

Modulo 6: Essere un Mentore

Descrizione del modulo

Questo modulo informerà le parti impegnate nel Buddy System Service Model sul ruolo del mentore, quali aree i mentori possono supportare i migranti appena arrivati e come è strutturata una relazione di mentoring. Inoltre, evidenzierà i vantaggi del mentoring per i mentori, le sfide che potrebbero affrontare e i limiti che dovranno mantenere.

Obiettivi Formativi

Al termine di questo modulo, sarai in grado di:

- Sapere cosa includono le attività di mentoring
- Comprendere i limiti del supporto del mentore
- Essere in grado di costruire/rafforzare competenze per una relazione di mentoring efficace
- Sostenere lo sviluppo dell'autostima e dell'indipendenza per gli allievi e facilitare la loro procedura di integrazione
- Comprendere il valore della relazione di mentoring per i mentori

Background Teorico e Contestuale

Per i migranti o i rifugiati appena arrivati, il processo di trasferimento e insediamento in un nuovo paese è spesso impegnativo e stressante. Devono essere sostenuti per essere in grado di navigare attraverso le procedure sociali o legali e, infine, trovare lavoro e diventare autosufficienti; il tutto imparando ad esprimersi efficacemente in una nuova lingua. Il supporto del mentore può essere fondamentale per rendere più facile questo periodo di transizione e aiutarli a ottenere indipendenza e fiducia nelle loro nuove vite.

Un mentore è una persona che può supportare, consigliare e guidare. I mentori hanno il tempo di conoscere i loro allievi e le sfide che stanno affrontando, e quindi usano la loro comprensione ed esperienza personale per aiutarli a migliorare e raggiungere i loro obiettivi.

Pertanto, un mentore dovrebbe sviluppare delle competenze per garantire che il mentoring sia efficace e abbia un valore duraturo. Più in dettaglio, i mentori dovrebbero essere:

- Buoni ascoltatori e consiglieri
- Flessibili
- Esperti
- Non giudicanti
- In grado di dare un feedback costruttivo
- Onesti e sinceri
- In grado di fare rete e trovare risorse
- Disposti/ in grado di dedicare tempo allo sviluppo degli altri
- Desiderosi di imparare
- Capaci di valorizzare la diversità delle prospettive

Inoltre, la relazione di mentoring ha benefici anche per i mentori. Costruisce/rafforza le loro capacità comunicative e di leadership, la consapevolezza culturale e le competenze trasversali come pazienza, tolleranza, rispetto ed empatia, dando loro il senso di svolgere un compito così complesso e significativo.

Tuttavia, i limiti dovrebbero essere stabiliti in anticipo, per evitare di fraintendere i ruoli e il potenziale del mentoring, conflitti e delusione e affinché la relazione di mentoring possa procedere senza ostacoli.

Contenuti/Argomenti

Questo modulo discuterà i seguenti argomenti:

1. Il ruolo di mentore in diversi tipi di integrazione (accoglienza, lavoro, istruzione, ecc.)
2. Perché essere un mentore?
3. Relazione di mentoring (passo dopo passo)
4. Limiti del supporto che possono fornire

ATTIVITÀ /ESERCIZI/GIOCHI/TEST

Attività 1: Autovalutazione per sapere cosa stai offrendo come mentore al tuo allievo e cosa ti aspetti da te stesso.

- Quali sono i miei punti di forza come mentore?
- Quali sono le mie sfide come mentore?
- In che modo posso compensare le mie debolezze di mentoring (ad esempio, letteratura specialistica, formazione, consigli da un buon esempio di ruolo)?

Attività 2: Domande che i mentori dovrebbero considerare all'inizio della relazione di mentoring quando stabiliscono i confini/limiti:

1. Quali numeri di telefono voglio fornire all'allievo? Quali giorni e in quali orari è accettabile per loro chiamarmi?
2. Voglio andare in posti con il mio allievo che costano denaro? Quanto sono disposto a spendere a settimana?
3. Come risponderò alla richiesta di assistenza finanziaria di un allievo?
4. Voglio che il mio allievo visiti casa mia? Come mi comporterò?
5. Incontrerò il mio allievo solo determinate volte ogni settimana o sarò flessibile? Cosa succede se il mio allievo chiama e chiede aiuto oggi?
6. Cosa farò se comincio a sentirmi stressato a causa della relazione?
(Suggerimento: coordinatore di riferimento)

Si precisa che il mentore può sempre avere come base per la sua preparazione le informazioni fornite durante le fasi di reclutamento e formazione.

Attività 3: Suggerimenti di comunicazione per Mentori

- *Usa i gesti* - sii consapevole delle tue espressioni e fai trasparire positività quando le parole non riescono.
- *Disegna immagini* - Questo sarà il tuo modo di comunicare all'inizio. Disegna una mappa con le indicazioni per il negozio di alimentari o disegna una mela quando insegni il vocabolario alimentare, ecc.
- *Sii un ascoltatore attivo* e dimostra che li stai ascoltando, anche se non li capisci.
- *Usa un linguaggio del corpo aperto*: assicura all'allievo che stai apprezzando ciò che sta condividendo con te o ciò che sta cercando di condividere.
- *Rispetta lo spazio fisico e il tatto* - Una buona regola generale è quella di non toccare una persona, specialmente del sesso opposto. Anche se la persona ti dà espressamente il suo consenso, ricorda le dinamiche di potere e che la persona potrebbe non sentirsi "autorizzata" a dire di no.
- *Evita di interrompere* - Ribadisce che stai ascoltando e che sei rispettoso di ciò che il tuo allievo sta condividendo.
- *Pazienza* - Dai sempre il tempo ai mentee di comunicare i loro problemi.
- *Chiedi una verifica* - è importante che il tuo allievo capisca cosa stai dicendo. Per questo, chiedi al tuo allievo di ripetere un punto o un commento ("Voglio essere sicuro di essere stato chiaro. Potresti dirmi cosa hai capito...?")

Attività 4: Feedback

THE FEEDBACK MODEL

Questo strumento può essere utilizzato per aiutare gli allievi ad affrontare il feedback che ricevono da altre persone. Le persone tendono a classificare il feedback in positivo e negativo, critiche o complimenti.

Questo modello propone quattro classificazioni per il feedback: consigli, complimenti, critiche e suggerimenti. Organizzando il feedback che hanno ricevuto

all'interno di una matrice, gli allievi sono invitati a chiedersi "cosa dovrei fare con il feedback ricevuto?", piuttosto che classificarli semplicemente in positivi e negativi. I mentori possono aiutarli a capire se e che tipo di cambiamento potrebbero voler attivare in base al feedback, e costruire un piano d'azione verso di esso.

CONSIGLIO:

COMPLIMENTO:

MIGLIORAMENTO (CRITICA):

SUGGERIMENTO:

Materiale di supporto per praticare/comprendere/implementare il metodo

Risorsa Aggiuntiva 1

Titolo:	Mentoring dei migranti per raggiungere il loro pieno potenziale. Truphena condivide la sua esperienza come mentore volontario (Croce Rossa Australiana)
Descrizione:	Video
Link:	Mentoring migrants to reach their full potential Australian Red Cross

Risorsa Aggiuntiva 2

Titolo:	Aiutare i rifugiati a trovare un lavoro che corrisponda alle loro competenze ed esperienze attraverso il tutoraggio (UNHCR Canada)
Descrizione:	Video
Link:	Helping refugees find jobs that match their skills through mentorship (unhcr.ca)

Sfide e consigli per professionisti/mentori

Essendo un mentore, potresti affrontare una di queste sfide, quando hai a che fare con il tuo allievo:

- Valutazione del background dell'allievo (conoscenze e abilità)
- Comprendere il background culturale degli allievi e il suo impatto sul loro processo decisionale
- Identificare la motivazione dell'allievo
- Affrontare l'inesperienza (conoscenze e abilità) dell'allievo
- Definizione di obiettivi ragionevoli
- Mantenere l'allievo impegnato
- Costruire la fiducia dell'allievo
- Promuovere l'indipendenza dell'allievo
- Stabilire limiti e confini per la relazione mentore/allievo
- Dover dare un feedback negativo all'allievo sulla mancanza di progressi
- Assegnazione del tempo
- Rimanere pazienti

Durata

La durata di questo blocco è di approssimativamente 2 ore.

Quiz / Attività di autovalutazione

1. In quali settori i mentori sono in grado di sostenere gli allievi provenienti da un contesto migratorio o di rifugiati?
 - a) Solo davanti alle autorità pubbliche.
 - b) Solo nelle loro attività quotidiane (supermercato, alimentari, pagamento delle bollette)
 - c) **In tutti gli aspetti necessari per facilitare la loro integrazione (servizi pubblici, compiti quotidiani, apprendimento della lingua, partecipazione alla vita sociale). [RISPOSTA CORRETTA]**

2. In che modo i mentori dovrebbero affrontare gli errori / la cattiva condotta degli allievi?
- a) **I mentori dovrebbero aiutare i loro allievi a capire i propri errori o aree di miglioramento con domande approfondite, ed evitare di essere giudicanti. [RISPOSTA CORRETTA]**
 - b) I mentori non dovrebbero dire agli allievi che hanno commesso un errore per non scoraggiarli.
 - c) Non spetta al mentore correggere l'allievo.
3. I mentori traggono beneficio dalla relazione di mentoring?
- a) I mentori guadagnano dei soldi dal mentoring.
 - b) **Costruiscono e rafforzano competenze importanti, come le capacità comunicative e di leadership, ampliando le loro conoscenze su culture e prospettive diverse e spesso sentono che le loro vite sono arricchite attraverso il supporto che forniscono. [RISPOSTA CORRETTA]**
 - c) Il mentoring è vantaggioso principalmente per gli allievi.
4. Come sono stabiliti i limiti in una relazione di mentoring?
- a) Il coordinatore stabilirà i limiti nella relazione di mentoring.
 - b) **Il mentore può stabilire dei limiti essendo preparato e informando l'allievo e non avendo paura di dire di no. [RISPOSTA CORRETTA]**
 - c) I limiti possono essere stabiliti firmando un contratto con l'allievo.

Risorse

1. *European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees- A Handbook for Volunteers*, accessed 30.06.2021 in [European Web Site on Integration - European Commission \(europa.eu\)](https://european-commission.eu/web-site/integration)
2. *AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.apa.org/education/grad/mentoring#:~:text=A%20mentor%20is%20an%2>

[Oindividual.primary%20functions%20for%20the%20mentee.&text=The%20psychosoci
al%20function%20establishes%20the.support%20system%20for%20the%20mentee](#)

3. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION: *How to Mentor Ethically*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.apa.org/monitor/2019/04/mentor-ethically>
4. EU ERASMUS + funded MENTORPOWER Project, *Guidebook (in Greek), 2016*. Accessed 30.06.2021 from https://pistessolidairesmediterranee.files.wordpress.com/2015/11/mentorpower-guidebook_greek1.pdf
5. MIGRANT LEADERS ORGANIZATION: *“Migrant Leaders Mentoring Guide and Code of Conduct”*. Accessed 30.06.2021 from https://s3.amazonaws.com/kajabi-storefronts-production/sites/26166/themes/1232409/downloads/cYWfMElgTYmf5asFTWve_ML_Mentoring_Guide_and_Code_of_Conduct.pdf
6. GUIDER, Nicola Cronin, *What Is A Mentor? Definition, Purpose & More*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.guider-ai.com/blog/what-is-a-mentor>
7. GUIDER, Nicola Cronin, *How To Be A Good Mentor: Guider's Top Tips*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.guider-ai.com/blog/how-to-be-a-good-mentor>
8. American Speech-Language-Hearing Association (ASHA), *Characteristics of Excellent Mentors*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.asha.org/students/mentoring/excmentor/>
9. University of California San Francisco, *Mentor Training Program: Challenges of Being a Mentor*. Accessed 30.06.2021 from <https://accelerate.ucsf.edu/training/mdp-seminar2-challenges> Brockport, *Who is Holding the Rope for You? Accessed 21.09.2021 from https://www.brockport.edu/life/leadership/Documents/Mentor%20Resources/Full_mentoring_workbook_for_PDF_link.pdf*
10. Connect, *A toolkit of exercises for mentors in the CONNECT programme*, by Adrian De La Court and Sian Prime Goldsmiths University In collaboration with Melting Pro. Accessed 21.09.2021 from <http://connectingaudiences.eu/resources/video-of-ade-ste-s-summer-school-day-5?task=resource.downloadFile>

Argomento 1 – Ruolo del mentore in diversi momenti di integrazione (accoglienza, lavoro, istruzione ecc.)

Descrizione Argomento:

All'inizio, gli allievi avranno bisogno di sostegno per essere in grado di comunicare le loro esigenze e compiti quotidiani, nonché per prendere accordi nei settori necessari alla loro integrazione, come l'accesso alle autorità pubbliche, all'assistenza sanitaria e ai servizi educativi.

Letture

Per i migranti e i rifugiati che hanno poche o nessuna possibilità di tornare nel loro paese d'origine, iniziare una nuova vita nel Paese ospitante e integrarsi nella comunità locale è una necessità.

I mentori dovrebbero tenere a mente i seguenti obiettivi, in quanto aiutano i mentee a raggiungere l'autosufficienza attraverso l'impatto a lungo termine del mentoring: (1) acquisizione della lingua locale, (2) socializzazione, (3) integrazione nella comunità (4) sviluppo delle conoscenze e delle abilità lavorative.

Insieme, mentori e allievi dovrebbero avere frequenti opportunità di praticare l'apprendimento delle lingue. Ciò può essere fatto in modo più formale, attraverso una revisione del vocabolario, o attraverso la conversazione mentre si partecipa ad attività insieme.

Ogni relazione mentore-allievo è specifica per la situazione. Si raccomanda che le attività siano incentrate su esigenze pratiche: come muoversi, come acquistare prodotti alimentari o pagare le bollette. Queste attività quotidiane affrontano gli obiettivi più ampi dell'apprendimento della lingua locale, della socializzazione e dell'integrazione nella comunità.

I mentori assistono gli allievi nell'apprendimento delle lingue locali, mentre discutono argomenti di orientamento culturale come l'alloggio, l'occupazione, i trasporti e l'istruzione. Queste discussioni aiutano gli allievi a migliorare le loro abilità linguistiche, mentre si adattano alla vita nella loro nuova comunità.

I mentori dovrebbero anche aiutare gli allievi con problemi specifici, che potrebbero richiedere una certa conoscenza delle regole o dei sistemi locali, per difenderli.

Inoltre, poiché le attività di mentoring sono caratterizzate da relazioni informali, i mentori possono far conoscere gli allievi alla comunità, negli eventi delle tradizioni locali o trascorrendo il tempo libero insieme (ad esempio, visitando una biblioteca o un museo).

Argomento 2 - Perché essere un mentore?

Descrizione Argomento:

I mentori spesso segnalano che impiegando il loro tempo ed energia per lavorare con gli allievi, le loro vite sono arricchite profondamente. Le amicizie si acquisiscono lavorando con persone di altre culture, così come la conoscenza del ricco patrimonio e delle culture dei migranti.

Letture

Essere un mentore va ben oltre la sensazione gratificante di "restituire". Ci sono una vasta gamma di vantaggi per lo sviluppo personale, che i mentori ottengono dall'esperienza, tra cui:

- Aumento della fiducia in se stessi
- Maggiore consapevolezza di sé
- Sviluppo delle capacità di leadership
- Forti capacità comunicative
- Diventare un buon ascoltatore

- Esposizione a nuove e diverse prospettive
- Sviluppare una rete personale
- Maggiore soddisfazione sul lavoro
- Imparare da qualcun altro

Argomento 3 - Relazione di mentoring (passo dopo passo)

Descrizione Argomento:

Stabilire una relazione di mentoring efficace richiede un'adeguata organizzazione, disponibilità e impegno di tempo e sforzi da entrambe le parti, pur comprendendo i loro ruoli e limiti.

Lettura

Non appena le coppie di mentoring sono confermate (questo accade dopo il reclutamento, l'autovalutazione iniziale, il processo di pre-abbinamento e talvolta dopo un primo incontro informale) viene organizzato un primo incontro ufficiale. A questo punto mentore e allievo inizieranno a lavorare insieme per sviluppare un programma personalizzato, scambiando informazioni, aspettative e desideri e fissando obiettivi per proseguire nel processo di mentoring. Se è il primo incontro, mentore e allievo si presentano per conoscersi – guidati dal coordinatore dei mentori che si presenta anche all'allievo, se non si conoscono ancora. I bisogni e gli obiettivi dell'allievo sono chiariti. Il mentore deve informare l'allievo sulle possibilità e i limiti per quanto riguarda le competenze e le risorse di tempo. All'allievo viene anche chiesto di elaborare le sue aspettative, paure e confini. Sulla base di tutto ciò, mentore e allievo devono concordare i successivi passi concreti: compiti di mentore e allievo per il prossimo incontro, luogo e ora del prossimo incontro. I dettagli concordati vengono annotati (modulo preparato o calendario) e consegnati all'allievo. La frequenza degli incontri dovrebbe essere discussa e

prefissata: a seconda delle esigenze degli allievi, dalla settimanale alla quindicinale o mensile, tutto è possibile. Ad esempio, possono incontrarsi ogni settimana per circa due ore, nel corso di circa 6 mesi. Se entrambi sono d'accordo, viene firmato un (pre)contratto preparato con gli elementi essenziali. Il formato e il contenuto delle sessioni buddy possono variare. Una cosa importante è la dimensione flessibile della relazione. Il mentore può suggerire gli obiettivi pianificati e discuterli con l'allievo, al fine di raccogliere le sue idee e i suoi piani per i prossimi passi. Gli obiettivi possono cambiare man mano che il processo si svolge. Supervisione, autovalutazione e monitoraggio dei progressi sono fondamentali per valutare l'efficacia della relazione di mentoring.

Man mano che la relazione di mentoring si evolve, i mentori dovrebbero concentrarsi sull'aiutare gli allievi ad adattarsi nel Paese e nella società ospitanti.

In che modo i mentori possono aiutare efficacemente gli allievi?

1. **Dare priorità all'apprendimento della lingua locale e raggiungere l'occupazione.** Gli allievi dovrebbero essere consapevoli del fatto che il primo fattore chiave nell'adattamento è imparare a parlare una nuova lingua e il secondo fattore è ottenere un lavoro;
2. **Incoraggiare l'autosufficienza.** I mentori sono una fonte iniziale di guida per gli allievi, tuttavia, alla fine essi devono imparare come affrontare queste sfide da soli.
3. **Fornisci un feedback onesto.** I buoni mentori possono aiutare i loro allievi a rendersi conto dei propri errori o aree di miglioramento con domande approfondite, piuttosto che semplicemente dire loro cosa fare. Questo è noto come il "metodo socratico": provalo ponendo domande come: "Cosa è andato bene?", "Cosa sarebbe potuto andare meglio?", "Cosa avresti dovuto fare diversamente?"
4. **Stabilisci le aspettative.** Dai al tuo allievo un orientamento approfondito su ciò che è realistico aspettarsi nella loro nuova comunità.

5. **Studia gli allievi.** Per essere un buon mentore, devi ascoltare, osservare, fare domande e, solo dopo, consigliare.
6. **Scopri la cultura e la storia dell'allievo.** I nuovi arrivati possono avere norme e comunicazioni diverse. Prendi in considerazione la possibilità di trovare il tempo di imparare alcune parole usando un dizionario bilingue. Questo può aiutarti a fornirti un quadro per interpretare le differenze e comprendere le prospettive e le esperienze dei rifugiati.
7. **Riconoscere che gli allievi hanno bisogno di una comunità di supporto.** Le persone del gruppo etnico dell'allievo possono essere una preziosa fonte di sostegno.
8. **Chiedi aiuto.** In molti casi, i mentori dovrebbero essere consigliati da professionisti su come affrontare determinati problemi. Ad esempio, se gli allievi soffrono di problemi psicologici, depressione ecc. che si protrae e/o dura nel lungo periodo, dovrebbe essere contattato un professionista della salute mentale.

Per creare una relazione di mentoring di successo, ecco alcuni suggerimenti per i mentori (da fare e da non fare):

Da fare

1. Ascolta attentamente
2. Sii accessibile
3. Promuovi la fiducia reciproca e la riservatezza, a meno che non consulti il tuo coordinatore o mentori tra pari
4. Sii di mentalità aperta e consapevole dei tuoi atteggiamenti, credenze, stereotipi
5. Sii attivamente coinvolto e impegnato nella tua relazione mentore-allievo (ad esempio, puoi rimanere in contatto oltre le sessioni di mentoring)
6. Comprendi che essere un mentore richiede investimento personale e tempo
7. Preparati ai singoli incontri

8. Gestisci il tempo di mentoring in modo efficace
9. Sii flessibile: sii in grado di adattare le sessioni di mentoring alle esigenze e all'umore del tuo allievo
10. Considerare attentamente il background culturale specifico dell'allievo e il suo status migratorio
11. Imposta i tuoi limiti e trova un certo grado di equilibrio tra una relazione stretta e una professionale
12. Riconosci ciò che puoi e non puoi fare
13. Incoraggia l'autosufficienza e l'indipendenza del tuo allievo
14. Ritieni il tuo allievo responsabile per le cose che ci si aspetta da lui/lei.

Da non fare

1. Non giudicare le scelte / le credenze / lo stile di vita / la cultura del tuo allievo
2. Non essere la loro famiglia / assistente sociale / terapeuta / babysitter
3. Non predicare i tuoi valori personali al tuo allievo
4. Non prestare denaro o cose di valore al tuo allievo
5. Non fare promesse che non puoi mantenere
6. Non aspettarti risultati e miglioramenti immediati dal tuo allievo.

Argomento 4 - Limiti del supporto che possono fornire

Descrizione Argomento:

Stabilire dei limiti è essenziale per entrambe le parti. Gli allievi possono avere idee irrealistiche su ciò che un mentore può fare e farà per loro. I mentori dovrebbero spiegare che tipo di aiuto possono fornire e affrontare in anticipo potenziali problemi che dovrebbero essere risolti e concordati.

Letture

Affinché la relazione di mentoring funzioni in modo efficace, il mentore dovrebbe chiarire i limiti fin dall'inizio e mantenerli coerenti. Ciò contribuirà a prevenire problemi in futuro.

- **Preparati a stabilire un quadro generale della relazione di mentoring.** Dovresti essere pronto a rispondere alle domande riguardanti i giorni e le ore in cui incontrerai l'allievo o in cui l'allievo può chiamarti; se possono venirti a trovare a casa tua; richieste di sostegno finanziario, ecc.
- **Non aver paura di dire "No":** può essere molto difficile all'inizio, ma è essenziale. L'allievo ti chiede di fare una telefonata anche quando la sua abilità linguistica gli permette di farlo da solo? L'allievo ti sta chiedendo denaro o beni materiali? Come mentore, hai il diritto di dire di no.
- **I confini aiutano a prevenire il burnout.** Il lavoro di reinsediamento di migranti e rifugiati può essere stressante, anche per i mentori. È un campo ad alto *burnout* e il modo principale per prevenirlo è prendersi cura di se stessi. I migliori aiutanti sanno come mantenere un equilibrio tra le loro esigenze e le esigenze di coloro che stanno aiutando. Se inizi a sentirti *bruciato*, ti preghiamo di farlo sapere al personale dell'organizzazione.
- **I mentori dovrebbero allenarsi a sviluppare una "compassione distaccata".** Compassione distaccata significa sviluppare un modo di entrare nella situazione della persona che ha bisogno di supporto, che consenta al mentore di continuare a funzionare efficacemente nel ruolo di aiuto. Sebbene sia importante formare un legame con il tuo allievo, dovresti ricordare che trattare i loro problemi come tuoi, può ferire entrambi a lungo termine.