



# Programma di Mentoring Tra Pari di FAITH

*Feeling Safe to Transact Online In the Third Age*

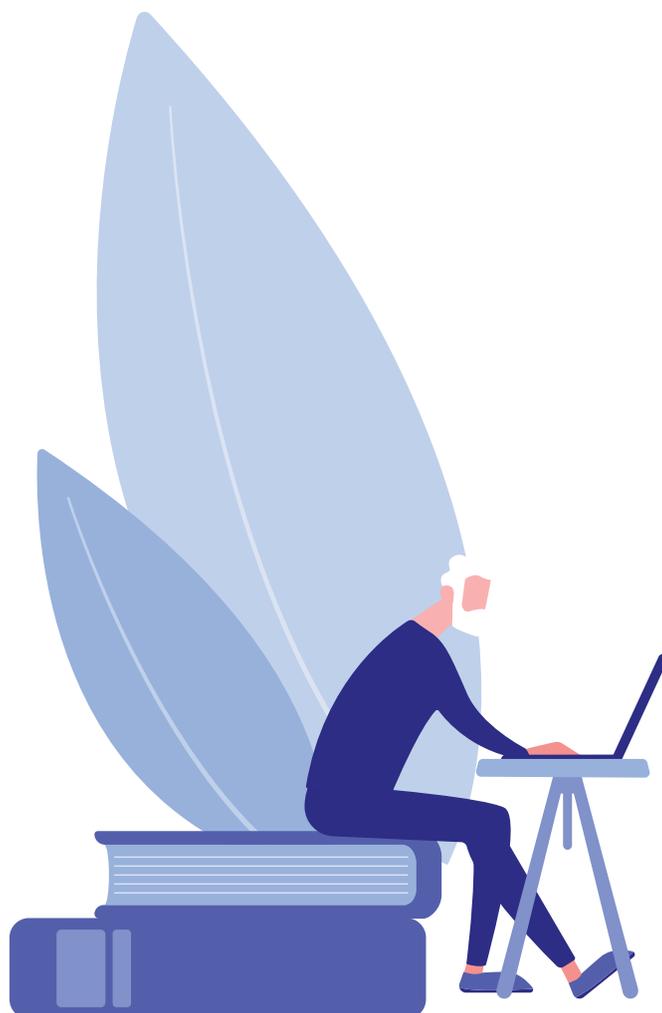
[www.faith-project.eu](http://www.faith-project.eu)



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

This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

Benvenuti nel programma di mentoring tra pari di FAITh (Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age). Questa guida è stata sviluppata per le organizzazioni e gli individui che desiderano svolgere attività volte all'apprendimento per gli anziani basate sul mentoring tra pari. Fornisce una panoramica sul mentoring e le linee guida per utilizzarlo per rendere l'esperienza di apprendimento coinvolgente, significativa e di successo. Può essere utilizzato per lo sviluppo delle competenze digitali degli anziani, oppure può essere adattato a qualsiasi altro argomento di interesse e utilizzato in vari contesti educativi.



# INDICE DEI CONTENUTI



## **PREMESSA**

## **INTRODUZIONE AL PROGETTO FAITH**

## **SEZIONE I - MENTORING PER ANZIANI**

**-COS'È UN MENTORE?**

**-PERCHÉ ESSERE UN MENTORE DIGITALE DEL PROGETTO FAITH?**

**-MODELLI DI MENTORING TRA PARI**

**-COME ESSERE UN BUON MENTORE**

- o Capacità di comunicazione
- o Esigenze e preferenze dei mentee
- o Condividere le proprie storie personali
- o Fornire un feedback costruttivo
- o Creare un ambiente di apprendimento positivo
- o Rispondere alle domande
- o Prima della chiusura

**-ETICA DEL PROGRAMMA DI MENTORING TRA PARI**

## **SEZIONE II - IL PROGRAMMA DI ALFABETIZZAZIONE DIGITALE DI FAITH**

### **-- L'APPRENDIMENTO DIGITALE PER GLI ANZIANI**

#### **A. FORMAZIONE IN PRESENZA**

- o IL CURRICULUM
- o INTRODUZIONE AL MATERIALE DI APPRENDIMENTO
- o PROGETTAZIONE DI UN PROGRAMMA DI MENTORING PERSONALIZZATO

#### **B. APPRENDIMENTO IN VIA ELETTRONICA**

- o INTRODUZIONE AI CORSI DI E-LEARNING E ALLE TRANSAZIONI ONLINE
  - Trasferimenti bancari online e acquisti elettronici
  - Sicurezza nell'uso di Internet

**-GESTIRE IL PROCESSO DI TUTORAGGIO E MONITORARE I PROGRESSI**

**-RAFFORZARE LA FIDUCIA DEI FAMILIARI E DEGLI ASSISTENTI**

**-COLLEGAMENTO CON IL MERCATO LOCALE E I PROFESSIONISTI**

**-REFERENZE**

**-ALLEGATO 1: Piano di mentoring personalizzato**



## PREMESSA

Questa Guida è stata sviluppata nell'ambito delle attività previste dal progetto FAIth (n. 621403) finanziato dal Programma Erasmus+ dell'Unione Europea.

La Guida non riflette necessariamente il parere della Commissione Europea, Direzione Generale dell'Occupazione, degli Affari Sociali e dell'inclusione.

Gli autori della guida sono:

**Chelsea Anastasia Lazaridou, [Ichelsea@50plus.gr](mailto:Ichelsea@50plus.gr) (50plus Hellas)  
and Alexandra Koufouli, [koufouli.a@symplexis.eu](mailto:koufouli.a@symplexis.eu) (Symplexis)**

Presentazione di:

**Theodor Grassos, [grassos@bk-con.eu](mailto:grassos@bk-con.eu) (BK Consult GbR)**

Un ringraziamento speciale va anche alle seguenti persone, per i loro contributi alla redazione delle linee guida e implementazione del progetto

Per ulteriori informazioni sul progetto, visitare:

<https://faith-project.eu/>

## INTRODUZIONE DEL PROGETTO FAITH

Il nostro mondo sta cambiando rapidamente e la tecnologia digitale sta avendo un enorme impatto sul mondo, nel modo in cui accediamo ai servizi, facciamo acquisti, paghiamo le bollette e trascorriamo il nostro tempo libero.

L'esclusione digitale delle persone anziane con scarse competenze digitali di base implica una disparità di accesso e l'incapacità di utilizzare le TIC e Internet, che oggi sono entrambi considerati essenziali per partecipare pienamente alla società. Mentre un numero crescente di servizi esiste spesso solo online, ci si aspetta che gli anziani europei utilizzino i servizi digitali per accedere alla sanità, all'assistenza sociale, all'istruzione, alla finanza e ad altri servizi, ma anche per svolgere attività quotidiane come fare acquisti, operazioni bancarie, viaggiare, ecc. Tuttavia, un gran numero di anziani in Europa ha una capacità molto bassa o nulla di utilizzare tali tecnologie e un'alta percentuale non ha mai usato un computer o internet (Ageing Europe - Looking at the lives of older people in the EU Eurostat 2019).



**FAITH** (Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age) è un progetto europeo Erasmus+ che coinvolge partner provenienti da Belgio, Cipro, Germania, Grecia, Italia e Portogallo. Mira a prevenire e combattere l'emarginazione digitale delle persone di età superiore ai 55 anni, potenziando le loro capacità e aumentando la loro fiducia nell'uso di Internet e delle tecnologie TIC per le transazioni online, come modo per mantenerle in uno stato di inclusione e migliorare il loro benessere. Nel fare ciò, il partenariato FAITH realizzerà un innovativo programma di mentoring tra pari che si basa sui principi della motivazione e del sostegno tra pari, coinvolgendo al contempo l'ambiente familiare e assistenziale e costruendo partenariati con la rete di servizi della comunità locale e il mercato locale.

**A tal fine, gli obiettivi principali del progetto FAITH sono:**

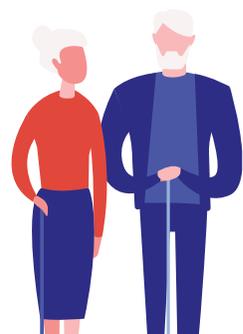
- Sviluppare le competenze digitali delle persone di età superiore ai 55 anni per intraprendere una serie di transazioni online, aumentando al contempo il loro senso di fiducia e sicurezza online.
- Motivare gli adulti over 55 all'uso di Internet e delle transazioni online, chiedendo il sostegno di coetanei competenti in materia di TIC come modelli di ruolo positivi e formandoli ad agire come mentori digitali.
- Sensibilizzare i familiari e gli assistenti degli anziani sul loro ruolo nell'integrazione delle tecnologie digitali nella vita quotidiana, educandoli all'uso sicuro dei sistemi di elaborazione online.

- Sensibilizzare e sviluppare le capacità dei professionisti della comunità locale e del mercato sulle esigenze di inclusione digitale delle persone anziane e sui modi efficaci per soddisfarle attraverso prodotti e servizi a misura di anziano.
- Sensibilizzare gli anziani over 55 sulle possibilità e la convenienza di effettuare transazioni online, informando al contempo la politica a livello locale, nazionale ed europeo sulla necessità di adottare misure per mantenere le generazioni più anziane alfabetizzate digitalmente.

Il ruolo dei pari nel progetto FAITh è centrale, in quanto serviranno come forza trainante per l'attuazione del programma di tutoraggio tra pari e di sviluppo delle capacità. Il mentoring volontario è una pratica ben nota nel campo dell'istruzione e dell'apprendimento permanente, in quanto consente di creare un ambiente di apprendimento che si basa sulla motivazione, sui bisogni e sull'esperienza, con molteplici vantaggi sia per i mentori che per i mentee (ovvero: coloro che beneficiano del supporto del mentore), oltre che per le organizzazioni che lavorano con i gruppi di anziani interessati.

Il gruppo target principale e i beneficiari finali del progetto FAITh sono gli anziani over 55 di Cipro, Grecia, Italia e Portogallo e, per estensione, di tutta Europa, che presentano una bassa capacità di utilizzare le tecnologie digitali e quindi di effettuare transazioni online, il che aumenta il rischio di emarginazione digitale e, in ultima analisi, di isolamento sociale.

Pertanto, l'obiettivo non è solo quello di migliorare le conoscenze e le competenze delle persone over 55, ma soprattutto di motivarle a partecipare e impegnarsi attivamente per superare le barriere che incontrano nell'utilizzo di Internet nelle loro transazioni.



# SEZIONE I

“

MENTORING  
PER ANZIANI

”

Questa sezione fornisce una panoramica generale di cosa sia il mentoring tra pari e di come funzioni, evidenziando al contempo le considerazioni importanti per sostenere gli anziani. Ha lo scopo di fornire ai mentori le competenze necessarie per massimizzare le opportunità di mentoring e per comprendere meglio il loro ruolo.

## **CHE COS'È UN MENTORE?**

Più di tre decenni di ricerca sul mentoring non sono ancora riusciti a convergere su una definizione unificante di mentoring; ciò non sorprende data la diversità delle relazioni classificate come mentoring. Diverse discipline, tra cui la medicina, la scienza, la legge, l'economia e l'istruzione, si sono storicamente affidate al mentoring tradizionale. Un mentore è un consigliere fidato, una persona che offre egoisticamente sostegno a qualcuno che ne ha bisogno. I mentori forniscono ai mentee gli strumenti necessari per raggiungere i loro obiettivi e superare le sfide. La differenza tra un istruttore e un mentore è che un istruttore incoraggia gli studenti a cercare le proprie soluzioni, mentre un mentore dà consigli **basati sulla propria esperienza**. La mentorship è importante perché aiuta le persone a realizzare il proprio potenziale, consentendo loro di raggiungere i propri obiettivi più rapidamente di quanto farebbero da sole. È infatti più facile realizzare qualcosa con il sostegno e la guida di un mentore esperto.

Il mentoring come pratica non è certo una novità. Come si legge nell'Odissea di Omero, Ulisse lasciò che il suo amico Mentore si prendesse cura del figlio Telemaco, come tutore e consigliere. Secondo la mitologia, la dea Atena assunse spesso la forma simbolica di Mentore per guidare Telemaco, a dimostrazione dell'importanza e del valore di questo concetto.

**Il mentoring tra pari** è una relazione tra persone della stessa età, in cui una persona ha più esperienza dell'altra in un particolare ambito. Durante la ricerca svolta nel WP2, il partenariato FAITh ha trovato il punto di vista sul mentoring tra pari di O'Neil e Marsick rappresentativo del progetto e dei suoi obiettivi:

*“è un processo più bidirezionale rispetto al mentoring tradizionale; spesso sono assenti dall'equazione le differenze nei livelli di esperienza e il potere del mentore tradizionale. Queste differenze possono produrre ulteriori benefici. La mancanza di un rapporto gerarchico può facilitare la comunicazione, il sostegno reciproco e la collaborazione, oltre a produrre benefici personali come l'apprendimento reciproco, l'esposizione a prospettive diverse e l'amicizia. Il tipo di interazione consentita nel mentoring tra pari offre maggiori opportunità di trasformazione del rapporto”.*

Poiché il ruolo di un mentore è quello di sostenere la crescita e lo sviluppo del proprio mentee, il mentore può usare la sua esperienza per guidarlo verso la meta desiderata.

Un mentore digitale FAIth è una persona che ha la motivazione e il tempo per aiutare i suoi coetanei a comprendere i vantaggi dell'utilizzo della rete e per ispirarli ad apprendere nuove competenze.

Per definizione, un mentore è un modello, una persona che gli altri guardano e rispettano. Ma il riconoscimento comporta anche una responsabilità. I mentee si aspettano che il mentore definisca gli standard per la loro esperienza di apprendimento. Inoltre, per creare fiducia e rispetto all'interno del gruppo, i mentori devono assicurarsi che le loro parole siano coerenti con le loro azioni e fare sempre del loro meglio per agire con la massima integrità.

## PERCHÉ ESSERE UN MENTORE DIGITALE DEL PROGETTO FAITH?

Essere un mentore è un percorso molto gratificante. I benefici della partecipazione possono essere sia sociali che emotivi, ma forse la cosa più importante è che si sta facendo la differenza nella vita di qualcun altro!

Un mentore digitale FAITH aiuta i coetanei con scarse competenze digitali di base a sviluppare le loro capacità per svolgere le attività quotidiane online e tenersi al passo con i rapidi cambiamenti che avvengono nel mondo che ci circonda. Di conseguenza, il Mentore promuove il diritto all'autonomia e all'indipendenza e contribuisce a sensibilizzare le parti interessate sul ruolo dell'alfabetizzazione digitale nell'aumentare l'inclusione e la coesione sociale.

Con l'invecchiamento attivo promosso dal programma, FAITH collegherà l'empowerment digitale a una vita indipendente e autonoma per i partecipanti; tuttavia, il processo di mentoring può rendere il mentore più attivo, rafforzare le sue capacità di leadership e migliorare la propria autostima, e gli darà l'opportunità di entrare in contatto con le persone che sta aiutando e fare nuove amicizie.

Inoltre, uno dei modi migliori per imparare è insegnare. L'insegnamento aiuta a rafforzare le conoscenze già acquisite, ma anche ad apprendere nuove competenze. Per esempio, i mentori possono migliorare le loro capacità di comunicazione e imparare ad ascoltare meglio.

## MODELLI DI MENTORING TRA PARI

I modelli di mentoring tra pari si basano generalmente sul contatto diretto. Tuttavia, il mentoring di gruppo e persino il mentoring tra pari online possono essere utili, a seconda delle circostanze. Ogni tipo di mentoring ha i suoi vantaggi e svantaggi, sia per quanto riguarda il tradizionale **mentoring uno a uno**, in cui un mentee e un mentore sono abbinati, sia per quanto riguarda il **mentoring di gruppo**, in cui un singolo mentore è abbinato a un gruppo di mentee, sia per quanto riguarda il **mentoring a distanza**, in cui mentori e mentee si trovano in luoghi diversi.

### Mentoring individuale

Il tradizionale modello diadico di mentoring prevede che un individuo più esperto sia abbinato a uno meno esperto, al fine di fornire conoscenze, sostegno e incoraggiamento. Poiché si tratta di un modello “familiare”, le persone tendono a sentirsi a proprio agio con esso. Questo modello permette, e addirittura incoraggia, il mentore e il mentee a sviluppare un rapporto personale. Il sostegno e l’attenzione del mentore sono spesso ben accolti dagli anziani, che possono avere poche persone con cui trascorrere del tempo e di conseguenza soffrire di solitudine. Inoltre, questo modello offre un approccio personalizzato alle esigenze personali del partecipante.

## **Svantaggi del mentoring individuale**

- Il successo del modello tradizionale consiste nel creare il miglior abbinamento tra il mentore e il mentee. Se manca l'affiatamento, semplicemente non funziona.
- I risultati potrebbero essere limitati dalla disponibilità di anziani che possano fungere da mentori.

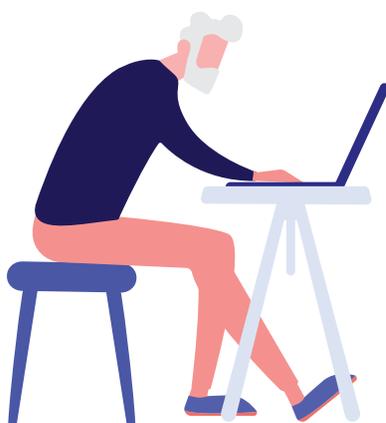
## **Mentoring di gruppo**

Molti considerano la natura personale del mentoring come la sua principale attrattiva; quindi, è logico chiedersi perché qualcuno dovrebbe preferire il mentoring di gruppo. Sebbene il mentoring di gruppo possa essere meno personale, ci sono diverse caratteristiche del mentoring di gruppo che possono compensare i suoi svantaggi:

- Interazione tra i mentee. Il mentoring di gruppo consente una maggiore esposizione a più livelli di esperienza e conoscenza, poiché ogni partecipante apporta le proprie competenze al gruppo.
- Aumento del numero di partecipanti. Il mentoring di gruppo consente di ottenere molti dei vantaggi del mentoring tradizionale, aumentando al contempo il numero di individui che beneficiano del mentoring rispetto alle limitazioni di un programma di mentoring diadico.

### Svantaggi del mentoring di gruppo:

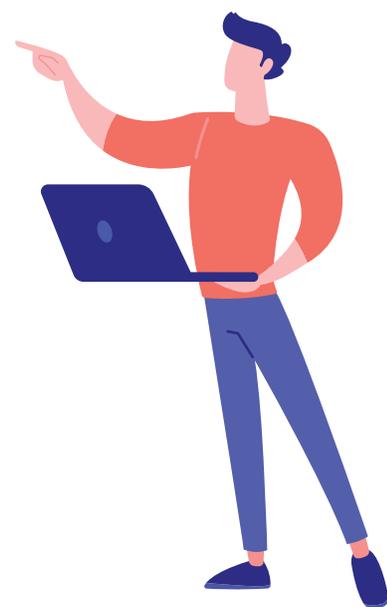
- Ogni membro ha esigenze diverse che devono essere bilanciate con le esigenze generali del gruppo.
- Non offre il rapporto “personale” del mentoring individuale.
- Programmare gli incontri può essere una sfida, dato il numero di membri del gruppo.
- La competizione all’interno del gruppo può disturbare il successo.
- I mentori devono comprendere ed essere a proprio agio con le dinamiche e i processi di gruppo.



## Mentoring a distanza

Ci sono poche prove dell'esistenza di un mentoring tra pari per anziani in formato virtuale. Tuttavia, dato il numero crescente di over 55 che utilizzano dispositivi digitali, c'è un crescente interesse nello studio dei modelli online e dei loro possibili benefici in un contesto di mentoring tra pari. Sulla base della precedente esperienza dei partner nell'offrire opportunità di apprendimento ai senior, si può affermare che, oltre ai normali benefici del mentoring per la popolazione generale, il mentoring virtuale presenta alcuni vantaggi anche per gli anziani:

- I mentori e i mentee che si trovano in luoghi diversi hanno la possibilità di imparare gli uni dagli altri. Questo è stato particolarmente importante nell'era del covid 19, quando i partecipanti più anziani sono stati riluttanti a frequentare le lezioni con altre persone.
- Il mentoring virtuale permette di avere orari di incontro flessibili. Poiché gli anziani adottano sempre più spesso stili di vita più attivi, partecipano a molte attività e hanno un'agenda fitta di impegni.
- Il mentoring a distanza consente a più persone di partecipare a un programma di mentoring, con conseguenti benefici più ampi.



## Svantaggi del mentoring a distanza

- Problemi di comunicazione. La comunicazione virtuale può essere limitata in termini di linguaggio del corpo ed espressioni facciali. Questo vale soprattutto per canali come la posta elettronica e le telefonate.
- Mancanza di chimica. I mentori e mentee che non sono in grado di interagire di persona possono avere un'incapacità di stabilire un'intesa nella mentorship.
- Problemi tecnologici. I malfunzionamenti della tecnologia possono essere frustranti per entrambi i partecipanti e causare una relazione tesa.

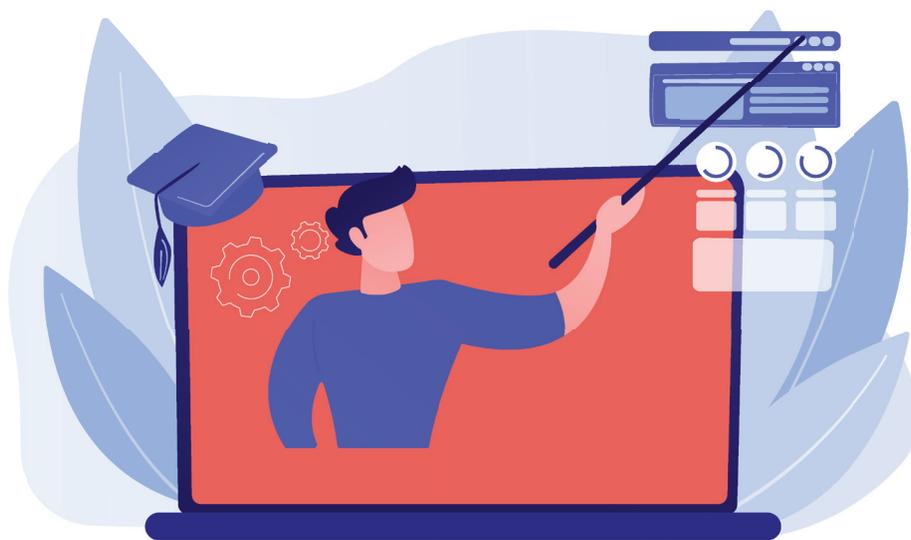
In conclusione, è possibile scegliere tra diversi modelli di mentoring tra pari, a seconda di vari fattori, come le esigenze dei mentee, il numero di mentori disponibili e la possibilità di incontrarsi regolarmente tra mentori e mentee. Per gli scopi del progetto FAIth, proponiamo di utilizzare tecniche di mentoring uno a uno e di gruppo, integrate da mentoring a distanza, soprattutto nel caso del corso online.



## COME ESSERE UN BUON MENTORE

Alcune qualità importanti di un buon mentore sono la pazienza e la capacità di ascolto. I mentori più efficaci recepiscono ciò che sta accadendo, valutano il percorso del mentee e lo guidano sulla strada giusta. Il mentoring è tanto una consulenza quanto un trasferimento di conoscenze e atteggiamenti. Inoltre, un buon mentore è spinto dal desiderio di aiutare gli altri a raggiungere i loro obiettivi e a trarre soddisfazione dalla partecipazione. Il compito di un buon mentore è quello di sostenere in un modo che abbia senso per il mentee; è importante tenere sempre presente l'interesse del mentee, offrire incoraggiamento e sostegno, condividendo conoscenze ed esperienze di vita.

Per diventare un mentore, bisogna essere in grado di personalizzare il proprio approccio al gruppo specifico di cui si fa mentore. È molto importante essere in grado di determinare se un approccio didattico funziona o meno e sapere come correggere la rotta e adattarsi quando necessario.



Ecco altri punti da tenere a mente:

## **Capacità di comunicazione**

Ogni mentore ha bisogno di competenze comunicative adeguate ad avere un rapporto di successo tra mentore e mentee. La priorità principale di un mentore è quella di mettersi nei “panni” del mentee. Il suo compito è quello di ascoltare, dare feedback e guidare. Per esercitarlo, il mentore deve concentrarsi sull’ascolto attivo. Quando il mentee, per esempio, esprime una preoccupazione, il mentore deve convalidare i suoi sentimenti. Gli anziani hanno spesso paura di internet, di fare transazioni online o talvolta anche di usare uno smartphone o un tablet perché pensano di poterlo danneggiare. Il mentore deve ascoltare queste paure e far sapere loro che si cercherà di eliminarle. Allo stesso tempo, i mentee sono spesso preoccupati di non doverlo caricare di tutte le loro domande. Per questo motivo, hanno bisogno di essere costantemente rassicurati sul fatto che il mentore si preoccupa di aiutarli.

## **Esigenze e preferenze dei destinatari**

Per creare un ambiente di apprendimento di fiducia e rispetto reciproco, è essenziale porre ai mentee domande sulle loro esigenze e aspettative rispetto alla partecipazione al programma, su ciò che li interessa e su ciò che piace loro. Quando si pongono le domande, si scopre chi sono e cosa si dovrebbe mettere in evidenza durante il processo. Domande come: “Cosa è più importante per te imparare?” o “Cosa ti spaventa di più quando usi Internet?” possono essere molto utili per l’esperienza di apprendimento. I mentee devono essere incoraggiati a collegarsi a internet secondo i propri ritmi soprattutto poiché il viaggio nel mondo digitale sconosciuto può essere molto intimidatorio e quindi stressante per gli anziani, che devono capire che è giusto prendersi il proprio tempo e commettere errori!

## Condividere storie personali

La condivisione di storie dimostra ai mentee che il mentore capisce quello che stanno passando. Inoltre, aiuta a costruire un ambiente di apprendimento di fiducia e un legame personale con i mentee.

Ad esempio, il mentore può condividere con i mentee le sue difficoltà personali con le TIC e Internet, cosa ha fatto per superarle e come hanno reso la sua vita più facile.

## Fornire un feedback costruttivo

Il feedback è un riscontro costante che il mentore può dare ai mentee sulle loro prestazioni, che li aiuterà a migliorare ed è essenziale per garantire che raggiungano i loro obiettivi di apprendimento. Il momento migliore per fornire feedback è quando i partecipanti stanno mettendo in pratica ciò che hanno imparato, in modo che abbiano il tempo di applicare i suggerimenti per migliorare i loro risultati. Idealmente, il feedback è continuo e costante durante tutto il processo di apprendimento, fino al raggiungimento degli obiettivi.

Quando si dà un feedback, è importante **evidenziare innanzitutto qualcosa** di positivo. Le persone non hanno solo bisogno di sapere cosa stanno sbagliando, ma anche cosa stanno facendo bene, in modo da poter continuare a farlo. Inoltre, il mentore dovrebbe attingere alle proprie esperienze per mostrare empatia e comprensione. Capire come si sente il mentee è fondamentale per entrare in contatto con lui a un livello più profondo. Per esempio, se il mentee si sente sopraffatto da tutte le informazioni che gli vengono fornite, il mentore dovrebbe rallentare o addirittura fermarsi un attimo. Se il mentee se la cava abbastanza bene, può andare un po' oltre.

Quando si dà un feedback, **bisogna tenere presente di non mettere mai il mentee in una situazione imbarazzante** e di essere sempre specifici.

## **Creare un ambiente di apprendimento positivo**

È importante creare un ambiente di apprendimento di fiducia e rispetto reciproco, in cui i partecipanti si sentano a proprio agio e supportati. Ecco alcuni suggerimenti su come raggiungere questo obiettivo:

- Conoscere i partecipanti e creare relazioni con loro.
- Promuovere gli scambi sociali per l'apprendimento tra pari. L'interazione di gruppo è più efficace quando la conversazione non si limita all'alternanza tra il mentore e una persona del gruppo.
- Far sapere ai partecipanti come possono collegarsi tra loro.
- Rendere esplicito che il mentore è interessato al loro successo, è disponibile a sostenerli e ha fornito o indicato loro ampi modi per ottenere l'aiuto di cui hanno bisogno.

## **Rispondere alle domande**

Al termine delle sessioni, è bene richiamare l'attenzione dei mentee su quanto è stato insegnato, rivedendo i punti principali e fornendo una breve introduzione al contenuto della sessione successiva. È probabile che i partecipanti abbiano delle domande su ciò che hanno appena imparato. Per quanto ovvie e ripetitive possano essere, le loro domande non devono mai essere ignorate. Anzi, dovrebbero essere incoraggiate, perché si basano sul rapporto di fiducia che esiste con il mentore e sull'atmosfera rilassata e informale in cui i partecipanti non esitano a fare domande liberamente. Un buon modo per organizzare questa fase del corso, per renderla più efficace e inclusiva, è preparare una "lavagna delle domande" per ogni lezione, in cui il tutor possa annotare tutte le domande poste senza dover rispondere a tutte, poiché alcune potrebbero non essere direttamente collegate al contenuto del programma. In questo modo il mentore può rimandare la risposta a domande non pertinenti, senza mettere a rischio la curiosità dei mentee.

## Prima della chiusura

Al termine della sessione, è bene richiamare l'attenzione su quanto è stato trattato, rivedendo i punti principali e fornendo una breve introduzione al contenuto della sessione successiva. Inoltre, sarebbe indicato lasciare ai partecipanti un compito a casa, per cercare di applicare ciò che hanno imparato. I primi minuti della sessione successiva potrebbero essere dedicati a rivedere il materiale della sessione precedente e a rispondere a eventuali domande dei mentee.



## ETICA DEL PROGRAMMA DI MENTORING TRA PARI

Il mentoring crea opportunità di sviluppo e crescita personale. Ogni incontro deve favorire questo processo, concentrandosi su argomenti che fanno progredire il mentee.

I mentori e i mentee hanno la responsabilità di trattarsi reciprocamente con dignità e rispetto e di comportarsi in modo etico. In caso contrario, né la relazione né il risultato raggiungeranno il loro pieno potenziale.

Ricordate sempre che il mentoring è una relazione strutturata grazie al contributo di entrambe le parti. Il mentore non è l'unico responsabile della creazione di una relazione di mentoring di successo. Il mentore deve essere flessibile, onesto, aperto e ricettivo ai feedback e alle intuizioni. Viceversa, il mentee deve essere disposto e capace di agire per raggiungere gli obiettivi, investire nell'apprendimento e compiere passi verso il cambiamento necessario. Il mentee deve anche essere disposto a fornire feedback e a parlare apertamente del processo di apprendimento.

## Alcuni suggerimenti:

- Ricordate che il mentore svolge un ruolo importante e deve agire di conseguenza.
- Dovrete essere pazienti: gli anziani potrebbero non essere abituati a partecipare ad attività di apprendimento e non sempre hanno familiarità con computer e Internet.
- Non date mai per scontato che presentare le informazioni e chiedere ai partecipanti di memorizzarle porti a un apprendimento e a una comprensione a lungo termine.
- Ricordate di essere gentili e educati, anche quando un mentee è fastidioso.
- Non sostituitevi ai mentee. Devono imparare (e commettere errori) da soli.
- Se avete dei dubbi, chiedete all'istruttore o al referente di progetto - non esitate a mostrare che non sapete qualcosa.
- Se si litiga con un mentee, spiegate il problema all'istruttore o al referente di progetto, ma non date la colpa a nessuno.

# SEZIONE II

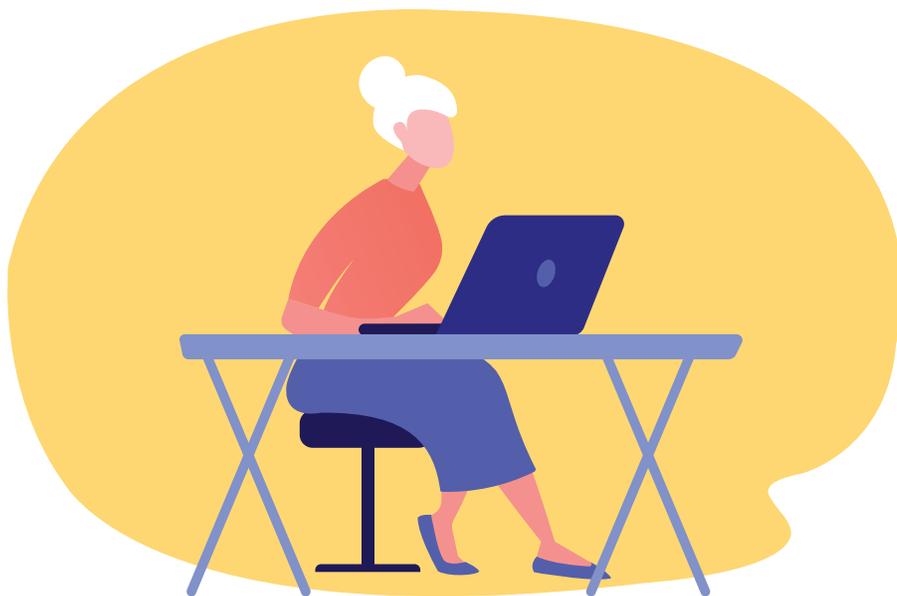
“

IL PROGRAMMA DI  
MENTORING FAITH

”

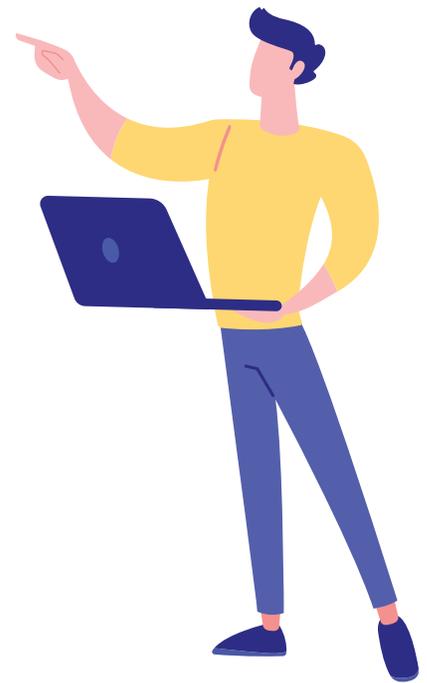
Il programma di Mentoring Faith mira a prevenire e combattere l'emarginazione digitale delle persone di età superiore ai 55 anni. A questo scopo il partenariato FAITH ha sviluppato un innovativo programma di tutoraggio tra pari che si basa sui principi di motivazione e supporto tra persone senior, migliorando le loro competenze e costruendo la loro fiducia nell'uso delle tecnologie Internet e ICT per le transazioni online, come un modo per mantenerli in uno stato di inclusione e migliorare il loro benessere.

Ma non è tutto: per avere un impatto più ampio e significativo, il progetto prevede anche il sostegno dei familiari e dei caregiver degli anziani partecipanti; si rivolge anche ai servizi della comunità locale a sostegno degli anziani (apprendimento permanente, tempo libero, questioni amministrative, assistenza sociale e sanitaria, ecc.) e del mercato locale (imprese locali, fornitori, aziende ICT, ecc.), sottolineando l'importanza del loro ruolo nel mantenere le persone anziane socialmente incluse. Ciò fornirà un quadro di supporto e sostenibile per raggiungere l'obiettivo principale del progetto, ovvero l'inclusione digitale per tutti.



Il programma pilota è stato progettato per essere realizzato su piccola scala in 4 paesi partner, vale a dire Cipro, Grecia, Italia e Portogallo. L'innovazione del progetto FAITh è il fatto che gli anziani aiuteranno i coetanei attraverso il processo di tutoraggio. Nell'arco di un periodo di 7 mesi, i mentee saranno guidati dai loro Digital Mentor attraverso il materiale didattico del progetto, incoraggiando al contempo la partecipazione attiva, non solo all'apprendimento stesso, ma alla definizione delle attività di mentoring da cui otterranno benefici. Conformemente ai principi di base della formazione degli adulti, FAITh è estremamente flessibile e tutte le attività dipendono dai bisogni e dalle preferenze di ogni singolo partecipante. Per questo motivo, un programma dettagliato delle attività di tutoraggio di gruppo sarà preparato dai tutor con il supporto degli operatori delle organizzazioni partner e in collaborazione con i mentee, stabilendo le attività di cui il mentee beneficerà a livello individuale (one-to-one) e attività di gruppo. Il risultato sarà un Piano di mentoring personalizzato per ciascun beneficiario, composto da workshop faccia a faccia, corsi online, interventi che coinvolgono il nucleo familiare e costruzione di partnership con le parti interessate.

Le sezioni seguenti presentano una panoramica dei diversi aspetti che compongono il Programma di Mentoring FAITh, vale a dire una descrizione del materiale e delle attività proposte per affrontare i bisogni digitali degli anziani, linee guida per gestire il processo di tutoraggio e monitorare i progressi, raccomandazioni per aumentare la fiducia per familiari e caregiver, e consigli per creare rapporti con il mercato locale e i professionisti per rendere più sostenibili i risultati del progetto.



## APPRENDIMENTO DIGITALE PER ANZIANI

L'apprendimento digitale è la pietra angolare del progetto. Introduce gli studenti anziani al mondo digitale, facendoli sentire a proprio agio e sicuri quando usano Internet.

I corsi sono divisi in due blocchi principali:

- Uno per l'apprendimento faccia a faccia, che copre le competenze di base delle TIC e di Internet,
- Uno dedicato all'apprendimento online per le transazioni digitali e la sicurezza durante l'utilizzo di Internet.

I mentori devono aiutare gli allievi nell'esaminare il materiale, a seconda delle loro esigenze e preferenze, e del ritmo che desiderano mantenere, rispondendo a qualsiasi domanda che potrebbero avere. Ad esempio, se i partecipanti hanno già un account di posta elettronica, potrebbe non essere necessario trattare quella parte. Allo stesso modo, se dovessero emergere problemi o interessi specifici, ad esempio come fare la spesa online, sarà possibile dedicare più tempo e sforzi a quelli.



## A. FORMAZIONE IN PRESENZA

Per quanto riguarda le attività di gruppo, in ogni paese saranno condotti almeno tre workshop in presenza sull'uso di Internet e le transazioni online con piccoli gruppi di 5 partecipanti ciascuno (3-5 giorni di formazione). I workshop si basano sul materiale didattico sviluppato dal partenariato FAITh e disponibile sulla piattaforma del progetto

<https://elearning.faith-project.eu/>

Vengono fornite presentazioni in Power Point accompagnate da attività basate sul gioco, con l'obiettivo di costruire le competenze digitali dei partecipanti e di renderli consapevoli di alcune delle numerose opportunità che Internet offre. Delineando le competenze chiave che abilitano le persone anziane ad utilizzare i propri dispositivi (computer/tablet/smartphone) nel modo più efficiente e adatto agli anziani, i workshop forniscono linee guida tecniche e strumenti per rimanere in contatto con il mondo mentre introducono i partecipanti al tema delle transazioni digitali.

## IL CURRICULUM

Il curriculum presentato di seguito, fornisce un orientamento iniziale per i workshop in presenza. Essi possono essere condotti da un formatore qualificato o da/con il contributo dei tutor. A seconda del livello di alfabetizzazione digitale dei partecipanti, le unità possono essere personalizzate o combinate in qualsiasi modo si adattano meglio alle loro esigenze. Tuttavia, le attività descritte nel GIORNO UNO per consentire a mentori e allievi di conoscersi reciprocamente sono indispensabili ed è importante che tutti i mentori e tutti gli allievi siano presenti.

**GIORNO UNO** Conoscersi / Mappare aspettative e preoccupazioni/ Introduzione al programma FAITh / Abbinare i mentori con i loro utenti/ Stabilire le regole

**GIORNO DUE** Competenze di base per Internet

**GIORNO TRE** Rendere i dispositivi più facili per TE

**GIORNO QUATTRO** Organizzarsi / Scaricare applicazioni. È più facile di quanto pensi!

**QUINTO GIORNO** Introduzione ai corsi e-learning e alle transazioni online/ Progettazione di piani di mentoring personalizzati

Ecco una panoramica degli argomenti:

## **GIORNO 1**

### **Conoscersi**

Questa attività mira a costruire la coesione del gruppo e a far familiarizzare gli allievi con i Mentori digitali. Aiuta tutti i partecipanti a rilassarsi e ad entrare nel gruppo mentre creano fiducia e relazioni.

### **Mappatura delle aspettative e delle preoccupazioni.**

I partecipanti, i mentori e gli allievi, sono invitati a condividere le loro aspettative dalla partecipazione al progetto così come le loro preoccupazioni. Ogni partecipante può scrivere le proprie aspettative/preoccupazioni su post-it colorati e posizionarli su una lavagna a fogli mobili, poi si può far seguire una discussione di gruppo. Questo è un passaggio importante, in quanto fornisce informazioni sui loro bisogni, indicando dove dovrebbe essere apportato un cambiamento di enfasi, contenuto o direzione nel corso; e vedere alla fine del corso se le aspettative sono state soddisfatte. È anche una grande opportunità per discutere le loro preoccupazioni nel gruppo e affrontarle, facendoli sentire più a loro agio nel partecipare al programma.

## **Introduzione al programma FAITH**

Una volta stabilita un'atmosfera confortevole di coinvolgimento attivo e partecipazione, il progetto viene presentato ai partecipanti: di cosa si tratta e cosa si aspettano:

1. cosa impareranno (questioni orizzontali sull'utilizzo delle TIC e di internet)
2. perché quella conoscenza è importante per loro (per essere efficienti e autonomi)
3. come sono strutturati i corsi (formazione f-2-f seguita dai materiali e-learning)
4. il ruolo del Mentore Digitale

## **Abbinare i Mentori ai loro Mentee**

Abbinare correttamente i mentori e i mentee è molto importante per il successo del programma. Al fine di creare relazioni di tutoraggio forti, le preferenze delle persone coinvolte dovrebbero essere una considerazione importante in questo processo. Quando i partecipanti hanno voce in capitolo nella scelta del loro mentore/allievo, è più probabile che siano coinvolti, aumentando le possibilità che la partita sia adatta e vantaggiosa per il progetto. Il livello delle abilità ICT dei partecipanti e i loro orari preferiti per le sessioni possono determinare l'abbinamento, così come i risultati delle precedenti attività di conoscenza reciproca, in cui i partecipanti hanno espresso le loro aspettative e preoccupazioni. Inoltre, mentori e allievi potrebbero richiedere qualcuno dello stesso sesso, una certa fascia di età o un'altra caratteristica. Esperienze e interessi comuni (p. es., hobby, stile di vita e struttura familiare) possono portare a relazioni forti.

## **Stabilire le regole**

La chiave per qualsiasi programma di tutoraggio di successo è una comprensione condivisa di come, quando e con quale frequenza avverrà la comunicazione. È importante impostare questi tempi all'inizio e rispettarli. Una volta che i tutor sono stati abbinati ai loro allievi, tutte le parti dovrebbero concordare i termini e i confini della loro comunicazione e stabilire le regole di comportamento, al fine di avviare la relazione nella giusta direzione.



## **INTRODUZIONE AL MATERIALE DIDATTICO**

Il materiale per il corso in presenza è composto da 4 unità sulle competenze digitali chiave, insieme a un'Introduzione ai corsi e-learning e alle transazioni online.

### ***Unità 1.1: Competenze di base su Internet***

Lo scopo di questa unità è che i partecipanti acquisiscano familiarità con gli strumenti per navigare in Internet, scaricare foto e documenti, creare account e-mail e utilizzarli per inviare e-mail con allegati.

I partecipanti vengono introdotti alle possibilità di Internet e al modo in cui è utile nelle attività quotidiane. Tenendo presenti i principi dell'apprendimento partecipativo, agli studenti viene chiesto di pensare a come Internet può semplificare la loro vita quotidiana e condividerlo con il gruppo.

### ***Unità 1.2: Rendere i dispositivi più facili per TE***

L'Unità 2 fornisce gli strumenti e le conoscenze ai partecipanti per adattare facilmente i propri dispositivi tecnologici al fine di eseguire transazioni online in modo comodo, facile e sicuro. Vengono fornite istruzioni e passaggi facili da seguire su come regolarne le impostazioni a seconda del dispositivo utilizzato, che si tratti di un computer o di un tablet/smartphone.

### **Unità 1.3: Organizzarsi**

Gli anziani spesso sono sopraffatti dalle numerose possibilità dei loro dispositivi digitali e sono scoraggiati, a volte anche impauriti dall'usarli, dal timore di danneggiarli o di perdere qualcosa di importante. Questa unità fornisce ai partecipanti gli strumenti per creare e gestire i file sui propri dispositivi e per mantenere in ordine il proprio spazio di lavoro, in modo che possano trovare ciò che hanno sul proprio dispositivo quando ne hanno bisogno, pur sentendosi sicuri.

I partecipanti vengono introdotti alle cartelle principali di base che il loro computer o tablet/cellulare ha già in cui possono archiviare i file in base al tipo (documenti, immagini, musica, video, download).

### **Unità 1.4: Scaricare applicazioni. È più facile di quanto pensi!**

Sono disponibili applicazioni per semplificarci la vita, come giochi, GPS e servizi basati sulla posizione, monitoraggio degli ordini e acquisto di biglietti. Tuttavia, con così tante applicazioni, è facile rimanere sopraffatti. Questa unità fornisce informazioni su come gestire le applicazioni, offrendo ai partecipanti l'opportunità di familiarizzare con esse e trarne il massimo.



## PROGETTAZIONE DI UN PIANO DI MENTORING PERSONALIZZATO

Una volta che i partecipanti sono stati introdotti al programma e alle materie che affronta, ogni mentore aiuterà i propri allievi a stabilire il loro Piano di mentoring personale che fungerà da curriculum del tutoraggio. I mentori e gli allievi selezioneranno gli argomenti più adatti alle esigenze dell'allievo, ad esempio concentrandosi sullo sviluppo delle capacità digitali di base o sulla sicurezza e sull'autoefficacia per effettuare transazioni online. I piani di tutoraggio ovviamente possono essere rivisti durante il tutoraggio a seconda dei progressi degli allievi. Il continuo miglioramento della qualità è un segno distintivo o l'efficacia del programma. L'efficacia con cui vengono supportati gli allievi dipende dall'accuratezza con cui viene valutato il successo del programma e dall'identificazione delle aree che necessitano di miglioramento.

Il Piano di mentoring personalizzato conterrà tutte le informazioni di cui il mentore ha bisogno come guida per l'attuazione dell'intervento, come orari degli incontri, luogo e durata delle sessioni, tipo di incontro (ad esempio, faccia a faccia o online) e, naturalmente, l'argomento da affrontare e note utili relative a ciascuna sessione.

## B. E-LEARNING

La formazione FAITH è concepita come un processo dinamico in cui i partecipanti sono attivamente incoraggiati a utilizzare Internet ed eseguire transazioni online, sviluppando al contempo nuove conoscenze attraverso la pratica ed esercizi che stimolano la risoluzione dei problemi e il pensiero critico. Il materiale e-learning è progettato per sviluppare ulteriormente le competenze digitali delle persone di età superiore ai 55 anni per intraprendere una serie di transazioni online, aumentando al contempo la loro sensazione di fiducia e sicurezza. Esercizi e altri giochi e attività sono forniti sulla piattaforma del progetto da eseguire a diversi livelli di difficoltà o complessità affinché gli utenti possano valutare le abilità appena acquisite.

### I tutor dovrebbero:

- guidare i partecipanti attraverso il materiale di formazione in base al programma di tutoraggio personalizzato che hanno sviluppato con gli allievi
- rispondere alle domande che potrebbero sorgere
- agire come modelli di ruolo positivi
- riflettere insieme e condividere le proprie esperienze



## INTRODUZIONE AI CORSI E-LEARNING E ALLE TRANSAZIONI ONLINE

Una volta che i corsi in presenza sono stati completati e i partecipanti si trovano a proprio agio nell'utilizzo dei loro dispositivi digitali, è essenziale un'introduzione alle fasi successive del progetto, in modo che sappiano cosa aspettarsi e cosa impareranno. Il materiale di e-learning è progettato per sviluppare ulteriormente le loro competenze digitali per intraprendere una serie di transazioni online, aumentando al contempo la loro sensazione di fiducia e sicurezza. Il corso è composto da 2 moduli diversi: uno sulle operazioni bancarie e sugli acquisti online e uno sulla sicurezza durante l'utilizzo di Internet.

### Bonifici bancari online ed e-shopping

Questo modulo offre strumenti e linee guida su come andare online per effettuare transazioni bancarie, come funzionano e per cosa possono essere utilizzate. Inoltre, come utilizzare metodi di pagamento alternativi e fare acquisti digitalmente per generi alimentari e altri beni.

### Il Modulo è composto da 5 Unità:

- **Stanco di essere lasciati da parte? Cogli l'occasione per passare al digitale!** Dove i partecipanti impareranno come creare un conto bancario online ed effettuare transazioni bancarie di base online.
- **Vuoi fare un regalo? Dai un'occhiata a queste alternative!** - modalità alternative di transazione online per un utilizzo sicuro e autonomo nella vita quotidiana.
- **Acquista online, ORA! È facile!** – un'introduzione al mondo dello shopping online e dei negozi online.
- **Fai la spesa online ORA, è FACILE!** – Fare la spesa online passo dopo passo.
- **Servizi governativi:** cosa è disponibile e come sfruttarli al meglio.

## Usare Internet in sicurezza

Questo modulo introduce i partecipanti al tema della sicurezza, con l'obiettivo di riconoscere le truffe durante l'utilizzo di Internet e di proteggersi durante l'esecuzione di transazioni online. Vengono introdotti strumenti per proteggere i dispositivi e per gestire informazioni e dati personali attraverso protocolli di sicurezza, al fine di rendere le loro esperienze informatiche il più possibile sicure e senza stress.

Le 4 Unità su questo argomento sono:

- **Proteggi i tuoi dispositivi! È facile!** - Con suggerimenti per proteggere l'hardware attraverso azioni tipiche e facili da apprendere.
- **E-Banking e shopping online sicuri!** – Per transazioni online sicure e acquisti online.
- **Proteggersi dalle truffe** - Metodi tipici di truffa e come identificare i tentativi, nonché modi per stare al sicuro durante l'utilizzo dei social media.
- **Notizie false e come identificarle** - Il ruolo delle fake news e come rilevarle su Internet.

## **GESTIONE DEL PROCESSO DI MENTORING E MONITORAGGIO DEI PROGRESSI**

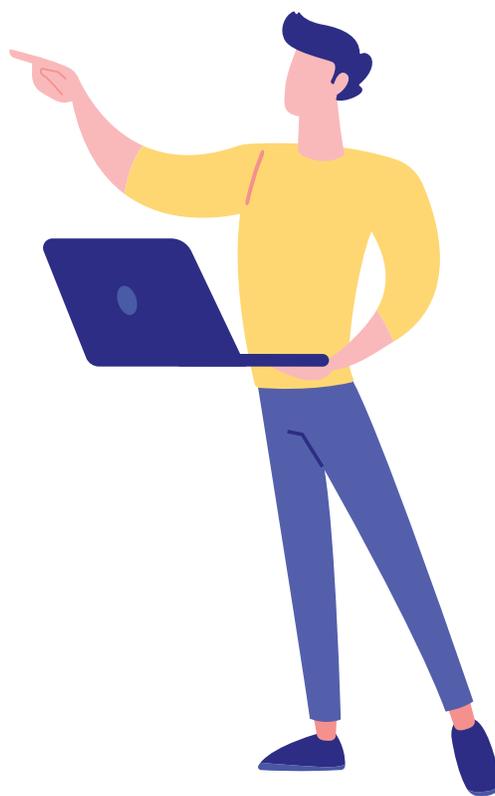
La valutazione dell'allievo non è una funzione del tutoraggio, ma piuttosto del monitoraggio dei progressi. La fiducia è essenziale in una relazione di mentoring ed è imperativo che il mentore sia visto come un pari fidato piuttosto che un valutatore o un giudice. I Mentori Digitali, insieme al supporto dei tutor professionisti e dei partner, monitoreranno e riferiranno sui progressi di ciascun mentee (almeno 2 report di monitoraggio per mentee, uno provvisorio e uno finale), per sapere se l'accordo di mentoring sta funzionando.

Gli allievi saranno costantemente coinvolti e avranno voce in capitolo nella formazione o nel cambiamento di qualsiasi aspetto del loro schema di tutoraggio individuale per garantire che sia ancora pertinente e appropriato. Durante questo processo, gli allievi avranno l'opportunità di valutare i supporti che hanno ricevuto ed esprimere la loro opinione sulla loro efficacia, efficienza e soddisfazione. Ciò sarà ottenuto con un questionario progettato per misurare l'accettazione/utilità percepita degli utenti anziani, la loro soddisfazione, la fiducia nelle TIC prima e dopo la partecipazione al programma.

È anche importante che l'autovalutazione da parte del Mentore avvenga durante le sessioni, al fine di determinare se lo schema di tutoraggio funziona e se è necessario apportare modifiche.

## Domande che il mentore dovrebbe porre per l'autovalutazione:

1. Rispondo alle domande?
2. Esprimo i miei sentimenti e pensieri su un argomento in discussione?
3. Rispetto le idee e i sentimenti dell'allievo, anche se potrei non essere d'accordo?
4. Verifico le mie ipotesi?
5. Incoraggio gli allievi a cercare le proprie soluzioni?
6. Uso un linguaggio descrittivo piuttosto che valutativo o giudicante?
7. Fornisco opportunità di chiarimento?



## AUMENTARE LA FIDUCIA PER I CAREGIVER FAMILIARI

Ci si aspetta che i mentori svolgano un ruolo importante per quanto riguarda la sensibilizzazione e lo sviluppo delle capacità dei caregiver familiari degli anziani. Agendo come modelli di ruolo positivi, devono incontrare i membri della famiglia per aumentare la loro fiducia al fine di acquisire le competenze digitali necessarie per condurre quotidianamente transazioni online. Queste sessioni mirano anche ad aumentare la loro comprensione del ruolo della famiglia nel supportare gli anziani affinché rimangano inclusi digitalmente.

Gli incontri saranno condotti sotto la supervisione dei partner del progetto, sia in famiglia che in uno spazio esterno dedicato a seconda delle esigenze e dei desideri dei gruppi target (tenendo in considerazione anche le limitazioni alla mobilità/salute o altre barriere simili). Durante questi incontri, i partecipanti avranno la possibilità di ricevere informazioni su misura, sollevando domande e chiarendo questioni di interesse.

Inoltre, sarà organizzato un evento di socializzazione con l'obiettivo di sensibilizzare e promuovere il programma di tutoraggio. Ciò dovrebbe aumentare la comprensione e diffondere informazioni sul ruolo della famiglia e della comunità nel supportare gli anziani affinché rimangano inclusi nel mondo digitale e prevenivano l'isolamento e l'emarginazione digitale.

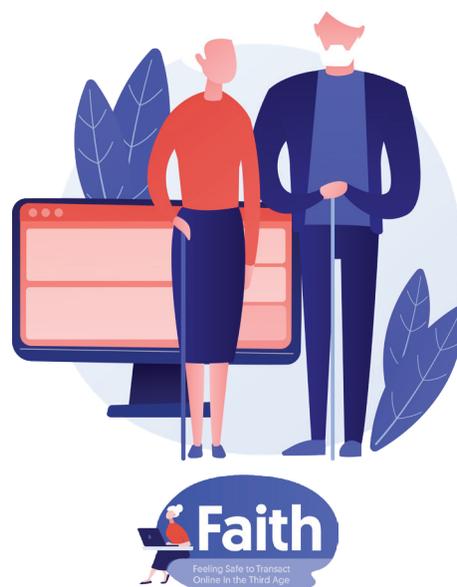
## RELAZIONE CON GLI ENTI E LE IMPRESE DEL TERRITORIO

Non sarebbe possibile costruire un ambiente di inclusione sociale per tutti senza un collegamento con il mondo reale delle imprese. La prossima attività è parte integrante del Programma di Mentoring Digitale, in quanto prevede la sensibilizzazione e lo sviluppo delle capacità dei professionisti e dei rappresentanti della comunità locale. Mira a fornire soluzioni per lo sviluppo e l'offerta di nuovi servizi incentrati sul pubblico anziano dinamico e in crescita esponenziale. L'incentivo principale alla partecipazione è una maggiore comprensione dei bisogni e atteggiamenti dei clienti più anziani. Di conseguenza, le organizzazioni partecipanti avranno l'opportunità di creare un'infrastruttura adeguata e prodotti online adatti agli anziani che potrebbero aiutarli ad espandere le loro attività e ottenere l'accesso a una gamma più ampia di clientela.



Nell'ambito di questa attività, le imprese locali e i fornitori di servizi parteciperanno a un seminario di formazione che li introdurrà al concetto di ambienti a misura di anziano (politiche, sistemi, servizi, prodotti, tecnologie) in modo da costruire le proprie competenze e accrescere le proprie capacità di offrire servizi e prodotti che meglio si adattano alle esigenze delle persone anziane. I partner spiegheranno lo scopo del programma evidenziando i bisogni e le preferenze degli anziani. D'altra parte, i partner scopriranno di più su ciò che è disponibile sul mercato per quanto riguarda prodotti e servizi che potrebbero essere utilizzati dagli anziani.

Inoltre, saranno organizzate Giornate Informative con il coinvolgimento anche dei Mentori Digitali e dei Mentee, per veicolare un messaggio più forte sull'impatto che possono avere nella vita e nel benessere degli anziani. Saranno quindi realizzate azioni concertate di follow-up per arruolare rappresentanti del mercato locale in interventi specifici del programma, in particolare per i workshop tematici sulla sicurezza e la protezione online, gli acquisti online e in generale i sistemi di gestione delle transazioni che si svolgeranno nell'ambito del programma di tutoraggio.



## Bibliografia

Clutterbuck D., Megginson D. (2005) Techniques for Coaching and Mentoring: Routledge

Clutterbuck, D. (2014) Everyone Needs A Mentor: CIPD London: Kogan Page

Jarvis, P. (2001) Learning in Later Life, London: Kogan

# ALLEGATO 1: Piano di mentoring personalizzato

Nome del mentor:

Nome del mentee:

## Informazioni di contatto

Telefono:

Email:

Social media:

<b>Argomenti di interesse</b>		
<b>Frequenza / durata dei meeting</b>		
<b>Tipo di meeting</b>		
<b>Le sessioni</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Note - Risultati</b>		



[www.faiht-project.eu](http://www.faiht-project.eu)



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

This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN