanja, ki jih v tem poglavju obravnavamo so:

- Kdo je mladostnik?
- Kako nagovoriti mladostnika?
- Kako se odzvati na njegove »upore«? Kako ga poslušati in slišati?
- Kako ga seznanjati s pravili in ga vključiti v osmišljanje le-teh?
- Kako biti z njim in ob njem v učnem procesu?

Kdo je mladostnik?

Opredelitev razvojnega obdobja mladostništva - izzivi pubertete

V tem poglavju se bomo seznanili s »subjektom« mentorstva. Zelo bo koristno za mentorja in za mladostnika, če bo mentor poznal značilnosti obdobja, v katerem se nahaja. Tako se bo lahko izognil pastem, če bo mladostnike jemal za že oblikovane osebnosti, ravno tako pa nikakor niso nepopisan list, ki bi samo čakal na besede odraslega. Namen poglavja je seznaniti se s pomenom mladostništva za nadaljnje življenje posameznika. Tako bomo razložili koncept adolescence ter opisali razvojne naloge, pomembne v tem obdobju.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Z mislimi se vrnite v preteklost. Stari ste 17 let. Kakšen je vaš videz? Kako vam gre v šoli? Kakšen odnos imate s starši? Kako ste sprejeti v družbi vrstnikov? Kaj počnete v prostem času? Kaj je za vas najbolj pomembno? Kaj vas najbolj skrbi?

Nato se spomnite enega od mladostnikov, s katerim ste sodelovali na praktičnem usposabljanju in si zamislite, da mu zastavljate ista vprašanja. Kako bi se njegovi odgovori razlikovali od vaših? V katerih elementih je podoben, v katerih pa se razlikuje od vas, ko ste bili mladostnik? Kje lahko iščemo vzroke za te podobnosti ali razlike?

Za konec se vprašajte: kako lahko moje poznavanje teh podobnosti in razlik vpliva na moj odnos do mladostnika na praktičnem usposabljanju?

Naši spomini na lastno adolescenco so lahko zelo različni; nekateri v glavnem čutimo do tega obdobja nostalgijo, drugi smo veseli, da je za nami in da nismo več najstniki. Večina pa se ob tovrstnih spominjanjih zave, da so se naša življenja obrnila drugače, kot so se v adolescenci nakazovala. Spomnimo se lahko napak, ki smo jih počeli, vedenj, ki jih ne bi več ponavljali in odločitev, ki včasih niso bile najpametnejše.

Mladostništvo

Izraz adolescenca ali mladostništvo uporabljamo za prehodno obdobje med otroštvom in odraslostjo, ki se začne okoli 11. do 12. leta starosti ter traja približno do 22. do 24. leta.

Gre za pospešen proces telesnega, duševnega in socialnega dozorevanja, pri čemer so razlike med posamezniki, čeprav kratkimi obdobji zelo velike. Kljub temu, da sta oba

mladostnika, se 12-letnik in 20-letnik bistveno razlikujeta po videzu, razmišljanju, čustvovanju in vedenju. Iz tega razloga je najširše sprejeta opredelitev Svetovne zdravstvene organizacije, ki adolescenco deli na tri faze:

1. zgodnja: od 10. do 14. leta
2. srednja: od 15. do 19. leta
3. pozna: od 20. do 24. leta

Mladostniki, s katerimi se mentor sreča pri praktičnem usposabljanju, bodo torej največkrat v fazi srednjega mladostništva ali adolescence.

Potrebno je omeniti še en izraz, in to je puberteta. Predstavlja le del adolescence, saj gre za proces pospešenega telesnega razvoja od približno desetega do trinajstega leta pri dekletih in od dvanajstega do petnajstega leta pri fantih. Puberteta skoraj popolnoma pokriva obdobje zgodnje adolescence in se zaključi s tako imenovano biološko zrelostjo osebe. Razvoj posameznika pa z biološko zrelostjo še zdaleč ni končan, do odrasle zrele osebnosti je namreč še dolga pot.

Samo pomislimo na to, kako dolgo se moramo izobraževati za opravljanje nekega poklica in kako dolgo še traja, da se lahko ekonomsko osamosvojimo. Nato pomislimo na dejstvo, da deklice v povprečju dobijo menstruacijo pri 12. letih in so biološko že sposobne rojevati. V naši razviti zahodni kulturi namreč obstaja velik razkorak med biološko zrelostjo na eni strani ter duševno in socialno na drugi strani.

Če ga primerjamo s celim življenjem, mladostništvo obsega relativno kratko obdobje v življenju posameznika, le dobro desetletje ali desetletje in pol. Kljub temu je bilo o tej temi napisana množica knjig, člankov, intervjujev, filmov, predavanj strokovnjakov ... Kje je razlog za to? Z adolescenco se toliko ukvarjamo zato, ker je od njenega poteka in zaključka odvisno celotno nadaljnje življenje osebe. V tem obdobju mora mladostnik razčistiti s celo



serijo dilem, ki ga po eni strani zaposlujejo, po drugi pa se jih pogosto niti ne zaveda in na njegovo vedenje delujejo iz ozadja. Z drugimi besedami - mladostnik mora v adolescenci razrešiti mnogo razvojnih nalog, ki ga bodo določale kot odraslo osebo. Razvojne naloge torej predstavljajo različna znanja, stališča, spretnosti, načini vedenja, ki jih mora usvojiti, da lahko odraste. V nadaljevanju bomo opisali nekaj najpomembnejših ([Horvat in Magajna, 1987](#)).

Razvojne naloge adolescence

Mladostnikov izziv je *oblikovanje* globljih, zrelejših odnosov z vrstniki obeh spolov, kar predstavlja eno glavnih razvojnih nalog. Zelo mu je pomembno, da je sprejet, priljubljen, upoštevan, spoštovan. Za prihodnost se uči socialnih veščin, prijateljstva in sodelovanja v skupini. To nalogo mladostnik pogosto postavlja pred vse ostale, zato ni čudno, če je mnenje vrstnikov pomembnejše od mnenja drugih oseb. Če to razumemo, nam je popolnoma jasno, zakaj vpliv vrstnikov prevladuje nad vplivom odraslih v njegovem življenju, staršev, učiteljev, mentorjev na PUD. Primer: Mladostnik ve, da je odmora za malico konec in se ponovno začne delo. Vendar ostali iz skupine še postopajo zunaj, zato tudi on ostaja z njimi. Odloča se med zahtevami avtoritete in vrstniki, pri čemer izbere vrstnike.

Podrobno bomo o avtoriteti in vrstah zahtev govorili v poglavju 1.2.3. Različni načini komuniciranja in odzivanja v različnih situacijah, na tem mestu pa nadaljujmo z razvojnimi nalogami adolescence.

Naslednja pomembna razvojna naloga je *čustveno osamosvajanje od staršev in drugih odraslih*. Če so mentorji tudi starši, bodo ta proces po vsej verjetnosti sprejeli z mešanimi občutki. K čustvenemu osamosvajanju mladostnika sodi namreč tudi kritično presojanje stališč in vedenja, ki za odrasle ni vedno prijetno. Otroci starše nekritično sprejemajo in so nanje čustveno zelo navezani, najstniki pa to vez rahljajo in se oddaljujejo, in prav je tako. V obdobju odraščanja namreč postanejo vrednote vrstnikov pomembnejše od vrednot staršev in drugih pomembnih odraslih v njegovem življenju, kar je lahko povod za nesporazume- še posebej, če jih ni mogoče uskladiti ([Reasoner in Dusa, 2000](#)). Zato lahko v tem starostnem obdobju prihaja do nasprotujočega si vedenja, ki ga v določenem trenutku razumemo kot odgovorno (npr. brez dodatnih navodil dopolni manjkajoče artikle na policah), v naslednjem pa neodgovorno (stranka čaka, medtem ko se mladostnik pogovarja s prijateljem po telefonu). Če odrasli razume vzroke takega vedenja, bo mladostniku bistveno lažje na ustrezen način sporočal, kakšna so njegova pričakovanja in jih uskladili z njegovimi.

Mladostnik skozi adolescenco *oblikuje tudi svojo spolno vlogo*, pri čemer kot spolno vlogo razumemo pričakovana vedenja, ki jih imamo za tipično ženska ali moška. Seveda ima največji vpliv pri tem naša izvorna družina, nezanemarljivi pa so tudi zgledi iz okolja in mediji. Pogled na spolne vloge se počasi, vendar vztrajno spreminja. Dober primer za to so različni poklici, ki so bili pred časom vezani na določen spol, danes pa ne več: medicinska sestra, policist, vojak ... Za te poklice v preteklosti sploh niso obstajala poimenovanja za predstavnike nasprotnega spola in še danes imamo včasih težave poiskati izraz za npr. moškega, ki opravlja poklic medicinske sestre. Medicinski brat, zdravstvenik, zdravstveni tehnik? Podoben problem se pojavlja pri ženskah, ki opravljajo tradicionalno moške poklice. Razlog za to so stereotipne predstave, ki so zelo trdovratne in hkrati škodljive, saj omejujejo pogled na uspešnost v nekem poklicu glede na spol. Pomembno je, da se tega zavedamo in podpiramo fante in dekleta glede na njihove interese in sposobnosti.

Za namene mentorstva je nekoliko manj pomembna, za mladostnika pa sodi med bistvenejše: *priprava na partnerstvo in družinsko življenje*. V okviru te naloge se pri mladostniku nadaljuje *razvoj sposobnosti vživljanja v občutke drugih (empatija)*, izražanja in prepoznavanja čustev, uči se socialnih veščin v stiku z nasprotnim spolom, reševanja konfliktov med partnerjema ... V ta namen pridobiva informacije o izkušnjah v partnerskem odnosu, spoznava različne vidike partnerskega življenja, ne samo lastne, temveč tudi preko opazovanja, dialoga z drugim, zgleda. Morda si mislimo, da kratek telefonski klic partnerki pred mladostnikom ostane neopažen, da mentorjeva pripomba o iskrenosti v odnosu ni pomembna, vendar se v tem primeru zelo motimo. Na mladostnika vplivajo vse informacije o odnosih, do katerih imajo takšen ali drugačen dostop.

Mladostnik išče svoje mesto v širši družbi, želi si biti koristen in raziskuje, na katerem področju in na kakšen način: čuti potrebo po razvoju socialno odgovornega vedenja. Velika večina mladostnikov podpira splošne spremembe v smeri družbene in gospodarske varnosti ter večjo enakosti za vse. Želijo si ekonomsko, socialno in pravno varnost v čistem okolju ([Lavrič idr., 2021](#)). Dober primer je t. i. referendum za pitno vodo iz 2021, ki se ga je udeležilo več kot 46 odstotkov volilnih upravičencev v starostni skupini od 18 do 30 let ([Kos in Eržen, 2021](#)) in kaže na to, da smo priča porastu družbene angažiranosti mladih.

Načinov, kako jih lahko kot mentorji pri tem podprejo, je več. Zelo pomemben je zgled, ki ga glede posameznih vprašanj mentor nudi mladostniku – kako ločuje odpadke, kakšen je njegov odnos do starejših in predstavnikov drugih ranljivih skupin ... Preprosta pripomba ob kavi, na primer, da je nakazal nekaj denarja za počitnice otrok iz socialno nespodbudnega okolja, bo mladostniku predstavljala informacijo o pomenu skrbi za širšo

družbeno korist. Predvsem pa je pomembno, da mentor vidi mladostnike kot zmožne posameznike, ki si prizadevajo biti družbeno odgovorni, jih pri tem podpira ter skupaj z njimi išče možne načine udejanjanja družbene odgovornosti. V začetnem pomanjkanju zaščitnih mask v pandemiji korona virusa v letu 2020 je na primer mentorica v domu starejših občanov skupaj z mladostniki organizirala šivanje in delitev mask starostnikom iz lokalnega okolja.

Ne moremo niti mimo pomena, ki ga ima za mladostnika prilagajanje na spreminjajoč se telesni videz, pri čemer je v tem obdobju postavljen pred veliko izzivov. Razmerja med deli telesa postanejo neusklajena, ker ne rastejo enakomerno. Zaradi tega je videti neroden, gibanje je okorno, zdi se, da ne obvlada svojega telesa. Pojavijo se sekundarni spolni znaki: pri fantih so to povečanje mišične mase, sprememba glasu, poraščenost in rast zunanjih spolnih organov. Pri dekletih se sekundarni spolni znaki kažejo v rasti prsi, poraščenosti, izoblikovanju bokov in stegen, pridobivanju telesne maščobe, za oba spola pa je značilna povečana telesna rast in delovanje kožnih lojnic, kar povzroča spremenjen telesni vonj in pojav aken. Zato naj mentorja ne preseneča, da so mladostniki tako samokritični do svojega spremenjenega telesnega videza in mu posvečajo veliko pozornosti. Primerjajo se namreč s podobo (večkrat retuširane) idealne postave ženske ali moškega, kot jo prikazujejo mediji. Tudi velike individualne razlike v hitrosti telesnega zorenja vplivajo na njihovo duševno razpoloženje, saj se nekateri razvijajo hitreje, drugi pa počasneje.

Na tem mestu je tudi prav, da spregovorimo nekaj besed o pomenu spanja za mladostnika v povezavi z notranjo biološko uro, ki uravnava procese, kot so izmenjavanje spanja in budnosti, izločanje različnih hormonov: stresnega hormona kortizola, rastnega hormona in hormona spanja melatonina. Zvečer, ko se zmračí, se začne izločati hormon spanja in to nam narekuje obdobje počitka. Tisti med nami, ki se najraje zbudamo zgodaj, začnemo zvečer nekoliko prej izločati melatonin kot ljudje, ki se zvečer uspavajo pozno in zjutraj težje vstajajo.

Biološka ura mladostnika je že po naravi zakasnjena za približno dve uri. Zvečer se uspavajo kasneje, zjutraj pa težje vstajajo. Prebujanje mladostnika ob 6. uri je podobno kot prebujanje odraslega ob 4. uri zjutraj. Zato jim začetek pouka ali praktičnega usposabljanja ob 7. uri zjutraj predstavlja velik problem in pogosto prvih nekaj ur ne funkcionirajo najbolje. Dodajmo še, da bi morali za zdrav razvoj spati približno 9 ur na noč, kar pa lahko uresniči le približno petina mladostnikov.

Pogled mentorja:

»Vem, da mladostniki ne marajo avtoritet in najhuje jim je, če jim rečeš, da nič ne znajo, Tako jih razvrednotiš in zdi se jim, da niso pomembni. Rad izrazim svoje veselje do dela in se tudi z dijakom pogovorim, kaj ga veseli, kaj bi rad delal, kaj mu je pomembno ... ker, če ga podprem v tem, kar mu je pomembno, potem rad dela in ni težav.«

Med pomembne razvojne naloge adolescence sodita tudi oblikovanje lastnega sistema vrednot in priprava na poklicno delo, ki pa sta tesno povezana z razvojem identitete in ju bomo zato bolj podrobno razložili v enem od naslednjih poglavij. Kljub temu velja na tem mestu omeniti, da je poklicna izbira sicer osebna odločitev, na katero pa imajo pomemben vpliv tako notranji kot zunanji dejavniki. Vpliv mentorja štejemo pod vpliv avtoritete, saj se njegov odnos do mladostnika zrcali v odnosu mladostnika do samega sebe. Mentorjev vpliv je pomemben pri razvijanju učne in delovne uspešnosti, vedenjskih vzorcev, zavedanja sebe, kar je tesno povezano z načrtovanjem in vodenjem karijerne poti.

Zaključek

Različni avtorji navajajo različne razvojne naloge. Mi smo za naše potrebe uporabili opredelitev slovenskih avtorjev L. Horvata in L. Magajna, ki sta se navezala na teorijo R. Havinghursta. Vsi avtorji pa se strinjajo z naslednjim: če bo mladostnik pri razreševanju dilem uspešen, bo zadovoljen sam s seboj in sprejet v družbi, hkrati pa bo pripravljen na izziv razvojnih nalog odraslosti. V nasprotnem primeru pa bodo mentorji imeli opravka z nezadovoljnim, neuspešnim in nesprejetim posameznikom.

Razreševanje razvojnih nalog poteka celo obdobje, do uspešne ali neuspešne razrešitve pa pride šele na koncu adolescence. Ves čas torej mladostnik razmišlja, preizkuša, spremlja, se odloča, ipd.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kaj je adolescence in kaj puberteta?*
- *Katera so obdobja znotraj adolescence?*
- *Katere so najpomembnejše razvojne naloge, ki jih mora mladostnik razrešiti za uspešen prehod v obdobje odraslosti?*
- *Zakaj je poznavanje adolescence za mentorja koristno?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Marjanovič Umek, L., Zupančič, M. idr. (2009). Razvojna psihologija. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut FF.*
- *Odnos do telesa. Priročnik za izvajalce vzgoje za zdravje v okviru primarnega*

zdravstvenega varstva (2019). Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.

- *Reasoner, R. W., Dusa. G. (2000). Razvijanje pozitivnega samovrednotenja mladostnikov. Priročnik za mentorje in didaktična gradiva. Ljubljana: Inštitut za razvijanje osebne kakovosti.*

Spoznavni, čustveni in socialni razvoj v mladostništvu

V prejšnjem poglavju smo se seznanili z razlago pojma adolescenca in ugotovili velik pomen tega obdobja s pomočjo osvetlitve številnih razvojnih nalog, ki jih mora mladostnik razrešiti, če želi uspešno odrasti. V tem poglavju pa si bomo pogledali, kako mu pri tem pomaga (ali ga ovira) razvoj različnih duševnih funkcij.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Spomnite se dogodka v času svojega šolanja, ko ste morali izbirati med zahtevami odraslih (staršev, učiteljev, mentorjev) in vrstnikov, ki so se medsebojno izključevale. Kako ste se odločili? Bi danes rekli, da ste se takrat odločili pravilno? Kako bi danes kot mentor svetovali takšnemu mladostniku?

Spoznavni razvoj

Tipična sestavina mediteranske kuhinje je oljčno olje. Jed »caponata« izvira iz italijanskega juga in vsebuje oljčno olje. Ali »caponata« spada med jedi mediteranske kuhinje?

Že večina mlajših mladostnikov bi vam na to vprašanje odgovorila pritrdilno, medtem ko bi otroci imeli pri tem več težav. Razlog za to bomo spoznali v nadaljevanju.

Znotraj spoznavnega razvoja se spreminjajo spoznavni procesi, ki nam omogočajo spoznavanje sveta. Na tem mestu omenimo najbolj tipične: pozornost, mišljenje – reševanje problemov, učenje, spomin in ustvarjalnost.

Mladostniki postajajo bolj in bolj sposobni na večini področij miselnega delovanja, imajo več splošnega znanja, njihova pozornost traja več časa, več si lahko zapomnijo, besedni zaklad je večji, logično sklepanje pa postaja vse bolj učinkovito. Zanimivo je, da se prve in najhitreje razvijajo tiste sposobnosti, ki so najbolj odvisne od miselne prilagodljivosti in hitrosti procesiranja informacij, kar je posledica zorenja možganov ([Marjanovič Umek idr., 2009](#)). Nikoli več ne bodo te sposobnosti tako razvite kot v obdobju mladostništva. Zato nikakor ni presenetljivo, da ravno mladostniki najhitreje obvladajo uporabo novih prenosnih telefonov in tablic – zato je smiselno izkoristiti to njihovo razvojno značilnost in pustiti, da v delovnem procesu naštudirajo, raziščejo in razložijo novosti sploh s področja digitalnih tehnologij (programiranja, uporabe aplikacij ...).

Na razvoj spoznavnih sposobnosti pomembno vpliva izobraževalni proces, kamor sodi tudi praktično usposabljanje z delom. Različne raziskave so potrdile, da imajo mladostniki, ki obiskujejo šolo, večje intelektualne sposobnosti od tistih, ki je ne. In ne samo to: intelektualne sposobnosti med obema skupinama se bodo z vsakim letom bolj razlikovale. Kako lahko to razložimo? Izobraževanje v šoli spodbuja razvoj spretnosti obdelave podatkov, spomina, pridobivanje znanja, vpliva pa tudi na učenje pozornega poslušanja navodil, delovanja pod časovnim pritiskom in vztrajnosti ([Marjanovič Umek idr., 2009](#)).

Vrnimo se na problem z začetka poglavja, povezan z mediteransko kuhinjo.

Otroci uporabljajo tako imenovano konkretno-logično mišljenje, za katerega je med drugim značilna potreba po konkretni izkušnji v problemski situaciji. Tako bi večina otrok na vprašanje odgovorila nekako tako:

»Ne vem, kaj je caponata. Ne morem odgovoriti na to vprašanje.«

Mladostniki pa so že sposobni razmišljati na formalno-logični ravni. To pomeni, da niso več vezani na konkretno zaznavo – ni jim več potrebno videti, slišati ali okušati, da bi si lahko predstavljali. Sposobni so abstraktnega mišljenja in sklepanja na miselni ravni. Mladostnik bi tako razložil odgovor na zgornje vprašanje:

»Caponata vsebuje oljčno olje, kar je tipično za mediteransko kuhinjo. Izvira iz Italije, ki spada med mediteranske dežele. Caponata je torej jed mediteranske kuhinje.«

Pri tem moramo biti pozorni na dejstvo, da razvoj formalno-logičnega mišljenja pri vseh mladostnikih ne poteka istočasno, zato enako starih posameznikov med seboj ne moremo direktno primerjati. Nekateri bodo zgornji problem mediteranske kuhinje lahko rešili pri 12., drugi pa šele pri 16. ali več letih. Razvoj miselnih sposobnosti lahko primerjamo s telesno rastjo: nekateri rastejo zelo počasi in se naenkrat potegnejo, drugi pa so že kot otroci visoki.

Še nekaj imejmo v mislih. Ko so mladostniki utrujeni, ko so čustveno preveč vpleteni v problem, ko so izpostavljeni zelo stresni situaciji ali pa ko je predstavljen problem zelo oddaljen od stvarnosti, pogosto ne bodo uporabljali formalno-logičnega mišljenja. Prešli bodo na nižje ravni mišljenja, ki so jih že prerasli, saj višje ravni še niso dovolj utrjene ([Marjanovič Umek idr., 2009](#)). To znanje lahko mentorju pomaga razumeti, zakaj v nekaterih situacijah ne znajo rešiti miselnega problema, kot bi od njih pričakovali.

Vse to naj mentor mladostnika na praktičnem usposabljanju upošteva. Če opazi, da je informacij in navodil za mladostnika preprosto preveč, stopi korak nazaj in poenostavi razlago. Ponazori jo s konkretnim primerom, pokaži namesto povej, omogoči mladostniku dovolj časa, da razmisli o povedanem. Naj bo odprt in poišče različne pristope za različne mladostnike z zavedanjem, da tudi isti mladostnik ne bo vsak dan v isti formi.

Pogled organizatorja PUD:

»Vajenec je bil nezainteresiran za delo. Ves čas je brskal po mobitelu. Seveda so o tem obvestili mene kot organizatorja PUD in ko smo se skupaj pogovarjali, je med drugim dijak povedal, da mentorja ni bilo zraven in da ni vedel, kaj naj dela ...«

Čustveni razvoj

»Včasih me prevzame takšna otožnost, da bi se najraje razjokala. Pa sploh ni nobenega konkretnega razloga za to. Zakaj se mi to dogaja?«

Ravno na čustvenem področju pride najbolj do izraza vpliv vseh sprememb, ki jih

mladostnik doživlja v adolescenci. Sprejeti mora mnoge telesne spremembe, do katerih pride brez njegove volje, vključno s povečanim hormonskim delovanjem. Starši, učitelji, drugi pomembni odrasli v njegovem življenju, pa tudi sam od sebe pričakuje bistveno več, kot v preteklem obdobju. Spremenijo se njegove prioritete. Poleg tega vedno bolj raste želja po osamosvojitvi od staršev, po ekonomski neodvisnosti, po bivalnem prostoru in samostojnem sprejemanju odločitev. Kar predstavljajmo si mladostnika, ki si bolj kot vse želi samostojnosti, pa mora za predčasen odhod iz šole prinesiti dovoljenje staršev.

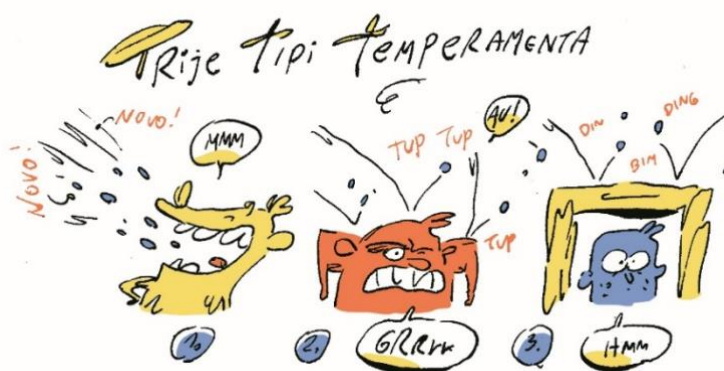
Take in podobne frustracije imajo za posledico povečano doživljanje in tudi izražanje čustev, ki ga mladostniki pogosto niti ne razumejo, kot nam kaže primer na začetku poglavja. Opazimo lahko pogostejša nihanja razpoloženja in močnejše čustvene reakcije na dogodke, kot bi jih doživljali odrasli. Saj smo tudi mi prizadeti, če slišimo za prometno nesrečo znanca, mladostnika pa tak dogodek prizadene še bistveno huje.

Pogled mentorja:

»Dijak je zjutraj večkrat prihajal k nam razdražen. Ko mu kaj ni bilo prav ali če je dobil odziv, da je kaj narobe naredil, je postal živčen, vpil je in potem kar zapustil delovno mesto. In drugi dan je spet prišel, kot da se ni nič zgodilo.«

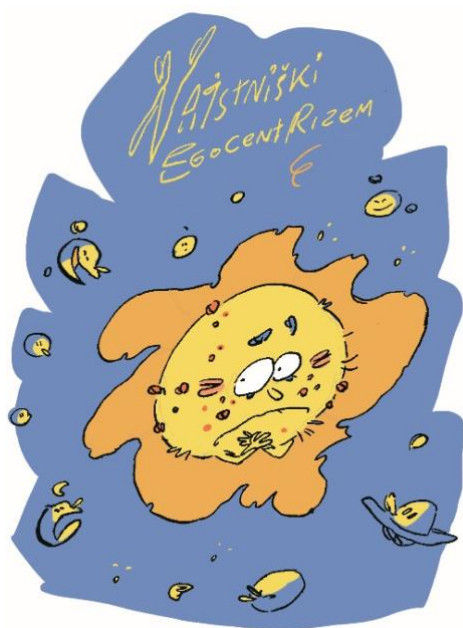
Vendar ne moremo posploševati in trditi, da so vsi mladostniki enako občutljivi ali da vsi doživljajo bolj ekstremna čustva kot odrasli. Kako intenzivno bomo doživljali čustva, namreč ni odvisno samo od starosti, temveč bolj od temperamenta, ki je v veliki meri prirojen. Temperament je način našega doživljanja in odzivanja v različnih situacijah in v veliki meri pogojuje naše čustvene reakcije. Mladostnikov temperament je enak, kot ga bo imel v odraslosti, le da je njegovo čustvovanje bolj intenzivno.

Med samimi mladostniki pa obstajajo velike razlike v temperamentu in s tem načinih čustvovanja. Nekateri so bolj odprti navzven, čustveno stabilni in odprti za izkušnje. Takšen tip temperamenta imenujemo prožni ali dobro prilagojeni tip temperamenta (Marjanovič Umek



idr., 2009). Drugi imajo temperament s pomanjkljivim nadzorom in ti so tudi odprti navzven, zmerno čustveno stabilni, vendar hitreje odreagirajo in niso zelo sprejemljivi. Spet tretji imajo temperament s pretiranim nadzorom, zaradi česar so bolj zaprti vase, ranljivi in čustveno spremenljivi. Zaradi vsega tega so bolj sprejemljivi in z njihovim vedenjem nimamo težav,

vendar bolj trpijo kot mladostniki iz prvih dveh tipov temperamenta.



Zanimiv pojav v mladostništvu je porast egocentričnosti, kjer mladostnik sebe včasih neupravičeno postavlja v ospredje. Značilno za ta pojav je, da meni, da se drugi ravno toliko ukvarjajo z njim, kot se sam s sabo. Ima zmotno predstavo o tem, da ga drugi opazujejo, o njem razmišljajo, da je v središču pozornosti drugih (Marjanovič Umek idr., 2009). Tako lahko razložimo veliko skrb mladostnika, kako je videti in kakšen vtis naredi na druge. V mladostništvu posamezniki prvič doživijo in izražajo močna pozitivna čustva do vrstnikov (navadno) nasprotnega spola, ki pa so močno pod vtisom prej opisane egocentričnosti.

Vendar pa so mladostniki pripravljeni preseči to svojo egocentrično pozicijo, saj so sposobni postati zelo občutljivi za stiske oz. ranljivost drugih (Nucci, 2003). Do tega premika pa težko pridejo sami in je potrebna pomoč osebnostno bolj zrelih oseb, tudi mentorjev. Pri tem je pomembno, da imajo možnost sodelovati, da se srečujejo z raznolikimi situacijami, ki od njih terjajo preseganje egocentrične pozicije. Pomembno je tudi, da jih mentor pri tem podpira in usmerja njihovo pozornost.

Pogled dijaka:

»Zdelo se mi je pomembno, da si vzamem čas za pogovor z njimi (op. Starostniki v domu). To so potrebovali in četudi sem morala potem bolj hiteti, da sem opravila vse zahtevane naloge,

Primer: Mladostnica na praktičnem usposabljanju v frizerskem salonu je sprejela starejšo gospo, ki trpi za plešavostjo. Kasneje je nekoliko posmehljivo razlagala mentorici, da sama ne bi preživela, če bi bila plešasta. Mentorica ji je brez obsojanja podala informacije o ženski plešavosti ter o stiski, ki jo lahko doživlja stranka. Mladostnici je tako pomagala razumeti občutke stranke in izboljšati svoj odnos do nje.

Ko govorimo o čustvih mladostnikov, ne moremo mimo omembe doživljanja in spoprijemanja s stresom. Tako kot odrasli so tudi mladostniki podvrženi notranjim in zunanjim dejavnikom (stresorjem), ki povzročajo stresne reakcije. Nekateri stresorji so podobni tistim, ki povzročajo stres odraslim, npr. finančne težave, bolezni, smrt bližnjega, selitev. Drugi vzroki stresa pa so bolj povezani z razvojnim obdobjem mladostništva: šolske zahteve, telesne spremembe med odraščanjem, težave s prijatelji ali vrstniki v šoli,

zaljubljenost.

Stresu se nihče ne more izogniti, lahko pa se opremimo s strategijami, kako ga bolje obvladovati. Nekateri stres bolje obvladujejo kot drugi, mladostniki pa se uspešnih načinov spoprijemanja s stresom šele učijo. To seveda nikakor ni enostavno, kot posledica neučinkovitih načinov pa se lahko pojavljajo različne težave ali motnje. Pri mladostnikih je čustvenih težav vedno več. Na tem mestu podajamo samo nekaj ugotovitev, saj obravnava motenj ni predmet tega priročnika, temveč z namenom, da mentorje spodbudimo k občutljivosti in prepoznavanju, da se z mladostnikom nekaj dogaja in razmisleku, kaj lahko storijo.

Pogled mentorja:

»Veliko je odvisno od družinskega okolja, iz katerega prihajajo. Eni imajo doma res težke razmere. Pri eni puncici, ki je bila ves čas na telefonu, je bil doma prisoten alkoholizem in ni imela volje do dela ... zamešala je številke pri zlaganju dokumentov in tudi, ko smo jo opozorili, se je odzvala z OK, a je delala po svoje... bila je težka situacija in je nismo znali rešiti. Naslednje leto je nismo vzeli na PUD.«

Raziskava kaže, da je bilo na področju osebnega zdravja največ mladostnikov med 15. do 19. letom pri svojem osebnem zdravniku obravnavanih zaradi reakcije na hud stres, drugih anksioznih motenj ter depresivnih epizod (Klanšček idr, 2019). Duševne stiske med mladimi so v porastu. Delež mladih, ki čuti osamljenost kot problem, se je v desetih letih povečal za 76 odstotkov, delež mladih, ki čuti stres nekaj oziroma večino dni v tednu, pa za 110 odstotkov (Lavrič idr., 2021).

Med mentorjeve naloge gotovo ne spada, da diagnosticira morebitno motnjo pri mladostniku. Prav pa je, da se seznani z najpogostejšimi simptomi, ki so si med seboj zelo podobni, da bo lahko ustrezno reagiral.

Simptome motenj razvrščamo v štiri skupine: miselne, čustvene, telesne in vedenjske. Za prepoznavanje simptomov iz prvih treh skupin bi bil potreben poglobljen pogovor z mladostnikom, za kar pa navadno nismo dovolj usposobljeni. Lahko pa smo pozorni na vedenjske znake, ki se kažejo v občutljivosti (jok), umikanju v samoto, molčečnosti, izgubi zanimanja, slabi skrbi zase, spremembah apetita, izogibanju situacijam, ki povzročajo strah in nelagodje ... Predvsem pa bodimo pozorni na velike spremembe v vedenju. Mladostnik, ki je bil živahen, postane zamorjen, prej ga je delo zanimalo, zdaj je izgubil interes ...

Med ustrezno reakcijo gotovo sodi izražena skrb za mladostnika (»Kako si?« »Zdi se mi, da si žalosten. Je kaj narobe?«). Mentorjeva skrb za mladostnika se kaže tudi v tem, da se mu posveti, se z njim pogovarja in se ga posluša. O opažanjih obvesti kontaktno osebo na šoli, kjer bodo znali ukrepati dalje v korist mladostnika.

Socialni razvoj

»Ko bom star 18 let, bo vse drugače.«

Večkrat smo že omenili, da je mladostništvo proces osamosvajanja. Mladostnik se vse bolj ločuje od družine in se vključuje v skupine vrstnikov.

Večina mladostnikov sanja o dnevu, ko bodo postali polnoletni in tako pravno-formalno neodvisni, odgovorni sami zase in za svoja dejanja. Pogosto pričakujejo, da se bo po osemnajstem rojstnem dnevu marsikaj spremenilo, na novo ne bodo pridobili samo odgovornosti, temveč tudi zrelost. Seveda se spremembe ne zgodijo v enem dnevu, gre namreč za postopen proces, pri katerem sodelujejo različni dejavniki.

V zanimivi raziskavi ([Kajdiž, 2016](#)) so slovenski mladostniki ocenjevali, kako pomembno vlogo imajo v njihovem življenju različne osebe. Tako fantje kot dekleta so kot najpomembnejšo ocenili mamo, sledili so ji najboljši prijatelj ali prijateljica, oče ter bratje in sestre. Kot manj pomembni so se izkazali sošolci in učitelji. Vendar moramo upoštevati, da so mladostniki ocenjevali vpliv, kot ga zaznavajo sami in ne, kot ga oseba dejansko ima.

V obdobju mladostništva poteka proces sekundarne socializacije, na katerega najbolj vplivajo družina, vrstniki, mediji, šola, delovno okolje ter druge interesne skupine. Največji vpliv imata prva dva, zato se jima bomo v nadaljevanju najbolj posvetili.

Če je bila v otroštvu družina daleč najpomembnejši dejavnik socializacije, ima v adolescenci še zmeraj zelo pomembno vlogo ter določa mladostnikove življenjske razmere. Za kvalitetno sobivanje mora mladostnik s starši razviti zrel odnos, da bi se lahko nanje obrnil po nasvet in hkrati ohranil določeno stopnjo neodvisnosti in samostojnosti. V nasprotju s splošnim prepričanjem so si starši in mladostniki precej podobni glede stališč, vrednot in moralnih načel – in sicer bolj, kot to velja za starše in njihove starše.

V zadnjih dveh desetletjih torej ne govorimo več o splošnem generacijskem konfliktu med starši in mladostniki, temveč bolj o občasnih konfliktih, predvsem zaradi različnega razumevanja starševske avtoritete pri poseganju v mladostnikovo življenje. Vendar pa to ne pomeni, da mladostniki zavračajo svoje starše, ravno nasprotno, od njih si še vedno želijo nasvetov, zaščite in pomoči. Glede pomembnih življenjskih odločitev (npr. šolanje, poklic) še vedno v večji meri upoštevajo mnenje staršev kot vrstnikov ([Kajdiž, 2016](#)).

Vrstniki kljub temu postanejo v obdobju adolescence najpomembnejši dejavnik socializacije. Mladostnik se v skupini vrstnikov uči ustvarjanja in ohranjanja socialnih odnosov, kar bo kasneje uporabljal v odrasli dobi v vseh sferah življenja: partnerstvu, delovnih odnosih in odraslih prijateljstvih. V vrstniških skupinah se uči tudi drugih socialnih

veščin, kot so prilagajanje, sodelovanje, postavljanje zase in za druge. Vse te veščine so izjemnega pomena za uspešno funkcioniranje odrasle osebe, osvoji pa jih v mladostništvu.

Zanimivo je, da mladostniki v obdobju zgodnjega mladostništva praviloma oblikujejo družbe istospolnih vrstnikov, kasneje pa se razvijejo spolno mešane skupine. To mladostniki razumejo kot pomemben vidik odraščanja.

Mladostniki skupaj preživijo veliko prostega časa, se podobno oblačijo in vedejo ter si delijo skupne interese, kot je poslušanje iste glasbe ali igranje istega športa. Čutijo močno potrebo po varnosti, pripadnosti in sprejetosti od drugih članov skupine. Prijateljstva so čustveno zelo intenzivna, mladostniki v njih se učijo strategij za obvladovanje čustev, reševanje konfliktov, pridobivajo pa tudi informacije o samem sebi.

Zanimivo je, da so prijateljstva med dekleti bolj intimna; dekleta si več zaupajo, se med seboj tolažijo, fantovska prijateljstva pa so bolj številčna, manj zaupne narave in navidezno bolj površinska. Kadar fantje potrebujejo pogovor in nasvet, ga raje poiščejo pri prijateljicah kot prijateljih istega spola.

Odnosi z vrstniki pa so lahko za mladostnike tudi zelo neugodni, kadar gre za zavračanje, zafrkavanje in druge oblike psihičnega ali fizičnega nasilja. Kopičenje takšnih izkušenj lahko vodi do neugodne samopodobe in čustvenih težav. Vrstniški odnosi ne bodo nikoli več tako pomembni v življenju posameznika, kot so v mladostništvu, zato moramo njihov vpliv jemati zelo resno.

Koristno je razumeti, da se v mladostništvu prepletata dva pomembna procesa: prvega imenujemo diferenciacija ali postopno osamosvajanje oz. ločitev od staršev. Kljub temu, da smo prej omenjali podobnost med starši in mladostniki, le-ti pogosto doživljajo željo po zmanjšanju vpliva staršev, pojavi se kritičnost do staršev in njihovih stališč, zavračanje njihovih predlogov, mnenj in zahtev. Pot do zrelega odnosa s starši je dolga in zahtevna.

Drugi pomemben proces je identifikacija ali poistovetenje s skupino vrstnikov, ki se kaže v razvoju različno močnih čustvenih odnosov, kot so prijateljski, ljubezenski ali kolegijski.

Za uspešen razvoj lastne individualnosti pa bo v končni fazi mladostnik moral biti zmožen ločevanja sebe in svojih lastnosti od skupine vrstnikov.

Zaključek

V tem poglavju je glavna tema, kako razvoj različnih duševnih funkcij pomaga mladostniku (ali ga pri tem ovira) razreševati razvojne naloge adolescence. Kvaliteta in

količina miselnih procesov se poveča, zato so sposobni formalno-logičnega mišljenja, pa tudi pozornost traja dlje. Čeprav je za mladostnike značilno povečano doživljanje čustev in nihanje razpoloženja, vseeno ne moremo trditi, da to velja za vse mladostnike enako. Med njimi namreč obstajajo velike individualne razlike, ki so odvisne od temperamenta in od podpornega okolja, iz katerega izhaja posameznik. Zanimiv je pojav egocentričnosti, pri čemer mladostnik sebe postavlja v ospredje. Vendar je sposoben to preseči, kadar se zaveda stisk drugih. Na socialnem področju je glavna težnja mladostnika osamosvojitve od staršev, ki pa imajo poleg vrstnikov nanje še vedno zelo velik vpliv. Govorimo lahko o sočasnem delovanju dveh procesov, diferenciacije in identifikacije.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Na kateri stopnji spoznavnega razvoja se nahaja mladostnik in kako to vpliva na njegovo pozornost, reševanje miselnih problemov in spomin?*
- *Katere čustvene spremembe doživljajo mladostniki in zakaj?*
- *Kaj mora mentor vedeti o čustvenih težavah mladostnikov?*
- *Kako poteka osamosvajanje od staršev in kakšen je pri tem vpliv vrstnikov?*
- *Zakaj je poznavanje teh procesov koristno za mentorja?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Duševno zdravje otrok in mladostnikov v Sloveniji (2018). Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.*
- *Lavrič, M. idr. (2021). Mladina 2020. Položaj mladih v Sloveniji. Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba; Ljubljana: Založba Univerze v Ljubljani.*
- *Marjanovič Umek, L., Zupančič, M. idr. (2009). Razvojna psihologija. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut FF.*

Razvoj identitete in poklicno odločanje v mladostništvu (uravnoteženje med osamosvajanjem in pripadnostjo skupnosti, iskanje interesov)

V tem poglavju razložimo pojem identiteta, predstavimo njen razvoj v adolescenci ter povezavo med identiteto in poklicno odločitvijo. Opisali pa bomo najpomembnejše dejavnike, ki vplivajo na izbiro poklica.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Spomnite se na izbiro poklica, ki ga opravljate danes. Kaj vse je vplivalo na vašo odločitev? Če vaš poklic ni vaša prva izbira, kaj se je zgodilo, da svoje prve želje niste uresničili?

Mentorji lahko predstavijo svojo poklicno zgodovino z mladostnikom, gotovo jih bo zanimala. Mladostniki srednjih poklicnih in strokovnih šol, ki jih vodijo na praktičnem usposabljanju, imajo lahko podobne, lahko pa popolnoma drugačne razloge za izbiro poklica kot mentorji. Smiselno jih je vprašati po teh vzrokih in bolje jih bodo razumeli. Priporočamo, da mentorji to storijo v zaupnem ozračju, ko jim bodo že predstavili svojo zgodbo, kar bo prispevalo h krepitvi medosebnih odnosov.

Pogled dijakinj:

»Odločiti se za poklic zdravstvenega tehnika ni lahko. Pravzaprav se je sprva zdelo enostavno, potem pa, ko smo pričeli s prakso, šele vidiš, koliko stvari je napornih, kako pomemben je odnos z drugimi, starejšimi, bolnimi, in kako vse to vpliva nate. Midve sva uspeli, ker sva se veliko pogovarjali in ker sva obe nekako vedeli, da želiva pomagati drugim. Najina kolegica pa je imela velike stiske, ko je pričela s prakso in ugotovila da je to preveč zanjo.«

Primer: Na srednji zdravstveni šoli se dijaki tretjega letnika in profesorica pogovarjajo o vplivih na njihovo poklicno izbiro. Dijaki so prepričani, da nanje ni vplival nihče in da je bila odločitev sprejeta popolnoma avtonomno. Pa je to res? V nadaljevanju bomo odgovorili na to vprašanje, ki je vse prej kot enostavno.

Identiteta in poklicna odločitev

Slovenski mladostniki se za svojo poklicno pot odločajo med prvimi v evropskem prostoru, kar se starosti tiče. Odločitev za srednjo šolo mora biti sprejeta najkasneje v 9. razredu do aprila tekočega leta, kar za večino pomeni pri štirinajstih letih starosti. Tisti, ki se odločijo za gimnazijske programe, si s tem poklicno izbiro podaljšajo za štiri leta, medtem ko mladostniki z vpisom v srednje poklicno ali srednje strokovno izobraževanje zelo hitro izberejo svoj bodoči poklic.

Zato je zelo na mestu vprašanje: v kolikšni meri so socialno, čustveno in spoznavno zreli za tako pomembno odločitev? Odgovor na to vprašanje vsekakor ni enostaven.



Ugotovili smo že, da je adolescence vmesno obdobje med otroštvom in odraslostjo. V okviru tega obdobja se oblikuje pomemben del posameznikove identitete. Pojem identitete najpreprosteje pojasnimo kot odgovor na vprašanje »Kdo sem?« in »Kaj me določa?«. Nekoliko bolj kompleksno pa lahko identiteto opredelimo kot posameznikov način organiziranja vseh preteklih in sedanjih doživljanj samega sebe, značilnosti, želja in usmeritev, za katere posameznik verjame, da najbolje predstavljajo njega samega. Identiteta zajema tako razumevanje sebe (spoznavni vidik) kot tudi druge sestavine, na primer čustveni vidik, težnjo po spreminjanju in odnos do drugih ljudi in dogodkov.

Kot smo že omenili, je ključno obdobje za oblikovanje identitete ravno adolescence, čeprav se po teorijah psihosocialnega razvoja identiteta začne oblikovati že prej, v otrokovem prvem letu življenja. Po eni od najbolj razširjenih teorij (Eriksonova teorija psihosocialnega razvoja) razvoj poteka v osmih stopnjah, pri čemer so štiri vezane na otroštvo, ena na mladost, tri pa na odraslo obdobje. Posameznik mora za prehod na naslednjo razvojno stopnjo razrešiti krizo oz. konflikt, tipičen za prejšnjo stopnjo. Ko se kriza na takšen ali drugačen način razreši, se oblikuje del identitete ([Marjanovič Umek idr., 2009](#))

Za mentorja je najbrž je najpomembnejša peta stopnja, ki jo Erikson imenuje »jasna identiteta proti identitetni zmedi«. V tem obdobju gre predvsem za obdobje eksperimentiranja mladostnika z različnimi izkušnjami in socialnimi vlogami, cilj tega obdobja pa je izhod iz krize in oblikovanje identitete. Uspešna razrešitev se kaže v jasni identiteti; mladostnik se dobro pozna, pozna tudi svojo vlogo v skupnosti, pripravljen je na prehod v odraslost. »Identitetna zmeda« pa se lahko kaže tudi na področju poklicnega odločanja. Mladostnik svojih interesov in vrednot nima dobro raziskanih, ne pozna svojih sposobnosti, zato se odloča na podlagi izbire vrstnikov ali nasveta staršev. Kriza naj bi se razrešila proti koncu vsake stopnje, pri čemer se peta stopnja zaključi ob koncu adolescence med 20. ali celo 22. letom starosti.

Opozoriti velja tudi na notranji konflikt, ki ga doživlja mladostnik. Po eni strani želi pripadati skupini (tudi poklicni), kar bi mu nudilo občutek varnosti, sprejetosti in lastne pomembnosti. Po drugi strani pa občuti potrebo po tem, da izstopa, da je drugačen in edinstven (Bauman, Vecchi, 2008). Če tega konflikta ne poznamo dobro, nas mladostnikova samosvojost in neupoštevanje priporočil lahko spravljata v slabo voljo. Občutek lahko imamo, da nas mladostnik ne spoštuje oz. ne upošteva naših izkušenj. Vendar gre le za iskanje ravnovesja med pripadnostjo skupnosti in osamosvajanjem, kar sta pomembni potrebi v obdobju adolescence.

Pogled mentorja:

»Fant je na prakso hodil neprimerno oblečen. Nosil je strgane, moderne kavbojke. V podjetju so ga opozarjali, da ta obleka ni primerna, kar ni pomagalo. Nato smo organizirali skupen pogovor na šoli. Skupaj smo govorili o tem, kaj obleka pomeni v poslovnem svetu, za odnos do strank in mu pojasnili, da so tudi ostali v podjetju urejeni po nekem poslovnem kodeksu. Dijak je nato priznal, da na to ni pomislil. Opravičil se je, kasneje pa je izrazil, da mu je pomembno, da ima sedaj občutek, da je del podjetja.«

V nadaljevanju predstavljamo še dejavnike, ki vplivajo na izbiro poklica. Mentorjem bodo v pomoč pri vprašanju, pred kakšne izzive so postavljeni mladostniki pri izbiri poklica ob koncu osnovne šole ter v kolikšni meri je realno pričakovati, da bo povprečen najstnik imel jasen pogled na svojo poklicno identiteto.

Dejavniki, ki vplivajo na izbiro poklica

Izbira poklica je osebna odločitev, pa vendar je tesno povezana ne samo z notranjimi viri, temveč tudi z zunanjimi vplivi. Sodobne teorije govorijo o kariernem razvoju posameznika, ki predvideva spremembe interesov, vrednot, stališč, zaradi česar lahko prihaja do (večkratnih) poklicnih sprememb. Za naš namen je pomemben proces zgodnje izbire poklica, zato se bomo omejili na vplive dejavnikov osebnosti in dejavnikov okolja v obdobju mladostništva (Matjašič Filipič, 2016).

Med notranje dejavnike oz. dejavnike osebnosti, ki vplivajo na izbiro poklica, največkrat prištevamo:

1. Sposobnosti, ki so prirojene lastnosti, zaradi katerih bolje in hitreje usvajamo znanje, veščine in spretnosti. Delimo jih na telesne (moč, hitrost, spretnost prstov ...) in duševne (inteligentnost, ustvarjalnost) (Kompare idr., 2010). Navadno nas vleče k dejavnostim, pri katerih imamo možnost hitrega in kvalitetnega napredka, npr. učenka z dobro razvito drobno

motoriko, vztrajnostjo in smislom za estetiko izbere šolanje za zobotehnika.

2. Interesi se razvijajo od najzgodnejšega otroštva in niso stalni, temveč se spreminjajo glede na razvojno stopnjo posameznika. Otroci svoje poklicne interese spreminjajo tako hitro, kot pridobivajo informacije o poklicih in o njih fantazirajo. Mislijo in verjamejo, da lahko postanejo vse, kar si želijo.

Npr.: Petletnega fantka vprašamo, kaj bo, ko bo velik. Odgovor: »Zdravnik ali pastir.«

Pri mladostnikih pa večjo težo pri oblikovanju interesov nosijo sposobnosti oz. bolje rečeno, kako mladostniki zaznavajo lastne sposobnosti. Poleg tega poklicne želje usmerjajo poznavanje poklica, njegov ugled, zahteve dela, vključno z izobraževanjem in usposabljanjem. Interesa za določen poklic mladostnik ne more razviti, če ga ne pozna oz. ga slabo pozna.

Npr.: Pri prej omenjeni učenki z dobro razvito drobno motoriko, vztrajnostjo in smislom za estetiko se ne more oblikovati interes za poklic zobotehnika, če ga ne pozna.

3. Vrednote so zelo splošeni cilji, ki nam veliko pomenijo in jih želimo doseči, npr. denar, ugled, uživanje ... ([Kompare idr., 2010](#)). Na osnovi svojih vrednot si izbiramo svoj življenjski slog, tudi poklic, proces pa poteka tudi v obratni smeri – poklic vpliva na naše vrednote.

Pomembno je vedeti, da se skozi življenjska obdobja naše vrednote spreminjajo. V obdobju adolescence so za večino mladostnikov prevladujoče t. i. hedonske vrednote oz. vrednote, povezane s čutnimi dobrinami in potrebami: dobra hrana in pijača, zabava, druženje, počitek, ugodje ... Zato nas ne sme čuditi, če mladostnika najprej zanima, kdaj se začne in konča delovni dan ter da jim veliko pomeni, če lahko med delovnim časom poklepetajo.

Takoj za hedonskimi vrednotami se razvijejo t. i. potenčne vrednote oz. vrednote, povezane z dosežki in uveljavljanjem: poklicni uspeh, moč, ugled ... Sem spadajo tudi ekonomske vrednote: korist, denar, imetje ... ([Musek, 2000](#)). Mladostnikom je torej pri izbiri poklica bolj kot odraslim pri menjavi kariere pomembneje, koliko bodo zaslužili in kakšen ugled ima poklic.

4. Med dejavnike osebnosti sodi tudi učni uspeh, na osnovi katerega se mladostniki največkrat odločajo glede nadaljevanja šolanja. Tu ga bomo samo omenili, saj spada v okvir izobraževanja in se oddaljuje od vsebine našega priročnika. Seveda pa ostaja odprto vprašanje za kakšno drugo priložnost, kolikšen je pomen osnovnošolskih ocen za poklicno izbiro.

Poleg dejavnikov osebnosti imajo pomemben vpliv tudi zunanji dejavniki oz. dejavniki okolja. Med njimi so predvsem:

1. Starši ali skrbniki: Ko pomislimo na starše v povezavi s poklicnim odločanjem njihovih otrok, najpogosteje sklepamo na njihov direkten vpliv, v smislu: »*Svetujem ti, da postaneš avtomekanik, ker imaš smisel za avtomobile.*« V resnici je vloga staršev pri izbiri poklica bistveno večja in tudi subtilnejša, kot se nam zdi na prvi pogled. Vpliv staršev oz. primarne družine je viden pri razvoju samopodobe, vrednot, pri vzpostavljanju in vzdrževanju medosebnih odnosov, pri razvoju občutka varnosti, samostojnosti, interesov, ipd. Vse to so osebne karakteristike, ki so tesno povezane s poklicno izbiro.

2. Učitelji: Tudi vpliv učiteljev se ne nanaša samo na količino in kvaliteto znanja iz njihovega predmetnega področja. Učitelji so za mladostnika pomembni tudi z vidika razvoja osebnostnih kompetenc, kot so socialne in čustvene. Vsi se verjetno spomnite kakšnega osnovnošolskega učitelja ali učiteljice, ta spomin pa se navadno ne povezuje z znanjem, ki ste ga pridobili, temveč z odnosom, ki ga je ta učitelj imel do vas. Je verjel v vas? Vas je jemal resno? Vas je spodbujal?

Še posebej v zgodnjem mladostniškem obdobju se odnos avtoritet zrcali v odnosu mladostnika do samega sebe. Če ga učitelj ceni, je večja verjetnost, da bo cenil tudi sam sebe. Tako je vpliv učiteljev pomemben tudi pri razvijanju učne in delovne uspešnosti, vedenjskih vzorcev, zavedanja sebe, kar je tesno povezano z načrtovanjem in vodenjem karijerne poti.

3. Vrstniki: Vrstniki prevzamejo vlogo najpomembnejšega socializacijskega dejavnika vpliva na mladostnika približno od 12. leta dalje. To vlogo so prej imeli starši in drugi pomembni odrasli v njegovem življenju. Vpliv odraslih seveda ostane, vendar ni več tako pomemben kot v otroštvu.

Mladostnik z vrstniki vzpostavi močno čustveno vez in z njihovo pomočjo zadovoljuje mnoge od svojih potreb, kot so pripadnost, zaupanje, sprejetost in uveljavljanje. Tudi vrstniki kot prej starši in drugi odrasli mladostniku nastavljajo ogledalo, nase gledajo z očmi vrstnikov. V luči izbire poklica je pomembno, kako je določen poklic sprejet s strani vrstnikov. Ni redko, da se več sošolcev ali prijateljev odloči za isti poklic, saj gre za tako imenovan pojav vrstniškega sovplivanja.

4. Spletni in drugi mediji: Splet je v nekaj letih postal primarni vir pridobivanja informacij med mladostniki in posledično eden izmed temeljnih dejavnikov, ki vpliva na poklicno izbiro. Pomembne so spletne strani šol in podjetij, na katerih so predstavljene značilnosti izobraževanja, poklica, pa tudi vpetost v širše družbeno okolje. V mladostnikovo življenje so

še posebej vpeta socialna omrežja, ki vključujejo tudi osebne izkušnje, mnenja, čustva posameznikov tudi na nivoju doživljanja posameznih poklicev.

Pomembno je vedeti, da tako dejavniki osebnosti kot dejavniki okolja na poklicne odločitve mladostnikov pogosto vplivajo tako, da se jih le-ti niti ne zavedajo.

Spomnimo se primera z začetka poglavja, ko se mladostniki in profesorica na zdravstveni šoli pogovarjajo o vplivih na njihovo poklicno izbiro. Profesorica postavlja vprašanja: Ali kdo v vaši družini opravlja poklic v zdravstvu in vam je doma pripovedoval o svojem delovnem dnevu? Ali se je na šolo vpisal tudi kdo od vaših prijateljev, sošolcev? Vam zaigra srce, ko slišite reševalca na motorju, ki divja skozi mesto in ga vsi občudujejo? Ste uživali ob ogledu serij, kot je Dr. House ali Talenti v belem? Ali bi se opisali kot natančna oseba? Bi zase lahko rekli, da ste sočutni?

Pri vseh vprašanjih kar nekaj mladostnikov pritrdi, da zanje trditve držijo. To so primeri notranjih in zunanjih dejavnikov, ki so imeli nezaveden vpliv pri poklicni izbiri.

Vloga mentorja pri oblikovanju identitete

Mentorji na praktičnem usposabljanju imajo bistveno večjo vlogo pri oblikovanju identitete mladostnika, kot bi si morda mislili. Spadajo med pomembne odrasle v življenju najstnika, ki tudi preko povratnih informacij vplivajo na razvoj znanja, veščin, odnosa do dela in življenja na sploh.

Pomembno je vedeti, da ima pred seboj mladostnika, ki ne samo sprejema njegovih napotkov in jih brez besed upošteva. V odnos vstopa z do določene mere oblikovanimi pričakovanji, izkušnjami in osebnostjo. Mentorji bodo torej bistveno bolj uspešni, če bodo sprejeli mladostnikovo edinstvenost in se ne bodo omejili samo na podajanje poklicnih veščin. Dobro je, da sprejmejo poučevanje kot grajenje odnosa z mladostnikom in tudi da se zavedajo pomena osebna vpletenost v odnosu.

Pogled dijaka:

»Vedno sem mentorju lahko zaupal, bil mi je na voljo, ko sem potreboval pomoč. Tudi on je zaupal meni in tudi drugi v podjetju so mi zaupali. Tako sem začel tudi jaz zaupati sebi ... Enkrat, ko sva se s šefom skregala, mi je bil mentor edini v podporo ... bilo bi mi bolje, če bi bil lahko še več z njim.«

Zaključek

V tem poglavju smo se seznanili z značilnostmi procesa poklicnega odločanja v adolescenci. Posamezne dejavnike poklicnega odločanja smo povezali s fazami razvoja identitete, kot jih je opisal Erik Erikson v svoji Teoriji psihosocialnega razvoja. Pri tem smo ugotovili, da se adolescenca konča okoli 20. do 22. leta starosti in z njo vred tudi razvojna kriza. Uspešno razrešena se kaže kot oblikovana »jasna identiteta«, tudi v obliki poklicne identitete.

Na praktičnem usposabljanju imamo torej mladostnike, ki jim moramo šele pomagati, da razvijejo svojo identiteto. Pri tem je vloga mentorja zelo pomembna, saj s svojim znanjem, veščinami, osebnostjo ter odnosom do mladostnika pritisne neizbrisen pečat na bistveno večji del življenja, kot je kratko obdobje praktičnega usposabljanja.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kaj je značilno za razvoj identitete v mladostništvu?*
- *Kaj je identitetna kriza v mladostništvu in kaj se zgodi, če se razreši uspešno ali neuspešno?*
- *Kateri prirojeni in kateri dejavniki okolja sodelujejo pri oblikovanju poklicne odločitve?*
- *Zakaj je koristno, da vse to mentor pozna?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Cankar, G. (2020). Pravične možnosti izobraževanja v Sloveniji. Ljubljana: Državni izpitni center.*
- *Marjanovič Umek, L., Zupančič, M. et al. (2009). Razvojna psihologija. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut FF.*
- *Tacol, A. Idr. (2019). Zorenje skozi To sem jaz: razvijanje socialnih in čustvenih veščin ter samopodobe. Priročnik za preventivno delo z mladostniki. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.*

Različne potrebe in različna kulturno-socialna ozadja mladostnikov

V tem poglavju bralca seznanjamo s potrebami, ki so značilne za mladostništvo, saj njihovo zadovoljevanje vpliva na funkcioniranje mladostnika. Opisali bomo nekatere dejavnike kulturno-socialnih ozadij, kot so kraj bivanja, socialno-ekonomski status in drugi, saj tudi ti pomembno vplivajo na funkcioniranje mladostnika, na njihov odnos do dela, avtoritete in nasploh na njihovo vedenje.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Pomislite na nekoga, ki izhaja iz drugačnega kulturno-socialnega okolja kot vi. Kakšna so bila vaša pričakovanja do te osebe glede njegovih navad ali osebnostnih lastnosti, ko ste ga spoznali? So se vaša pričakovanja uresničila ali ne? Kako lahko ta spoznanja uporabite pri svojem delu z mladostniki na praktičnem usposabljanju?

Primer: »Šel sem na pogovor k svetovalni delavki, ker sem imel slabe ocene pri strokovnih predmetih. Rekla je, da je jasno, da me poklic ne veseli. Nato me je vprašala, kateri poklic bi me zanimal. Začudil sem se. Nikoli nimam možnosti izbire, zato ne vem, kaj me veseli. V naši družini nam samo določijo, kaj naj delamo, in to je to.«

Ko se pogovarjamo z mladostniki, nevede predpostavljamo, da je njihovo ozadje vsaj v osnovi podobno našemu. Kdo bi si lahko predstavljal, da v nekem okolju otroci in mladostniki nimajo priložnosti za izbiro in samostojno sprejemanje niti najosnovnejših odločitev, kaj šele tako pomembne, kot je izbira poklica.

Potrebe mladostnika

Tiste potrebe, ki jih je mladostnik imel kot otrok, bo ohranil, po vsej verjetnosti pa bodo postale še bolj izražene ([Puklek Leupušček in Zupančič, 2009](#)). Če mu je v otroštvu veliko pomenila čustvena podpora staršev, bo v adolescenci to podporo še bolj potreboval. Seveda pa nas lahko zavede, ker prisotnost iste potrebe zdaj kaže na drug način.

Poleg že obstoječih potreb pa se pojavijo tudi nove, ki jih v otroštvu mladostnik ni poznal. Priznanje vrstnikov ali pripadanje neki vrstniški skupini je že primer takšne nove potrebe. Čeprav je sprejemanje vrstnikov za mladostnika zelo pomembno, pa se po drugi strani pojavi tudi potreba, ki je na videz v nasprotju s to prejšnjo: potreba izstopati, biti nekaj

posebnega in edinstvenega.

Poleg potrebe po samostojnosti, o kateri smo že veliko povedali v okviru socialnega razvoja, je za večino mladostnikov značilna potreba po potrjevanju lastnih vrednot in stališč. Iz tega razloga mladostniki tako radi razpravljajo in izražajo svoje mnenje. Zaželeni sogovorniki so vrstniki, pa tudi odrasli, če jim le damo priložnost in nam zaupajo.

Nova potreba, ki se pojavi v mladostništvu in je posledica burnih telesnih in duševnih sprememb, je potreba po intimni bližini in spolnosti. Zaradi stereotipov, ki jih poudarjajo družbena omrežja, pogosto pa tudi pogovori z vrstniki, je ustrezno zadovoljevanje te potrebe za mladostnike precej konfliktno. Pomembno vlogo pri tem bi morali imeti starši, pa tudi šola.

Vse te potrebe, ki se potencirajo ali na novo pojavijo v obdobju mladostništva, mladostnike zelo obremenjujejo in zahtevajo veliko njihovega časa in pozornosti.

Vendar tako, kot smo poudarjali že v prejšnjih poglavjih, tudi pri razpravi o potrebah mladostnikov le-teh ne smemo posploševati. Vse potrebe niso enako pomembne za vsakega mladostnika. Nekdo bo imel potrebo po sprejetosti vrstnikov zelo malo izraženo, nekemu drugemu pa bo ravno ta potreba najpomembnejša.

Dejavniki razvoja in delovanja mladostnika

Na vsakogar izmed nas vplivata dva glavna dejavnika razvoja, dednost in okolje. V tem poglavju se bomo posvetili okolju, ki je zares širok pojem, zato se bomo omejili na elemente kulturno-socialnega ozadja mladostnika.

Ponovno preberimo primer mladostnika z začetka poglavja. Poiščimo možne vzroke, ki so pripeljali do takšnega razmišljanja. Ali mladostnik prihaja iz podeželja, manjšega kraja ali mesta? Kakšen je socialno ekonomski status družine, ki ji pripada? Kakšen vzgojni stil uporabljajo starši? Je možno, da obstaja vpliv etnične, verske ali celo rase pripadnosti?

Pogled mentorja:

»Razlika je med fanti, ki živijo v blokih in tistimi s podeželja, kjer imajo že doma orodja, stroje. Fantje iz mesta se bojijo pristopiti k stroju.«

Odgovore na ta vprašanja bomo poskušali razložiti v nadaljevanju.

Čeprav se v Sloveniji razlike med podeželjem in mestom manjšajo, ni vseeno, iz kakšnega lokalnega okolja izhaja mladostnik. Zelo posplošeno lahko rečemo, da na podeželju in v manjših krajih prevladujejo tipične tradicionalne vrednote. Okolje je fizično razmeroma varno, zato so otroci in mladostniki pri gibanju bolj svobodni kot njihovi vrstniki

v mestu. Ker se ljudje med seboj bolje poznajo, lahko pričakujemo večji nadzor nad vedenjem posameznika, otroci in mladostniki tako bolj kontrolirajo svoje vedenje zaradi možnih posledic. Primer: mladostnikovega nespoštljivega obnašanja do prodajalke v manjšem kraju prebivalci ne bodo zlahka pozabili, v mestu pa mogoče ne bo niti opaženo. Mladostniki se seveda posledic oz. pomanjkanja le-teh zavedajo in temu primerno obnašajo.

V nadaljevanju bomo sicer opozorili na posledice pripisovanja istih lastnosti vsem, ki pripadajo določenemu okolju, zdaj pa se posvetimo pomenu tega, iz kakšne družine, glede na socialno-ekonomski status izhaja mladostnik.

SOCIALNO-EKONOMSKI STATUS

Socialno-ekonomski status (SES) družine navadno določamo glede na naslednje kriterije: višino dohodka staršev, vrednost nepremičnin, stopnjo izobrazbe staršev in družbeni status poklica staršev (primer družbeno visoko cenjenega poklica je zdravnik, primer družbeno nizko cenjenega poklica je smetar). Družine z višjim SES lahko otrokom in mladostnikom nudijo več priložnosti za dodatne plačljive dejavnosti, kot so treniranje športov, jezikovni tečaji, izleti, počitnice. To jim omogoča pridobivanje izkušenj v različnih situacijah, razvoj socialnih veščin, nova poznanstva in seveda spoznavanje ter potrjevanje sebe skozi različne situacije in priložnosti.

Mladostniki iz družin z nižjim SES se bistveno bolj pogosto vpisujejo v poklicne in strokovne šole kot v gimnazije ([Cankar, 2020](#)). Hitreje se želijo osamosvojiti, priti do poklica in se zaposliti. To načeloma od njih pričakujejo tudi njihove družine, saj tako hitreje razbremenijo družinski proračun vzdrževanja mladostnika. Iz istega razloga se navadno odločijo za obiskovanje šole v kraju bivanja ali njegovi bližini ter tako zmanjšajo stroške prevoza ali celo bivanja v dijaškem domu. Če ima mladostnik srečo, bližnja šola izobražuje za poklic, ki ga veseli in bo v njem uspešen. V nasprotnem primeru pa je pred izobraževalne institucije, katerega del so tudi podjetja z izvajanjem praktičnega usposabljanja, postavljen poseben izziv: prikazati privlačnost in zanimivost poklica ter ga priljubiti nekomu, ki si ga je izbral zaradi pomanjkanja drugih priložnosti.

VZGOJA

Naslednje pomembno vprašanje se nanaša na to, kakšne vrste vzgoje je bil deležen mladostnik. Vzgoja se vedno nanaša na otroke, vendar se njeni vplivi na posamezniku poznajo celo življenje. Vzgoja namreč določa, kako se bo oseba doživljala, obnašala, kakšen odnos bo imela do obveznosti, drugih ljudi in sveta, ipd.

Če so mentorji opremljeni z znanjem o prevladujočih vzgojnih stilih v slovenskih družinah in če so na to pozorni, bodo iz vedenja mladostnika na praktičnem usposabljanju lahko ugotovili, kakšne vrste vzgoje je bil deležen. Trije prevladujoči vzgojni stili so avtoritarni, permissivni in demokratični.

Mladostnik iz družine z avtoritarnim vzgojnim stilom bo največkrat ubogljiv, podredljiv, spoštljiv do mentorja in ostalih odraslih na delovnem mestu, ker je takšen odnos do avtoritete razvil doma. Včasih bo celo deloval prestrašeno, ker je navajen biti kaznovan, če nalog ne opravi zadovoljivo.

Mladostnik, ki je bil vzgojen permissivno, bo samosvoj, hitro ga bomo prizadeli s komentarji o opravljenih nalogah, po vsej verjetnosti se bo težje prilagodil pravilom in ne bo vztrajen. Drugih ne spoštuje preveč, saj je navajen, da so doma njegove želje in potrebe na prvem mestu. Včasih pa se permissivni vzgojni stil ne kaže v popuščanju, temveč tako, da imajo starši do otroka oz. mladostnika pričakovanja, ki pa jih ne izrazijo jasno. Zanj je pomembno, da dobi potrditev odrasle osebe za izpolnjena pričakovanja, vendar jih v tem primeru ne pozna in lahko o njih le ugiba. Pogosto ta proces poteka na nezavedni ravni in je zato še toliko bolj obremenjujoč, saj ne razume, zakaj se tako počuti in zakaj se vede tako, kot se vede.

Za demokratični vzgojni stil je značilno, da starši poskušajo uravnovežiti odnos med svobodo in omejitvami. Mladostnik upošteva pravila, ki pa mu morajo biti jasna, pri čemer pričakuje, da bo odrasle zanimalo njegovo mnenje. Takšen mladostnik postavlja veliko vprašanj. Kritiko bo sprejel, v kolikor jo bomo podali z argumenti in na spoštljiv način.

KULTURNO-SOCIALNO OZADJE

Pod to štejemo vpliv etnične, verske in rasne pripadnosti. Slovenija je v primerjavi z ostalimi evropskimi državami zelo homogena, kar pomeni, da je velika večina prebivalstva slovenskega porekla, daleč najbolj prevladujoča religija pa rimo-katoliška. Priseljenci v Sloveniji so v glavnem iz bivših jugoslovanskih republik, s katerimi si glede na jezik in navade delimo skupni slovanski prostor. Struktura se sicer s sodobnimi migrantskimi



tokovi spreminja in soočamo se s prihodom migrantov iz drugih držav, tudi bolj oddaljenih. Tako mentorji vedno bolj prihajajo v stik z mladostniki drugačnih ras in kultur, česar še pred nekaj leti nismo bili vajeni. Primer: praktičnega pouka v domu starejših občanov se je udeležil mladostnik temne polti po rodu iz Gane, z osnovnim znanjem slovenskega jezika in izredno motivacijo po pridobitvi poklica bolničar-negovalec. Potrebna je bila izredna potrpežljivost in angažiranost mentorice, da so ga stanovalci sprejeli kot del osebja, saj je bil prva temnopolta oseba, ki so jo v življenju videli.

Potrebno je, da so pri sklepanju o lastnostih posameznika na osnovi kulturno-socialnih dejavnikov zelo previdni. Okolje, iz katerega izhajamo, ne oblikuje vseh enako in na enak način. Niti nismo vsi razvili tipičnih lastnosti in vrednot, ki so pomembne za naše okolje. Poglejmo si primer. Na praktično usposabljanje mentor dobi mladostnika, ki mu je ime Admir, zato sklepa, da je muslimanske veroizpovedi. Nadalje sklepa, da ne uživa svinjskega mesa, zato misli, da za malico ne bo želel šunke ali klobas. Predvideva tudi, da bo želel prost dan za muslimanske praznike.

Proces, ki ga je mentor v tem primeru uporabil, se imenuje stereotipiziranje. Stereotipi so vrsta stališč, pri katerih vsem posameznikom neke skupine pripišemo iste lastnosti. Za mladostnika Admirja sklepa, da je zaradi imena muslimanskega izvora veren musliman. Stereotipi so sicer pogosto koristni, saj nam pomagajo organizirati množico informacij, ki jih dnevno sprejemamo. Po drugi strani pa nas stereotipi ravno tako pogosto ovirajo, da bi pripadnika neke skupine videli kot posameznika, ki ima svoje lastnosti in svoje vrednote. Čisto možno je, da Admirja vera ne zanima in se tudi ne drži verskih predpisov ali pa da pripada kakšni drugi veroizpovedi. Mentor pa ga po nepotrebnem popredalčkali v neko kategorijo, ki ji ne pripada, in s tem vpliva na njegov odnos do njega.

SOCIALNI IN KULTURNI KAPITAL

Za konec namenimo nekaj besed socialnemu in kulturnemu kapitalu, ki sta sicer sodobna pojma, njun vpliv pa obstaja že ves čas. Glavna značilnost socialnega kapitala so pozitivni odnosi. Pomembni sta tako količina kot tudi kakovost socialnih stikov, ki jih vzpostavlja posameznik v okolju. Višji kot je posameznikov socialni kapital, bolj se čuti povezanega s skupnostjo. Kulturni kapital pa vključuje demografske značilnosti in zdravje posameznika: vrednote, tradicijo, vzgojo in omiko, jezik, znanje, veščine, poznavanje pravil in motivacijo, pa tudi posedovanje knjig, slik ali oblačil ([Ažman in Gradišnik, 2015](#)).

Socialni in kulturni kapital posameznika povečuje občutek pripadnosti, zaupanja in solidarnosti ter omogoča razvoj posameznika in skupnosti. Gre torej za obojestranski vpliv:

skupnosti na posameznika in obratno.

Zaključek

Nekatere mladostnikove potrebe se nadaljujejo iz otroštva in postajajo bolj pomembne, druge pa se pojavijo na novo. Ne moremo posplošiti, katere so najpomembnejše, saj gre za individualne razlike med mladostniki.

Na doživljanje in vedenje mladostnika v veliki meri vpliva socialno-kulturno okolje, iz katerega izhaja. Le-to je lahko zelo različno od okolja, iz katerega izhajamo mi. Bistveno lažje bo mentorju delati z mladostnikom, če bo ugotovil, iz kakšnega okolja mladostnik izhaja in to upošteval.

Vendar ne glede na okolje, iz katerega izhaja, na mladostnika vplivajo tudi mnoge druge izkušnje, nepovezane s primarnim okoljem. Pomembno je, da mentor na mladostnika ne gleda kot na predstavnika določene kulturno-socialne skupine, saj ga bo takšno razmišljanje samo omejevalo v odnosu z njim.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kaj se zgodi s potrebami na prehodu iz otroštva v adolescenco?*
- *Kaj je dobro vedeti o socialno-ekonomskem statusu in vzgojnih stilih za razumevanje ozadja mladostnika?*
- *Katere so koristi in pasti stereotipiziranja?*
- *Kako bo to mentorju koristilo?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Cankar, G. (2020). Pravične možnosti izobraževanja v Sloveniji. Ljubljana: Državni izpitni center.*
- *Lavrič, M. Idr. (2021). Mladina 2020. Položaj mladih v Sloveniji. Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba; Ljubljana: Založba Univerze v Ljubljani.*

Kako nagovoriti mladostnika?

Elementi dobre komunikacije (spoštljivost, poslušanje, dialoškost, jasnost in odprtost ...)

V poglavju razložimo, kakšen je pomen upoštevanja tako vsebinskega kot tudi odnosnega vidika komunikacije. Ukvarjamo se tudi z učinkovitim poslušanjem in postavljanjem vprašanj, ki lahko v veliki meri izboljšata komunikacijo.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Kaj je za vas pomembno, ko vam nekdo nekaj sporoča? Vse to lahko tudi zapišete. Nato zapisano ponovno preberite in se vprašajte: Kaj od tega uporabljam tudi sam, ko govorim z mladostnikom?

Primer: Dijakinja je na praktičnem usposabljanju v vrtnariji. Mentorica ji je pokazala, kako naj sadike iz manjših lončkov presaja v večje, ter odšla po drugih delovnih nalogah. Ko je dijakinja serijo končala, je material in pripomočke nenatančno pospravila in odšla na odmor. Mentorica je kasneje opazila, da so sadike posajene pregloboko za optimalno rast, vendar ni dijakinji ničesar rekla. Namesto tega je odšla k lastnici vrtnarije in se ji pritožila.

V zgornjem primeru imajo mentorji priložnost videti vrsto napak, ki bi se jim lahko izognili ob upoštevanju elementov dobre komunikacije, s tem pa bi razmišljali, kako še drugače graditi odnos z mladostnikom in hkrati vzpostaviti temelje za dobro sodelovanje v prihodnosti. V tem poglavju si bomo ogledali, kako to doseči.



Tisto, kar je pomembno spomniti mentorje je vpliv in pozornost na generacijsko razliko, z namenom, da se zavejo razlike v zanimanju, življenjskih izkušnjah, potrebah in tudi v osebni zrelosti. Mentor je odrasla oseba, mladostnik pa še ne, zato je pomembno, da jih ne primerjajo s tem, kar oni že počnejo in da od njih ne pričakujejo komunikacije na istem nivoju, kot od odraslega zaposlenega.

Vsebinski in odnosni vidik komunikacije

Naš sprehod po elementih dobre komunikacije bomo začeli z vsesplošno sprejeto trditvijo avstrijsko-ameriškega psihologa Paula Watzlawika, »da ni mogoče ne-komunicirati«. V zgornjem primeru dijakinja in njena mentorica nista spregovorili niti besede, pa je komunikacija med njima vseeno obstajala in bila glede na možne posledice celo bolj intenzivna, kot če bi se direktno soočili.

Vsaka komunikacija vsebuje namreč dva vidika, vsebinskega in odnosnega.

Vsebinski vidik se nanaša na to, kaj je bilo sporočeno (povedano, pokazano ...). Gre za informacije, podatke, dejstva in argumente.

Odnosni vidik pa se nanaša na to, kako je bilo sporočilo podano. Vključuje med drugim

Pogledi mentorjev:

»Pri komunikaciji se mi zdi pomembno, da se mlade upošteva, da je komunikacija dvostranska. Vedno je potrebno najti nek konsenz.«

»Pomembno se mi zdi, da dijakom pokažeš, da ti je mar zanje, da jih znaš pohvaliti.«

ton glasu, mimiko obraza in govorico telesa, seveda pa tudi odsotnost vsega tega. Odnosni vidik komunikacije nam pove, kakšen odnos ima pošiljatelj sporočila do prejemnika sporočila. In še pomembnejše: čustva, ki jih bo prejemnik občutil zaradi odnosnega vidika, bodo vplivala na to, kako bo sprejel vsebino sporočila.

Vrnimo se na primer z začetka poglavja: dijakinja bo o nezadovoljstvu mentorice z njenim delom seznanjena s strani lastnice podjetja. Čisto možno je, da se bo počutila užaljeno, prizadeto, ogroženo. Ukvarjala se bo s svojimi čustvi, namesto da bi se posvetila upravičenim pripombam na račun kvalitete opravljene naloge in skrbi za delovno opremo.

Pomnimo: mentorjev odnos do mladostnika ima velik vpliv na njegov napredek pri delu. Vsebina sporočila predstavlja le 7 % celotne komunikacije, 38 % gre na račun uporabe glasu, 55 % pa je nebesedne komunikacije. Vsebina sporočila je seveda pomembna, vendar je pomembno, da je pri podajanju le-te pozoren tudi na mimiko obraza, kretnje, držo telesa, barvo in ton glasu, glasnost govora ...

Izhodišče za diskusijo o zgornjem primeru bi bil razmislek, kako bi lahko dijakinji mentorica podala bolj direktno in natančno navodilo? Pri tem je pomemben razmislek o tem, kako bi lahko mentorica čim bolj jasno podala navodila in kako bi ji podala povratno informacijo, kakšen bi lahko bil ton glasu, kako bi lahko z gestikulacijo ohranjala kontakt z dijakinjo na način, da tudi če se zgodi napaka v delovnem procesu, pri razumevanju navodil, niso uresničena pričakovanja mentorja, je odnos še vedno spoštljiv in neprekinjen.

Poslušanje

Mogoče je slišati nenavadno, vendar je poslušanje v mnogih primerih bolj učinkovito kot govorjenje, vsekakor pa pomen poslušanja po krivici zanemarjamo. V naši kulturi komunikacijo pogosto zamenjujemo z govorjenjem. Poglejmo si primer.

Mentor: »Danes si spet zamudila 15 minut. Zakaj se to dogaja? Vedeti moraš, da pri nas zelo cenimo točnost, zato se potrudi, da boš od zdaj naprej prihajala pravočasno. V šoli mogoče tolerirajo, da zamujate na pouk, v praksi pa to ni sprejemljivo. Stranke te ne bodo čakale, šle bodo drugam. Upam, da sva zdaj to rešila. Kar nazaj na delo, nič se ne bo samo opravilo.«

Mladostnica: »...«

V zgornjem primeru gotovo ne moremo govoriti o uspešni komunikaciji, niti o učinkovitem poslušanju. Mentor je samo povedal, kaj je mladostnica naredila narobe in kaj od nje pričakuje. Ni pa uspel preveriti, kaj je vzrok zamujanja, čeprav bi za reševanje problema to pravzaprav moral poznati. Ima mladostnica težave z jutranjim vstajanjem, ker gre pozno spat? Mogoče nima ustreznega prevoza, da bi prišla pravočasno na prakso? Mogoče nima razvitih delovnih navad? Kaj pa, če mora zjutraj negovati staro mamo in zato zamudi?

Vzroki za neko vedenje so lahko zelo različni in poznavanje le-teh bo mentorju pomagalo, da bo mladostnike bolje razumel in ustrezno reagiral na njihova vedenja. Pri tem pa ne bo šlo brez učinkovitega poslušanja.

Pomembno je, da mentorji poslušajo, ne da bi sklepali na osnovi njihovih že obstoječih prepričanj, stališč ali predsodkov. Če so na primer mnenja, da so mladostniki zaspanci, jih lahko to mnenje ovira pri sprejemanju dejstva, da avtobusi iz kraja bivanja mladostnika ne vozijo tako, da bi le-ta lahko prišel pravočasno na delovno mesto.

Pomembno je tudi, da so pozorni na neverbalno govorico in uporabo glasu mladostniku. Lahko mu pomagajo na način, da z njim vzdržujejo očesni stik, se nagnejo proti njemu in s tem pokažejo, da se mu želi približati. Njihova drža naj bo odprta, čim manj prekrižanih rok ali nog, saj s tem izražajo nesproščenost in hkrati odklonilnost.

Še posebej pa je zelo pomembno, da si za poslušanje vzamejo čas in sogovornika ne prekinjajo z zavedanjem, da lahko za odnos naredijo bistveno več s poslušanjem kot z govorjenjem.

Postavljanje vprašanj

Naslednji element uspešne komunikacije je učinkovito postavljanje vprašanj. Poglejmo si primer.

Mladostnik zaključuje praktično usposabljanje in mentorja zanima, ali je bil kot mentor uspešen. Lahko vpraša:

A: »Ali si se kaj novega naučil?« ali

B: »Kaj si se novega naučil?«

Na vprašanje A lahko mladostnik odgovori samo z »da« ali »ne«, ker je postavil vprašanje zaprtega tipa. Odgovor sicer nekaj malega pove in nakaže smer uspešnosti mentorjevega dela, ne dobi pa odgovora, kaj je mladostnika novega naučili, ali je bilo tega malo ali veliko, ali gre za pomembno znanje, veščine, vrednote ...

Z vprašanjem B, ki je odprtega tipa, izve bistveno več. Mladostnik ima na voljo veliko možnih odgovorov, ki jih vseh mentor ne more predvideti in ga lahko celo presenetijo. Z vprašanji odprtega tipa lahko dobi uporabne odgovore, ki mu lahko koristijo.

Ravno tako je smiselno, da se izogiba vprašanj, kot so: »Ali si razumel, kako moraš narediti?« Kljub mladostnikovem odgovoru: »da« ne bo vedel, ali je res tako. Spet bo bolje, če uporabi odprta vprašanja, npr.: »Lahko s svojimi besedami poveš, kako boš nadaljeval postopek?« Šele na tak način bo prepričan, da je res razumel navodila.

Ko mentorja zanima, ali bi morali ponovno pojasniti določen postopek, lahko to naredi na več

načinov. Primer enega od uspešnejših vprašanj je: »Je karkoli, kar bi želel, da ti ponovno razložim?« Nekoliko manj učinkovito vprašanje bi bilo: »Je karkoli, česar nisi razumel?«

Pri tem je pomembno, da so mentorji pozorni na podton teh dveh vprašanj. Pri prvem smo uporabili besedno zvezo »želiš ponovno razlago«, pri drugem pa »nisi razumel«. Prvo vprašanje je bolj spodbudno in pozitivno naravnano, drugo pa predvideva, da je za nerazumevanje razlog pri mladostniku.

Še posebej nepriporočljivo pa je vprašanje: »Ti je vse jasno ali naj ti še enkrat razložim?«. Mladostnik si ga zaradi nestrpne podtona lahko prevede kot: »Bolje, da vse razumeš, ker nimam ne časa ne želje ponovno razlagati.«

Pogled dijakinj:

»Zelo pomembno se nama zdi, kako postavljava vprašanja; še posebej, ko smo s starostniki in se z njimi pogovarjamo. V veliko pomoč je nama bilo to, da sva že vedeli nekaj o postavljanju vprašanj ... da je bolje postaviti vprašanja na K (kako, kaj ...), kot pa na A (ali si se ...), ker potem je več prostora, da se razgovorijo ...«

Uporaba strokovnih izrazov

»Ali te tega niso naučili v šoli?«

K uspešni komunikaciji bo pomagala tudi učinkovita raba strokovnega izrazoslovja. Pomembno je, da si mentor prizadeva mladostnike naučiti pravilne uporabe tehničnih oz. strokovnih izrazov, vendar naj ne pričakuje, da jih bodo poznali že na začetku. K poučevanju naj pristopi postopoma. Za začetek se lahko nekaj ur opazuje pri komunikaciji s sodelavci: koliko strokovnih izrazov je uporabil? Kako bi jih lahko razložili nekomu, ki jih ne pozna?

Mladostnika na praktičnem usposabljanju je smiselno vprašati, če pozna pomen posameznih izrazov, seveda z vprašanjem odprtega tipa, kot smo ga spoznali v prejšnjem odstavku in mu kar se da jasno in potrpežljivo razložiti izraz, če ga ne pozna. In kar je še smiselno spomniti mentorje: še posebej na začetku bo mladostniku mogoče preveč nerodno, da bi vprašal, če česa ne razume. Če bo uporabil zgornje vprašanje, bo verjetno mladostnik nehal spraševati, kar pa ima lahko za posledico materialno škodo ali celo povzročitev nevarnosti.

Mentor naj bo radodaren z zgodbami in primeri iz prakse. Kljub temu, da ima na tej stopnji mladostnik že razvito formalno-logično mišljenje (glej poglavje 1.1.2 Spoznavni, čustveni in socialni razvoj v mladostništvu), se pogosto poslužuje uporabe konkretno-logičnega mišljenja, za katerega je značilna potreba po konkretni izkušnji. Upoštevati je treba tudi, da mladostniki zelo radi spremljajo izkušnje drugih ljudi na spletu in socialnih omrežjih. Mentor naj izkoristi to védenje in opiše svoje primere iz prakse: kako je ravnal v določeni situaciji, kako se je ob tem počutil, kaj bi lahko naredil bolje ... To jim bo veliko pomenilo, učenje jim bo bolj smiselno in zato se bodo naučili bolje.

Zaključek

Pomembno je, da ima mentor ves čas v mislih, da mladostnik na praktičnem usposabljanju ni izučen sodelavec, zato naj bo komunikacija z njim jasna in odprta. Smiselno je uporabljati kratke, preproste stavke in govoriti počasi, kadar podaja pomembnejša navodila. Če bo mentor do mladostnika kljub njegovi neizkušenosti spoštljiv, bo komunikacija z njim dosegla svoj namen. Pomembneje od tega, kaj povemo, je: kako povemo.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kaj pomeni, da ni mogoče ne-komunicirati?*
- *Zakaj je pomembneje, kako nekaj povemo od tega, kaj povemo?*
- *Kako aktivno poslušati in zakaj je to pomembno?*
- *Kako postavljati vprašanja, da nam bodo koristili tudi odgovori nanje?*
- *Zakaj je pomembno, da vse to mentor pozna?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *La Marca, M., idr. (2018). How to successfully train IVET trainers, A guideline for the training of trainers in initial vocational education and training, AC4SME.*

Predstavitev »hišnega reda« podjetja in oblikovanje pravil in dogovorov

Namen tega dela besedila je osvetliti pomen uvajanja mladostnika v praktično usposabljanje v naši organizaciji. Pojasnjujemo pojem občutek lastne vrednosti in posledice le-tega na mladostnikovo vedenje v delovnem okolju. Podali bomo nekaj smernic za uspešno spoznavanje drug drugega s ciljem dobrega sodelovanja med mentorjem in mladostnikom.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Spomnite se svojega prvega dne praktičnega usposabljanja ali službe. Kako so vas sprejeli? Katere informacije ste prejeli? Kakšen vtis o podjetju ste dobili? Kako ste se počutili tega dne? Bi kaj dodali ali spremenili, če bi zdaj vi organizirali uvodni dan za novince v isti organizaciji?



Sprejem mladostnika

Za mladostnika so prve izkušnje na delovnem mestu izjemnega pomena, saj bodo imele vpliv na njegov kasnejši odnos do dela, sodelavcev, pa tudi do sebe kot zaposlene osebe. Vstop v delovno okolje predstavlja namreč začetek socializacije odraslega človeka oz. eno od vstopnic v odraslost. Mladostnik se zaveda na zavestni ravni ali pa samo občuti na nezavedni ravni, da gre za pomembno prelomnico v njegovem življenju. Temu primerno je na začetku negotov, se ne znajde dobro in morda deluje nebogljen.

Pogled dijaka:

»Zaposleni so bili zelo spoštljivi, tako do nas, kot do stanovalcev. Sam sem delal na oddelku za stanovalce, ki so zboleli za demenco in bilo mi je všeč, a na začetku me je bilo zelo strah, saj potrebuješ veliko potrpežljivosti in tudi pogovarjati se moraš z njimi na poseben način. Tukaj mi je malo zmanjkalo znanja in lahko bi mi že v samem začetku prakse kaj več povedali o tem..«

Pogled mentorja:

»Sprejem je pomemben, saj jih je na začetku strah – ne poznajo okolja, ne vedo, kaj bodo delali. Delodajalec mora imeti eno osebo, ki takoj na začetku mladim predstavi podjetje in vsa pravila in navodila, ki pa morajo biti jasna. Pomembna je osmislitev pravil. Pri nas smo imeli pravila natisnjena in smo se pogovarjali, mladim pojasnili zakaj je kakšno pravilo pomembno. Npr. pojasnili smo jim zakaj je pomembno, da ne odhajajo prej z dela – ker smo v času prakse zanje odgovorni mi in bi bili tudi, če bi se jim zunaj kaj zgodilo ... Pomembno je tudi, da mladi vedo na koga se lahko obrnejo in da imajo možnost povedati, če kaj ni bilo v redu, da se jih sliši. Potrebno jih je jemati kot odrasle, odgovorne osebe in potem se tako tudi obnašajo.«

Vse to naj ima mentor v mislih, ko se pripravlja na sprejem mladostnika na praktično usposabljanje. Naj si vzame dovolj časa in skrbno načrtuje njegove prve delovne dni, saj bo to predstavljalo dobro naložbo v mladostnikovo prihodnost – in v mentorjevo, če si namerava pridobiti bodočega sodelavca. Že takoj na začetku je namreč pomembno, kakšen občutek lastne vrednosti glede sebe kot delavca bo mladostnik razvil. Najpomembnejši dejavniki občutka lastne vrednosti so občutek varnosti, identitete, pripadnosti, smiselnosti in sposobnosti ([Reasoner in Dusa, 2000](#)). Mladostnik z razvitim občutkom lastne vrednosti se bo počutil varen v delovnem okolju in bo vedel, kaj se od njega pričakuje v določeni situaciji. Zaradi te gotovosti ga spremembe ne bodo zlahka vrgle iz tira. Poznal bo svoje mesto v delovni skupini in znal vzpostavljati in vzdrževati svoje mesto v njej. Imel bo občutek pripadnosti in povezanosti s sodelavci,

počutil se bo sprejet in podprt, zato bo manj ranljiv v morebitnih konfliktnih situacijah. Zaupal bo vase in v svoje sposobnosti, hkrati pa se bo zavedal svojih šibkih točk. Ne bo se bal

tveganja, imel bo zdrav odnos do neuspeha in učil se bo iz svojih napak. Realno bo znal oceniti svoje dosežke, ne bo jih precenjeval ali podcenjeval.

Pomembno je, da mentor osmisli, zakaj se je smiselno angažirati pri razvijanju občutka lastne vrednosti mladostnikov na praktičnem usposabljanju. Proces se začne z uvajanjem.



Nekatere šole prepustijo mladostnikom, da si sami poiščejo delodajalca za praktično usposabljanje na delovnem mestu. Za to skupino se uvajanje začne že z intervjujem za delovno mesto. Nekatere šole pa delovišča poiščejo za mladostnike v svoji bazi, tako da delodajalci prvič srečajo mladostnika – dijaka, vajenca, študenta na prvi delovni dan. Naše predloge smiselno uporabite ne glede na to, ob kateri priložnosti začnete mladostnika seznanjati z njegovim bodočim deloviščem.

Kaj naj bi učeči se vedel?

Začnite s seznamom, na katerega napišite vse, kar naj bi učeči se mladostnik moral vedeti za uspešen začetek praktičnega usposabljanja. Za učečega se je pomembno, da pozna kontekst delovne organizacije, zato naj mentor začne z informacijami o podjetju: velikost, število zaposlenih, enote, kontaktni podatki ...

Nadaljuje z informacijami:

- kdo bo odgovoren za mladostnika,

- kakšen bo urnik,
- komu in na kakšen način sporoči morebitno odsotnost,
- informacije o delovni obleki, delovnih orodjih in pripomočkih,
- kdaj so odmori,
- informacije o garderobi,
- če obstajajo pravila glede uporabe telefona na delovnem mestu, se vključi tudi ta.

Sledijo informacije o:

- delovnih nalogah in odgovornostih, ki jih pričakujejo od mladostnika,
- pravilih, navadah, vrednotah, ki so značilne za delovno okolje,
- pričakovanjih o osebni higieni in urejenosti na delovnem mestu, da vnaprej preprečimo morebitne nesporazume,
- načinu komunikacije s strankami in pričakovan odnos do njih.

Kaj želi mentor vedeti o mentorirancu?

Tudi mentorji želijo spoznati mlado osebo, ki prihaja v podjetje. Pomembne informacije zato so:

- Ali je že kdaj prej mladostnik opravljal prakso ali počitniško delo v podjetju? Ni vseeno, če je podjetje njegov prvi ali peti delodajalec.
- Zakaj si je za praktično usposabljanje izbral ravno to podjetje?
- Kakšna je bila njegova motivacija za opravljanje izbranega poklica in kaj ga znotraj le-tega najbolj zanima?

Dobro je tudi, da mentorji preverijo pričakovanja, ki jih ima mladostnik do usposabljanja, in jih primerja s svojimi. Na ta način lahko hitro razreši nesporazume, še preden se razrastejo. Če misli, da mladostnik komaj čaka, da se vključi v delovni proces, njemu pa je pomembno samo, da čim prej opravi praktično usposabljanje, gre za zelo različna pričakovanja. Dobro jih je poznati, sprejeti izziv in jih poskušati približati.

Mentor naj zapiše vprašanja, na katera bi želel dobiti odgovore, tako jih v ključnem trenutku namreč ne pozabi.

Vredno se je posvetiti takšnemu seznamu, saj ga bo lahko uporabil za vse bodoče praktikante, ki jih bo sprejel na praktično usposabljanje, in ga po potrebi samo dopolnjeval.

Prvi delovni dan

»Od delovnih dni se zares spomniš le dveh. Svojega prvega in zadnjega.« (M. Hoogvelt)

Naslednji korak je načrtovanje prvega delovnega dne mladostnika. V spodnjem seznamu lahko skupaj z mentorji izberete tiste elemente, ki so za začetek nepogrešljivi, saj informacij ne sme biti preveč.

Vsekakor je pomembno, da v podjetju poskrbijo za naslednje elemente. Spodnje besedilo je v prvi osebi množine, da ga lahko mentorjem na enak način tudi predate.

1. Vzemimo si čas za tople sprejem, saj je zelo pomembno, da se dijak počuti sprejetega, zaželenega; nikakor ni dober znak, če se že prvi dan počuti nevidnega in nepomembnega. Predstavimo se z imenom in funkcijo, predstavimo tudi sodelavce, ki bodo vključeni v usposabljanje mladostnika.

2. Pripravimo pisni material s pomembnimi informacijami in jih predelajmo skupaj z mladostnikom. Ne pozabite, da mu bodo pisne informacije v pomoč tudi kasneje, saj si vsega prvi dan ne bo mogel zapomniti. Spodbujajmo ga k vprašanju in preverjanju, ali razume povedano. Predvsem je pomembno, da ve, na koga se lahko obrne, če mu karkoli ni jasno.

Pogledi dijakov:

»Zanimalo me je, kako me bodo sprejeli zaposleni in stanovalci..«

»Moja pričakovanja in želje pred odhodom na PUD so bila, da se čimprej znebim začetniškega strahu in da bom čimprej čimbolj suverena pri delu.«

»Zaposleni so včasih preveč hiteli in sem jih komaj dohajala.«

»Začetka PUD sem se najbolj bala. Bilo me je strah ali bom znala postopke, kako jih bom opravila, ali bom naredila pravilno, kako mi bo šla komunikacija s pacienti, se bom znašla na oddelku ...

Vse to mi je šlo po glavi.«

3. Peljimo ga na voden ogled podjetja, pri čemer mu pokažimo vse zanj pomembne prostore. Tudi za to si vzemimo čas – za nas so prostori domači, mladostnik pa jih bo videl prvič in bo trajalo dlje, da se seznani z razporedom. To bo pripomoglo k njegovi boljši orientaciji v podjetju ter posledično k večjemu občutku varnosti.

4. Mladostniku predstavimo njegove delovne naloge, pri čemer izpostavimo postopnost uvajanja. Mladostnike pogosto skrbi, da bomo od njih pričakovali več, kot znajo. Zaželeno je, da mu že prvi dan dodelimo nalogo, ki jo bo sposoben dobro opraviti. Na ta način bo odšel domov z občutkom, da je bil koristen in uspešen.

5. Za konec načrtujemo evalvacijo prvega delovnega dneva. Zanimalo nas bo, kako se je mladostnik počutil in če so se mu porodila nova vprašanja, na katera lahko odgovorimo. Pokažimo skrb za njegovo počutje. Tudi mi mu želimo podati povratno informacijo o tem,

kakšen vtis smo dobili in kako uspešen je bil v posameznih segmentih dela. Poskrbimo, da bo naša ocena spodbudna.

Pomembno je, da je optimalen prvi delovni dan sestavljen iz informacij, medsebojnega spoznavanja, pridobivanja občutka varnosti, kompetentnosti ter motivacije za napredek.

Zaključek

Za mladostnika pomeni praktično usposabljanje prehod iz šolskega v poklicno življenje, zato je izjemno pomembno, kako bo ta prehod izpeljan. Smiselno je, da se mentor pripravi s pomočjo seznama, na katerega zapiše vse, kar naj bi mladostnik vedel/poznal pa tudi, kar želi vedeti o mladostniku za uspešen začetek sodelovanja. Dobro načrtovan prvi delovni dan učečega se je zelo smiseln, saj bo njegov potek pomembno vplival na mladostnikov občutek varnosti, pripadnosti in kompetentnosti.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kateri so dejavniki občutka lastne vrednosti in zakaj je dobro, da so čim bolj razviti za mladostnikovo uspešnost pri praktičnem usposabljanju?*
- *Kako se uspešno pripraviti za mladostnikov prvi delovni dan?*
- *Zakaj je pomembno, da mentor vse to pozna?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *La Marca, M. idr. (2018). How to successfully train IVET trainers, A guideline for the training of trainers in initial vocational education and training, AC4SME.*

Različni načini komuniciranja in odzivanja v različnih situacijah (reševanje konfliktov, vzpostavljanje timov, uvajanje delovnega reda ...)

V tem poglavju razložimo osnove konfliktov na delovnem mestu in opišemo različne odzive mentorja in mladostnika v konfliktu. Osvetlili bomo pomen vključevanja mladostnika v delovni tim in kako to izpeljati. Videli bomo, da uvajanje delovnega reda pomeni tudi osmišljanje pravil, ki jih je več vrst in zato tudi več različnih načinov njihovega vpeljevanja.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Spomnite se na čas, ko ste sami opravljali praktično usposabljanje. Izberite situacijo, ki je privedla do konflikta med vami in vašim mentorjem. Podoživite ta konflikt. Kako je



potekalo reševanje in kakšen je bil razplet? Kako ste se počutili? Kakšen je bil nadaljnji odnos med vami in vašim mentorjem? Kako bi ravnali v primeru, če bi se podoben konflikt zgodil zdaj, vendar z vami v vlogi mentorja?

Reševanje konfliktov

Primer: Kot vsako jutro skupini zaposlenih mentor predstavlja načrt dela za ta dan. Med njimi je tudi dijak na praktičnem usposabljanju, ki se med mentorjevim podajanjem navodil ukvarja s telefonom. Ker ni prvič, ga to zelo jezi, ve pa tudi, da bo mladostniku moral navodila ponoviti. Mladostnik ob koncu sestanka dvigne oči s telefona: »Kaj moram delati?« Mentor: »Zdaj imam pa tega dovolj. Vedno ti moram ponoviti, ker ne poslušáš. Od zdaj naprej je zate telefon prepovedan.« Dijak: »Tega ne morete narediti. To nikjer ne piše.«

Gre za eno izmed mnogih konfliktnih situacij v delovnem okolju, ki še zdaleč nima samo ene možne uspešne rešitve. Brez ustreznega ravnanja obeh vpletenih strani pa obstaja še več možnih neuspešnih rešitev, ki lahko imajo za posledico otežkočen medsebojni odnos v

prihodnosti. Dobro je vedeti, da različne situacije zahtevajo različne odzive in načine komuniciranja, torej recepti za uspešno reševanje konfliktov ne obstajajo. Zato je pomembno, da se mentor seznani z različnimi možnimi odzivi v konfliktnih situacijah in njihovih možnih posledicah. Najprej je potrebno ugotoviti, za kaj pri konfliktu sploh gre. Ker se bomo ukvarjali s konfliktom na praktičnem usposabljanju, predpostavljajmo, da sta, kot v zgornjem primeru, udeleženca dva: mentor in mladostnik.

Najpogosteje gre za to, da vedenje enega onemogoča drugemu, da bi zadovoljil potrebo, do katere ima vso pravico. Takšen je konflikt med mladostnikom na telefonu in mentorjem, ki želi navodila podati samo enkrat. Drugi pogost vzrok za nastanek konflikta pa je razhajanje med vrednotami enega in drugega (povzeto po [Gordon, 1997](#)). Mladostniku npr. veliko pomenijo prosti popoldnevi, ko trenira nogomet, mentor pa želi prisotnost dijaka na delu popoldne, ko je veliko strank.

Konflikti se torej pojavljajo v vseh odnosih in so »neizogibni kot davki in dež« (T. Gordon). Zato nas samo število konfliktov ne sme toliko skrbeti, kot pa število konfliktov, ki jih ne uspemo rešiti. Uspešno rešeni konflikti prinašajo namreč veliko koristi, tako na osebnem nivoju, kot tudi na nivoju odnosov. Med uspešnim reševanjem konflikta spoznamo bolje samega sebe, zaupanje vase raste, odnosi se poglobijo in obogatijo, napetosti v odnosih se zmanjšujejo, sodelovanje med vpletenimi se izboljša ([Lamovec, 1993](#)).

Jasno nam je torej, da je uspešno reševanje konfliktov v interesu vseh. Osnova za to pa je, da mentor in mladostnik skupaj iščeta rešitev, ki bi najbolje ustrezala obema, tako da lahko vsak zase izpolni svoje potrebe. Ni pomembno, kdo predlaga najbolj ugodno možnost. Mladostniki lahko s svežimi idejami in nepričakovanimi rešitvami presenetijo, mentor pa mora biti pripravljen le-te sprejeti. Seveda je pomembno, da zna mentor aktivno poslušati, o čemer smo že govorili v poglavju 1.2.1 Elementi dobre komunikacije. Na ta način bo slišal, kakšne so mladostnikove potrebe, kaj želi, kaj hoče. Ravno tako pa mora tudi sam jasno izraziti svoje potrebe, želje in hotenja.

Takšen odziv v konfliktu lahko opišemo tudi kot »oba zmagava«. Od mentorja zahteva, da mladostnika vidi kot nekoga, ki kljub mladosti enakovredno vstopa v odnos s svojimi izkušnjami in pogledom na svet. Mentor se ob tem zaveda svoje osebnostne zrelosti in svoje izkušenosti, pri čemer pa ne izkorišča svoje hierarhične prednosti.

Pogled mentorja:

»Mladostniki so, ko izvedo, da ne smejo imeti mobitela, začuden. Potem poizkušajo, ko pa jih parkrat opozorimo, jih ne uporabljajo več. Je pa pri tem potreben kompromis – telefon lahko imajo pri sebi in če imajo nujen klic, se lahko oglasijo, vendar morajo zapustiti delovno mesto (zaradi nesreč pri delu, varnosti). Ker pa je njihovo delo vezano na normativ, jim pojasnimo, da lahko zaradi njih celotna ekipa ne bo dosegla normativa. In ko se tega zavedajo, upoštevajo, premislijo ali bodo zgubljali čas s telefoni.«

V kolikor mentor želi uporabiti svojo avtoriteto kot sredstvo za prevlado v konfliktu, se mora zavedati, da bo mladostnik občutil bolj ali manj močna čustva jeze, razočaranja, sramu in morda željo po maščevanju ali upiranju. Če ne bo podvržen nadzoru, je velika verjetnost, da sploh ne bo sledil vsiljenemu dogovoru. V nasprotju s pričakovanji mentorja mladostnik ne bo bolj odgovoren, discipliniran ali produktiven, saj s prisilo ne razvijamo samoiniciativnosti in samodiscipline.

Vendar pa se ne sme odziva v konfliktu »jaz zmagam – ti izgubiš« zamenjevati z včasih neizogibnim ukrepanjem, ko je potrebna hitra

reakcija, npr.: »Izklopi aparat, kvari se.« Več o tem je zapisano v naslednjem poglavju o podajanju navodil.

Včasih pa se tudi odrasli, zaradi svojih osebnostnih značilnosti ali neizkušenosti, konfliktnim situacijam kar izognemo. Ignoriramo neželeno vedenje mladostnika, zaradi česar lahko le-ta meni, da nas ne moti in nadaljuje ali celo stopnjuje tovrstno ravnanje.

Lahko se zgodi, da mentor mladostniku sporoča o nezaželenosti vedenja, ker pa se ta močno upre, mentor popusti. Občutil bo ista čustva, kot smo jih omenili pri prejšnjem načinu odziva, samo da jih je takrat občutil mladostnik, tokrat pa mentor. V obeh primerih gre namreč za nekoga, ki zmaga in nekoga, ki izgubi, zato ta način odziva v konfliktih imenujemo tudi »ti zmagas – jaz izgubim«.

Lahko celo tako ravno zato, ker mentor meni, da je potrebno mladostnikom dati čim več svobode. Vendar mladi ne cenijo učiteljev in mentorjev, ki se v konfliktu odmaknejo ali popustijo. Ravno tako ima tak način funkcioniranja posledice v našem širšem doživljanju. Če bo mentor prevečkrat popuščal, se zna celo zgoditi, da bo v sebi razvijal odklanjanje mladostnikov ali celo mentorstva.

Pogled organizatorja PUD:

»Kadrovnica iz podjetja me je obvestila, da ima dijak nespoštljiv odnos do nadrejenih. Šefa je poslal v tri krasne in se uprl, da ne bo pakiral na praksi. Ko sem prišel v podjetje, sem ga poslušal, kar je povedal ... da ima občutek, da ga v podjetju izkoriščajo, da pakiranje del ne spada v okvir del in nalog. Skupaj smo mu pojasnili, da je tudi to potrebno narediti, da pa to ne sme biti vsak dan, Razgovor je pomagal in dijak je uspešno opravil PUD.«

Vključevanje učečega se v delovni tim

Na delovnem mestu navadno mentor ni sam; ima sodelavce, pogosto z nekaterimi tvori delovni tim. Ko pride mladostnik na praktično usposabljanje, mentor ne sme pozabiti, da po vsej verjetnosti ne bo imel opravka samo z njim, kot njegovim mentorjem. Seznaniti ga mora vsaj s tistimi sodelavci, s katerimi bo v stiku. V kolikor pa ga bo vključili v delovni proces kot del delovnega tima, bo zelo na mestu, da se mentor temeljito posveti procesu njegovega vpeljevanja v tim.

Pogled mentorja:

»Študent, ki je prišel na delo, je mislil, da že zna vse in tako se je tudi obnašal ... bil je inženir. Potem je dobil eno zahtevno nalogo, ki je ni znal narediti. Delal je pripravo za selekcijo kosov – ali so dobri ali slabi. Narisati in sestaviti je moral pripravo, ki bo selekcionirala dobre in slabe kose po določeni metodologiji in ko je naredil, ni delalo. Najprej so bili krivi vsi – program, sodelavci ... Ko sem ga vprašal o problemu, je krivil program in tiste, ki so izdelovali kose. Vzrok je iskal drugje, ne pri sebi. Potem pa smo ga poslali k orodjarju, začel je sodelovati z drugimi, skupaj so si delili znanje, spoznal je, da so potrebne izkušnje.«

Dlje kot delamo na določenem delovnem mestu, bolj samoumevni se nam zdijo postopki, pravila, vrednote in vloge posameznih sodelavcev, ob tem pa je zelo pomembno zavedanje, da mladostnik ni samo novinec v nekem delovnem okolju, temveč v delovnem procesu nasploh.

Mentor naj si vzame čas že pred njegovim prihodom. Poskusi si zamisliti, kaj vse naj bi mladostnik vedel o delovni skupini, v katero prihaja, še bolje pa je, če si vse zapiše. Na ta način ne bo pozabili česa pomembnega.

Kdo so člani skupine? Kakšna je njihova izobrazba in delovne izkušnje? Kakšna je njihova vloga v skupini; katere so posameznikove naloge in za katere je še posebej usposobljen ali odgovoren? Kaj je skupini še posebej pomembno? Kako v skupini

sodelujemo in rešujemo težave? Kje vidimo vlogo dijaka v skupini?

Več kot bo mladostnik vedel o delovanju tima, hitreje in bolje se bo vanj vključil. Od tega bodo imeli korist vsi: preprečili bodo nesporazume, do katerih bi lahko prišlo zaradi nepoznavanja svoje vloge in vloge posameznih članov skupine.

Uvajanje delovnega reda

Da bo mladostnik lahko uspešno opravljal praktično usposabljanje, mora čimprej usvojiti pravila na delovnem mestu. Mogoče se zdi, da bo dovolj, če jih mentor samo predstavi, mladostnik pa jih bo sprejel in upošteval. Vendar so procesi v ozadju sprejemanja pravil veliko bolj kompleksni, zato je pomembno, da jim posvetimo posebno pozornost.

Mogoče so mentorji kdaj imeli mladostnika na praktičnem usposabljanju, ki jih je ves čas spraševal o smiselnosti pravil. »Zakaj je tak problem, če nosim črne nogavice k delovni obleki?« ali »Zdi se mi nesmiselno, da o poteku bolezni žene ne smemo poročati njenemu možu brez njenega dovoljenja.« Mogoče ta isti mladostnik ni imel nobenih težav s sprejemanjem pravila, da si je potrebno razkužiti roke ob vstopu v prostor.

Ne sprejemamo namreč vseh vrst pravil enako, zato je smiselno, da se mentorji vnaprej odločijo, od katerih ne bodo odstopali, o katerih se lahko z mladostnikom pogajajo, o katerih pa lahko mladostnik do določene mere odloča sam. Različne vrste zahtev jasno opisuje teorija socialnih domen in poznavanje le-teh bi mentorju lahko koristilo pri oblikovanju pravil, zato jo bomo na kratko opisali. Teorija loči moralne in konvencionalne zahteve ter zahteve, povezane z osebnim delovanjem ([Nucci, 2003](#); [Killen in Smetana, 2008](#); [Kroflič, 2013](#)).

Navadno so tako imenovana konvencionalna pravila tista, ki jih mladostniku predstavimo in argumentiramo in skupaj osmislimo, tudi prediskutiramo, zakaj je pomembno, da se jih držimo vsi. Če se bodo mladostniku zdela tovrstna pravila smiselna, jih bo sprejel in upošteval, zato je vredno posvetiti čas za razlago, predloge. Zgoraj smo opisali pravilo razkuževanja rok, ki smo ga mladostniku predstavili ter razložili vzrok za nastanek pravila. Konvencionalna pravila so namreč povezana z upoštevanjem avtoritete in oblikovanjem navad znotraj nekega okolja.

Drugače pa je z moralnimi pravili, ki se nanašajo na dobrobit in dostojanstvo drugih. Tak je zgoraj opisan primer pravila o prepovedi obveščanja svojcev brez dovoljenja. Za moralna pravila je ključno, da se mladostnik zaveda posledic svojih ravnanj za druge, da v ospredje postavimo vrednote spoštovanja človekovega dostojanstva, zaupnosti, odnosa in odnosne odgovornosti. Lahko mu predstavimo svoje izkušnje s tega področja.

Pravila, ki se nanašajo na področje osebnega delovanja, mladostniki dojemajo kot še posebej občutljiva. Gre namreč za pravila, ki posegajo v njihov način oblačenja, vedenja ipd. V poglavju 1.1.3 Razvoj identitete in poklicno odločanje smo govorili o tem, da mladostnik preizkuša različne vloge in stile, da bi kot končni rezultat lahko izoblikoval jasno identiteto.

Kadar poskušamo s pravili omejiti njegovo osebno sfero, z vidika mladostnika poskušamo vplivati na njegovo identiteto. Na mestu je razmislek, katera od tovrstnih pravil so nujno potrebna v delovnem okolju, katera pa lahko prepustimo mladostniku, da jih oblikuje po svoje. Če se vrnemo na primer mladostnika in njegovih črnih nogavic – v kolikor je določena barva potrebna za nemoten potek delovnega procesa, seveda vztrajajmo pri njej. Če pa nima nobenega vpliva, je bolj koristno za naš odnos z mladostnikom, da tovrstno pravilo opustimo.

Mladostnike, ki kot zgoraj opisani prevprašujejo naša pravila, pogosto doživljamo kot napore in vedenjsko problematične. Vendar nam omogočajo, da pravila osmislimo, mladostniki jih ponotranjijo oz. sprejmejo za svoje in se jih držijo tudi, ko jih ne kontroliramo. Pri tem uporabimo dialog za izmenjavo prepričanj, mnenj in razčiščevanju morebitnih dilem.

Mogoče so nam bližje mladostniki, za katere menimo, da so se brez kakršnihkoli vprašanj strinjali s predstavljenimi pravili in s sprejemanjem le-teh ne bo težav. Mogoče verjamemo, da bodo razlago pravil mladostniki sprejeli in delovali v skladu z našimi pričakovanji. Vendar ni nujno tako. Razumevanje pravila še ne pomeni tudi delovanja v skladu s tem pravilom. Tako je na primer neka dijakinja zdravstvene nege razumela in podpisala izjavo, da je fotografiranje pacientov neetično. Iz teoretičnega dela kodeksa profesionalne etike je bila celo odlično ocenjena. Na praktičnem usposabljanju pa je imela opravka z ljubkim novorojenčkom, ki ga je fotografirala in fotografijo objavila na socialnem omrežju. Ker pravila ni ponotranjila, ni uspela povezati teoretičnega znanja s svojim doživljanjem, posledično pa ni ravnala v skladu s pravilom.

Zaključek

V poglavju smo izpostavili pomen (neizogibnost) konfliktov na delovnem mestu in nekaj načinov njihovih reševanj, pri čemer niso vsi uspešni. Vendar uspešno rešen konflikt pripomore k večji kvaliteti odnosa med mentorjem in mladostnikom ter osebnemu zadovoljstvu vsakega od njiju. Vredno se je temeljito posvetiti tudi vključevanju mladostnika v delovni tim, saj bo kot aktiven član skupine bolj učinkovit tudi tim v celoti, ne samo mladostnik. Ker obstaja več vrst pravil, je pomembno, da jih mentorji vpeljujejo različno, če želijo, da jih bo mladostnik sprejel za svoje in se po njih tudi ravnal.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Zakaj so konflikti lahko koristni in kdaj škodijo?*
- *Kakšni so možni odzivi v konfliktu na delovnem mestu?*
- *Kako vključimo dijaka v delovni tim?*
- *Zakaj dijaki ne sprejemajo vseh pravil enako?*
- *Zakaj je pomembno, da mentor pozna to vsebino?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Gordon, T. (1997). Trening večje učinkovitosti za učitelje, Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.*

Podajanje navodil in ustreznih, konstruktivnih povratnih informacij

V tem poglavju osvetljujemo elemente učinkovite komunikacije z vidika podajanja navodil in povratnih informacij. Izpostavili bomo pomen jasnega in direktnega sporočanja ter preverjanja razumevanja povratnih informacij. Razložili bomo tudi pomen učinkovite povratne informacije, kako jo podati in kako jo prejeti.

PREMIŠLJEVANJE O OSEBNIH IZKUŠNJAH

Spomnite se enega jasnega in enega nejasnega navodila, ki ste ju prejeli. Kako lahko te informacije porabite pri dajanju navodil mladostnikom?

Spomnite se svojega šolanja. Katera povratna informacija, ki ste jo dobili v času vašega praktičnega usposabljanja, je bila za vas najbolj spodbudna, in zakaj? Ali bi lahko podobno povratno informacijo uporabili pri mladostnikih in ob kakšni priložnosti?

Podajanje navodil

Ne da bi bili na to pozorni, vsak dan prejemamo in dajemo navodila, tako v poklicnem kot zasebnem življenju. Pri prejemanju navodil nam je hitro jasno, ali so dobra ali slaba, saj na lastni koži vidimo, ali jim lahko sledimo. Drugače pa je, ko sami podajamo navodila drugim. Nam se zdijo jasna, toda ali jih bodo tako dojeli tudi naši sogovorniki?

Pri podajanju navodil ne gre za nič drugega kot za upoštevanje načel učinkovite komunikacije, o katerih smo podrobno govorili v prejšnjih treh poglavjih. Nekaj najpomembnejših pa lahko ponovno osvetlimo tudi na tem mestu.

1. *Poleg vsebinskega upoštevajmo tudi odnosni vidik komunikacije.* Ni vseeno samo, kakšna je vsebina navodila, marveč tudi, kako je ta vsebina podana. Velika večina komunikacije gre namreč na račun uporabe glasu in elementov neverbalne komunikacije.

2. *Uporabljajmo kratke in preproste stavke.* Če želimo, da bo mladostnik navodilo res razumel, mora biti le-to kratko, jasno in v logičnem zaporedju. Veliko lažje bo sledil navodilu: »Zavri vodo, dodaj špagete, vrejo naj sedem minut«, kot pa: »Špageti naj vrejo sedem minut, potem ko smo jih vsuli v vodo, ki smo jo pred tem zavreli.«

3. *Bodimo pozorni pri uporabi strokovnih izrazov in kratic.* Mladostniki bodo seveda morali usvojiti strokovne izraze in kratice, pa vendar so trenutno še v fazi usposabljanja. Nekatere že poznajo, drugih še ne. Ne zanašajmo se na to, da si jih je zapomnili iz šole. Eno je naučiti se snov za test, nekaj drugega pa jo uporabiti v praksi.

4. *Preverimo, ali je mladostnik navodilo razumel.* Pri tem uporabljajmo vprašanja odprtega tipa. Ne vprašajmo ga npr.: »Ali ti je vse jasno?«, saj si z odgovorom da ali ne ne moremo pomagati. Raje vprašajmo: »Mi lahko poveš, kaj boš naredil?« ali »Mi lahko ponoviš, da vidim, če sem jasno razložil?« Le s takimi vprašanji bomo preverili razumevanje navodila.

5. *Za kompleksnejša navodila pripravimo pisni material.* Ko je več navodil naenkrat ali pa so takšna, da bodo veljala več časa, jih je smiselno zapisati. Tako jih bo mladostnik lahko večkrat preveril, preden si jih bo zapomnil. Takšna so lahko navodila za urejenost na delovnem mestu, za komunikacijo s strankami, za posamezne delovne naloge ...

Pogled mentorja:

»Dijak je prišel k meni in mi povedal, da se z eno od zaposlenih ne razume najbolje, odkar je med njima prišlo do nesporazuma. Poslala ga je v neko drugo nadstropje po stojalo za infuzijski sistem, a ga ni našel. Prepričan je bil, da mu je dala zelo pomanjkljiva navodila, zato se je zgubljal po oddelkih in porabil veliko časa, da je našel stojalo. Ko se je končno vrnil s tistim stojalom, ga je zaposlena nadrla in ga do konca izmene ni več pošiljala okrog, njegove razlage pa ni želela poslušati. Dijak se ni dobro počutil in se je bal kako bosta sodelovala naprej. Vprašala sem ga, kako bi mu bilo najlažje v prihodnje in povedal mi je, če bi mu zaposlena najprej pokazala sama ali pa mu rekla, naj si zapiše. Nato smo se pogovorili vsi trije in bilo je lažje.«

Podajanje povratne informacije

Povratno informacijo lahko razložimo kot informacijo o tem, kako napredujemo v prizadevanjih, da bi dosegli cilj ([Wiggins, 2012](#)). Poglejmo na primeru iz prakse.

Dijak stopi v skladišče z namenom poiskati artikle, s katerimi bo napolnil police v trgovini. Pregleda skladiščne police, vendar izdelkov ne najde, zato za informacijo zaprosi zaposlenega. Le-ta ga usmeri na drug konec skladišča, kjer naj bi bili shranjeni podobni artikli. Povratna informacija v dijaku sproži razmišljanje, kam naj usmeri nadaljnje iskanje.

V zgornjem primeru je dijak ugotovil, da iskanih artiklov na določenem mestu v skladišču sicer ni, vendar se je področje, na katerem bo nadaljeval iskanje, vseeno zmanjšalo. Povratna informacija mu je dala védenje, kako naj nadaljuje.

Glavni cilji dajanja kakovostne povratne informacije v izobraževanju so v tem, da z njeno pomočjo ugotovimo stopnjo doseženih veščin, spretnosti in znanj, povratna informacija mladostnika spodbudi k iskanju pomanjkljivosti ter mu ponudi načine odpravljanja le-teh ([Razdevšek Pučko, 2004](#)).

Dajanje povratne informacije poteka v vseh fazah učenja: pred učenjem, med učenjem in po njem. V vseh fazah namreč sproža razmišljanje o vprašanju, kje se nahajamo v tem trenutku in kaj moramo narediti, da bomo prišli do cilja.

Mogoče se mentorjem zdi, da naj bi podajanje povratne informacije potekalo samo v smeri od mentorja do mladostnika, vendar ni tako. Če želijo, da bo praktično usposabljanje čim bolj kvalitetno, se ne bodo omejili samo s tem. Veliko bodo namreč pridobili tudi sami, če bodo omogočili dajanje povratnih informacij mladostnikom. Na ta način bodo izvedeli, kako uspešno je bilo njihovo delo, kako je mladostnik z njihovo pomočjo zadovoljil svoje potrebe in v kateri smeri naj načrtujejo nadaljnje delo.

Na kaj pa naj bo mentor pozoren, ko podaja povratno informacijo?

1. Povratna informacija naj bo pravočasna in primerno pogosta. Ne bo pomagalo, če bo mentor mladostniku na koncu usposabljanja povedal, kje je delal napake in zakaj ni najbolj zadovoljen z njegovim delom. Na ta način bo sicer z informacijami seznanjen, ne bo pa imel možnosti sprotnih izboljšav. Zato predlagamo, da se na začetku usposabljanja mentor pogosteje sestaja z mladostnikom z namenom podajanja povratnih informacij, ko pa vidi, da po tem ni več take potrebe, število informacij zmanjša. Takrat bodo povratne informacije potrebne v primerih, ko mladostnik ne bo vedel, kako naprej.

2. Povratna informacija naj bo razumljiva, jasna in povezana s cilji usposabljanja ter

kriteriji uspešnosti. Da bo mladostnik vedel, kje se trenutno nahaja, mora vedeti, do kje mora priti – skratka, poznati mora cilj. Če ve, da mora posaditi sto lončkov sadik, tudi ve, kako daleč je po tridesetih posajenih lončkih. Ravno tako velja, da bo ob poznavanju kriterijev uspešnosti bolje razumel mentorjevo povratno informacijo in predloge, kako uspešneje nadaljevati z delom. Smiselno je, da mu mentor pove na primer, da je najučinkoviteje zasajanje okrasnih skled takšno, ko so rastline med seboj v razmaku 10 cm. Njegove so sedaj v razmaku 20 cm; če jih bo presadil na 10 cm, za kar ima še čas, bo skleda učinkovito zasajena.

3. *Povratna informacija naj bo konkretna, specifična in uporabna*. Če mentor reče mladostniku: »Bodi bolj natančen«, si s tako informacijo ne more veliko pomagati. Ta »bolj natančen« za mentorja lahko pomeni, da mora pospraviti posteljo brez ene same gube, za mladostnika pa, da so lahko gube malo manjše. Konkretna, specifična in uporabna povratna informacija vsebuje naša opažanja in predlog, kako izboljšati dosežek. V opisanem primeru bi bila primerna na primer takšna: »Vidim še nekaj gub. Da je postelja res dobro postlana, rjuha ne sme imeti gub.«

V nadaljevanju predlagamo še nekaj konkretnih nasvetov za mentorje, kako so lahko povratne informacije še bolj učinkovite.

Povratno informacijo lahko mentor začne z vprašanjem, npr.: »Se spomniš, ko sva se zadnjič pogovarjala o postiljanju postelje?« ali »Lahko ti pokažem, kako ti bo lažje pri postiljanju postelje. Hočeš videti?« Takšno vprašanje ima dvojno korist. Mladostnika pripravi na to, da nameravamo podati povratno informacijo. Ravno tako pa mu ponudi izbiro, saj lahko odgovori z da ali ne.

Mladostnika mentor povabi k premišljevanju in ga tako vključi k oblikovanju povratne informacije: »Si opazil, da bi lahko kaj popravil?« ali »Kako misliš, da bi lahko izboljšal svoje delo?«

Tudi zaključiti lahko povratno informacijo z vprašanjem, npr.: »Kaj pa ti misliš o tem, kar sem povedal?« ali »Tako jaz vidim zadevo. Kako pa ti?« Povratna informacija na ta način ni več sporočilo mentorja mladostniku, ampak dialog med dvema sogovornikoma. Mladostnik dobi občutek, da je njegovo mnenje pomembno, ter da ga upoštevamo.

Povratno informacijo lahko mentor obogati s skico, grafom, sliko, ipd. in jo tako naredi še bolj razumljivo. Tako kot pri podajanju kompleksnejših navodil si lahko tudi pri podajanju kompleksnejših povratnih informacij mentor pomaga s pisnim materialom, ki ga bo mladostnik imel možnost večkrat prebrati.

Pomembno je, da se mentor zaveda, da je učinkovito podajanje povratnih informacij veščina, ki jo pridobi z izkušnjami in da je pozoren na učinek, ki jo ima njegova povratna informacija na mladostnika. Če je podana preblago ali neizrazito, mladostnik morda ne bo niti dojel njenega pomena. Če pa je preveč direktna ali celo groba, se bo mladostnik ukvarjal s svojimi čustvi, ne pa z vsebino informacije, torej ne bo dosegla svojega namena.

Vendar vseeno ne moremo trditi, da obstaja samo en način uspešnega podajanja povratnih informacij, in ko bo mentor usvojil tega, bo na konju. Na različne mladostnike namreč uspešno delujejo različni načini komunikacije. Več izkušenj kot bodo imeli, lažje bodo iz svojega repertoarja izbrali tistega, ki bo učinkovit za njihovega konkretnega mladostnika.

Zaključek

Pri podajanju navodil je pomembna uporaba načel dobre komunikacije, ki bodo mentorju omogočila, da jih bo mladostnik nedvoumno razumel. Zato naj bodo kratka in jasna, pozorni naj bodo na vsebinski in odnosni vidik komunikacije, preverijo razumevanje navodila s postavljanjem vprašanj in naj zapišejo navodila, ki so kompleksnejša. Ko podajajo povratno informacijo, naj bo konkretna – mladostnik mora točno vedeti, na kaj se nanaša in kaj mora narediti, da bo napredoval. Dobra povratna informacija poteka od mentorja k mladostniku in obratno. Učinkovitega podajanja povratne informacije se naučimo, saj sodi med veščine.

VPRAŠANJA ZA PREVERJANJE

- *Kako podati navodilo mladostniku, da bo jasno in učinkovito?*
- *Zakaj se je vredno posvetiti podajanju povratne informacije?*
- *Kako oblikovati povratno informacijo, da bo dosegla svoj namen?*
- *Zakaj je pomembno, da mentor to pozna?*

NEKAJ PREDLOGOV ZA DODATNO BRANJE

- *Holzar Brunauer, A. idr. (2019). Formativno spremljanje v podporo učenju, Priročnik za učitelje in strokovne delavce, Ljubljana: ZRSŠ.*

PREDLOG ZA DODATNO BRANJE ZA CELOTEN SKLOP

- *Vodopivec, M., Smerajec, M. (2016). Usposabljanje mentorjev dijakom in študentom, Biotehniški izobraževalni center Ljubljana in Šolski center Kranj.*

Literatura

- Ažman T, Gradišnik S. (2015). Socialni in kulturni kapital v šolah, vrtcih in njihovih okoljih [Internet]. Kranj: Šola za ravnatelje; (Zbirka Vodenje v vzgoji in izobraževanju). Dostopno na: <http://www.solazaravnatelje.si/ISBN/978-961-6637-87-9.pdf>
- Bauman, Z., Vecchi, B. (2008). *Identiteta: Pogovori z Benedettom Vecchijem*. Ljubljana: Založba Cf. Ljubljana.
- Cankar, G. (2020). *Pravične možnosti izobraževanja v Sloveniji*. Ljubljana: Državni izpitni center.
- Gordon, T. (1997). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Holzar Brunauer, A. idr. (2019). *Formativno spremljanje v podporo učenju*, Priročnik za učitelje in strokovne delavce. Ljubljana: ZRSŠ.
- Horvat, L. in Magajna, L. (1987). *Razvojna psihologija : [gradivo za učence]*: Ljubljana : Državna založba Slovenije.
- Jeriček Klanšček, H., Roškar, S., Vinko, M., Konec Juričič, N., Hočevar Grom, A., Bajt, M., Čuš, A., Furman, L., Zager Kocjan, G., Hafner, A., Medved, T., Floyd Bračič, M., Poldrugovac, M. (2018). *Duševno zdravje otrok in mladostnikov v Sloveniji*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Kajdiž, A. (2016). *Analiza dejavnikov izbire srednješolskih programov - vidik ekspertov*, magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.
- Killen, M. in Smetana, J. G. (2008). *Handbook of Moral Development*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Klanšček, H. J., Roškar, M., Drev, A., Pucelj, V., Koprivnikar, H., Zupanič, T., & Korošec, A. (2019). *Z zdravjem povezana vedenja v šolskem obdobju med mladostniki v Sloveniji: izsledki mednarodne raziskave HBSC, 2018*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Kompare, A. idr. (2010). *Uvod v psihologijo*: Učbenik za psihologijo v 2. letniku gimnazijskega in srednje tehniškega oz. strokovnega izobraževanja. Ljubljana: DZS.
- Kos, S. in Eržen, B. (2021). Mladi so se zares volilno prebudili. Analiza: Primerjava deleža mladih kaže na precej večjo udeležbo na referendumu kot na zadnjih volitvah. Kako bo na prihodnjih? Delo: 24.7.2021, dostopno na: <https://www.delo.si/novice/slovenija/volitve-2022/mladi-so-se-zares-volilno-prebudili> pridobljeno: 23.8.2021

- Kroflič, R. (2013). Krepitev odgovornosti v skupnosti med konceptoma državljske in moralne vzgoje. *Sodobna pedagogika*, 64, št. 2, str. 12–31.
- La Marca, M., idr. (2018). *How to successfully train IVET trainers*, A guideline for the training of trainers in initional vocational education and training, AC4SME.
- Lamovec, T. (1993). *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Produktivnost - Management Consulting, Center za psihodiagnostična sredstva.
- Lavrič, M., idr. (2021). *Mladina 2020: Položaj mladih v Sloveniji*. Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba.
- Marjanovič Umek, L., idr. (2009). *Razvojna psihologija*. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut FF.
- Matjašič Filipič, L. (2016). *Vpliv in vloga posameznih dejavnikov na izbiro srednje šole devetošolcev*, magistrsko delo. Maribor: Univerza v Mariboru, Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko.
- Musek, J. (2000). *Nova psihološka teorija vrednot*. Ljubljana: Educey.
- Nucci, L. P. (2003). *Education in the Moral Domain*. Cambridge University Press.
- Pucelj, V. (ur.). (2019). *Odnos do telesa. Priročnik za izvajalce vzgoje za zdravje v okviru primarnega zdravstvenega varstva*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Puklek Levpušček, M., & Zupančič, M. (2009). Math achievement in early adolescence: The role of parental involvement, teachers' behavior, and students' motivational beliefs about math. *The Journal of Early Adolescence*, let 29(4), str. 541-570.
- Razdevšek-Pučko, C. (2004). Formativno preverjanje znanja in vloga povratne informacije. V *Sodobna pedagogika*, let. 55(1), str. 126–139.
- Reasoner, R. W., Dusa. G. (2000). *Razvijanje pozitivnega samovrednotenja mladostnikov*, Priročnik za mentorje in didaktična gradiva. Ljubljana: Inštitut za razvijanje osebne kakovosti.
- Tacol, A. idr. (2019). *Zorenje skozi To sem jaz: razvijanje socialnih in čustvenih veščin ter samopodobe. Priročnik za preventivno delo z mladostniki*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Vodopivec, M., Smerajec, M. (2016). *Usposabljanje mentorjev dijakom in študentom*. Biotehniški izobraževalni center Ljubljana in Šolski center Kranj.
- Wiggins, G. (2012). Seven keys to effective feedback. *Feedback*. V *Educational Leadership*, let. 70(1), str. 10-16. Dostopno na: <https://www3.kutztown.edu/online/tocc/principles/docs/keys.pdf>

