

6.2. Wybór właściwych narzędzi komunikacji i udostępniania

Podczas świadczenia usług online ważne jest, aby umieć wybrać i wykorzystać odpowiednie narzędzia komunikacji cyfrowej w zależności od potrzeb poradnictwa. Ten rozdział dostarczy Ci podstawowych informacji na temat komunikacji i interakcji online w warunkach XXI wieku, przeglądu najczęściej używanych narzędzi komunikacji online, wyboru odpowiednich narzędzi online oraz możliwości zastosowania tych narzędzi w usługach online mentora rówieśniczego.

Przegląd narzędzi do udostępniania online

Istnieje wiele narzędzi komunikacji online. Najczęściej stosowanymi narzędziami komunikacji synchronicznej online w świadczeniu usług mentora rówieśniczego są:

Zoom to darmowa aplikacja, której podstawową funkcją jest tworzenie i umawianie wirtualnych spotkań (indywidualnych, grupowych, masowych). Można komunikować się zarówno za pomocą dźwięku, jak i obrazu. Zawiera takie funkcje jak współdzielenie ekranu, czat na żywo i wiadomości dla uczestników. Wersja darmowa, bez dodatkowych opłat, pozwala na przeprowadzenie spotkania dla maksymalnie 100 uczestników i trwającego maksymalnie 40 minut. W mentoringu jeden do jeden nie ma ograniczenia długości rozmowy. Istnieją również płatne wersje z dodatkowymi funkcjami, takimi jak pokoje przerw, pytania quizowe itp. Aplikację można pobrać tutaj: <https://zoom.us/download>

Skype to darmowa aplikacja, dzięki której możesz organizować spotkania z klientami indywidualnie lub grupowo. Korzystanie ze Skype jest darmowe - do wysyłania wiadomości i rozmów głosowych oraz wideo rozmów z grupą do 100 osób bez limitu czasowego. Za niewielką opłatą oferuje inne opcje, np. dzwonienie na telefony czy wysyłanie wiadomości SMS. Aplikację można pobrać tutaj: <https://www.skype.com/en/get-skype/>

Microsoft Teams to platforma korporacyjna, która umożliwia komunikację tekstową, rozmowy wideo, a także daje możliwość zapisywania plików i integrowania z tym środowiskiem innych aplikacji. Usługa jest zintegrowana z Office 365 prepaid. Bezpieczny dostęp gościnny do Microsoft Teams umożliwia użytkownikom w Twojej organizacji współpracę również z osobami spoza organizacji. Po włączeniu dostępu zewnętrznego, każda osoba posiadająca korporacyjną lub zwykłą pocztę elektroniczną (Gmail, Outlook, List itp.) może być częścią Twojego MS Teams jako gość i może uczestniczyć w czacie zespołu,

spotkaniach, a także w plikach. Możesz użyć dzielonej tablicy (ang. Whiteboard) do dowolnych funkcji rysowania. Korzystając z MS Forms, możesz udostępniać kwestionariusze. Aplikację można pobrać tutaj: <https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-teams/log-in>

Google Meet umożliwia każdemu posiadającemu konto Google utworzenie spotkania online z maksymalnie 100 uczestnikami i połączenie się z innymi w ramach jednego spotkania trwającego do 60 minut. Większe organizacje mogą korzystać z naładowanych funkcji, w tym spotkań z udziałem do 250 uczestników wewnętrznych lub zewnętrznych oraz transmisji na żywo z udziałem do 100 000 widzów w obrębie swojej domeny. Zaproszeni goście mogą dołączyć do wideokonferencji online na swoim komputerze (również na urządzeniach mobilnych) za pomocą dowolnej nowoczesnej przeglądarki internetowej, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Możesz pobrać zaawansowane płatne aplikacje: <https://apps.google.com/intl/sk/meet/pricing/>

GoToMeeting to komercyjne oprogramowanie do prowadzenia rozmów wideokonferencyjnych, webinarów i spotkań online, które pozwala na łączenie się ze współpracownikami, klientami lub specjalistami czy partnerami. Zawiera najważniejsze funkcje współdzielenia ekranu tablicy, tworzenia badań opinii i różnych interaktywnych ankiet, czy możliwość stworzenia stałego pokoju przez cały dzień. Aplikacja jest dostępna: <https://www.goto.com/>

Whereby to usługa internetowa, która pozwala bardzo szybko stworzyć wideokonferencję bez instalowania aplikacji. Po zarejestrowaniu, zablokowaniu pokoju online, można wysłać link do klienta (s), współpracowników (s), które chcesz dołączyć do rozmowy konferencyjnej. Po zakończeniu rozmowy, pokój zostaje zachowany. Darmowa wersja pozwala na połączenie się ze 100 uczestnikami w ciągu 45 minut, lub nieograniczoną ilość spotkań w przypadku komunikacji z jedną osobą. Rejestracja: <https://whereby.com/>

Narzędzie **Mentimeter** nadaje się do interaktywnych badań opinii online, quizów, prezentacji z obrazami i tekstami. Można je zastosować w różnych częściach procesu mentoringu grupowego. Podopieczny może anonimowo podzielić się własną opinią na różne tematy, a mentor równieśniczy dzieli się wynikami za pomocą ciekawej grafiki. Aplikacja jest ogólnodostępna: <https://www.mentimeter.com/>.

Google Jamboard nadaje się jako lodolamacz, do interaktywnych badań opinii online, pracy grupowej w mentoringu, prezentacji z obrazami i tekstami. Aplikacja jest dostępna za darmo: <https://jamboard.google.com>

Google Hangouts to darmowa usługa umożliwiająca prowadzenie rozmów, konwersacji audio i wideo. W klasycznej wersji Google Hangouts użytkownicy mogą wysyłać wiadomości indywidualnie lub w grupach do 150 osób. Mogą również prowadzić rozmowę wideo z innymi osobami indywidualnie lub w grupach do 10 osób. Aby uzyskać dostęp: <https://hangouts.google.com/>

Facebook w mentoringu online najczęściej wykorzystywany jest do tworzenia grup o wspólnym celu i zainteresowaniach, streamingu filmów na żywo poprzez usługę Facebook Live oraz wysyłania wiadomości poprzez Facebook Messenger. To dobre narzędzie do motywowania dużych grup w konkretnym temacie i zachęcania ich poprzez dzielenie się własnym doświadczeniem. Rejestracja: <https://www.facebook.com/>

Istnieje wiele narzędzi internetowych, które mogą pomóc mentorowi rówieśniczemu w budowaniu własnej marki osobistej i wizerunku. Do najczęściej używanych należą:

Własna strona internetowa pozwala na wyeksponowanie własnych usług i to według własnych potrzeb. Dlatego bardziej nadaje się do celów marketingowych, jak np. profile na portalach społecznościowych, przy czym mają one również swoje uzasadnienie w pracy Mentora Rówieśniczego. Mentor Rówieśniczy może również samodzielnie stworzyć stronę internetową poprzez ogólnodostępne programy takie jak: WordPress (<https://wordpress.com/website-builder/>).

Jest to odpowiednia interaktywna forma, aby zwrócić się do swoich potencjalnych klientów i przedstawić swoje usługi w mentoringu rówieśniczym. Ponadto pozwala im komunikować się ze sobą poprzez komentarze i dyskusje wideo. Mentor rówieśniczy może stworzyć wysokiej jakości film o sobie w następujący sposób: stworzyć scenariusz, nie przekraczający 5 minut długości, przygotować go dostosowany do potrzeb swoich klientów, aby jego film był do nich skierowany, ważne jest, aby wzbudzić ich zainteresowanie w ciągu pierwszych kilku sekund. Następnie mentor rówieśniczy może stworzyć swój własny kanał na YouTube

i zamieścić film. Ważne jest, aby zatytułować swój filmik maksymalnie czterema słowami typu "Jak...". Link: <https://www.youtube.com/>

Po utworzeniu profilu Mentor Rówieśniczy może wykorzystywać portal społecznościowy LinkedIn do nawiązywania relacji zawodowych i dzielenia się doświadczeniami, budowania własnego wizerunku, znajdowania współpracowników oraz komunikowania się ze specjalistami na różne tematy z zakresu Mentoringu Rówieśniczego, ale także z dziedzin pokrewnych. Mentor rówieśniczy może również udostępniać swoje vlogi, blogi, media i pisać ciekawe artykuły, aby zwiększyć świadomość swojej marki. Link: <https://www.linkedin.com/login>

Z wymienionych powyżej platform w usługach online najczęściej wykorzystywane są Zoom, MS Teams, Google Meet, Skype i inne. Niektóre narzędzia komunikacyjne są swobodnie dostępne w Internecie, ale mają ograniczoną funkcjonalność dla użytkownika, którą można rozszerzyć za opłatą. Jeśli jakaś platforma nie posiada wszystkich funkcji potrzebnych mentorowi rówieśniczemu, można ją połączyć z kilkoma platformami.

Wybór odpowiedniego narzędzia zależy od roli, celów, grup docelowych, usług, możliwości technicznych i umiejętności mentora rówieśniczego, ale także od podopiecznych, w szczególności liczby osób zaangażowanych (indywidualnych, grupowych, masowych) oraz planowanej długości procesu poradnictwa. Przed wdrożeniem usług online należy zwrócić uwagę na wsparcie techniczne ze strony mentora rówieśniczego, jak i ze strony podopiecznych. Poradnictwo może odbywać się również za pośrednictwem telefonu komórkowego, ale bardziej wskazane jest zapewnienie komputera stacjonarnego lub laptopa, aby uniknąć zakłóceń (zaangażowanie w działania interaktywne może być problemem). Dobrym pomysłem jest przeprowadzanie regularnej konserwacji komputera, aby zoptymalizować jego działanie. Ważne jest również zapewnienie odpowiedniego połączenia internetowego dla niezawodnej transmisji danych, nawet jeśli jakość nie zawsze zależy od naszego przygotowania. Istotne jest, aby mentor rówieśniczy był sam w pokoju, bez kolegów przeszkadzających w tle. Prowadzący rozmowę może w razie potrzeby wyciszyć wszystkich uczestników. Po zwykłym przygotowaniu do spotkania z podopiecznym, online zamiast twarzy w twarz, kolejne trzy fazy różnią się od fizycznych sesji na kilka ważnych sposobów.

Pierwszy kontakt z podopiecznym. Ten etap jest kluczowy dla całości mentoringu, ponieważ buduje relację między podopiecznym a mentorem rówieśniczym. Głównymi zadaniami mentora rówieśniczego są: rozwijanie zaufania i budowanie wzajemnego szacunku, zachowanie poufności dyskusji, ustalenie zasad i granic, nakreślenie stopnia wzajemnej odpowiedzialności w procesie, zachęcanie podopiecznego do aktywnego uczestnictwa w procesie.

Eksploracja (ang. Core). Faza ta realizowana jest poprzez metody formalne i nieformalne, którymi mogą być standaryzowane testy i kwestionariusze osobowości, nieformalne metody zbierania i analizy informacji oraz wywiad. Środowisko internetowe dostarcza różnych narzędzi, które możemy wykorzystać w tym procesie: inwentarz zainteresowań, kwestionariusze motywacji i wartości, ankiety preferencji zawodowych i kluczowych wartości życiowych, narzędzia do oceny kompetencji i umiejętności, inwentarze kompetencji, ankiety mobilności, kwestionariusze doświadczeń zawodowych, ankiety indywidualnych (transferowalnych) umiejętności. Co najważniejsze, mentor rówieśniczy jest chętny i elastyczny do poznawania nowych technik, testowania nowych narzędzi, tworzenia narzędzi, aby móc wykorzystać zalety procesu doradztwa online. Po zrealizowaniu spotkania online warto zapisać wyniki wspólnej pracy, pozwolić klientowi podsumować, co wynosi ze spotkania i wysłać do klienta e-mail z podsumowaniem planu i kolejnymi krokami.

Zakończenie i podsumowanie sesji. Po zakończeniu procesu można zgodzić się na monitoring uzupełniający, aby sprawdzić, czy plan działania został zrealizowany i sprawdzić postępy podopiecznego. Monitoring może być prowadzony na odległość za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu. Na koniec można nagrać podsumowujące audio lub wideo, jeśli obie strony wyrażą na to zgodę. Podopieczni będą mieli nie tylko dokumenty, wyniki testów i zrzuty ekranu, ale także krótkie podsumowanie najważniejszych wyników od doradcy zawodowego.