

9. Evaluacija mentorova rada i stručne prakse

Jeste li spremni na to da se Vaš mentorski rad vrednuje? Što mislite, koje bi aspekte u tom vrednovanju trebalo zahvatiti? Treba li postupak vrednovanja imati posljedice – primjerice, nagrađivanje najboljih mentora ili raskid suradnje s loše ocijenjenim mentorima?

Visokoškolska institucija mora pratiti i unaprjeđivati kvalitetu svojega rada, a to se jednako odnosi na redovitu nastavu i na učenje kroz rad / praksu. Institucija mora razviti mehanizme praćenja, odlučiti kako će prikupljati informacije i kako reagirati na njih. Jedan je oblik praćenja kvalitete briga o radu mentora, a drugi aspekt koji ćemo dotaknuti jest briga o organizacijskim i izvedbenim aspektima prakse.

Evaluacija mentorova rada

Svakomu je voditelju prakse s fakulteta važno da ima kompetentne i motivirane mentore koji dobro poznaju svoj posao, a ujedno znaju i kako studentima pomoći u stjecanju novih znanja i vještina. S druge strane, i mentorima je važno da znaju što se od njih očekuje. Visokoškolska institucija treba imati razvijene kriterije za odabir mentora, odnosno za njihovo ponovno imenovanje. U spomenutom projektu *Učenje kroz rad i sustav upravljanja studentskim iskustvom na Filozofskom fakultetu u Zagrebu* definirane su rubrike koje se izravno odnose na izbor i rad mentora (ovdje navedeni primjeri samo su dijelovi izrađenih analitičkih rubrika).

Primjer rubrika za kriterije kvalifikacije i odabira mentora:

ANALITIČKA RUBRIKA	OBJEKT VREDNOVANJA: Pretpostavke i formalno-administrativna podloga provedbi prakse		
<i>Pitanja</i>	Koje bi kriterije bilo najbolje uzeti u obzir za procjenu različitih razina izvedbe predmeta evaluacije? Kako bi ti kriteriji izgledali ako bi bili na vrlo lošoj, prihvatljivoj i izvrsnoj razini?		
KRITERIJ	NEZADOVOLJAVAJUĆA RAZINA	PRIHVATLJIVA RAZINA	IZVRSNA RAZINA
Kriterij 1 – Uvjeti za odabir mentora (kvalifikacije, kompetencije, iskustvo...)	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor je nestručna zamjena. · Mentor ima manje od tri godine iskustva u toj vrsti posla. · Mentor nema formalnu podršku radne organizacije za mentoriranje studenata. · U radnoj organizaciji nema jasno definiranoga mentora stručne prakse. 	<ul style="list-style-type: none"> · Završen sveučilišni diplomski studij iz srodnoga područja. · Mentor ima najmanje tri godine iskustva u toj vrsti posla. · Mentor ima najmanje šest mjeseci iskustva u toj radnoj organizaciji. · Motivaciju mentora voditelj prakse pozitivno je ocijenio. · Mentor ima formaliziranu podršku radne organizacije. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor je završio sveučilišni diplomski studij u istoj struci. · Mentor ima najmanje pet godina radnoga staža u toj vrsti posla. · Mentor ima više od jedne godine iskustva u toj radnoj organizaciji. · Mentor ima tri godine iskustva u mentorskom radu ili je mentorirao najmanje tri studenta. · Mentor pokazuje visok stupanj intrinzične motivacije za mentorstvo (procjena voditelja prakse). · Mentor je završio edukaciju o mentoriranju stručne prakse. · Mentor ima formaliziranu podršku radne organizacije, nadređeni i kolege podržavaju rad mentora sa studentima.
Kriterij 2 – Proces odabira mentora (inicijalni odabir i ponovno imenovanje)	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor se odabire na temelju dostupnosti (osobnoga poznanstva s nastavnicima fakulteta ili studentima), bez provjere zadovoljavanja uvjeta. · Mentore se odabire na temelju odluka iz ranijih godina da ih se imenuje mentorima, neovisno o kvaliteti rada i evaluacijama studenata i voditelja prakse. 	<ul style="list-style-type: none"> · Fakultetski nastavnik – voditelj prakse –procjenjuje stručnost i motiviranost mentora (temeljem uvida u životopis i intervjua). · Fakultetski voditelj prakse isključuje s popisa mentora one negativno ocijenjene temeljem dostupnih informacija. 	<ul style="list-style-type: none"> · Fakultetski nastavnik – voditelj prakse –procjenjuje stručnost i motiviranost mentora (temeljem uvida u životopis, intervjua i stručne suradnje – osobno iskustvo i preporuke kolega). · Za sve se mentore periodički (u pet godina) procjenjuje prethodni rad prije ponovnoga imenovanja i sklapaju se ugovori s vrlo dobro ili odlično ocijenjenim mentorima (koje su tako ocijenili studenti ili voditelji prakse).

Pri ponovnom izboru mentora voditelj prakse može uzimati u obzir i studentske procjene rada mentora te će obnoviti suradnju s dobro vrednovanim mentorima, a odustati od suradnje s onima koji kontinuirano dobivaju loše ocjene. Ako se takvo vrednovanje planira, mentor mora unaprijed znati da će studenti procjenjivati njegov rad – koji će se aspekti procjenjivati i kako. Katkad je riječ o kratkom izvještaju u kojem student odgovara na niz pitanja, ali instrumenti mogu biti anketa, skala procjena, ček-lista ili razrađene rubrike.

Primjer ček-liste za vrednovanje mentora korišten na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Ček-lista za procjenu uspješnosti mentora studentske prakse

Ime i prezime mentora: _____

Organizacija u kojoj mentor radi: _____

Trajanje prakse (u danima): _____; u razdoblju od _____ (upisati datum) do _____ (upisati datum)

UPUTA: Označite križićem tvrdnje za koje smatrate da opisuju ponašanje mentora kod kojega ste bili na studentskoj praksi. Molimo Vas da ne pogađate, nego da označite samo tvrdnje za koje ste sigurni da vrijede za konkretnoga mentora.

<input type="checkbox"/>	Upoznao me s poviješću organizacije.
<input type="checkbox"/>	Detaljno mi je objasnio radne uvjete u organizaciji.
<input type="checkbox"/>	Nekim svojim postupcima ugrožavao je integritet psihologijske struke.
<input type="checkbox"/>	Upoznao me s prednostima i nedostacima pojedinih psihodijagnostičkih sredstava koje koristi u svom radu.
<input type="checkbox"/>	Trudio se objasniti mi svrhu pojedinih poslova.
<input type="checkbox"/>	Nije me predstavio ostalim suradnicima.
<input type="checkbox"/>	Tražio je da obavljam zadatke koji nisu u opisu prakse.
<input type="checkbox"/>	Mentor i ja ugodno smo surađivali.
<input type="checkbox"/>	Nije se ponašao u skladu s pravilima za koja je naglašavao da su važna.
<input type="checkbox"/>	Većina zadataka koje sam samostalno obavljao nije bila usmjerena na usvajanje vještina koje treba posjedovati psiholog.
<input type="checkbox"/>	Nije me upozorio na važnost čuvanja privatnosti informacija o klijentima/kandidatima.
<input type="checkbox"/>	Često mi je davao korisne povratne informacije o mojem uratku.
<input type="checkbox"/>	Nije poštivao moj tempo usvajanja znanja i vještina.
<input type="checkbox"/>	Dopuštao je da njegova osobna uvjerenja i stereotipi utječu na procjenu osobina ili potreba klijenata/kandidata.
<input type="checkbox"/>	Unaprijed je bio planirao moje zadatke.
<input type="checkbox"/>	U više je navrata omalovažavao moj rad.
<input type="checkbox"/>	Uglavnom mi nije dao da promatram aktivnosti koje su dio njegovih radnih zadataka.
<input type="checkbox"/>	Svakoga je dana odvojio vremena kako bismo raspravili o aktivnostima koje smo obavljali taj dan.
<input type="checkbox"/>	Informirao me i o aktivnostima koje nisam imao priliku opažati tijekom prakse.
<input type="checkbox"/>	Informacije koje mi je prenosio ponekad su bile u suprotnosti onomu što sam učio na fakultetu.

<input type="checkbox"/>	Pokazao je interes za moj profesionalni rast i razvoj.
<input type="checkbox"/>	Posjeduje iskustvo u širokom rasponu psihologijskih aktivnosti.
<input type="checkbox"/>	Davao mi je puno suvišnih informacija.
<input type="checkbox"/>	Nije mi omogućio da obavljam raznovrsne poslove.
<input type="checkbox"/>	Često je naglašavao važnost pridržavanja etičkih standarda struke.
<input type="checkbox"/>	Omogućio mi je da (uz nadzor) vodim barem jedan intervju/razgovor s klijentom.
<input type="checkbox"/>	Često nije bio zainteresiran za ono što radim na praksi.
<input type="checkbox"/>	Nije mi dovoljno detaljno objasnio kako pisati psihologijsko mišljenje/nalaz/izvještaj.
<input type="checkbox"/>	Nije mi bio osigurao potrebni pribor i materijal za obavljanje prakse.
<input type="checkbox"/>	Informirao me o mogućnostima dodatne stručne edukacije.
<input type="checkbox"/>	Pređa mnom je ogovarao ili omalovažavao druge suradnike.
<input type="checkbox"/>	Upoznao me s pravilima i zakonima vezanima uz primjenu psihodijagnostičkih instrumenata.
<input type="checkbox"/>	Prethodno se nije bio dovoljno dobro informirao o znanju koje sam stekao na fakultetu.
<input type="checkbox"/>	Dodjeljivao mi je zadatke isključivo vezane za struku.
<input type="checkbox"/>	Često mi je upućivao kritike pred drugima.
<input type="checkbox"/>	Nije me upoznao s produktom (proizvodima ili uslugama) organizacije.
<input type="checkbox"/>	Dao mi je priliku da samostalno pokušam interpretirati rezultate psihologijskih testova.
<input type="checkbox"/>	Nikad me nije poveo sa sobom na kavu s kolegama.
<input type="checkbox"/>	Površan je u izvršavanju svojih radnih zadataka.
<input type="checkbox"/>	Sudjeluje na stručnim i znanstvenim konferencijama.
<input type="checkbox"/>	Često mi je davao nedostatne informacije o poslu.
<input type="checkbox"/>	Pokazuje površno poznavanje psihometrijskih karakteristika testova.
<input type="checkbox"/>	Kontinuirano radi na vlastitom profesionalnom usavršavanju.
<input type="checkbox"/>	Zadavao mi je samo najjednostavnije zadatke.
<input type="checkbox"/>	Upoznao me s hijerarhijskom strukturom organizacije.
<input type="checkbox"/>	Često nije komunicirao sa mnom.
<input type="checkbox"/>	Primjenjuje zastarjele teorijske koncepte u svojem radu.
<input type="checkbox"/>	Većinu vremena nije bio dostupan za moja pitanja.
<input type="checkbox"/>	Objasnio mi je na koji način davati povratnu informaciju pojedinim grupama korisnika psihologijskih usluga.

Bez obzira na to kako se prikupljaju podaci (izvještajem, anketom, skalom procjena, ček-listom, rubrikama), voditelju prakse važno je dobiti podatke o radu svakoga pojedinoga mentora. Koje aspekte treba zahvatiti, vidljivo je iz analitičkih rubrika o radu mentora:

ANALITIČKA RUBRIKA	OBJEKT VREDNOVANJA: Obavljanje prakse		
Pitanja	Koje bi kriterije bilo najbolje uzeti u obzir za procjenu različitih razina izvedbe predmeta evaluacije? Kako bi ti kriteriji izgledali ako bi bili na vrlo lošoj, prihvatljivoj i izvrsnoj razini?		
KRITERIJ	NEZADOVOLJAVAJUĆA RAZINA	PRIHVATLJIVA RAZINA	IZVRSNA RAZINA
Kriterij 1 – Upoznavanje s načinom funkcioniranja radne organizacije	<ul style="list-style-type: none"> Mentor studenta ne upoznaje s načinom funkcioniranja radne organizacije. 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor upoznaje studenta s načinom funkcioniranja radne jedinice gdje student obavlja praksu (ured/odjel...). Mentor studenta djelomično upoznaje s drugim aspektima funkcioniranja radne organizacije. 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor studenta upoznaje s djelatnošću i kulturom radne organizacije (posebnosti ustanove, programi i projekti koji se provode...). Mentor studenta upoznaje s relevantnim propisima. Mentor studenta upoznaje s informacijskim sustavima i drugim alatima za rad. Mentor studenta upoznaje s radom različitih tijela/jedinica radne organizacije.
Kriterij 2 – Strukturiranje tijekom prakse i radnih zadataka	<ul style="list-style-type: none"> Mentor prepušta da se student sam snalazi na praksi, ne strukturira mu aktivnosti i ne dodjeljuje radne zadatke. 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor uključuje studenta u redovite radne aktivnosti bilo kao promatrača bilo kao izvođača pojedinih zadataka, ali plan aktivnosti nije unaprijed dogovoren sa studentom. 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor na početku prakse sa studentom dogovara individualni plan aktivnosti tijekom prakse, a u svrhu razvijanja studentovih kompetencija. Mentor prati ostvarivanje plana i prilagođava ga u dogovoru sa studentom.
Kriterij 3 – Primjereni radni zadatci	<ul style="list-style-type: none"> Mentor studentu daje isključivo radne zadatke neprimjerene težine (prelagane ili preteške s obzirom na kompetencije studenata). 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor većinom zadaje studentu radne zadatke primjerene težine za većinu studenata, ne vodeći računa o razvoju individualnih kompetencija. 	<ul style="list-style-type: none"> Mentor na temelju praćenja studentovih kompetencija zadaje studentu radne zadatke koji omogućuju razvoj studentovih znanja i vještina.

Kriterij 4 – Komunikacija sa svim dioni- cima radnoga procesa	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor studentu ne omogućuje opažanje njegove komunikacije s drugim dionicima radnoga procesa. · Student nema priliku sudjelovati u komunikaciji s drugim dionicima radnoga procesa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor studentu omogućuje opažanje njegove komunikacije s drugim dionicima radnoga procesa. · Student ima priliku sudjelovati u komunikaciji s nekim dionicima radnoga procesa. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor studenta poučava komunikacijskim vještinama vođenja razgovora s drugim dionicima radnoga procesa. · Student ima priliku sudjelovati u komunikaciji s drugim dionicima radnoga procesa i dobiti povratnu informaciju o kvaliteti komunikacije.
Kriterij 5 – Upoznavanje s etičkim načeli- ma i eventual- nim dilemama u radu	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor studenta ne upoznaje s etičkim načelima ni dilemama u poslu/struci. · Mentor ne daje odgovore na studentova pitanja vezana uz etiku struke. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor upućuje studenta na samostalno čitanje etičkih načela/pravilnika. 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor tijekom radnoga procesa upućuje studenta na etičke probleme, odgovara na studentova pitanja vezana uz etiku i raspravlja o etičkim dilemama.
Kriterij 6 – Komunikacija mentora sa studentima	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor ili student na upite se ne javljaju ili se javljaju s velikim zakašnjenjem, mentor studentima daje neprecizne informacije, najčešće u posljednji čas, mentor ne uvažava fakultetske obaveze studenata i sl.). 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor odgovara na upite studenta, ali nije proaktivan u komunikaciji (npr. ne dogovara redovite sastanke i konzultacije). 	<ul style="list-style-type: none"> · Mentor jasno priopćava očekivanja prema studentima, proaktivan je u komunikaciji (npr. dogovara redovite sastanke i konzultacije), daje redovite povratne informacije, odnosi se prema studentima s uvažavanjem.

Ove rubrike ujedno su i podsjetnik mentoru na što treba obratiti pažnju pri vođenju studenta na praksi.

Već smo spomenuli kako mentor može dobiti jasne povratne informacije i tijekom završnoga razgovora sa studentom. Pritom treba biti otvoren i spreman čuti i dobre povratne informacije i one koje mu se možda neće svidjeti. I iz jednih i iz drugih može se učiti i biti bolji mentor sljedećemu studentu.

Uz povratne informacije koje mentor dobiva u završnom razgovoru ili posredovanjem voditelja prakse, moguće je napraviti i samorefleksiju te se zapitati: *Jesam li ovaj put izdvojio dovoljno vremena za studenta? Što sam s ovim studentom radio dobro, a što nisam? Jesu li moje upute bile jasne i korisne?...*

U GRASP-u, priručniku za mentore prakse Građevinskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, navedena su, među ostalim, i sljedeća pitanja koja si mentor može postaviti u postupku samoevaluacije:

- *Na koji ste način upoznali studenta s organizacijom i njezinim ciljevima u sklopu mentorstva?*
- *Navedite primjer situacije koji ilustrira Vaše uvažavanje individualnih razlika.*

- *Kako ste i kada studentu pojasnili pravila rada tijekom mentorskoga procesa?*
- *Opišite korake koje poduzimate da biste kod studenta razvili vještine koje mu nedostaju.*

U GRASP-u se uza svako pitanje traži primjer, kao i odgovor na upit *Što je moglo biti bolje?*

Već smo u prethodnom poglavlju naveli da će mentor vrednovati studentov rad, a sada smo opisali kako će student vrednovati mentorov rad. Možda nas iz perspektive mentora ne veseli da se naš rad vrednuje, ali uvijek valja imati na umu da je cilj evaluacije i samoevaluacije poboljšanje mentorskoga rada, a time i ishoda studentske prakse.

Evaluacija organizacijskih aspekata stručne prakse

Organizacijski aspekti prakse važni su svima uključenima: voditelju prakse, studentu i mentoru. Iz pozicije mentora važno je znati:

- Jesu li na vrijeme potpisani ugovori s mentorom i s radnom organizacijom
- Postoji li plan i točan raspored kad studenti dolaze na praksu
- Postoji li kakva edukacija ili priručnik za mentore
- Postoje li zajednički ili individualni sastanci s voditeljem prakse na kojima se mogu razjasniti nedoumice
- Dolaze li studenti dobro pripremljeni za praksu
- Ima li mentor kontakte voditelja prakse i je li mu uistinu dostupan kad ga treba
- Ima li studentove kontakte
- Dobiva li mentor nakon završetka prakse potvrdu o mentoriranju
- Dobiva li mentor povratne informacije o svojem radu (primjerice nakon razdoblja od tri do pet godina)
- Dobiva li mentor honorar i je li on pravovremeno isplaćen.

Institucija koja se brine o kvaliteti prakse tražit će od mentora da procijeni neke od tih organizacijskih aspekata te ponudi i svoje prijedloge za unapređenje studentske prakse.

To je moguće učiniti pomoću ankete, ali dobra je prilika i završni sastanak s mentorima. Naime, na kraju akademske godine ili semestra u kojem se odvija

praksa sveučilišni nastavnik – voditelj prakse – trebao bi sazvati završni sastanak s mentorima. Tada je moguće razgovarati o svim aspektima prakse i jasno izraziti i čuti perspektivu mentorâ. Zajednički je sastanak dobra prilika da mentori kažu nešto o organizacijskim aspektima prakse, što im odgovara, a s čime nisu zadovoljni. Može se provjeriti je li neka zamjerka zajednička svima, pa to treba u cijelosti mijenjati ili možda problem imaju samo dva-tri mentora, pa se za njih mogu organizirati neke prilagodbe. Završni sastanak pruža mogućnost mentorima da međusobno razmijene iskustva, podijele učinkovite metode rada i načine rješavanja problema. Mentori mogu dati svoje prijedloge za poboljšanje stručne prakse i na taj način unaprijediti kvalitetu prakse i cijeloga studijskoga programa.

Ne treba zaboraviti da se na zajedničkom sastanku mogu dogovoriti i neki novi oblici suradnje između fakulteta i radnih organizacija, primjerice zajednički projekti, edukacije za zaposlenike ili suradnja u rješavanju stručnih problema. Suradnja između fakulteta i gospodarstva mnogostruko je korisna objema stranama, a mentoriranje studentske stručne prakse jedan je od važnijih oblika te suradnje i najčešće potiče želju za nastavkom i proširivanjem suradnje drugim oblicima.

Željele bismo završiti ovaj priručnik ponavljajući ideju s njegova početka – najveću korist od prakse zasigurno imaju studenti, ali ne treba zaboraviti da koristi imaju i mentori, radne organizacije i visokoškolske institucije.