

# IO4 Introduzione alla Pedagogia e al Mentoring

Struttura del programma di mentoring

Sviluppato dal Comune di Lousada



## Contents

<b>1. Introduzione allo schema di Mentoring</b> .....	3
Cosa è il mentoring .....	4
I vantaggi dei volontari nel Mentoring .....	5
<b>2. Metodi, Modelli e suggerimenti per il Mentoring</b> .....	6
Abilità di comunicazione .....	6
Tecniche non verbali .....	6
Ascolto attivo .....	6
Tecniche verbali .....	6
Abilità di porre domande .....	7
Premesse del mentoring .....	7
Il Modello GROW .....	8
Struttura del Programma di Mentoring .....	9
<b>3. Confini</b> .....	12

# 1. Introduzione allo schema di Mentoring

Il Programma di Mentoring si propone di sostenere e supportare i volontari senior, che non hanno una formazione precedente in approcci pedagogici, in vista dell'organizzazione e della sostenibilità di un festival e/o evento. Sebbene il mentoring implichi un investimento di tempo e di attenzione, non è necessario interrompere indebitamente le attività dell'organizzazione in corso d'opera. Il mentoring può essere inserito nel lavoro quotidiano di squadra e, con un investimento circoscritto nel tempo, può portare benefici per tutti. Il Programma di Mentoring predisposto all'interno del progetto VAL.oR, configurandosi come processo di apprendimento che si rivolge alle comunità locali ed opera per il loro rafforzamento, richiede che siano messe in campo le risorse e le potenzialità di ciascun membro.

La valorizzazione e il rinnovamento di eventi culturali connessi al patrimonio culturale locale hanno bisogno del supporto, tra gli altri, di volontari senior, di conoscitori delle tradizioni e di persone competenti nell'organizzazione e nella realizzazione di eventi nella propria comunità.

Naturalmente, non sono solo i senior a possedere queste competenze, e al di là dell'età, i mentori formati da VAL.oR devono essere persone motivate a costruire relazioni proficue con la comunità, supportando principalmente la crescita dei giovani e l'inclusione di quei membri della comunità che rimangono ai margini. Questo programma si divide in 4 parti, iniziando con una descrizione dettagliata del concetto di "mentoring" e dei benefici che un tale programma può apportare ai volontari.

A seguire saranno presentati alcuni metodi e il modello GROW, come esempio da applicare praticamente. Successivamente, e non meno importante, è necessario stabilire dei confini, tenendo presente il tipo di comunicazione che si deve avere con la persona che richiede il supporto del mentore (in seguito, l'allievo).

Infine, verrà fatto riferimento al quadro di leadership, indispensabile per la sostenibilità e il successo di un evento.

## Cosa è il Mentoring?

*Una relazione uno a uno, non giudicante, in cui il singolo mentore offre volontariamente tempo per sostenere e incoraggiare un altro; questa relazione è in genere sviluppata in un momento di transizione nella vita dell'allievo e dura per un arco significativo e sostenuto di tempo* (fonte: Active Community Unit of Home Office).

Il mentoring prevede la partecipazione di una persona (mentore) per insegnare e preparare un'altra persona (*mentee*, o allievo) con minore conoscenza o familiarità nell'area o nella materia specifica.

Il termine mentoring è definito dal *Grand Dictionnaire Terminologique* (2002) come:

*“una relazione di aiuto in cui una persona esperta presta la sua esperienza, consulenza e incoraggiamento a una persona più giovane (...). Il mentore facilita lo sviluppo personale, sociale o educativo del mentee. Che si tratti di un ambiente educativo o aziendale, il mentore è una fonte di sostegno e motivazione per i suoi giovani protetti. (...) il mentoring si basa tradizionalmente su una relazione tra due persone che hanno molto in comune e sulla rete della persona esperta che viene utilizzata a beneficio della persona più giovane”.*

Bisogna prestare attenzione a non confondere il ruolo del coach con quello del mentore, essendo diversi l'uno dall'altro. Quando si tratta di stile di leadership e di supervisione, il concetto di riferimento è il coaching, mentre la cifra il mentoring è più legata allo sviluppo di percorsi di carriera e sviluppo professionale. Il mentoring è un processo di apprendimento personale e identifica tre attori principali:

***Il Mentore*** – la persona con esperienza che guida il mentee nel suo sviluppo.

***Il Mentee*** – la persona coinvolta nel processo di apprendimento, che ha bisogno di orientamento.

***Il Team di supporto*** – l'entità che garantisce il corretto funzionamento del processo.

## I vantaggi dei volontari nel Mentoring

### Come il mentoring avvantaggia la persona in apprendimento

- Fornisce un luogo dove ottenere risposte alle domande che sorgono durante lo studio autonomo, al fine di prepararsi meglio all'apprendimento durante il modulo di formazione formale.
- Mostra ciò che viene appreso durante i moduli di formazione formale.
- Aumenta la confidenza e la fiducia offrendo molte varianti alla pratica in un ambiente protetto.
- Elimina in anticipo eventuali cattive abitudini.

### Come il mentoring avvantaggia i mentori

- Offre opportunità di leadership per i volontari in cerca di cambiamenti.
- Riduce al minimo la frequenza di domande e risposte ripetitive da parte del mentee.
- Costruisce il lavoro di squadra e la fiducia tra "veterani" e "principianti".

- Rende i mentori liberi di provare cose nuove o fare una pausa.
- Offre la possibilità di riflettere sulla propria pratica e di migliorare i punti deboli.

## Chi è un buon mentore?

Due sono i requisiti per un buon mentore:

- 1) La competenza in quello che stanno insegnando;
- 2) La disponibilità ad insegnare. Non è richiesto avere competenza nella formazione o nel coaching.

I mentori non devono essere particolarmente esperti in "abilità personali", sebbene la pazienza e l'affidabilità siano importanti. Idealmente, i mentori dovrebbero essere volontari locali con una certa esperienza; tuttavia, potrebbe non essere possibile trovare un volontario locale come mentore. In questi casi, altre persone competenti, come i coordinatori locali o regionali, possono ricoprire il ruolo di mentore. Il mentoring in presenza è ideale, ma non è detto che sia sempre possibile. In tal caso si può realizzare anche per telefono o in video conferenza, purché tutti gli attori coinvolti siano d'accordo ed a proprio agio con questi strumenti.

## 2. Metodi, Modelli e suggerimenti per il Mentoring

### Abilità di comunicazione

Essere consapevoli delle tue capacità comunicative è importante nel mentoring. Possono aiutare a mettere a proprio agio il tuo mentee e costruire una relazione fiduciosa e positiva. Sorprendentemente, la maggior parte del significato che trasmettiamo è attraverso la comunicazione non verbale, quindi come mentore, dovresti prestare particolare attenzione sia al tuo comportamento non-verbale sia a quello del tuo mentee, ad esempio alle espressioni facciali, al linguaggio del corpo, come ti siedi e dove vi sedete in relazione l'uno con l'altro sono tutti indicatori importanti.

### Tecniche Non-verbali

- ☒ Posizione aperta del corpo
- ☒ Sedersi senza barriere nel mezzo tra voi, ad esempio una scrivania
- ☒ Incoraggiare annuendo

- ☒ Sorridere
- ☒ Calma
- ☒ Stare in silenzio

### Ascolto attivo

Probabilmente la più importante abilità di comunicazione non-verbale nel mentoring è l'ascolto attivo, in quanto:

- ☒ Mostra a qualcuno che siamo interessati e valorizza i loro pensieri, sentimenti e opinioni.
- ☒ Li incoraggia a continuare.
- ☒ Li incoraggia a fidarsi di te e a parlare apertamente.
- ☒ Aiuta le persone a comprendere i loro problemi, mentre si concentrano nell'esprimersi.

### Tecniche Verbali

- ☒ Incoraggiare
- ☒ Chiarire
- ☒ Riaffermare
- ☒ Riflettere
- ☒ Riassumere
- ☒ Convalidare

## Abilità di porre domande

Oltre all'ascolto attivo, un'altra abilità chiave del mentoring è la capacità di porre ai mentee il giusto tipo di domande per aiutarli a esplorare i propri obiettivi. Di seguito si presentano alcuni tipi di domande da utilizzare durante il processo di mentoring:

**Aperte** per raccogliere informazioni e opinioni, ad es. cosa ti piace fare?

**Sondaggi** esplorare ed ampliare ad es. cosa ti piace di questo?

**Riepilogative** per controllare/chiarire ciò che è stato detto ad es. quindi ti piace lavorare fuori?

**Riflessive** per ottenere punti di vista e opinioni, ad es. quindi vuoi fare un lavoro che ti piace?

**Fattuali** per ottenere fatti, ad es. che lavoro hai fatto prima?

**Comparative** per esplorare somiglianze e differenze, ad es. quale sarebbe la differenza tra ...

**Ipotetiche** per pensare in modo più ampio, ad es. cosa potrebbe accadere se non frequentassi il corso?

## Premesse del Mentoring

Lo studio di Cuerrier (2001) è stato il primo approccio al mentoring nel mondo del lavoro e nello sviluppo della carriera in Quebec e in Canada. Il risultato della sua importante ricerca ha prodotto cinque importanti condizioni che devono essere viste come fattori chiave di successo nello stabilire e mantenere efficacemente il programma di mentoring:

**Premessa 1:** un programma di mentoring dovrebbe avere due focus: il mentore e il mentoring;

**Premessa 2:** il processo di reclutamento - il programma di mentoring dovrebbe avere una preselezione dove dovrebbe essere chiarito ai mentori i requisiti necessari ed i criteri per la partecipazione;

**Premessa 3:** un programma di mentoring dovrebbe disporre di volontari per sostenere gli sforzi di coordinamento;

**Premessa 4:** un programma di mentoring dovrebbe offrire un minimo di formazione per chiarire i ruoli da ricoprire e distinguere il mentoring da altre forme di supporto;

**Premessa 5:** un programma di mentoring mirato al processo di miglioramento continuo, deve valutare se i tuoi obiettivi sono stati raggiunti, il livello di soddisfazione dei partecipanti e la qualità dell'impegno nel raggiungimento degli obiettivi.

## Il Modello GROW

Il modello più popolare usato nel mentoring è il **Modello GROW** – un acronimo utile da ricordare!

G = Goal (obiettivo): incoraggiare, supportare e consentire all'allievo di identificare i propri obiettivi in modo da potersi concentrare su questo nelle sessioni di mentoring.

R = Reality (realtà): esplorare con l'allievo qual è la realtà - dove sono adesso?

O = Options (opzioni): fare un brainstorming ed esaminare le opzioni per andare avanti dalla realtà verso l'obiettivo.

W = Will (volontà): pianificare con l'allievo cosa faranno per avanzare verso il raggiungimento del loro obiettivo.



**Goal:** Cosa vuoi?

**Reality:** Situazione attuale?

**Options:** Cosa potresti fare?

**Will:** Cosa farai?



Suggerimenti per l'uso del modello GROW:

- ❑ Non tutti gli allievi avranno familiarità con il pensare ai propri obiettivi e alla pianificazione delle azioni. Potrebbe volerci del tempo prima che inizino a pensare a se stessi e al loro futuro;
- ❑ Ci saranno barriere come problemi di autostima, famiglia, studio e altri impegni;
- ❑ Il mentoring dovrebbe essere una relazione di apprendimento da entrambe le parti. Offri allo studente la possibilità di dirti qualcosa, ad es. informati su un interesse che hanno. Questo aiuta a rafforzarli all'interno della relazione;
- ❑ Rimani flessibile e apprezza che gli obiettivi possano cambiare di settimana in settimana! Potrebbe essere necessario rivedere la fase di aumento della consapevolezza di sé e ricordare all'allievo perché voleva raggiungere i propri obiettivi.

## Struttura del Programma di Mentoring

### Struttura Logica del programma di mentoring

Componenti di una struttura logica per programmi di mentoring. Secondo l'approccio proposto da Marceau, Otis Simard (1992), la struttura logica di valutazione di un programma è definita da otto componenti:

1. Mission
2. Focus
3. Obiettivi
4. Iniziativa
5. Motivazione
6. Produzione
7. Risultati
8. Impatti

## La preparazione - Reclutamento

- ▣ Individuare e sensibilizzare mentori e volontari - identificare potenziali mentori per contattarli e sensibilizzarli sull'importanza del programma invitandoli a partecipare.
- ▣ Sensibilizzazione e selezione di tutor e volontari - Intervista e presentazione del progetto VAL.oR.
- ▣ Inizio della relazione: l'inizio del programma si verifica quando il mentore e l'allievo sono informati. Al mentore saranno forniti strumenti per supportare la relazione, che potrà utilizzare se ritenuto pertinente. Il mentore ha la responsabilità di partecipare alle riunioni dopo l'inizio del programma.

## Selezione

- ▣ Esaminare i potenziali mentori per determinare se hanno il tempo, l'impegno e le qualità personali per essere un mentore efficace e selezionare i potenziali allievi, nonché i loro genitori o tutori, per verificare se hanno il tempo, l'impegno e il desiderio di essere formati efficacemente.
- ▣ I possibili mentori concordano, per iscritto, di partecipare alle riunioni faccia a faccia con i loro allievi durante il corso della relazione, o con una frequenza minima e un numero di ore richieste dal loro programma di mentoring.
- ▣ I genitori dei volontari forniscono l'autorizzazione informata alla partecipazione del figlio.
- ▣ Accordo scritto con i mentori sulla pianificazione del mentoring con orari / incontri, obiettivi e valutazione finale.

## Formazione

Formare i potenziali mentori, gli allievi nelle conoscenze di base, sugli atteggiamenti e abilità necessari per costruire una relazione di mentoring efficace e sicura usando un linguaggio e strumenti culturalmente appropriati.

## Team di Supporto

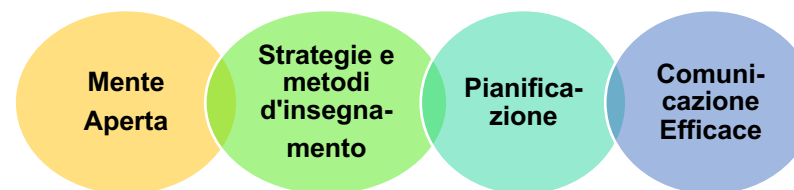
Il team di supporto è sempre disponibile per risolvere eventuali problemi relativi al programma di mentoring e deve essere contattato:

- Se il mentore non corrisponde a quanto previsto.
- Se si verifica una situazione anomala in cui il team è in grado di aiutare.

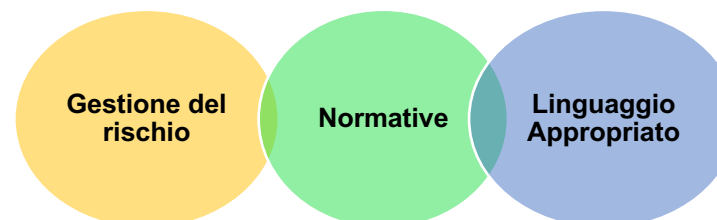
## Materiale di Supporto

Qualità di un mentore e obiettivi (metodi e attitudini)

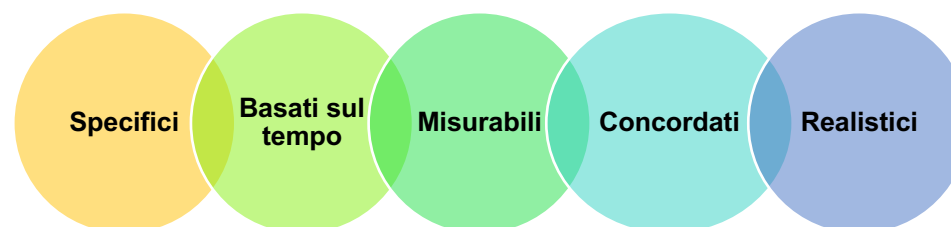
### Requisiti di un mentore:



### Competenze da sviluppare (specifiche tecniche):



### Obiettivi



### Riservatezza – Fare e non fare

1. La maggior parte di ciò che il tuo allievo dice è confidenziale e va tenuta nell'ambito del programma di mentoring. Tuttavia ci sono eccezioni:
  - Quando le informazioni divulgate mettono a rischio qualcuno.
  - Se hai dubbi sulla sicurezza dell'allievo.
2. Dovresti condividere con il Coordinatore dei Volontari le preoccupazioni che hai superato. Non promettere mai di mantenere segreti.
3. Presta attenzione ai tuoi limiti quando affronti problemi difficili.
4. Non divulgare mai informazioni personali senza il consenso dell'allievo - l'eccezione è se l'allievo è in qualche modo a rischio.

### Comunicare con il tuo allievo

- Dovresti concordare un metodo di comunicazione con il tuo allievo e dovrebbe essere chiaro tra di voi che questo ha come unico scopo l'organizzazione delle riunioni e che nessuna delle parti condividerà tali dettagli con nessun altro.

### Stabilire confini

I confini definiscono i parametri di ciò che è e ciò che non è un comportamento accettabile da parte di mentori e allievi in una relazione di mentoring.

Perché abbiamo bisogno di confini? Essi:

- Consentono al mentore e all'allievo di impegnarsi in modo sicuro in una relazione di supporto basata su fiducia e rispetto.
- Danno fiducia ai mentori perché sanno come reagire in situazioni diverse.
- Sviluppano coerenza nel mentoring.
- Aiutano i mentori a gestire lo stress mantenendo separati il lavoro e la vita privata.
- Ricordano ai mentori che la relazione deve concentrarsi sulle esigenze dell'allievo.

### Procedure per garantire il rispetto dei confini:

- Sia il mentore che l'allievo leggono e firmano l'accordo di mentoring.
- Puoi essere amichevole, ma non sei amico dell'allievo.

- ❏ Non socializzare con gli allievi al di fuori delle riunioni di mentoring.
- ❏ Non fornire informazioni personali o intime, ad es. indirizzo, problemi di relazione, informazioni sanitarie, i posti che frequenti ecc.
- ❏ Non dare o ricevere regali personali da o verso gli allievi.
- ❏ Non prestare o prendere in prestito beni dagli allievi.
- ❏ Non comprare o vendere nulla agli allievi.
- ❏ Incontrarsi sempre in un luogo pubblico, ad es. un bar o una biblioteca.

### Suggerimenti

Sii consapevole dei tuoi confini e non farti spingere oltre.

In caso di dubbi, verificare con il coordinatore dei volontari prima di dire "sì" a qualsiasi cosa.

**Ricorda** che il focus della relazione è l'allievo e se inizi a sentirti a disagio con le domande personali che il tuo allievo ti pone, questo significa che devi ribadire il tuo ruolo e il perché siete entrambi qui.

### Gestire le vostre riunioni

Può esserti utile avere una scaletta da tenere presente mentre incontri il tuo allievo. La struttura e l'organizzazione di una tipica riunione di mentoring potrebbe avere questa forma:

- ❏ Preparare l'incontro.
- ❏ Il primo compito è ricollegarsi all'ultima riunione.
- ❏ Stabilire i progressi dall'ultima riunione.
- ❏ Qual è il focus dell'incontro oggi?
- ❏ Elaborare l'agenda odierna.
- ❏ Concordare alcune azioni per la settimana successiva.
- ❏ Concordare data, ora e luogo.

### Scenari "What If": Cosa succede se...

1. **Mancanza di informazioni** – *il tuo allievo fornisce pochissime informazioni e ti risulta difficile conoscerle e fornire aiuto.*
  - ❏ Poni una combinazione di domande aperte e specifiche.
  - ❏ Chiedi come si trova nel percorso di mentoring e se è utile.

- Spiega perché gli stai ponendo delle domande e in che modo ulteriori informazioni potrebbero aiutarti ad aiutarlo.

2. **Domande personali** – *il tuo allievo pone domande sulla tua storia e vita. Quante informazioni dovresti dare?*

- Fornisci tutte le informazioni che ritieni utili o se sembrano pertinenti alla sessione.
- Va bene discutere delle tue esperienze di formazione, istruzione o lavoro, ma a un certo punto riporta la conversazione sui temi che riguardano l'allievo.
- Se inizi a sentirti a disagio, questo è il tuo segnale che devi cambiare la conversazione. Di solito si usano queste formule: parliamo di qualcosa di più pertinente o "parlami della tua famiglia".
- Discuti i confini.

3. **Troppe domande** – *il tuo allievo ti chiede se potresti fare delle ricerche per lui, ma hai un programma molto intenso durante la settimana:*

- Ricorda al tuo allievo il tuo ruolo e i parametri del mentoring.
- Suggestisci di provare a farle da solo e insieme nel prossimo incontro.
- Sollecita l'iniziativa dell'allievo facendo riferimento a fonti di informazioni, ad es. siti web.
- Chiedi all'allievo di dare la priorità a ciò che è importante sapere ora.

4. **L'allievo sembra avere obiettivi irrealistici**

- Nessun obiettivo è irrealistico.
- Chiedi quali abilità/esperienze sono necessarie e come le raggiungerà.
- Chiedi cosa lo attrae di quel determinato lavoro.
- Suggestisci di fare ricerche su ciò che è necessario.
- Chiedi cosa dovrebbe fare ora.
- Suggestisci di sviluppare un piano d'azione.
- Sii sempre incoraggiante.



Association for Education and Sustainable Development



meath partnership

engage · enable · participate · progress

innoventum



BURGAS FREE UNIVERSITY



município de lousada

in association with

S V E B  
F S E A

Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
Fédération suisse pour la formation continue  
Federazione svizzera per la formazione continua  
Swiss Federation for Adult Learning

with funding from

movetia

Austausch und Mobilität  
Exchanges et mobilité  
Scambi e mobilità  
Exchange and mobility



Erasmus+

Project Number 2017-1-IT02-KA204-036745

This project has been funded with support from the European Commission.  
This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

