

REŠEVANJE KONFLIKTNIH SITUACIJ

Nasveti za mentorje v podjetjih

✓ **Na pogovor se pripravimo**

Kaj bi radi s pogovorom dosegli? Imamo v mislih točno določeno situacijo oz. vedenje, na katerega se bo pogovor nanašal?

✓ **Z vajencem se pogovorimo**

Za pogovor si vzamemo čas. Izvedemo ga v okolju, kjer ni nepotrebnih motečih dejavnikov.

✓ **Naslovimo konkretno situacijo**

Ne govorimo na splošno (npr. "vedno", "nikoli"). Besede lahko izzovejo nasprotovanje in pogovor odvrnejo od bistva.

✓ **Naslovimo konkretno vedenje**

Naslovimo vedenje, kateremu smo bili priča in po potrebi povabimo vpletene.

✓ **Poslušamo**

V vsakem primeru vajencu pustimo, da predstavi svoj pogled na nastalo situacijo.

✓ **Predstavimo svoja pričakovanja**

Razložimo vajencu, zakaj je sprememba vedenja nujna za uspeh usposabljanja in boljše odnose v podjetju. Opišemo spremembo, ki jo predlagamo.

✓ **Dosežemo dogovor**

Preverimo, ali je vajenec razumel naša pričakovanja in predloge. Dosežemo soglasje o vsebini in časovnem poteku dogovorjenih sprememb.

