



Mentorprogram szakemberek számára a bevándorló nők beilleszkedésének támogatására
Blended-Learning formájában

6. MODUL

Távoli mentorálási szolgáltatások

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Átfogó képzési modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalmi és a munka világában.

COMO-TRAIN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tartalomjegyzék

6. Távoli mentori szolgáltatások.....	3
6.1. A távmentori szolgáltatások típusai.....	3
6.2. Hogyan készítsünk digitális tartalmat mentoráláshoz/felkészítéshez.....	5
6.3. Hogyan nyújtsunk digitális mentorálási szolgáltatásokat.....	6
6.4. A személyes adatok védelmének fontossága.....	9
6.5. Hivatkozások.....	12
6.6. Kvíz.....	13
6.7. 6. melléklet - Kvízválaszok.....	15

6. Távoli mentori szolgáltatások

6.1. A távmentori szolgáltatások típusai

A mentorálás egy olyan folyamat, amelyben különböző stratégiák kerülnek bemutatásra, hogy segítsék az emberek sikerét, és szakmai fejlődési lehetőségeket kínáljanak, különösen a hátrányos helyzetű csoportok (pl. munkanélküliek, fiatalok és bevándorlók) számára. A mentori képesítéssel rendelkezők segíthetnek abban, hogy az egyének megkapják az önbizalmat, az értékes erőforrásokhoz való hozzáférést és a képességeiket, amelyekre szükségük van ahhoz, hogy elérjék a bennük rejlő lehetőségeket. Például azt javasolták, hogy a mentorálási szolgáltatás megkönnyítheti az integrációt azáltal, hogy a bevándorló nők társadalmi szerepvállalását az érzékelt társadalmi támogatás és az önbizalom növelésével erősíti (Gover et al., 2022). Az egyének társadalmi fejlődéséhez hozzájáruló mentorálási szolgáltatások három különböző módon végezhetők. Az egyszemélyes mentorálás (1), a csoportos mentorálás (2) és a távmentorálási szolgáltatások (3). A mentorálási szolgáltatások első és második típusát inkább hagyományos mentorálási szolgáltatásként ismerjük, és az alábbiakban röviden ismertetjük;

1. Egy-egy személyre szóló mentorálás: A mentorált és a mentor egy konkrét program/projekt keretében vagy önállóan jönnek össze. A mentee-mentor duó egy hivatalos mentorprogram/projekt által létrehozott tervben vagy egy olyan struktúra keretein belül vesz részt, ahol együtt határozzák meg az időt és a programot.
2. Csoportos mentorálás: Arra a folyamatra utal, amelyben egyetlen mentor összejön a mentee egy csoportjával. A mentor felelős azért, hogy ugyanaz a folyamat hogyan fog lezajlani minden egyes egyén számára, annak sebessége és a tevékenységek iránya, figyelembe véve a csoportban lévő összes egyén társadalmi hátterét.
3. Távmentori szolgáltatások: Az első és második típusú mentorálási szolgáltatásokhoz hasonlóan olyan mentorálási folyamatra utal, amelyben a mentee/mentorált csoport és a mentor különböző helyszíneken tartózkodik. Nevezhetjük "virtuális" mentorálásnak, "távmentorálásnak" vagy "e-mentorálásnak" is. Ez a szakasz inkább a távmentori szolgáltatásokra összpontosít.

Amint azt az első és a második mentorálási típusban röviden összefoglaltuk, a hagyományos mentorálási szolgáltatások során a mentor és a mentorált fizikailag találkoznak és személyesen érintkeznek egymással. A mai világban erre már nincs szükség. Különösen a COVID-19 világjárvány idején a személyes kommunikáció csökkentésére hozott kijárási tilalmi döntések a személyközi kommunikáció formáját a digitális környezetbe helyezték át, és gyors alkalmazkodási folyamat zajlott le még azok számára is, akik soha nem tapasztalták ezt a fajta kommunikációt. A technológia fejlődésével és az emberek e technológiákhoz való alkalmazkodásának elkerülhetetlen növekedésével új lehetőségek jelentek meg a mentori szolgáltatások számára, és megszűnt az igény arra, hogy az ilyen szolgáltatásokhoz egy szimultán/szemtől-szembe találkozási programot koordináljanak (Duff, 2000). Az e-mentorálást, amely a nem szemtől szemben, hanem technológia segítségével folytatott mentori kapcsolatra utal, Single és Muller (2001) a következőképpen definiálta:

"olyan kapcsolat, amely egy magasabb rangú személy (mentor) és egy kevésbé képzett vagy tapasztalt személy (pártfogolt) között jön létre, elsősorban elektronikus kommunikáció segítségével, és amelynek célja a pártfogolt készségeinek, tudásának, önbizalmának és kulturális megértésének fejlesztése és gyarapítása, hogy segítse őt a sikerben, miközben a mentor fejlődését is segíti." (s.108)

A fenti meghatározást figyelembe véve elmondható, hogy *a távmentori szolgáltatások két különböző típusban valósulhatnak meg: szinkron (1) és aszinkron (2):*

1. Az online szinkron mentorálás során a mentorált és a mentor egyszerre kommunikálnak egymással. Ebben a típusú kommunikációban olyan szoftverekre van szükség, amelyek lehetővé teszik a hang-, szöveg- és videoszolgáltatások használatát a távoli kommunikációt lehetővé tevő technológiákhoz. Például a különböző helyeken tartózkodó, időeltolódással rendelkező mentor-mentorált páros mindkét fél számára kényelmesen ütemezhet egy online találkozót, és egyidejűleg találkozhat videócsevegő szoftveren (pl. Zoom, Skype) keresztül. Mivel a kommunikáció a távmentori szolgáltatás ezen típusában azonnali, a mentor visszajelzése, útmutatása és javaslatai a mentorált számára is azonnaliak. A beszédáramlás természetesebb; ez lehetővé teszi mindkét fél számára a szabad és folyamatos kommunikációt, különösen akkor, ha a beszélgetés különböző témákról szól, vagy további pontosításra van szükség. A mentorok és a mentee-k időbeosztása azonban nagyon változó lehet; nehéz lehet közös

és következetes találkozási időpontokat találni. Ezenkívül előfordulhat, hogy a technológiai lehetőségekhez korlátozottan férnek hozzá, vagy a preferenciák között különbségek vannak. A technológiai lehetőségekhez való hozzáférés korlátozott lehet, vagy a preferenciák között különbségek lehetnek. Míg az egyik fél az egyik elektronikus platformot részesíti előnyben, a másik fél más javaslatot tehet. Emellett számos távközlési technológia csak bizonyos eszközökkel kompatibilis, így a kapcsolatteremtéshez szükséges közös közeg megtalálása időbe telhet. A mentor és a tanítvány olyan helyen élhet, ahol az időeltolódás jelentős (például Törökországban az időeltolódás nyolc órával előrébb van, mint az Egyesült Államokban). Emiatt nemcsak közös találkozási időt kell találni, hanem az eltérő időzóna fogalmának világos megértése is szükséges.

2. Technology is also used in the online asynchronous mentoring process. However, the communication between the mentor and the mentee is not simultaneous in this process. Emails and online discussion platforms are examples of this type of communication. The person writing a message (mentor or mentee) would need to wait for the recipient to receive the message and then respond to it. In this type of mentoring service, communication does not occur in real-time, so the need to schedule joint meeting times becomes unnecessary. Most technologies used in asynchronous communication are featured by automatic recording (e.g., voicemails, emails, online discussion boards). Mentors and mentees in different time zones have flexibility in composing and responding to messages. Since conversations are often recorded in this type of distance mentoring service, both parties can return and carefully re-read the messages. However, since mutual interaction cannot be achieved simultaneously, a mentor-mentee relationship that lacks the feedback received through instant affective behaviors (e.g., the expression of empathy in facial expressions) may emerge, leading to delayed or less intimacy. Again, in cases where there is no mutual interaction, the communication may not progress in its natural flow. Consequently, issues that need to be dealt with in the natural flow of interaction can be passed superficially. Since there is no strict meeting schedule in an asynchronous mentoring process, the mentor and mentee may need more self-discipline to follow the process in a timely manner.

6.2. Hogyan készítsünk digitális tartalmat mentoráláshoz/felkészítéshez

2. A technológiát az online aszinkron mentorálási folyamat során is használják. A mentor és a mentorált közötti kommunikáció azonban ebben a folyamatban nem egyidejű. Az e-mailek és az online vitafórumok példák az ilyen típusú kommunikációra. Az üzenetet író személynek (mentor vagy mentee) meg kell várnia, hogy a címzett megkapja az üzenetet, majd válaszolnia kell rá. Az ilyen típusú mentorálási szolgáltatásban a kommunikáció nem valós időben történik, így szükségtelenné válik a közös találkozási időpontok ütemezése. Az aszinkron kommunikációban használt technológiák többsége automatikus rögzítéssel rendelkezik (pl. hangüzenetek, e-mailek, online vitafórumok). A különböző időzónákban élő mentorok és menteeek rugalmasan tudnak üzeneteket írni és válaszolni az üzenetekre. Mivel a beszélgetések gyakran rögzítésre kerülnek az ilyen típusú távmentori szolgáltatásban, mindkét fél visszatérhet és gondosan újraolvashatja az üzeneteket. Mivel azonban a kölcsönös interakció nem valósulhat meg egyszerre, olyan mentor-mentorált kapcsolat alakulhat ki, amelyből hiányzik az azonnali affektív viselkedésen keresztül kapott visszajelzés (pl. az empátia arckifejezésben való kifejezése), ami késleltetett vagy kevésbé intimitáshoz vezet. Ismétlem, azokban az esetekben, amikor nincs kölcsönös interakció, a kommunikáció nem haladhat a maga természetes folyamata szerint. Következésképpen olyan kérdések, amelyekkel az interakció természetes áramlásában kellene foglalkozni, felületesen elhaladhatnak. Ezért a tartalmat a mentorok, a tanítványok és (ha van ilyen) a folyamatot támogató szervezetek számára várható eredményeknek megfelelően kell elkészíteni. A kezdet kezdetén kell eldönteni, hogy mikor, milyen gyakran és mennyi ideig tartanak interjúkat e tartalmakkal kapcsolatban.

Mivel a távmentori szolgáltatásban hiányzik a személyes kommunikáció, nehezebb lehet erős társas kapcsolatokat kialakítani, mint az egyszemélyes mentorálási folyamatokban. Ezért, figyelembe véve az ilyen nehézségeket a digitális tartalmak előkészítésének folyamatában, reálisnak kell lennie annak, amit el lehet érni. Például elsődlegesen a minimális célok elérésére lehet összpontosítani, mint például egy tervezett és koherens találkozási ütemterv kialakítása. Meg kell védeni a résztvevők titoktartását és magánéletét (erről részletesebben a 6.4. szakaszban lesz szó). Meg kell határozni a szinkron (pl. egy óra, heti három napon) vagy aszinkron (pl. hetente legalább egyszeri levélváltás a szorosabb társas kapcsolat kialakítása érdekében) kommunikáció gyakoriságát. Az aszinkron mentorálási folyamatban, amely írásbeli kommunikációt igényel (pl. e-mail), a hangsúlyt olyan strukturált tevékenységekre kell helyezni, amelyek megnyithatják a mentee-ket, és arra ösztönzik őket, hogy többet írjanak. Hasonlóképpen, azokban az esetekben, amikor szinkronizált online találkozókra kerül

sor, olyan folyamatirányításnak kell lennie, amely elősegíti, hogy a mentorált a mentor-mentorált párosra szánt idő alatt jobban kifejezze magát szóban.

6.3. Hogyan nyújtsunk digitális mentorálási szolgáltatásokat

A szolgáltatás nyújtásának módja ugyanolyan fontos, mint a mentorprogram digitális tartalmának elkészítési folyamata. Az e folyamat során figyelembe veendő fontos kérdéseket a következő négy címszó alatt lehet tárgyalni: 1) a potenciális mentor-mentorált páros összehozása; 2) kölcsönös elkötelezettség és nyomon követés; 3) célzott interakciók; és 4) személyes találkozások a technológia segítségével, vagy ha lehetséges, alkalmanként.

1. Először is, a találkozási folyamatot egy olyan "kezes" (személy vagy intézmény) révén kell elősegíteni, akiben a mentor és a tanítvány megbízik. Hivatalos vagy informális tanácsot kell kérni valakitől/egy olyan intézménytől, aki ismeri mind a mentee-t, mind a mentort, hogy növelje a bizalmat a találkozási folyamat megfelelőségét illetően. Könnyebb lehet például a célzott mentor-mentorált kapcsolatot egy nemzeti vagy nemzetközi intézmények által finanszírozott projekt keretében létrehozni. Egy, a terület szakértő mentora és egy olyan személy, aki társadalmi vagy intézményi kapcsolatban áll a célcsoportból származó tanítványával, kezdeményezheti ezt a párosítást. A mentor és a tanítvány párosítása általában várhatóan közös szakterületeken alapul (pl. két, az üzleti életben jártas személy). Nem szükséges azonban, hogy mindkét félnek legyen ilyen közös szakterülete. Egy szakértő és a megfelelő területen támogatást igénylő mentee(k) kommunikációs stílusuk és együttműködési munkamoráljuk alapján is összejöhetnek, és ezek a tényezők a potenciális konfliktusok minimalizálásával elősegíthetik egy eredményesebb mentor-mentorált pár/csoport kialakulását.
2. Mivel a mentor a szerepét a szakmai kötelesség részének tekinti, a mentor úgy érezheti, hogy a vonatkozó feladatok/tevékenységek elvégzése után teljesítette a kötelességét. Javasoljuk azonban, hogy a mentoráltal való interakciókra úgy tekintsenek, mint elkötelezettségre, ne pedig kötelességre. Úgy gondolják, hogy a mentorálást elkötelezettségnek tekintve a mentorált és a mentorált közötti kapcsolat javítására is kötelességet vállalnak. Más szóval, személyre szabottabb megközelítést javasolnak, ahol az egész folyamatot olyan kapcsolatnak tekintik, amely a strukturált mentorálási időszakon túl is folytatódhat. Röviden, a mentoroknak nyitottnak kell lenniük arra, hogy a meglévő szociális kapcsolatra építsenek, amely a strukturált szolgálati időszakon túl is folytatódik. Egy ilyen módon megvalósítható folyamat segíthet a partnerség érzésének kialakításában is,

amelyben mindkét fél jól érzi magát a párbeszédekben, ahol kölcsönös tanulás történik. Ezen túlmenően az itt megfogalmazott kötelezettségvállalások nem csak elvont kijelentéseket tartalmaznak a társadalmi kapcsolatok fejlesztésére. A mentornak ugyanis hangsúlyoznia kell, hogy milyen konkrét eredmények/előnyök érhetők el a mentori szolgáltatás során. Ezt követően a kötelezettségvállalásokat prioritások felállításának kell követnie. Ha a vállalások teljesítése során érzékenyen és időben járunk el, az hozzájárulna ahhoz, hogy a mentorált folyamatosan részt vegyen a folyamatban, és úgy érezze, hogy törődnek vele. A sikeres mentorálás csak akkor valósulhat meg, ha a mentorált hajlandó útmutatást és tanácsot kérni a mentortól, és a mentor ugyanilyen kész átgondolt útmutatást és tanácsot adni. Úgy gondolják, hogy egy ilyen megközelítés segít abban, hogy a mentoráltak mélyebb hálát érezzenek a mentorálásért, ami a kollegialitás és a barátság kölcsönös érzéseiben nyilvánulhat meg. Így a szolgáltatási folyamat hatékonyabbá válhat, mivel a mentor-mentorált párost arra ösztönzik, hogy elszámoltathatóak legyenek egymás felé (például kevésbé valószínű, hogy a találkozókat olyan okok miatt mondják le, amelyek mindkettőjüktől származhatnak...)

3. A különböző helyszíneken való elhelyezkedés megszünteti a földrajzi közelség előnyét, amely lehetővé teszi a könnyű elérhetőséget. A távmentori találkozók előtti tervezés és felkészülés kritikus fontosságú, mivel nincs lehetőség arra, hogy beugorjunk és kérdéseket tegyünk fel. A mentori szolgáltatás sikere attól függ, hogy a mentor-mentorált pár szoros kapcsolatot alakít ki és tart fenn - amihez időre van szükség -, és biztosítani kell, hogy a találkozók időpontjai megtervezettek és következetesek legyenek. A mentor-mentorált párosnak ajánlott egy éven keresztül legalább heti 4 órát találkozni. A célok, eredmények és határidők meghatározásához olyan eszközt lehet használni, mint például egy üzleti terv, amely segít az előrehaladás nyomon követésében. Például a terv elkészítése mind a mentee (ha van munkája), mind a mentor számára úgy, hogy az ne essen egybe a munkaidővel, az interjú legelején az egyik fontos szempont, amit figyelembe kell venni. Hasonlóképpen meg kell határozni a rendelkezésre álló időpontokat, és előnyben kell részesíteni, ha a mentee felelős a gyermeke elsődleges gondozásáért. Ez a felkészülési és tervezési folyamat nem lehet csak a mentor kötelessége, és ezt a mentorálnak is ki kell fejeznie. Például a mentori találkozók előtt a felteendő kérdések vagy megvitandó témák átgondolása segíthet abban, hogy az

interakciók eredményesebbek legyenek; ezért a mentornak ösztönöznie kell a mentoráltakat az ilyen kezdeményezésekre. Meg kell azonban jegyezni, hogy a szoros és tervezett napirend hiánya lehetőséget és plusz időt biztosíthat a munka és a magánélet integrációjáról szóló szerves megbeszélésekre, amelyek különböző témákról folytatott értelmes beszélgetéseket eredményeznek. Ezért az előzetes felkészülés mellett nyitottnak kell lenni az üléseken kialakuló természetes beszélgetésekre/csevegésekre. Ennek eredményeképpen egy konkrét célt szolgáló kommunikációs folyamatban a mentorálási ülések/levelezések olyan biztonságos területekké válhatnak, ahol mind a mentee, mind a mentor áttekintheti pszichoszociális (pl. bizalomérzet, jólét, boldogság) fejlődési folyamatait, amelyeket nem szabad figyelmen kívül hagyni.

4. A digitális mentorálás során hatékonyabb lehet a telefonos találkozók helyett a videokonferencia- és telekonferencia-technológiát használni a szociális kötődés és a beszélgetés mindkét résztvevőjének jól összpontosított figyelme érdekében. Ily módon a technológia segíthet áthidalni a mentor és a mentorált közötti földrajzi szakadékot a távmentorálásban. A rendszeres és következetes találkozási időpontok elősegítik a folytonosságot, és az ütemezési technológia lehetővé teszi, hogy a naptárban ismétlődő találkozókat szervezzék (például egy olyan online naptáralkalmazás segítségével, amelyet csak a mentee és a mentor láthat közösen). Fontos azonban figyelni a különböző időzónákra, és a naptártervezést ennek megfelelően módosítani. Az interakcióban részt vevő személy látása lehetővé teszi az arcjelzések felismerését és a testbeszéd olvasását a személyes találkozóhoz hasonló módon. Az ilyen interjúkörnyezetek korlátozzák a multitasking-törekvéseket is, például a válasz e-mailek küldését egy másik személynek (pl. egy másik mentee) az ülés alatt. Ha azonban lehetőség van rá, a szociális kötődést támogatná, ha a mentee-mentor páros számára lehetőséget biztosítanánk a személyes találkozásra. Ebben a tekintetben előnyös lenne a személyes találkozás lehetőségének megteremtése (ha lehetséges) meghívott látogatások vagy rendezvények során.

6.4. A személyes adatok védelmének fontossága

A mentorprogramba mentorként bevont személyek személyes adatait a képzési és tanácsadási tevékenységek keretében gyűjtik. Személyes adatnak tekinthető minden olyan

információ, amely azonosítja az egyént. Az olyan demográfiai információk, mint az egyén neve, kora, neme, iskolai végzettsége, foglalkozása, lakcíme, egészségi állapota és családi állapota a személyes adatok kategóriájába tartoznak, valamint a technológia fejlődése révén olyan információk is, mint a közösségi média fiókok és e-mail címek. A személyes adatok meghatározásainak vizsgálatakor a leírások a különböző tevékenységek/célok tekintetében tágak lehetnek; nincs pontosan behatárolva, hogy milyen típusú információk használhatók fel a személyes adatok körén belül. Emiatt a mentorprogram céljának megfelelően meg kell húzni a határokat arra vonatkozóan, hogy milyen személyes adatokat gyűjtenek és dolgoznak fel. Az összegyűjtendő adatok korlátozása megkönnyíti a mentorok számára az adatfeldolgozást, a mentorált titoktartásának védelmét, valamint a személyes adatok tárolását és megsemmisítését.

A mentorok hozzáférnek a mentoráltak személyes adataihoz, hogy megfelelő képzési tevékenységeket szervezhessenek az általuk vezetett mentoráltak számára. A mentoroknak tájékoztatniuk kell a mentoráltjaikat arról, hogy személyes adataikat hogyan dolgozzák fel. A személyes adatok védelméről és feldolgozásáról szóló tájékoztatás növeli a mentor és az intézmény iránti bizalmat. A mentor és a mentorált közötti bizalmas kapcsolat hozzájárul a mentorprogram hatékonyságának növeléséhez. A mentor a következő okokból gyűjti és használja a mentoráltak személyes adatait;

- **Nyilvántartás vezetése a törvényt követő tanítványokról:** A tanítványokról nyilvántartást vezetni mind a tanácsadási tevékenységek tervezése, mind a tanítványok rendszeres nyomon követése során előnyös.
- **A mentori tevékenység keretében végzett képzések és tevékenységek irányítása:** A szervezendő eseményeket a mentoráltak demográfiai jellemzőinek megfelelően kell megtervezni. Így biztosítható, hogy minden egyes mentee a legjobb szolgáltatást kapja, mivel az igényeinek megfelelően irányítják. Például a mentoráltakat távmentori szolgáltatásokra lehet irányítani olyan helyzetekben, amelyek korlátozzák a mentorált esélyét a személyes mentorálásra, például ha a mentorálnak teljes munkaidős állása van, vagy ha gyermekéről kell gondoskodnia. Ebben a tekintetben a mentor számára fontos a személyes adatokhoz való hozzáférés.
- **A mentorált tanítványok fejlődésének nyomon követése:** A mentor a mentoráltak fejlődésének nyomon követése érdekében a mentor a személyes adatok körében a mentoráltakkal kapcsolatos tanácsadási szolgáltatásokkal kapcsolatos tesztek

alkalmazhat, és értékelést készíthet. Az értékelés eredményeként a mentee teljesítményétől függően javítási kísérleteket lehet tenni.

A mentorálási tevékenységekben részt vevő hallgatók nyomon követése, a hallgatóknak nyújtott képzés és útmutatás tervezésének irányítása, valamint a hallgatók fejlődésének nyomon követése érdekében gyűjtött személyes adatokat bizonyos szabályok szerint kezelik és tárolják. A mentor az általa gyűjtött személyes adatokat az alábbi elvek szerint értékeli;

- A mentor a személyes adatok naprakészen tartásával eleget tesz az adatvédelmi kötelezettségeknek. Ha például egy korábban munkanélküli mentorált teljes munkaidőben kezd dolgozni, a munkahelyi státusz frissítése elengedhetetlen, hogy a mentori szolgáltatás ne szakadjon meg. Ebben az esetben a mentorált a személyes mentorálásról távmentorálásra válthat.
- A mentor a személyes adatokat az adatvédelmi irányelvekkel összhangban tárolja. A mentor által a mentoráltról kapott személyes adatok, valamint a mentor és a mentorált között a tanácsadási szolgáltatások során folytatott beszélgetések bizalmasak, és a mentorált engedélye nélkül nem oszthatók meg és nem dolgozhatók fel. A titoktartás révén a mentor és a mentorált közötti bizalmi kapcsolat kialakításával maximális hatékonyság érhető el a nyújtott szolgáltatásokból.
- A mentor nem gyűjt a szükségesnél több személyes adatot. Így elkerülhető az adatok zsúfoltsága, és a bizalmi kapcsolat nem sérül azáltal, hogy nem avatkozik bele túlságosan a mentee magánéletébe.
- A Mentor védi a személyes adatokat az elvesztés, a visszaélés és a jogosulatlan hozzáférés ellen. Minden egyes mentorált személyes adataihoz csak azok férhetnek hozzá, akik jogosultak az adatok biztonságos virtuális vagy fizikai környezetben történő feldolgozására.
- A mentor gondoskodik arról, hogy a személyes adatok védelme érdekében megfelelő technikai intézkedéseket tegyenek. Az adatok védelmét szolgáló virtuális vagy fizikai környezet biztonsági intézkedéseit különböző eszközökkel biztosítják.
- A mentor a személyes adatokat a meghatározott időszak végén megsemmisíti. A mentoráltak adatait a mentori szolgáltatás befejezése után egy bizonyos ideig megőrzik, és az időszak végén a szabályok szerint megsemmisítik. Így a mentoráltak adatai biztonságban maradnak.

Míg a mentorok személyes adatokat gyűjtenek és dolgoznak fel a programtervezés segítése érdekében, a tanítványoknak is van beleszólásuk az általuk megadott személyes adatokba. A mentoráltaknak számos joguk van a mentorprogramon belüli adataik védelmét illetően. A tanítványok jogai a következők:

- Megtudhatja, hogy a személyes adatokat feldolgozzák-e vagy sem.
- Megtudhatja az adatok feldolgozásának célját és azt, hogy milyen adatokat használnak fel.
- A személyes adatok hiányos vagy helytelen feldolgozása esetén kérheti azok helyesbítését. A szolgáltatás minősége és folyamatossága jobban biztosított a naprakész adatok révén.
- Kérheti a személyes adatok törlését vagy megsemmisítését.
- A személyes adatok feldolgozásához való hozzájárulását a programfolyamat során bármikor megszüntetheti. A mentee-nek joga van leállítani az adataihoz való hozzáférést, ha nem érzi jól magát.
- Megismerheti azokat a harmadik feleket, akiknek a személyes adatokat belföldön vagy külföldön továbbítják.

Ebben az összefüggésben a mentoroknak tudniuk kell, hogy mik a mentoráltak személyes adatai, miért gyűjtik őket, és hogyan kell védeniük. A mentoráltaknak is van beleszólásuk az összegyűjtött személyes adatokba. Nagyon fontos, hogy a mentorok válaszoljanak ezekre a kérdésekre, és segítsék a mentee-eket abban, hogy hozzáférjenek a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges jogaikhoz, és tájékozott beleegyezést kapjanak azokban az esetekben, amikor tájékoztatást szeretnének kapni arról, hogyan használják és védik az adataikat, és kikkel osztják meg azokat.

6.5. Hivatkozások

Duff, C. (2000). Online mentoring. *Educational Leadership*, 58(2), 49-52.

Gower, S., Jeemi, Z., Forbes, D., Kebble, P., & Dantas, J. A. (2022). Peer Mentoring Programs for Culturally and Linguistically Diverse Refugee and Migrant Women: An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 1-18.

Single, P. B., & Muller, C. B. (2001). When Email and Mentoring Unite: The Implementation of creating mentoring and coaching program. L.K. Stromei (Ed), *Creating mentoring and coaching programs* içinde (ss. 107-122). ASTD Press.

6.6. Kvíz

1. Az alábbiak közül melyik a mentori szolgáltatás egyik típusa?

- a. Csoportos mentorálás
- b. Egyéni mentorálás
- c. Távmentorálás
- d. Minden

2. Az alábbiak közül melyik a távmentori szolgáltatás egyik típusa?

- a. E-mentorálás
- b. Szinkron
- c. Telementorálás
- d. Digitális mentorálás

3. Az alábbiak közül melyik igaz az aszinkron mentorálási folyamatra?

- a. Ez egy olyan folyamat, amelyből hiányzik a közvetlen affektív viselkedésből (pl. arc kifejezés) származó visszajelzés.
- b. A mentor és a mentee közötti kommunikáció nem szinkron.
- c. A mentornak és a mentee-nek nagyobb önfegyelemre lehet szüksége ahhoz, hogy időben kövessék a folyamatot.
- d. Minden

4. Az alábbiak közül melyeket kell figyelembe venni a távmentori szolgáltatási folyamat során a tartalom előkészítése során?

- a. Meg kell határozni, hogy mely egyéneknek van szükségük mentorálásra.
- b. A célcsoportot a demográfiai jellemzők tekintetében a lehető legkonkrétabban kell meghatározni.

c. Meg kell határozni a mentorálási szolgáltatás célját.

d. Minden

5. Az alábbiak közül melyik lehet az egyik cél, amelyet figyelembe kell venni a távmentori szolgáltatás tartalmi előkészítése során?

a. A célcsoport írni-olvasni tudásának növelése

b. A célcsoport szociális készségeinek fejlesztése

c. A célcsoport tájékoztatása az üzleti életben szükséges készségekről és a lehetséges karrierlehetőségekről.

d. Minden

6. Az alábbiak közül melyik nem tartozik azok közé a kérdések közé, amelyeket figyelembe kell venni a távmentori szolgáltatás tartalmi előkészítése során?

a. Legyen reális a tartalom előkészítése során

b. A tervezett és következő találkozói ütemterv kialakítása másodlagos kérdés kell, hogy legyen.

c. A résztvevők titoktartását és magánéletét meg kell védeni.

d. Attól függően, hogy a távmentorálás aszinkron vagy szinkron történik-e, különböző stratégiákat lehet követni.

7. Az alábbiak közül melyik fontos szempont a digitális mentori szolgáltatások nyújtásakor?

a. A potenciális mentor-mentorált pár összehozása

b. Kölsönös elkötelezettség és nyomon követés

c. Tartalmas interakciók

d. Minden

8. Az alábbi állítások közül melyik helytelen a digitális mentori szolgáltatás nyújtásának folyamatával kapcsolatban?

a. A mentornak a feladatok/tevékenységek elvégzése után úgy kell éreznie, hogy teljesítette kötelezettségét.

b. A mentornak inkább elkötelezettségnek, mint kötelezettségnek kell tekintenie a mentoráltal való interakcióját.

c. A mentoroknak nyitottnak kell lenniük arra, hogy a mentoráltal meglévő társas kapcsolatukat a szolgálaton túl is folytassák.

d. Minden

9. Az alábbiak közül melyik a helyes állítás a digitális mentori szolgáltatás nyújtásának folyamatáról?

- a. A telefonos megbeszélések helyett hatékonyabb lehet a videokonferencia-technológia használata.
- b. Fontos figyelni a különböző időzónákra és az időeltolódásnak megfelelően módosítani a naptári eseményeket.
- c. Egy olyan eszköz, mint például az üzleti terv, felhasználható a célok, eredmények és határidők meghatározására, amely segít nyomon követni az előrehaladást.
- d. Minden

10. Az alábbi állítások közül melyik hamis?

- a. A mentoráltak személyes adatainak gyűjtése a mentori szolgáltatások keretében történik.
- b. Személyes adatnak minősül minden olyan információ, amely azonosítja az egyént.
- c. Az olyan információk, mint a közösségi média fiókok, e-mail címek nem minősülnek személyes adatnak.
- d. Egyik sem

11. Melyik igaz az alábbiak közül?

- a. A mentor a személyes adatok naprakészen tartásával eleget tesz az adatvédelmi kötelezettségeknek.
- b. A mentor nem gyűjt túlzottan sok személyes adatot
- c. A mentor megvédi a személyes adatokat az elvesztéstől, a visszaéléstől és a jogosulatlan hozzáféréstől.
- d. Minden

12. Melyik hamis az alábbiak közül?

- a. A Mentee nem tudja meg, hogy személyes adatait feldolgozzák-e vagy sem.
- b. A személyes adatok hiányos vagy helytelen feldolgozása esetén a mentee kérheti azok helyesbítését.
- c. A hallgatók kérhetik személyes adataik törlését vagy megsemmisítését.
- d. A hallgatók a program során bármikor megszüntethetik a személyes adataik feldolgozásához való hozzájárulásukat.

6.7. 6. melléklet - Kvízválaszok

Kérdések	Válaszok
----------	----------

Kérdés 1	d
Kérdés 2	b
Kérdés 3	d
Kérdés 4	d
Kérdés 5	d
Kérdés 6	b
Kérdés 7	d
Kérdés 8	a
Kérdés 9	d
Kérdés 10	c
Kérdés 11	d
Kérdés 12	a



Mentori program szakemberek számára a bevándorló nők integrációjának támogatására vegyes tanulás formájában

6. MODUL

Távoktatási mentori szolgáltatások

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Átfogó Képzési Modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalmi és a munka világában

COMO-TRAIN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

6. Távoktatási mentori szolgáltatások.....	3
6.1. A távmentori szolgáltatások típusai.....	3
6.2. Hogyan készítsünk digitális tartalmat mentoráláshoz/felkészítéshez.....	4
6.3. Hogyan nyújtsunk digitális mentori szolgáltatásokat.....	5
6.4. A személyes adatok védelmének jelentősége.....	6

6. Távoktatási mentori szolgáltatások

6.1. A távmentori szolgáltatások típusai

Tevékenység 6.1.	
MODUL	Távoktatási mentori szolgáltatások
Téma	A távmentori szolgáltatások típusai
Tevékenység címe	Távoktatási mentorszolgálat alapjai
Pedagógiai cél	A távmentori szolgáltatások típusainak megismerése
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	60 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő (beleértve egy tapasztalt mentort is)
Módszer	Prezentáció
Eszközök	Egy telefon vagy számítógép (minden résztvevő használhatja telefonját vagy számítógépét)
A tevékenység leírása	
<p>Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy megértse a távmentori szolgáltatások típusai és a hagyományos mentori szolgáltatások közötti különbséget. Ezen túlmenően az a cél, hogy a távmentori szolgáltatásokon belül a résztvevők felismerjék a megkülönböztetést. A tervek szerint legalább három éves szakmai mentori tapasztalattal rendelkező szakértő fogja vezetni a megvalósítás folyamatát. Ezen a ponton a tapasztalt mentor rövid pályázatokon keresztül hangsúlyozza a mentori szolgáltatások típusai közötti különbséget.</p>	

A kétféle módon, szinkron és aszinkron módon megvalósítható távmentorszolgáltatás kapcsán a tapasztalt mentor először szinkron kapcsolatot létesít a résztvevőkkel (résztvevőnként öt perc). Miután a résztvevők levelezőlistája meg van osztva a mentorral, minden résztvevőnek elküldjük a Zoom linket. A mentorral való ötperces megbeszéléseken egy nagyon rövid tájékoztatót tartanak a szakembereknek a távmentori szolgáltatásokról (ha nagyobb a résztvevői csoport, az ötperces megbeszélések 4-5 fős csoportokban is történhetnek). Az elsődleges cél itt az online/szinkron és az aszinkron kommunikáció közötti különbség feltárása, nem pedig a tartalom.

A második lépésben minden résztvevőt megkérünk, hogy küldjön egy e-mailt a mentornak. Ezt a szinkron értekezlet végén közöljük a résztvevőkkel. Ebben az e-mailben a résztvevőknek legalább két kérdést kell feltenniük a távmentori szolgáltatásokkal kapcsolatban. Azt írják, hogy ezeket a kérdéseket legkésőbb három napon belül visszaküldik, és megkérik őket, hogy nézzék meg az e-maileiket.

A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege

1. Nyissa meg a mentornak küldött e-mail címét.
2. Jelentkezzen be a Önnek küldött Zoom hivatkozásra, és várja meg, amíg a mentor elvezeti Önt a tárgyalóterembe.
3. Az interjú végén küldj el legalább két kérdést az Önnel megosztott mentor e-mail címére.
4. Rendszeresen ellenőrizze e-mailjeit, hogy legkésőbb három napon belül megérkezzen-e a válasz, és ugyanerre az e-mailre válaszoljon úgy, hogy megköszöni a mentornak, hogy visszajelzést adott arról, hogy az e-mailt megkapta.

Összefoglaló

A fent említett alkalmazás révén az a cél, hogy a szakemberek képet kapjanak a szinkron és aszinkron módon is megvalósítható mentori szolgáltatásról. Ezen a ponton a fő hangsúly az interjú formáján/a távmentori szolgáltatás típusán van, nem pedig az interjú tartalmán.

6.2. Hogyan készítsünk digitális tartalmat mentoráláshoz/felkészítéshez

Tevékenység 6.2.	
MODUL	Távoktatási mentori szolgáltatások
Téma	Hogyan készítsünk digitális tartalmat mentoráláshoz/felkészítéshez
Tevékenység címe	Digitális tartalom előkészítése mentorálásra
Pedagógiai cél	A digitális tartalom elkészítésének fő szempontjainak megértése
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	30 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő

Módszer	Egyéni jelentkezés
Eszközök	Ceruza és papír
A tevékenység leírása	
<p>Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy megvalósítsa azokat a főbb pontokat, amelyekre a távmentori szolgáltatásokat nyújtó személyeknek figyelniük kell a digitális tartalom készítése során. Mivel a távmentori szolgáltatások célja a mentorálttal való megbízható és pozitív kapcsolat kialakítása, a személyes mentoráláshoz is elengedhetetlen a szolgáltatás tartalmának elkészítése. A jól irányított program javítja a pontosságot és a hatékonyságot, megbízhatóságot biztosít, és lehetővé teszi az előrehaladás mérését és a fejlesztésre szoruló területek hatékony azonosítását.</p>	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Először is határozza meg, hogy a mentorált személyek melyik népcsoportból (pl. migráns nők) származnak. Ez az elhatározás segít abban, hogy megismerje a konzultálandó csoport lehetőségeit az online tartalom eléréséhez, és meghatározza, hogy a téma mennyire lesz részletes. 2. Mielőtt elkezdené a személyes találkozókat, határozza meg, mely témákat támogathatja mentorként, és sorolja fel ezeket a kérdéseket a mentoráltkak az első találkozón. Például támogatják-e majd a migráns nők karrierfejlesztését, hogy lehetővé tegyék számukra az üzleti életben való részvételt? Vagy csak a mindennapi életük során tapasztalt társadalmi problémákról készítenek interjút? 3. Az első találkozás alkalmával határozza meg, hogy a mentorált milyen szolgáltatást vár el Öntől, majd döntse el, hogy ezek az elvárások mennyiben egyeznek azzal, amit Ön vállalt. Például jelentkezett-e a mentorált mentorszolgáltatásra karrierfejlesztés céljából? Milyen szolgáltatásokat tud nyújtani a mentoráltkak mentorként a karrierfejlesztés szempontjából? 4. Hozzon létre digitális tartalmat az online platformokon, amelyekhez a mentorált hozzáférhet az Ön által meghatározott témákon belül úgy, hogy az a legjobban kifejezze a mentorált. A digitális tartalom előkészítési folyamatát (ha lehetséges) módosíthatja vállalásainak és a mentorált elvárásainak megfelelően. 	
Összefoglaló	
<p>Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy begyakorolja azokat az alapvető kérdéseket, amelyekre a mentori szolgáltatásokat nyújtó szakembereknek figyelniük kell a digitális tartalom készítése során. A digitális felkészülési folyamat ilyen alapvető tervezése nagy jelentőséggel bír, különösen a mentorálttal való első találkozás minőségére szempontjából.</p>	

6.3. Hogyan nyújtsunk digitális mentori szolgáltatásokat

Tevékenység 6.3.	
MODUL	Távoktatási mentori szolgáltatások
Téma	Hogyan nyújtsunk digitális mentori szolgáltatásokat
Tevékenység címe	Digitális mentori szolgáltatások nyújtása
Pedagógiai cél	A mentorált úgy érzi, hogy gondoskodnak róla, miközben digitális mentori szolgáltatást nyújt
Célcsoport	Szakemberek

Időtartam (perc)	15 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő
Módszer	Egyéni jelentkezés
Eszközök	Egy telefon vagy számítógép (minden résztvevő használhatja telefonját vagy számítógépét)
A tevékenység leírása	
Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy emlékeztessen néhány fontos pontra a távmentori szolgáltatások nyújtásának módjáról.	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<ol style="list-style-type: none"> 1. A digitális tartalom készítése során jegyezze fel, hogy milyen gyakran, milyen időközönként (napok és órák formájában), és mennyi időre tervez interjút, és ezt az információt az első találkozáskor ossza meg a mentorálttal. Próbálja meg meghatározni a legmegfelelőbb közös időzónát. Például, ha a mentorált nő, próbáljon meg beállítani egy órarendet, figyelembe véve a gyermeket vagy a munkaidőt, ha van ilyen. 2. Határozzon meg reális ülésterveket, ügyelve a tervszerűsége és a következetessége, miközben meghatározza az időintervallumokat és az ülések gyakoriságát. Fókuszáljon az értekezlet következetességére/folytonosságára a gyakoriság helyett. 3. Minden értekezlet végén állítsa be a találkozó időpontját úgy, hogy csak Ön és a mentorált férhessen hozzá egy online naptáralkalmazáson (pl. Google Calendar) keresztül. 	
Összefoglaló	
Ezzel a tevékenységgel arra szeretnénk felhívni a mentorokat, hogy emlékeztessenek néhány fontos szempontokra, amelyeket figyelembe kell venni a digitális környezetben történő szolgáltatásnyújtás során. Az előrejelzések szerint a fent említett gyakorlat azt is érezteti majd a mentoráltakkal, hogy gondoskodnak róluk, és következetesebben tartják be a közelgő találkozási időpontokat.	

6.4. A személyes adatok védelmének jelentősége

Tevékenység 6.4.	
MODUL	Távoktatási mentori szolgáltatások
Téma	A személyes adatok védelmének jelentősége
Tevékenység címe	Mit takarnak a személyes adatok és miért fontosak?
Pedagógiai cél	A mentori szolgáltatások keretében gyűjtött személyes adatok védelmének fontosságának megértése
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	15 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő
Módszer	Csoportmunka

Eszközök	Ceruza, papír
A tevékenység leírása	
<p>E tevékenység célja annak megvalósítása, hogy a mentoráltaktól a mentorprogram keretében gyűjtött személyes adatokat hogyan kell feldolgozni, tárolni és megsemmisíteni a mentorált magánéletének védelme érdekében. A mentorok hozzáférhetnek mentoráltjuk személyes adataihoz, hogy megfelelő képzési tevékenységeket szervezzenek az általuk irányított mentoráltaknak. A mentoroknak tájékoztatniuk kell mentoráltjaikat személyes adataik feldolgozásáról. A személyes adatok védelmével és feldolgozásával kapcsolatos információk növelik a mentor és az intézmény iránti bizalmat. A mentor és a mentorált közötti bizalmas kapcsolat segít növelni a mentori program hatékonyságát.</p>	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<ol style="list-style-type: none"> 1. A mentori tevékenység keretében a mentoráltaktól kért személyes adatok meghatározása és papíralapú feljegyzések elkészítése. Ezután azonosítsa és írja le azokat a személyes adatokat, amelyeket nem szükséges a program keretében gyűjteni. Beszéljétek meg a csoporton belül, hogy miért szükségesek vagy sem az azonosított személyes adatok. 2. Vegye figyelembe, hogy a mentoroknak milyen kötelezettségei vannak az adatvédelmi szabállyal összefüggésben, és beszéljék meg a csoporton belül, hogy miért fontosak ezek a kötelezettségek. 3. Írja fel a papírra, hogy a mentoráltaknak milyen jogai vannak az általuk bejelentett személyes adatok védelmével kapcsolatban. Beszéljétek meg a csoportban, miért fontosak ezek a jogok. 	
Összefoglaló	
<p>Ezen a tevékenységen keresztül a mentorok megismétlik az információkat a mentoráltak adatairól, arról, hogy miért gyűjtik azokat, és hogyan kell védeni azokat. A mentorok megértik a személyes adatok védelmével kapcsolatos kötelezettségeik fontosságát, és képesek lesznek az adatok feldolgozására, védelmére és tárolására az ennek megfelelően meghatározott szabályok szerint. Amikor a mentoráltak információt szeretnének kapni adataik védelméről, a mentorok tudatában vannak annak, hogy segítsenek a mentoráltaknak válaszolni kérdéseikre és hozzáférni jogaikhoz.</p>	