

نکات کلیدی برای متورها جهت تقویت

منتورینگ همتای مجازی

دکتر فاطمه ابراهیم پور^۱، پریسا حیدری^۲، حنا شهبان بلوکات^۳

۱. استادیار دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری تخصصی شنوایی شناسی، دانشکده توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

نویسنده مسئول: دکتر فاطمه ابراهیم پور

چکیده:

با شروع ناگهانی کووید ۱۹ در سراسر جهان، نه تنها جامعه پزشکی بلکه سیستم آموزشی نیز دچار چالش و تحول عظیمی شد. این بحران منجر به تعطیلی دوره‌های حضوری در دانشگاه‌ها گردید و از آنجایی که تغییر آموزش به قالب مجازی یک انتقال اجباری و تنها گزینه موجود برای ادامه آموزش بود، این تغییر با چالش‌های مختلفی برای دانشجویان، اساتید و مدیران نظام آموزش توأم است. با بروز بحران همه‌گیری کووید ۱۹ دنیا به سمت استفاده از فرصت‌های مجازی در حوزه‌های مختلف آموزش از جمله منتورینگ حرکت کرده است تا به نیازهای آموزشی، مشاوره‌ای و حمایتی دانشجویان پاسخ داده شود. منتورینگ مجازی به تعامل دوسویه بین منتور و منتهی در فضای الکترونیکی و غیر حضوری اطلاق می‌گردد که با پیامدهای مثبت آموزشی برای دانشجویان شرکت کننده در برنامه منتورینگ همراه است. به دلیل ماهیت آسیب پذیر منتورینگ مجازی نسبت به منتورینگ حضوری در برابر کاهش تعهدمندی منتهی به برنامه منتورینگ نیاز است تا دانشجویان منتور و منتهی، مدیران و برنامه‌ریزان آموزشی به توصیه‌ها کاربردی ارائه شده در این مقاله برای تقویت اثربخشی منتورینگ همتای مجازی توجه نمایند.

واژه‌های کلیدی: منتورینگ مجازی، آموزش مجازی، منتور، منتهی، منتورینگ همتا

منتورینگ^۱ فرآیندی است که در طی آن یک فرد باتجربه، دارای اطلاعات و صاحب فکر (منتور) یک فرد دیگر (منتی) را در راه تکامل عقاید و در حیطه آموزش و رشد شخصیتی و حرفه ای راهنمایی می کند (۱). استفاده از روش منتورینگ در آموزش علوم پزشکی به شیوه منتورینگ همتا از جایگاه ویژه ای برخوردار است زیرا مطالعات نشان دادند منتورینگ همتا به عنوان یک روش کم هزینه و انعطاف پذیر آموزشی موجب افزایش علاقمندی به حرفه تحصیلی، بهبود یادگیری سازنده، فراهم کردن محیط مناسب یادگیری، افزایش اعتماد به نفس، ایجاد حس رضایت درونی، کاهش استرس و سردرگمی دانشجویان می گردد (۲، ۳). طبق گفته استوارت و همکاران^۲ منتورینگ از راه دور نیز امکان پذیر است و تکنولوژی ارتباطات مجازی می تواند موانع فیزیکی، زمانی، مکانی و مسافتی برای اجرای منتورینگ را به حداقل برساند و آموزش تسهیل گردد (۴). منتورینگ الکترونیکی یا مجازی^۳ به رابطه سودمند دو سویه بین منتور و منتی اشاره دارد که از طریق ارتباطات و پلتفرم های الکترونیکی و مجازی برای هدایت و حمایت چندجانبه منتی صورت می گیرد (۵). تحقیقات حاکی از آن است که منتورینگ همتای مجازی همانند منتورینگ حضوری با نتایج مثبت یادگیری برای دانشجویان همراه است (۲). با پیدایش همه گیری کووید ۱۹، اهمیت و کاربردی بودن منتورینگ مجازی به طور گسترده ای در زمینه حمایت عاطفی و آموزشی منتی ها مورد تایید قرار گرفت (۶). با توجه به تغییرات و چالش های به وجود آمده در روند آموزش در دوران همه گیری کووید ۱۹، رویکرد به کارگیری منتورینگ مجازی به عنوان رویکرد اصلی حیطه منتورینگ مورد توجه واقع شده است (۷). علی رغم

فواید نهفته در منتورینگ مجازی باید به این مسئله توجه نمود که برقراری ارتباط در فضای مجازی دارای چالش ها و معضلاتی است که ماهیت و دوام رابطه بین منتور و منتی را تهدید می کنند (۵). این مقاله قصد دارد با بیان توصیه های کوتاه و کاربردی در درجه اول به دانشجویان منتور و منتی و سپس به مدیران و برنامه ریزان آموزشی کمک نماید تا برنامه منتورینگ همتای مجازی را با اثربخشی و کیفیت بالاتری اجرا نمایند.

توصیه ها:

۱. تقویت سواد فناوری اطلاعات

محققان معتقدند برای توسعه یک منتورینگ مجازی موفق ضروری است که منتور و منتی از سواد فناوری اطلاعات مناسبی برخوردار باشند. بنابراین شما به عنوان منتور باید دانش و مهارت خود را در استفاده از رایانه، گوشی همراه هوشمند و ارتباطات مبتنی بر اینترنت ارزیابی کنید، روش های مختلف ارتباطات مجازی (تماس تلفنی، تماس تصویری، اسکایپ، ایمیل، پیامک تلفنی، پیامرسان های تلگرام، واتساپ و غیره) را شناسایی کنید و سپس دانش و مهارت خود را در نحوه استفاده از آنها افزایش دهد. نکته مهم اینکه شما باید از دانش و مهارت منتی خود در استفاده از رایانه، گوشی همراه هوشمند و رسانه های مجازی اطمینان حاصل کنید (۸) و گاهی نیاز است تا شما در مورد نحوه استفاده از پلتفرم ها و یا سایر روش های ارتباط مجازی به منتی آموزش دهید. به خاطر داشته باشید که هر گونه ناتوانی در استفاده از ارتباطات مجازی به کاهش عملکرد و تعامل منتور و منتی می انجامد (۹).

³ Electronic or Virtual Mentoring

¹ Mentoring

² Stewart et al

۲. شنا سایی اهداف، انتظارات و نقش‌ها و تهیه برنامه آموزشی منتورینگ مجازی

یکی از عوامل موثر در موفقیت منتورینگ مجازی به مشخص کردن اهداف، نقش‌ها، انتظارات و تهیه برنامه آموزشی مربوط می‌شود. برای دستیابی به این مهم نیاز است شما به عنوان منتور قبل از شروع برنامه منتورینگ یک جلسه حضوری یا مجازی به صورت تماس تصویری با منتی برقرار کنید و در این جلسه از منتی بخواهید تا اهداف و انتظارات خود را از برنامه منتورینگ بیان کند و با بررسی و توافق دو سوبه یک برنامه منتورینگ شامل اهداف، فعالیت‌ها، تعداد جلسات، زمان‌های برقراری ارتباط، نحوه برقراری ارتباطات و غیره تنظیم کنید. هدفمند کردن منتورینگ و به عبارت دیگر به تصویر کشیدن نقشه راه منتورینگ به منتی کمک می‌کند تا احساس تعلق بیشتری به برنامه منتورینگ داشته باشد و منتور نیز در رفع نیازهای آموزشی منتی و حمایت کردن از او موفق‌تر خواهد بود و در نهایت احتمال دوام رابطه منتور و منتی در فضای مجازی افزایش می‌یابد (۱۰).

۳. انتخاب رسانه‌های مجازی مناسب

روش‌های مختلفی برای برقراری ارتباط مجازی بین منتور و منتی وجود دارد. شما در نقش منتور باید با منتی در مورد نوع و چگونگی بستر ارتباطات مجازی به توافق برسید که با کدامیک راحت‌تر هستید و به کدامیک دسترسی بیشتری دارید. بهتر است رسانه‌های مجازی متنوعی را انتخاب کنید و جایگزین‌هایی برای رسانه‌های منتخب در نظر بگیرید. به طور مثال ممکن است با منتی به توافق برسید در زمان‌های که ارتباط اینترنتی از طریق اسکایپ یا ایمیل قطع می‌گردد برای جایگزین آن از تماس تلفنی یا پیامک استفاده کنید (۵). قبل از برقراری ارتباط مجازی با منتی از صحت تجهیزات مورد استفاده اطمینان حاصل کنید. به طور مثال قبل از تماس تصویری به ارزیابی سرعت و دسترسی به

اینترنت و عملکرد تجهیزات و لوازمی مانند گوشی همراه، رایانه، دوربین، هدفون، میکروفن پردازید و فایل‌ها یا محتوی آموزشی خود را آماده و از باز شدن فایل‌ها در بستر مجازی مطمئن شوید (۱۰).

۴. برقراری ارتباط چهره به چهره مجازی

مطالعات بیان دارند برقراری ارتباط چهره به چهره بین منتور و منتی به بهبود پیامدهای آموزشی و عاطفی منتورینگ مجازی کمک می‌کند (۵). بنابراین اگر امکان برقراری ارتباط حضوری وجود دارد می‌توانید در منتورینگ مجازی چند ملاقات حضوری برنامهریزی کنید. اگر به دلایل مختلف از جمله مسافت طولانی بین منتور و منتی یا لزوم رعایت پروتکل‌های بهداشتی در همه‌گیری بیماری‌های عفونی امکان ملاقات حضوری فراهم نبود سعی کنید در برنامه منتورینگ جلساتی را ترتیب دهید تا ارتباط چهره به چهره به صورت مجازی از طریق اینترنت (هنگام‌های گوگل، اسکایپ و غیره) برقرار شود. تماس تصویری با برقراری ارتباط چشمی و ارتباطات غیرکلامی می‌تواند نسبت به ایمیل یا تماس تلفنی بیشتر منجر به یک ارتباط موثر بین منتور و منتی گردد (۱۱) و منتی احساس واقعی‌تری را در یک ملاقات با منتور تجربه می‌کند (۱۲). در تماس چهره به چهره مجازی سعی کنید ارتباط چشمی برقرار کنید به اینگونه که به دوربین نگاه کنید تا منتی نگاه شما را متمرکز بر خود درک کند. از زبان بدن استفاده کنید و با تکان دادن سر یا دست به تقویت ارتباط غیرکلامی و انتقال بهتر پیام کمک کنید. از نگاه کردن مداوم به گوشی همراه یا کتاب و یا خارج شدن از دید منتی جلوگیری کنید چون این حس به منتی منتقل می‌شود که شما چندان به ارتباط با منتی اهمیت نمی‌دهید. سکوت‌های طولانی و بدون هدف نداشته باشید چون باعث سردی ارتباط می‌شود. به طور مثال اگر نیاز به استراحت در جلسه دارید بهتر

است به جای سکوت به متنی اعلام کنید که بعد از ۱۰ دقیقه استراحت مجدد جلسه را ادامه می‌دهید یا دلیل سکوت خود را توضیح دهید به طور نمونه بیان کنید الان در حال فکر کردن هستم یا یادداشت برداری می‌کنید (۱۰).

۵. برقراری تعامل مکرر و منظم مجازی

محققان معتقدند تعامل مکرر و منظم بین منتور و متنی باعث بهبود اعتماد دو طرفه و درک متقابل می‌شود که این مسئله در منتورینگ مجازی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا در منتورینگ مجازی با کاهش ارتباطات فیزیکی مواجه هستیم و حفظ رابطه منتور و متنی در فضای مجازی برای طولانی مدت مشکل است (۵). به یاد داشته باشید که تماس و پی‌گیری‌های منظم می‌تواند کمک کننده باشد (۱۱). شما می‌توانید قبل از برگزاری ملاقات‌ها و یا جلسات، پیام یادآوری از طریق ایمیل یا پیامک برای متنی ارسال کنید. بین جلسات رسمی، از طریق تماس تلفنی و غیره با متنی در ارتباط باشید و برنامه یادآوری کنید یا به سوالات متنی پاسخ دهید (۱۳). سعی کنید در دسترس متنی باشید و از او حمایت کنید زیرا در منتورینگ مجازی همانند منتورینگ حضوری، در دسترس بودن منتور برای متنی حیاتی بوده و به استحکام رابطه و اعتماد دو سویه منتور و متنی کمک می‌کند. در منتورینگ مجازی توصیه می‌شود برنامه زمانی مبتنی بر اهداف مورد نظر منتورینگ با متنی تهیه کنید و مشخص کنید که متنی در چه روزها و ساعاتی و از چه روش مجازی می‌تواند با شما در ارتباط باشد. بهتر است شماره تلفن خود را با متنی به اشتراک بگذارید و تعیین کنید که متنی در چه موارد خاصی می‌تواند با شما خارج از برنامه زمانی مشخص شده تماس برقرار نماید (۱۲). به طور کلی داشتن یک ارتباط منظم، مشخص و

هدفمند در منتورینگ مجازی ضروری است و بدون آن احتمال منحل شدن منتورینگ وجود دارد (۱۱).

۶. رابطه دوستانه مجازی

ایجاد و حفظ یک رابطه دوستانه و مرشدگونه بین منتور و متنی در فضای مجازی مشکل و زمان بر است (۱۳). برای ساختن یک رابطه دوستانه مجازی سعی کنید در تماس‌ها و ملاقات‌های مجازی و به فراخور نیاز متنی به اشتراک گذاری تجربیات و آموخته‌های خود بپردازید (۱۴). مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنید و سعی کنید با احترام متقابل، اعتماد، صداقت و همدلی یک جو دوستانه و دلنشین در ارتباط مجازی با متنی فراهم کنید (۵). گوش دهنده فعالی باشید، متنی را تشویق به فعالیت و حفظ رابطه کنید. پند و نصیحت ندهید مگر خود متنی متقاضی آن باشد. رابطه حرفه‌ای و نه شخصی با متنی داشته باشید (۱۵). به یاد داشته باشید که حمایت از متنی هسته مرکزی در منتورینگ مجازی و حضوری است. بنابراین تلاش کنید نقش حامی را برای متنی ایفا کنید و او را به برنامه منتورینگ مجازی دلگرم کنید (۸). در تقویت ارتباط منتورینگ جنبه‌های بین فردی اهمیت دارد و منتور و متنی باید علاقمندی‌های حرفه‌ای مشابه و شخصیت‌های سازگاری داشته باشند. بنابراین توصیه می‌شود ویژگی و علاقمندی‌های حرفه‌ای مشترک را شناسایی کنید و در مورد آن‌ها با هم صحبت کنید تا احساس نزدیکی و راحتی بیشتری داشته باشید و یک ارتباط دوستانه مبتنی بر هدف منتورینگ ایجاد شود (۱۵).

۷. توجه به فرایند یاددهی و یادگیری

آموزش همیشه فاکتور حیاتی در به ثمر رسیدن و موفقیت برنامه منتورینگ است. به عبارت دیگر هدف اصلی در منتورینگ انتقال آموخته‌های منتور به متنی، حمایت از متنی برای آموختن مطالب جدید و بهره‌مند شدن منتور از فرصت‌های یادگیری است (۱۶).

بنابراین متور باید با توجه به نیازهای آموزشی منتی در حیطه های مختلف دانشی، عاطفی و روانی - حرکتی چارچوب و فرصت‌های یادگیری را فراهم و توسعه دهد. شما می‌توانید حس کنجکاوی و پویایی را در منتی تحریک کنید به اینگونه که سوالات باز پاسخ بپرسید، به صحبت‌های منتی گوش دهید، فرصت به اشتراک گذاشتن افکار را فراهم کنید و از ایده پردازی‌های آموزشی استقبال کنید (۱۳). در بستر ارتباطات مجازی گاه با به اشتراک گذاشتن مطالب و فیلم‌های آموزشی، طرح سوال و موردهای بالینی، درخواست گزارش کوتاه از فعالیت آموزشی و یا شرکت در وبینارها و جلسات آموزشی به راحتی می‌توانید فرایند یاددهی و یادگیری مجازی را پویا نگه دارید که باعث تداوم و حفظ رابطه متور و منتی می‌گردد (۱۶).

۸. کاهش عوامل انحراف فکر

در تماس‌های مجازی به خاطر داشته باشید که باید از مداخلات و اتفاقات پرت کننده حواس پیشگیری کنید و به منتی نشان دهید که این تماس برای شما مهم بوده و تمرکز کامل بر آن دارید. به طور مثال گوشی همراه خود را در حالت بی صدا قرار دهید، در محیط ساکت باشید، نور محیط را کنترل کنید، در جای شلوغ و در کنار دیگران با منتی تماس برقرار نکنید. به یاد داشته باشید قبل از هرگونه ارتباط مجازی با منتی نیاز است تا شما از نظر ذهنی آماده و متمرکز بر تماس باشید پس ۱۵ دقیقه قبل از ارتباط مجازی سعی کنید بر محتوی و هدف تماس متمرکز باشید (۱۰). از سال پیام‌های طولانی، بدون هدف مشخص و حاوی محتوی غیر ضروری از انتقال موثر پیام می‌کاهد و علاوه بر اتلاف زمان برای توضیح مجدد ممکن است مانع برقراری ارتباط اثربخش در فضای مجازی و ایجاد حواس پرتی بین متور و منتی شود. بنابراین توصیه می‌شود در تماس‌های منتی با منتی از

طریق ایمیل یا پیامک سعی کنید پیام‌های کوتاه در حد یک یا دو پاراگراف بفرستید که در برگیرنده توضیح مختصر و مفید و مبتنی بر هدف باشد و در پایان خواسته یا سوال خود را شفاف برای منتی بیان کنید (۱۱).

۹. تعهد مندی به زمان

گاهی منتی‌ها به ملاقات‌های آنلاین و مجازی نسبت به ملاقات‌های حضوری اهمیت کمتری می‌دهند. پس سعی کنید در مقام متور به موقع و حتی کمی زودتر از موعد مقرر در جلسه و ملاقات مجازی حاضر شوید و منتی را نیز ترغیب کنید تا در جلسه حضور به موقع و فعال داشته باشد (۱۲). برخی از محققان حوزه آموزش مجازی عنوان می‌کنند که پاسخ گویی به موقع به پیام‌های منتی یکی از فاکتورهای مهم دستیابی به ارتباط متورینگ مجازی موفق است و به اندازه برگزاری جلسه یا ملاقات حضوری حائز اهمیت است. بنابراین وقت شناسی تنها به جلسات آنلاین معطوف نمی‌شود و شما باید به گونه تماس همزمان یا غیر همزمان و به جدول زمان بندی شده برنامه متورینگ خود تعهد داشته باشید و در زمان مورد نظر عمل مورد نظر را انجام دهید (۵). برخی از صاحب نظران پیشنهاد دارند برای ایجاد انگیزه و تعهد زمانی در منتی بهتر است در ابتدا اهداف، انتظارات و نقش‌ها مشخص شود یا زمان ملاقات را با هم تنظیم و برنامه‌ریزی کنید تا متعهد به آن باشید (۱۱، ۱۵).

۱۰. توجه به بازاندیشی و ارزشیابی

ارزشیابی و پیگیری جز جدایی ناپذیر در یک فرایند متورینگ مجازی موفق است (۱۰). به عبارت دیگر، متور و منتی باید بر تحقق اهداف و انتظارات متمرکز باشند و عملکرد خود را از طرق مختلف از جمله تبادل بازخوردهای سازنده ارزشیابی کنند. بازاندیشی به متور و منتی کمک می‌کند تا عملکرد خود و طرف مقابل را در دستیابی به اهداف و انتظارات ارزشیابی

5. Salimi G, Mohammadi M, Hosseini N. Presenting a framework for effective e-mentoring relationships in medical sciences: a meta-synthesis method. *Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences*. 2017;8(4). e13860.
6. Kazerooni AR, Amini M, Tabari P, Moosavi M. Peer mentoring for medical students during COVID-19 pandemic via a social media platform. *Medical education*. 2020.
7. Buddeberg-Fischer B, Herta K-D. Formal mentoring programmes for medical students and doctors—a review of the Medline literature. *Medical teacher*. 2006;28(3):248-57.
8. How to be a great mentor. Available from: <https://www.get.mentoringcomplete.com/blog/how-to-be-a-great-virtual-mentor>.
9. Smith SJ, Israel M. E-mentoring: Enhancing special education teacher induction. *Special Education Leadership*. 2010;23(1):30-40.
10. 10 tips for successful virtual mentoring meetings 2021. Available from: <https://kmpplus.com/en/10-tips-for-successful-virtual-mentoring-meetings>.
11. Gottlieb M, Fant A, King A, Messman A, Robinson D, Carmelli G, et al. One click away: digital mentorship in the modern era. *Cureus*. 2017;9(11). e1838.
12. Wentworth L. Top tips on keeping mentoring relationships going virtually 2020. Available from: <https://www.charitycomms.org.uk/top-tips-on-keeping-mentoring-relationships-going-virtually>.
13. Hicela Arreaza, Kate Manickas. Tips for Building Strong Relationships. Available from: <https://updates.seriousfun.org/blog/tips-for-virtual-mentorship>.
14. Hardt D, Nagler M, Rincke J. Can peer mentoring improve online teaching effectiveness? an rct during the covid-19 pandemic. *CESifo Working Paper*, 2020.
15. Eldredge JD. Virtual Peer Mentoring (VPM) Might Facilitate the Entire EBLIP Process. *Evidence Based Library and Information Practice*. 2010;5(1):7-16.
16. How to design for virtual mentoring. Available from: <https://artofmentoring.net/virtual-mentoring>.

کنند و با اشتراک گذاشتن نظرات و ارزشیابی‌ها به شناسایی فاکتورهای مثبت و منفی دخیل در بهبود برنامه منتورینگ مجازی بپردازند (۵). بنابراین سعی کنید با تکنیک بازانديشي آشنا شويد، به منتي آموزش دهيد و مشخص كنيد در چه مرحله‌اي از برنامه منتورینگ اقدام به ارزشیابی و بازانديشي كنيد تا كيفيت منتورینگ مجازی افزایش يابد.

بحث و نتیجه‌گیری:

هر رابطه منتور و منتي تجربه‌اي منحصر به فرد بوده و مکالمات، روابط و فرصت‌های يادگيري متفاوتی را فراهم می‌کند. حفظ رابطه منتورینگ در فضای مجازی چالش برانگيز بوده و در معرض آسیب‌های متعددی از جمله منحل شدن ساختار منتورینگ قرار دارد. توجه به توصیه‌های بيان شده در این مقاله به دانشجویان منتور کمک می‌کند تا حداکثر اثربخشی برنامه منتورینگ را برای خود و منتي فراهم کنند. علاوه بر این نیاز است تا اساتید، مدیران و برنامه‌ریزان آموزشی با عنایت به نتایج این مطالعه به تقویت بسترهای مورد نیاز برای تحقق اثربخشی منتورینگ همتای مجازی همت گمارند.

منابع:

1. Pourhassan S. Clinical mentoring programs for medical students, practical points in design, implementation and evaluation. *The Journal of Medical Education and Development*. 2018;13(3):238-51.
2. Shrestha CH, May S, Edirisingha P, Burke L, Linsey T. From Face-to-Face to e-Mentoring: Does the " e" Add Any Value for Mentors? *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*. 2009;20(2):116-24.
3. Myall M, Levett-Jones T, Lathlean J. Mentorship in contemporary practice: the experiences of nursing students and practice mentors. *Journal of clinical nursing*. 2008;17(14):1834-42.
4. Tinoco-Giraldo H, Torrecilla Sanchez EM, García-Peñalvo FJ. E-mentoring in higher education: a structured literature review and implications for future research. *Sustainability*. 2020;12(11):43-44.