



Mentorský program pre odborníkov na podporu integrácie
príslušovalkyň formou kombinovaného vzdelávania

MODUL 6

Mentorské služby na diaľku

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Komplexný model odbornej prípravy na podporu procesu integrácie, vytvorenie inkluzívneho prostredia a príležitostí pre príslušovalkyne v oblasti spoločenského a pracovného života

COMO-TRAIN



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

Obsah

6. Mentorské služby na diaľku.....	3
6.1. Typy mentorských služieb na diaľku.....	3
6.2. Ako vytvoriť digitálny obsah pre mentoring/prípravu.....	5
6.3. Ako poskytovať služby digitálneho mentoringu.....	7
6.4. Význam ochrany osobných údajov.....	9
6.5. Literatúra.....	12
6.6. Test.....	13
6.7. Príloha 6 - Odpovede na otázky.....	16

6. Mentorské služby na diaľku

6.1. Typy mentorských služieb na diaľku

Mentoring je proces, v ktorom sa prezentujú rôzne stratégie, ktoré pomáhajú ľuďom uspieť a ponúkajú príležitosti na profesionálny rozvoj, najmä znevýhodneným skupinám (napr. nezamestnaným, mladým ľuďom a prisťahovalcom). Tí, ktorí majú kvalifikáciu mentora, by mohli jednotlivcom pomôcť dodať sebadôveru, prístup k cenným zdrojom a zručnostiam, ktoré potrebujú na to, aby dosiahli svoj potenciál. Napríklad sa navrhlo, že mentorská služba môže uľahčiť integráciu tým, že sociálne posilní prisťahovalkyne zvýšením vnímanej sociálnej podpory a sebadôvery (Gover a kol., 2022). Mentorské služby, ktoré prispievajú k sociálnemu rozvoju jednotlivcov, možno vykonávať tromi rôznymi spôsobmi. Individuálny mentoring (1), skupinový mentoring (2) a služby mentoringu na diaľku (3). Prvý a druhý typ mentorských služieb sú častejšie známe ako tradičné mentorské služby a sú stručne opísané nižšie;

1. Individuálny mentoring: Mentor a mentee sa stretávajú v rámci konkrétneho programu/projektu alebo samostatne. Dvojica mentorovaný-mentor sa zúčastňuje na pláne vytvorenom formálnym mentoringovým programom/projektom alebo v rámci štruktúry, kde si spoločne určujú čas a program.
2. Skupinový mentoring: Vzťahuje sa na proces, v ktorom sa jeden mentor stretáva so skupinou mentorovaných. Mentor je zodpovedný za to, ako bude rovnaký proces prebiehať pre každého jednotlivca, jeho rýchlosť a smerovanie aktivít, pričom sa berie do úvahy sociálne zázemie všetkých jednotlivcov v skupine.
3. Služby mentoringu na diaľku: Podobne ako prvý a druhý typ mentorských služieb sa vzťahuje na mentorský proces, v ktorom sa skupina mentorovaných/mentorovaný a mentor nachádzajú na rôznych miestach. Môže sa nazývať aj "virtuálny" mentoring, "telementoring" alebo "e-mentoring". Táto časť sa viac zameriava na služby mentoringu na diaľku.

Ako sme stručne zhrnuli v prvom a druhom type mentorských služieb, tradičné mentorské služby sa poskytujú, keď sa mentor a mentorovaný fyzicky stretávajú a komunikujú tvárou v tvár. V dnešnom svete to už nie je nevyhnutnosťou. Najmä počas pandémie COVID-19 prijaté rozhodnutia o kuratele, ktoré obmedzili komunikáciu tvárou v

tvár, preniesli formu medziľudskej komunikácie do digitálneho prostredia a nastal rýchly proces adaptácie aj u tých, ktorí sa s týmto typom komunikácie nikdy nestretli. S technologickým pokrokom a nevyhnutným nárastom adaptácie ľudí na tieto technológie sa objavili nové možnosti mentorských služieb a potreba koordinovať program simultánnych/osobných stretnutí pre takéto služby zanikla (Duff, 2000). E-mentoring, ktorý sa vzťahuje na mentorský vzťah uskutočňovaný pomocou technológií namiesto osobného stretnutia, definovali Single a Muller (2001) takto:

"vzťah, ktorý je nadviazaný medzi skúsenejším jednotlivcom (mentorom) a menej kvalifikovaným alebo skúseným jednotlivcom (chránenom), predovšetkým pomocou elektronickej komunikácie, a ktorého cieľom je rozvíjať a zvyšovať zručnosti, vedomosti, sebadôveru a kultúrne porozumenie chránenca, aby mu pomohol uspieť, a zároveň pomáhať v rozvoji mentorovi". (s.108)

Vzhľadom na vyššie uvedenú definíciu je možné povedať, že služby mentoringu na diaľku sa môžu realizovať v dvoch rôznych typoch, t. j. synchrónne (1) a asynchrónne (2):

1. Pri synchrónnom online mentoringu komunikujú mentorovaný a mentor súčasne. Pri tomto type komunikácie je potrebný softvér, ktorý umožňuje používať hlasové, textové a video služby pre technológie, ktoré umožnia komunikáciu na diaľku. Napríklad dvojica mentor - mentorovaný, ktorá sa nachádza na rôznych miestach, kde je časový rozdiel, môže naplánovať online stretnutie, ktoré je vhodné pre obe strany, a stretnúť sa súčasne prostredníctvom softvéru na videochat (napr. Zoom, Skype). Keďže pri tomto type služby mentoringu na diaľku je komunikácia okamžitá, spätná väzba mentora, usmernenie a návrhy pre mentorovaného sú okamžité. Tok reči je prirodzenejší; to umožňuje obom stranám komunikovať voľne a nepretržite, najmä ak sa rozhovor týka rôznych tém alebo je potrebné dodatočné objasnenie. Mentori a mentorovaní však môžu mať veľmi variabilné rozvrhy; nájsť spoločné a konzistentné časy stretnutí môže byť ťažké. Okrem toho môže byť obmedzený prístup k technologickým možnostiam alebo rozdiely v preferenciách. Prístup k technologickým možnostiam môže byť obmedzený alebo môžu existovať rozdiely v preferenciách. Zatiaľ čo jedna zo strán uprednostňuje používanie jednej z elektronických platforiem, druhá strana môže predložiť iný návrh. Okrem toho mnohé telekomunikačné technológie sú kompatibilné len s určitými zariadeniami, takže nájdenie spoločného prostriedku na nadviazanie spojenia môže trvať dlhšie. Mentor a mentorovaný môžu žiť na miestach, kde je značný časový rozdiel (napríklad časový rozdiel v Turecku je

osem hodín pred Spojenými štátmi). Z tohto dôvodu je potrebné nielen nájsť spoločný čas stretnutia, ale aj jasne chápať koncept rozdielneho časového pásma.

2. Technológia sa využíva aj v procese online asynchrónneho mentoringu. Komunikácia medzi mentorom a mentorovaným však v tomto procese nie je simultánna. Príkladom tohto typu komunikácie sú e-maily a online diskusné platformy. Osoba, ktorá píše správu (mentor alebo mentorovaný), by mala počkať, kým príjemca správu dostane, a potom na ňu odpovedať. Pri tomto type mentorských služieb komunikácia neprebíha v reálnom čase, takže potreba plánovať čas spoločných stretnutí sa stáva zbytočnou. Väčšina technológií používaných v asynchrónnej komunikácii sa vyznačuje automatickým nahrávaním (napr. hlasové správy, e-maily, online diskusné fóra). Mentori a mentorovaní v rôznych časových pásmach majú flexibilitu pri zostavovaní správ a odpovedaní na ne. Keďže v tomto type služby mentoringu na diaľku sa konverzácie často nahrávajú, obe strany sa môžu k správam vrátiť a pozorne si ich znovu prečítať. Keďže však nemožno dosiahnuť vzájomnú interakciu súčasne, môže vzniknúť vzťah mentor - mentorovaný, ktorému chýba spätná väzba získaná prostredníctvom okamžitého afektívneho správania (napr. vyjadrenie empatie vo výraze tváre), čo vedie k oneskorenej alebo menšej intimite. Aj v prípadoch, keď nedochádza k vzájomnej interakcii, komunikácia nemusí prebiehať prirodzeným spôsobom. V dôsledku toho sa otázky, ktoré je potrebné riešiť v prirodzenom toku interakcie, môžu prejsť povrchno. Keďže v procese asynchrónneho mentoringu neexistuje prísny harmonogram stretnutí, mentor a mentorovaný môžu potrebovať viac sebadisciplíny, aby proces sledovali včas.

6.2. Ako vytvoriť digitálny obsah pre mentoring/prípravu

Keďže cieľom služieb mentoringu na diaľku je nadviazať spoľahlivý a pozitívny vzťah s mentorovaným, je rovnako ako pri mentoringu tvárou v tvár dôležité, ako je pripravený obsah tejto služby. Pri príprave digitálneho obsahu by sa malo určiť, pre akú potrebu vznikol cielený mentoringový program. Dobre riadený program zvyšuje presnosť a efektívnosť, poskytuje spoľahlivosť a umožňuje merať pokrok a účinne identifikovať oblasti, v ktorých je potrebné zlepšenie. Fáza plánovania a prípravy digitálneho obsahu vám umožňuje vytvoriť plán, ako budete riadiť, realizovať a vyhodnocovať mentoringový program. Netreba zabúdať, že plány sa môžu v nasledujúcich fázach meniť podľa podmienok a skúseností. Ak napríklad spolupracujete s inou agentúrou alebo skupinou, mnohé rozhodnutia prijaté v tejto fáze by

boli ovplyvnené, pretože by sa mohla zvýšiť pravdepodobnosť zmien v dôsledku odlišných názorov a spätnej väzby počas procesu prípravy.

V rámci cieľov stanovených počas procesu prípravy obsahu by sa malo určiť, z ktorej populácie (napr. prisťahovalci) jednotlivci potrebujú mentoring v súlade s týmito cieľmi. Určená populácia by mala byť čo najpresnejšie definovaná, pokiaľ ide o demografické charakteristiky (napr. pohlavie a vek) (napr. mladé ženy a ženy v strednom veku z radov migrantov). Ďalšou prioritnou otázkou pri príprave digitálneho obsahu je určenie cieľov mentoringového programu (napr. socializácia, kariérny rozvoj, akademická podpora). Je vaším cieľom zvýšiť mieru gramotnosti cieľovej skupiny alebo ju akademicky rozvíjať? Alebo chcete cieľovej skupine pomôcť budovať jej sociálne zručnosti a vzťahy s ostatnými? Alebo sa zameriavate na pomoc pri získavaní informácií o podnikaní, potenciálnych kariérnych cestách a zručnostiach, ktoré budú potrebovať na dosiahnutie úspechu? Potom by sa mali určiť ľudia/odborníci, ktorí môžu poskytnúť mentoring na dosiahnutie stanovených cieľov. Obsah by sa teda mal pripraviť podľa predpokladaných výstupov pre mentorov, mentorovaných a (ak existujú) organizácie, ktoré proces sponzorujú. Na začiatku by sa malo rozhodnúť, kedy, ako často a ako dlho budú prebiehať rozhovory o týchto obsahoch.

Keďže pri dištančnom mentoringu chýba komunikácia tvárou v tvár, môže byť ťažšie vytvoriť silné sociálne vzťahy ako pri mentoringu jeden na jedného. Preto by vzhľadom na takéto ťažkosti v procese prípravy digitálneho obsahu malo byť to, čo sa dá dosiahnuť, realistické. Primárne sa možno zamerať napríklad na dosiahnutie minimálnych cieľov, ako je vytvorenie plánovaného a uceleného harmonogramu stretnutí. Je potrebné chrániť dôvernosť a súkromie účastníkov (podrobnejšie sa o tom bude hovoriť v časti 6.4.). Je potrebné rozhodnúť o frekvencii stretávania sa v rámci synchronného stretnutia (napr. jedna hodina, tri dni v týždni) alebo asynchronnej komunikácie (napr. aspoň raz týždenne na výmenu pošty na rozvoj silnejších sociálnych väzieb). V procese asynchronného mentoringu, ktorý si vyžaduje komunikáciu prostredníctvom písania (napr. e-mailom), by sa mal klásť dôraz na štruktúrované aktivity, ktoré môžu mentorovaných otvoriť a povzbudiť ich, aby viac písali. Podobne aj v prípadoch, keď sa konajú synchronizované online stretnutia, by malo existovať riadenie procesu, ktoré uľahčí menteeovi vyjadrovať sa viac verbálne v čase určenom pre dvojicu mentor - menovaný.

6.3. Ako poskytovať mentorské služby na diaľku

Spôsob poskytovania tejto služby je rovnako dôležitý ako proces prípravy digitálneho obsahu vášho mentorského programu. Dôležité otázky, ktoré treba v tomto procese zvážiť, možno rozobrať v nasledujúcich štyroch okruhoch: 1) spojenie potenciálneho páru mentor - mentor; 2) vzájomný záväzok a následné opatrenia; 3) účelné interakcie a 4) osobné stretnutia prostredníctvom technológie alebo, ak je to možné, príležitostne.

1. Po prvé, je potrebné uľahčiť proces stretnutia prostredníctvom "garanta" (osoby alebo inštitúcie), ktorému mentor a mentorovaný dôverujú. Je potrebné požiadať o formálne alebo neformálne poradenstvo niekoho a/alebo inštitúciu, ktorá pozná mentorovaného aj mentora, aby sa zvýšila dôvera, že zhoda je v procese stretnutia vhodná. Napríklad môže byť jednoduchšie nadviazať cielený vzťah medzi mentorom a mentorovaným prostredníctvom projektu financovaného národnými alebo medzinárodnými inštitúciami. Odborník mentor v danej oblasti a osoba so sociálnym alebo inštitucionálnym vzťahom k mentorovanému z cieľovej skupiny môžu iniciovať toto stretnutie. Vo všeobecnosti možno očakávať, že dvojice mentora a mentorovaného budú založené na spoločných oblastiach odborných znalostí (napr. dve osoby so skúsenosťami v oblasti podnikania). Nie je však nevyhnutné, aby obe strany mali takúto spoločnú oblasť odborných znalostí. Odborník a mentorovaný/-í, ktorí potrebujú podporu v príslušnej oblasti, sa môžu stretnúť aj v súlade so svojim komunikačným štýlom a pracovnou etikou spolupráce a takéto faktory môžu uľahčiť vytvorenie produktívnejšieho páru/skupiny mentorovaných .mentor tým, že minimalizujú potenciálne konflikty.
2. Keďže človek vníma svoju úlohu ako súčasť profesionálnej povinnosti, mentor môže mať po splnení príslušných úloh/činností pocit, že povinnosť bola splnená. Odporúča sa však, aby sa interakcie s mentorovaným vnímali ako záväzok, nie ako povinnosť. Predpokladá sa, že vnímanie mentoringu ako záväzku zaväzuje aj k zlepšeniu vzťahu medzi mentorovaným a mentorom. Inými slovami, navrhuje sa ponúknuť individuálnejší prístup, v ktorom sa celý proces vníma ako vzťah s potenciálom pokračovať aj po skončení štruktúrovaného obdobia mentoringu. Stručne povedané, mentori by mali byť otvorení budovaniu existujúceho sociálneho vzťahu, ktorý pokračuje aj po skončení štruktúrovaného obdobia služby. Takto realizovaný proces by mohol tiež pomôcť rozvíjať zmysel pre partnerstvo, v ktorom sa obe strany cítia

dobre v dialógoch, v ktorých dochádza k vzájomnému učeniu sa. Okrem toho tu záväzky nezahŕňajú len abstraktné vyhlásenia o rozvoji sociálnych vzťahov. Konkrétne by mal mentor zdôrazniť, aké konkrétne výstupy/prínosy možno počas mentorskej služby dosiahnuť. Potom by mali nasledovať záväzky s určením ich priorít. Citlivé a včasné plnenie záväzkov by prispelo k tomu, aby sa mentorovaný neustále zapájal do procesu a cítil, že je o neho postarané. Úspešný mentoring sa môže uskutočniť len vtedy, keď je mentorovaný ochotný hľadať usmernenie a radu u mentora a mentor je rovnako pripravený poskytnúť premyslené usmernenie a radu. Predpokladá sa, že takýto prístup pomáha rozvíjať hlbšiu vďačnosť mentorovaných za skúsenosť s mentoringom, čo sa môže premietnuť do vzájomných pocitov koležiality a priateľstva. Proces poskytovania služieb sa tak môže stať efektívnejším, pretože dvojica mentor - mentorovaný bude tlačaná k vzájomnej zodpovednosti (napríklad menej pravdepodobné zrušenie stretnutí z dôvodov, ktoré môžu pochádzať od oboch strán).

3. Tým, že sa nachádzajú na rôznych miestach, odpadá výhoda geografickej blízkosti, ktorá umožňuje ľahkú dostupnosť. Plánovanie a príprava pred stretnutiami s mentormi na diaľku sú veľmi dôležité, pretože neexistuje možnosť zastaviť sa a položiť otázky. Úspech mentorskej služby závisí od toho, či sa medzi dvojicou mentor - mentorovaný vytvorí a udrží blízky vzťah - čo si vyžaduje čas - a je potrebné zabezpečiť, aby časy stretnutí boli plánované a konzistentné. Odporúča sa, aby sa dvojica mentor-mentorovaný stretávala aspoň 4 hodiny týždenne počas jedného roka. Na stanovenie cieľov, výsledkov a termínov, ktoré pomôžu monitorovať pokrok, možno použiť nástroj, ako je napríklad podnikateľský plán. Napríklad zostavenie plánu pre mentorovaného (ak má zamestnanie) aj mentora tak, aby sa nezhodoval s pracovným časom na samom začiatku rozhovoru, je jednou z dôležitých otázok, ktoré treba zvážiť. Podobne by sa mali určiť a uprednostniť dostupné časy, ak je mentorovaný zodpovedný za primárnu starostlivosť o svoje dieťa. Tento proces prípravy a plánovania by nemal byť len povinnosťou mentora, čo by sa malo vyjadriť aj voči mentorovanému. Napríklad premýšľanie o otázkach, ktoré položíte, alebo o témach, o ktorých budete diskutovať, pred mentorskými stretnutiami môže prispieť k tomu, že interakcie budú produktívnejšie; preto by mal mentor povzbudzovať mentorovaných k takýmto iniciatívam. Treba však poznamenať, že absencia pevného programu plánovaným spôsobom môže poskytnúť príležitosť a dodatočný čas na organické diskusie o integrácii pracovného a súkromného života, ktoré vyústia do zmysluplných

rozhovorov na rôzne témy. Preto by mal byť človek okrem prípravy vopred otvorený aj prirodzeným diskusiam/rozhovorom, ktoré by mohli zo stretnutí vyplynúť. Výsledkom je, že v komunikačnom procese, ktorý slúži konkrétnemu účelu, sa mentorské stretnutia/korešpondencia môžu stať bezpečným priestorom, kde mentorovaný aj mentor môžu prehodnotiť svoje psychosociálne (napr. pocit dôvery, pohody, šťastia) vývojové procesy, ktoré by sa nemali ignorovať.

1. Pri poskytovaní digitálneho mentoringu môže byť efektívnejšie používať videokonferencie a telekonferenčné technológie namiesto telefonických stretnutí, aby sa podporilo sociálne prepojenie a dobre sústredená pozornosť oboch účastníkov rozhovoru. Týmto spôsobom môže technológia pomôcť preklenúť geografickú priepasť medzi mentorom a mentorovaným pri mentoringu na diaľku. Pravidelné a konzistentné časy stretnutí uľahčujú kontinuitu a technológia plánovania umožňuje dohodnúť opakujúce sa stretnutia v kalendári (napríklad pomocou aplikácie online kalendára, ktorý vidia spoločne len mentorovaný a mentor). Je však dôležité venovať pozornosť rôznym časovým pásmam a prispôbiť tomu plánovanie kalendára. Vidieť osobu, ktorá komunikuje, by mohlo umožniť rozpoznať náznaky tváre a čítať reč tela podobne ako pri osobnom stretnutí. Takéto prostredie rozhovoru tiež obmedzuje úsilie o multitasking, ako je napríklad posielanie e-mailov s odpoveďami inej osobe (napr. inému mentorovanému) počas zasadnutia. Ak je to však možné, poskytnutie príležitosti na osobné stretnutie dvojice mentorovaný-mentor by podporilo sociálne puto. V tomto ohľade by bolo prospešné vytvárať príležitosti na osobné stretnutia (ak je to možné) počas pozvaných návštev alebo podujatí.

6.4. Význam ochrany osobných údajov

Osobné údaje osôb, ktoré sú do mentorského programu zaradené ako mentorovaní, sa zhromažďujú v rámci činností odbornej prípravy a poradenstva. Osobné údaje možno vyjadriť ako akékoľvek informácie, ktoré identifikujú jednotlivca. Do kategórie osobných údajov patria demografické informácie, ako je meno, vek, pohlavie, vzdelanie, povolanie, adresa, zdravotný stav a rodinný stav jednotlivca, a vďaka technologickému pokroku aj informácie, ako sú účty na sociálnych sieťach a e-mailové adresy. Pri skúmaní definícií osobných údajov by opisy mohli byť široké pre rôzne činnosti/účely; nie je presne vymedzené, ktorý typ informácií možno použiť v rámci osobných údajov. Z tohto dôvodu je potrebné stanoviť hranice toho, aké osobné údaje sa budú zhromažďovať a spracúvať podľa účelu mentorského

programu. Obmedzenie zhromažďovaných údajov uľahčuje mentorom spracovanie údajov, ochranu dôvernosti mentorovaných osôb a uchovávanie a likvidáciu osobných údajov.

Mentori majú prístup k osobným informáciám svojich mentorovaných, aby mohli organizovať vhodné vzdelávacie aktivity pre mentorov, ktorých vedú. Mentori by mali svojich mentorovaných informovať o tom, ako sa spracúvajú ich osobné údaje. Informácie o tom, ako sú osobné údaje chránené a spracúvané, zvyšujú dôveru v mentora aj v inštitúciu. Dôverný vzťah medzi mentorom a mentorovaným pomáha zvyšovať účinnosť mentorského programu. Mentor zhromažďuje a používa osobné údaje mentorovaných z nasledujúcich dôvodov;

- **Vedenie záznamov o mentorovaných osobách, ktoré dodržiavajú zákon:** Vedenie záznamov o mentorovaných je prospešné pri plánovaní poradenských aktivít aj pri pravidelnom sledovaní mentorovaných.
- **Riadenie odbornej prípravy a činností vykonávaných v rámci mentorských činností:** Podujatia, ktoré sa majú organizovať, môže byť potrebné plánovať podľa demografických charakteristík mentorovaných. Takto možno zabezpečiť, aby každý mentee dostal najlepšie služby tým, že bude vedený podľa svojich potrieb. Napríklad mentorovaní môžu byť odkázaní na služby mentoringu na diaľku v situáciách, ktoré obmedzujú šance mentorovaného na získanie mentoringu tvárou v tvár, napríklad keď má mentorovaný prácu na plný úväzok alebo sa musí starať o dieťa. V tejto súvislosti je pre mentora dôležitý prístup k osobným údajom.
- **Sledovanie vývoja mentorovaných:** Mentor môže na sledovanie vývoja svojich mentorov v rámci osobných údajov použiť testy týkajúce sa poradenských služieb pre svojich mentorov a vykonať hodnotenie. Výsledkom tohto hodnotenia môžu byť pokusy o zlepšenie v závislosti od výkonu mentorovaného.

Osobné údaje zhromaždené na účely sledovania mentorovaných, ktorí sa zúčastňujú na mentorských aktivitách, na riadenie plánovania odbornej prípravy a poradenstva poskytovaného mentees a na sledovanie vývoja mentees sa spracúvajú a uchovávajú podľa určitých pravidiel. Mentor vyhodnocuje osobné údaje, ktoré zhromažďuje, v súlade s týmito zásadami;

Mentor dodržiava povinnosti týkajúce sa ochrany údajov tým, že osobné údaje aktualizuje. Napríklad, keď predtým nezamestnaný mentorovaný začne pracovať na plný úväzok, aktualizácia pracovného statusu je nevyhnutná, aby sa nenarušila mentorská služba,

ktorú dostáva. V tomto prípade môže mentorovaný prejsť z osobného mentorovania na mentorovanie na diaľku.

Mentor uchováva osobné údaje v súlade so zásadami ochrany osobných údajov. Osobné údaje, ktoré mentor získa o mentorovanom, a rozhovory medzi mentorom a mentorovaným počas poradenských služieb sú dôverné a bez súhlasu mentorovaného ich nemožno poskytnúť ani spracovať. Prostredníctvom dôvernosti možno dosiahnuť maximálnu účinnosť poskytovaných služieb vytvorením vzťahu dôvery medzi mentorom a mentorovaným.

Mentor nezhrmažďuje osobné údaje vo väčšom rozsahu, ako je potrebné. Takto sa dá predísť zahlteniu údajmi a vzťah dôvery nie je narušený tým, že by sa mentorovaný príliš nedostal do svojho súkromia.

Mentor chráni osobné údaje pred stratou, zneužitím a neoprávneným prístupom. K osobným údajom každého mentorovaného by mali mať prístup len osoby oprávnené na spracovanie údajov v bezpečnom virtuálnom alebo fyzickom prostredí.

Mentor zabezpečuje prijatie vhodných technických opatrení na ochranu osobných údajov. Bezpečnostné opatrenia virtuálneho alebo fyzického prostredia, v ktorom sú údaje chránené, sa zabezpečujú rôznymi prostriedkami.

Mentor po uplynutí stanoveného obdobia osobné údaje zlikviduje. Údaje mentorovaných osôb sa uchovávajú počas určitého obdobia po skončení mentorskej služby a na konci tohto obdobia sa zničia podľa pravidiel. Údaje mentorovaných osôb tak zostávajú v bezpečí.

Zatiaľ čo mentori zhromažďujú a spracúvajú osobné údaje na pomoc pri plánovaní programu, mentorovaní majú tiež možnosť vyjadriť sa k osobným údajom, ktoré poskytujú. Mentorovaní majú mnoho práv týkajúcich sa ochrany ich údajov v rámci mentoringového programu. Mentorovaní majú tieto práva:

- Môže sa dozvedieť, či sa osobné údaje spracúvajú alebo nie.
- Môže sa dozvedieť, na aký účel sa údaje spracúvajú a ktoré údaje sa používajú.
- V prípade neúplného alebo nesprávneho spracovania osobných údajov môže požiadať o opravu. Kvalita a kontinuita služieb sú lepšie zabezpečené prostredníctvom aktualizovaných údajov.
- Môže požiadať o vymazanie alebo zničenie osobných údajov.
- Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kedykoľvek počas procesu programu vypovedať. Podporované osoby majú právo zastaviť prístup k svojim údajom, ak sa necítia dobre.

- Môže chcieť poznať tretie strany, ktorým sa osobné údaje prenášajú v tuzemsku alebo do zahraničia.

V tejto súvislosti musia mentori vedieť, čo sú osobné údaje mentorovaných, prečo sa zhromažďujú a ako by sa mali chrániť. Mentorovaní majú tiež právo vyjadriť sa k zhromažďovaným osobným údajom. Je veľmi dôležité, aby mentori odpovedali na tieto otázky a pomohli mentorovaným získať prístup k ich právam na dokončenie služieb a získať informovaný súhlas v prípadoch, keď chcú získať prístup k informáciám o tom, ako sa ich údaje používajú a chránia a s kým sa zdieľajú,

6.5. Literatúra

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. Test

1. Ktorá z nasledujúcich možností je typom mentorskej služby?

a. Skupinový mentoring

- b. Individuálny mentoring
- c. Mentoring na diaľku
- d. Všetky

2. Ktorá z nasledujúcich možností je typom služby mentoringu na diaľku?

- a. E-mentoring
- b. Synchronný
- c. Telementoring
- d. Digitálny mentoring

3. Ktorá z nasledujúcich možností je pravdivá o asynchrónnom mentoringu?

- a. Je to proces, pri ktorom chýba spätná väzba z bezprostredného afektívneho správania (napr. výraz tváre).
- b. Komunikácia medzi mentorom a mentorovaným nie je synchronná.
- c. Mentor a mentorovaný môžu potrebovať viac sebadisciplíny, aby proces dodržiavali načas.
- d. Všetky

4. Ktorú z nasledujúcich možností je potrebné zohľadniť pri príprave obsahu počas procesu mentorskej služby na diaľku?

- a. Je potrebné identifikovať, že ktoré osoby potrebujú mentoring
- b. Cieľová skupina by mala byť definovaná čo najkonkrétnejšie z hľadiska demografických charakteristík
- c. Mal by sa určiť účel mentorskej služby
- d. Všetky

5. Ktorý z nasledujúcich účelov je potrebné zohľadniť pri príprave obsahu pre službu mentoringu na diaľku?

- a. Zvýšenie gramotnosti cieľovej skupiny
- b. Rozvoj sociálnych zručností cieľovej skupiny
- c. Informovanie cieľovej skupiny o zručnostiach potrebných pre podnikanie a možných kariérnych cestách
- d. Všetky

6. Ktorá z nasledujúcich otázok nepatrí medzi tie, ktoré je potrebné zohľadniť pri príprave obsahu služby mentoringu na diaľku?

- a. Pri príprave obsahu buďte realistickí
- b. Vytvorenie plánovaného a konzistentného harmonogramu stretnutí by malo byť druhoradou záležitosťou.
- c. Je potrebné chrániť dôvernosť a súkromie účastníkov
- d. V závislosti od toho, či ide o asynchrónne alebo synchrónne mentorovanie na diaľku, možno postupovať podľa rôznych stratégií.

7. Ktorá z nasledujúcich možností je dôležitá pri poskytovaní služieb digitálneho mentoringu?

- a. Spájanie potenciálnej dvojice mentor - mentorovaný
- b. Vzájomný záväzok a následná kontrola
- c. Zmysluplné interakcie
- d. Všetky

8. Ktoré z nasledujúcich tvrdení o procese poskytovania služby digitálneho mentoringu je nesprávne?

- a. Mentor by mal mať po splnení úloh/činností pocit, že svoju povinnosť splnil
- b. Mentor by mal svoju interakciu s mentorovaným vnímať skôr ako záväzok než ako povinnosť
- c. Mentor by mal byť otvorený napredovaniu existujúceho sociálneho vzťahu s mentorovaným, ktorý pokračuje aj po skončení služby
- d. Všetky

9. Ktoré z nasledujúcich tvrdení je správne o procese poskytovania služby digitálneho mentoringu?

- a. Používanie videokonferenčnej technológie namiesto telefonických stretnutí môže byť efektívnejšie
- b. Je dôležité venovať pozornosť rôznym časovým pásmam a prispôbiť kalendár udalostí podľa časového rozdielu
- c. Na stanovenie cieľov, výstupov a termínov možno použiť nástroj, ako je napríklad podnikateľský plán, ktorý pomôže monitorovať pokrok

d. Všetky

10. Ktoré z nasledujúcich tvrdení je nepravdivé?

- a. Osobné údaje mentorovaných sa zhromažďujú v rámci mentorských služieb
- b. Osobné údaje možno definovať ako akékoľvek informácie, ktoré identifikujú jednotlivca
- c. Informácie ako účty na sociálnych sieťach, e-mailové adresy sa nepovažujú za osobné údaje
- d. Žiadne

11. Ktorá z nasledujúcich možností je pravdivá?

- a. Mentor dodržiava povinnosti týkajúce sa ochrany údajov tým, že aktualizuje osobné údaje
- b. Mentor nezhrmažďuje osobné údaje nadmerne
- c. Mentor chráni osobné údaje pred stratou, zneužitím a neoprávneným prístupom
- d. Všetky stránky

12. Ktorá z nasledujúcich možností je nepravdivá?

- a. Mentorovaný sa nemôže dozvedieť, či sa jeho osobné údaje spracúvajú alebo nie.
- b. V prípade neúplného alebo nesprávneho spracovania osobných údajov môže mentorovaný požiadať o ich opravu.
- c. Mentorovaní môžu požiadať o vymazanie alebo likvidáciu svojich osobných údajov
- d. Mentorovaní môžu kedykoľvek počas programu vypovedať súhlas so spracovaním svojich osobných údajov.

6.7. Príloha 6 - Odpovede na otázky

Otázka	Odpoveď
Otázka 1	d
Otázka 2	b
Otázka 3	d

Otázka 4	d
Otázka 5	d
Otázka 6	b
Otázka 7	d
Otázka 8	a
Otázka 9	d
Otázka 10	c
Otázka 11	d
Otázka 12	a



Mentorský program pre odborníkov na podporu integrácie
príšťahovalkýň formou kombinovaného vzdelávania

MODULE 6

Mentorské služby na diaľku

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Komplexný model odbornej prípravy na podporu procesu integrácie, vytvorenie inkluzívneho prostredia a príležitostí pre prisťahovalkyne v oblasti spoločenského a pracovného života

COMO-TRAIN



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

Obsah

6. Mentorské služby na diaľku.....	3
6.1. Typy mentorských služieb na diaľku.....	3
6.2. Ako vytvoriť digitálny obsah pre mentoring.....	4
6.3. Ako poskytovať mentorské služby na diaľku.....	5
6.4. Význam ochrany osobných údajov.....	6

6. Mentorské služby na diaľku

6.1. Typy mentorských služieb na diaľku

Aktivita č. 6.1.	
MODUL	Mentorské služby na diaľku
TÉMA	Typy mentorských služieb na diaľku
Názov aktivity	Základy mentorských služieb na diaľku
Pedagogický cieľ	Pochopenie typov mentorských služieb na diaľku
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	60 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov vrátane mentora
Metóda	Prezentácia
Nástroje	Jeden telefón alebo počítač (každý účastník môže používať svoj telefón alebo počítač)
Opis aktivity	<p>Táto aktivita je zameraná na pochopenie rozdielov medzi typmi služieb mentoringu na diaľku a tradičnými službami mentoringu. Okrem toho je zameraná na aplikáciu takým spôsobom, aby si účastníci mohli uvedomiť rozdiel v rámci služieb mentoringu na diaľku. Plánuje sa, že proces implementácie povedie odborník s minimálne trojročnými profesionálnymi skúsenosťami v oblasti mentoringu. V tomto bode skúsený mentor zdôrazní rozdiel medzi typmi služieb mentoringu</p>

prostredníctvom krátkej aplikácie.

Pokiaľ ide o služby mentoringu na diaľku, ktoré možno realizovať dvoma rôznymi spôsobmi, synchronným a asynchronným, skúsený mentor najprv nadviaže s účastníkmi synchronne spojenie (päť minút s každým účastníkom). Po tom, ako sa mentorovi sprístupní zoznam účastníkov, každému účastníkovi sa pošle odkaz na Zoom. Počas päťminútových stretnutí s mentorom sa odborníkom poskytne veľmi krátka informácia o službách mentoringu na diaľku (ak je skupina účastníkov väčšia, päťminútové stretnutia môžu byť v skupinách po 4 - 5 ľudí). Primárnym cieľom je tu skôr odhaliť rozdiel medzi online/synchronnou a asynchronnou komunikáciou než obsah.

V druhom kroku bude každý účastník požiadaný o zaslanie e-mailu mentorovi. Ten bude účastníkom oznámený na konci synchronného stretnutia. V tomto e-maile sa od účastníkov bude očakávať, že položia aspoň dve otázky týkajúce sa služieb mentoringu na diaľku. Bude uvedené, že tieto otázky im budú vrátené najneskôr do troch dní, a budú požiadaní, aby si skontrolovali svoje e-mail.

Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)

1. Otvorte si e-mailovú adresu, ktorá bola zaslaná mentorovi.
2. Prihláste sa na odkaz Zoom, ktorý vám bol zaslaný, a počkajte, kým vás mentor zavedie do miestnosti na stretnutie.
3. Na konci rozhovoru pošlite aspoň dve otázky na e-mailovú adresu mentora, ktorá vám bola zdieľaná.
4. Pravidelne kontrolujte svoje e-maily, aby ste dostali odpoveď, ktorá vám bude doručená najneskôr do troch dní, a odpovedzte na ten istý e-mail poďakovaním mentorovi za poskytnutie spätnej väzby, že ste e-mail dostali.

Zhrnutie

Prostredníctvom uvedenej aplikácie je cieľom, aby odborníci mohli získať predstavu o službách mentoringu, ktoré sa môžu vykonávať synchronne aj asynchronne. V tomto cvičení sa hlavný dôraz kladie na formu rozhovoru/typ služby mentoringu na diaľku, a nie na obsah rozhovoru.

6.2. Ako vytvoriť digitálny obsah pre mentoring

Aktivita č. 6.2.	
MODUL	Mentorské služby na diaľku
TÉMA	Ako vytvoriť digitálny obsah pre mentoring
Názov aktivity	Príprava digitálneho obsahu pre mentoring
Pedagogický cieľ	Pochopenie kľúčových aspektov prípravy digitálneho obsahu
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	30 minút

Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Individuálne použitie
Nástroje	Pero a papier
Opis aktivity	
<p>Cieľom tejto aktivity je implementovať hlavné body, ktorým by mali ľudia, ktorí budú poskytovať služby mentoringu na diaľku, venovať pozornosť pri príprave digitálneho obsahu. Keďže cieľom služieb mentoringu na diaľku je nadviazať spoľahlivý a pozitívny vzťah s mentorovaným, je rovnako ako pri mentoringu tvárou v tvár dôležité, ako sa pripraví obsah tejto služby. Dobre zvládnutý program zvyšuje presnosť a účinnosť, poskytuje spoľahlivosť a umožňuje merať pokrok a účinne identifikovať oblasti, v ktorých je potrebné zlepšenie.</p>	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Najskôr konkrétne určte, z akej populácie (napr. migrantky) pochádzajú ľudia, ktorých budete mentorovať. Toto určenie vám pomôže zistiť možnosti skupiny, s ktorou sa bude konzultovať prístup k online obsahu, a určiť, ako podrobne bude téma spracovaná. 2. Pred začatím individuálnych stretnutí určte, ktoré témy môžete ako mentor podporiť, a vymenujte tieto témy mentorovaným na prvom stretnutí. Napríklad, bude sa podporovať kariérny rozvoj migrantiek, aby sa mohli zapojiť do podnikateľského života? Alebo sa budú viesť rozhovory len o sociálnych problémoch, s ktorými sa stretávajú v každodennom živote? 3. Na prvom stretnutí zistíte, aký druh služieb od vás mentorované osoby očakávajú, a potom rozhodnite, do akej miery sa tieto očakávania zhodujú s tým, k čomu ste sa zaviazali. Napríklad, požiadal menovaná osoba o službu mentoringu v oblasti kariérneho rozvoja? Aké služby môžete mentorovanej osobe ponúknuť ako mentor v oblasti kariérneho rozvoja? 4. Vytvorte digitálny obsah na online platformách, ku ktorému má mentorovaná osoba prístup v rámci tém, ktoré ste určili, spôsobom, ktorý najlepšie vystihuje mentorovanú osobu. Proces prípravy digitálneho obsahu môžete upraviť (ak je to možné) podľa svojich záväzkov a očakávaní mentorovanej osoby. 5. 	
Zhrnutie	
<p>Cieľom tejto aktivity je precvičiť základné otázky, ktorým by mali odborníci, ktorí budú poskytovať služby mentoringu, venovať pozornosť pri príprave digitálneho obsahu. Takéto základné plánovanie procesu prípravy digitálneho obsahu má veľký význam najmä pre kvalitu prvého stretnutia s mentorovanými.</p>	

6.3. Ako poskytovať mentorské služby na diaľku

Aktivita č. 6.3.	
MODUL	Mentorské služby na diaľku
TÉMA	Ako poskytovať mentorské služby na diaľku
Názov aktivity	Poskytovanie mentorských služieb na diaľku
Pedagogický cieľ	Pocit starostlivosti o mentorovanú osobu pri poskytovaní mentorských služieb na diaľku
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	15 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Individuálne použite
Nástroje	Jeden telefón alebo počítač (každý účastník môže použiť svoj telefón alebo počítač)
Opis aktivity	
Cieľom tejto aktivity je pripomenúť niektoré dôležité body o tom, ako možno poskytovať služby mentoringu na diaľku.	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none">1. Pri príprave digitálneho obsahu si zaznamenajte, ako často, v akých časových intervaloch (v podobe dní a hodín) a ako dlho plánujete rozhovory, a tieto informácie zdieľajte s mentorovanou osobou na prvom stretnutí. Pokúste sa určiť najvhodnejšie spoločné časové pásmo. Ak je mentorovanou osobou napríklad žena, pokúste sa stanoviť časový rozvrh s ohľadom na dieťa alebo prípadný pracovný čas.2. Určite realistický harmonogram stretnutí, pričom dbajte na plánovitosť a dôslednosť pri určovaní časových intervalov a frekvencie stretnutí. Zamerajte sa skôr na konzistenciu/kontinuitu stretnutí ako na ich frekvenciu.3. Na konci každého stretnutia si dohodnite čas stretnutia tak, aby ste k nemu mali prístup len vy a mentorovaná osoba prostredníctvom aplikácie online kalendára (napr. Kalendár Google).	
Zhrnutie	
Cieľom tejto aktivity je pripomenúť mentorom niektoré dôležité body, ktoré by mali zohľadniť pri poskytovaní služieb v digitálnom prostredí. Predpokladá sa, že vďaka uvedenému postupu budú mať aj mentorované osoby pocit, že je o nich postarané, a budú dôslednejšie dodržiavať nadchádzajúce časy stretnutí.	

6.4. Význam ochrany osobných údajov

Aktivita č. 6.4.	
MODUL	Mentorské služby na diaľku
TÉMA	Význam ochrany osobných údajov
Názov aktivity	Čo zahŕňajú osobné údaje a prečo sú dôležité?
Pedagogický cieľ	Pochopenie dôležitosti ochrany osobných údajov zhromaždených v rámci mentorských služieb
Cieľová skupina	Odborníci
Trvanie (v minútach)	15 minút
Prostredie	Trieda
Veľkosť skupiny	10-12 účastníkov
Metóda	Skupinová práca
Nástroje	Pero, papier
Opis aktivity	
<p>Cieľom tejto aktivity je zaviesť spôsob spracovania, uchovávanía a likvidácie osobných údajov získaných od mentorovaných osôb v rámci mentoringového programu s cieľom chrániť súkromie mentorovaných osôb. Mentori majú prístup k osobným údajom svojich mentorovaných, aby mohli organizovať vhodné vzdelávacie aktivity pre mentorovaných. Mentori by mali svojich mentorovaných informovať o tom, ako sa spracúvajú ich osobné údaje. Informácie o tom, ako sú osobné údaje chránené a spracúvané, zvyšujú dôveru v mentora aj v inštitúciu. Dôverný vzťah medzi mentorom a mentorovaným pomáha zvyšovať účinnosť mentorského programu.</p>	
Text inštrukcií pre účastníkov vzdelávania (Odborníkov)	
<ol style="list-style-type: none">1. Určíte osobné údaje, ktoré sa vyžadujú od mentorovaných v rámci mentorských aktivít, a urobte si poznámky na papier. Ďalej identifikujte a zapíšte si osobné údaje, ktoré sa v rámci programu nevyžadujú. V rámci skupiny prediskutujte, prečo sú určené osobné údaje potrebné alebo nie.2. Zaznamenajte si, aké povinnosti majú mentorovaní v súvislosti s ochranou osobných údajov, a v rámci skupiny prediskutujte, prečo sú tieto povinnosti dôležité.3. Napíšte na papier, aké práva majú mentorovaní v súvislosti s ochranou osobných údajov, ktoré nahlasujú. V skupine diskutujte o tom, prečo sú tieto práva dôležité.	
Zhrnutie	
<p>Prostredníctvom tejto aktivity si mentori zopakujú informácie o údajoch mentorovaných, prečo sa zbierajú a ako by sa mali chrániť. Mentori pochopia dôležitosť svojich povinností týkajúcich sa ochrany osobných údajov a získajú schopnosť spracúvať, chrániť a uchovávať údaje v rámci</p>	

primerane stanovených pravidiel. Keď mentorovani budú chcieť získať informácie o tom, ako sú ich údaje chránené, mentori budú uvedomelo pomáhať mentorovaným odpovedať na ich otázky a pomáhať s prístupom k ich právam.