

# Programa de Mentoria de Pares do Projeto FAITH

Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age

www.faith-project.eu



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 European Union of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-ÍN

Bem-vindo ao Programa de Mentoria de Pares do projeto FAITH - Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age (Transações online em segurança para todas as idades). Este guia foi desenvolvido para organizações e pessoas individuais que desejam aplicar um modelo de intervenção e aprendizagem para pessoas mais velhas com base na mentoria de pares. Fornece diretrizes sobre o que é a mentoria, bem como orientações em como utilizar este método de forma a tornar a experiência de aprendizagem envolvente, significativa e bemsucedida. Pode ser utilizado para o desenvolvimento de competências digitais para pessoas com mais de 55 anos, com base no material de aprendizagem do projeto, ou pode ser adaptado a qualquer outro assunto de interesse e utilizado em vários contextos educativos.



# ÍNDICE



# **PREFÁCIO**

# INTRODUÇÃO AO PROJETO FAITh

# SECÇÃO I — MENTORIA PARA ADULTOS MAIS VELHOS

- -O QUE É UM MENTOR?
- -PORQUÊ SER UM MENTOR DIGITAL DO FAITh?
- -MODELOS DE MENTORIA DE PARES
- -COMO SER UM BOM MENTOR
  - o Competências de comunicação
  - o As necessidades e preferências dos mentorados
  - o Partilhar histórias pessoais
  - o Fornecer feedback construtivo
  - o Criar um ambiente de aprendizagem positivo
  - o Responder a perguntas
  - o Antes do encerramento
- ÉTICA DO PROGRAMA DE MENTORIA DE PARES

# SECÇÃO II - O PROGRAMA DE MENTORIA FAITH

- APRENDIZAGEM DIGITAL PARA ADULTOS MAIS VELHOS
- A. FORMAÇÃO PRESENCIAL
  - o O CURRÍCULO
  - o INTRODUÇÃO AO MATERIAL DE APRENDIZAGEM
  - o CONCEPÇÃO DE UM PLANO DE MENTORIA PERSONALIZADO
- **B. E-LEARNING** 
  - o INTRODUÇÃO AOS CURSOS DE E-LEARNING E ÀS TRANSACÇÕES ONLINE
    - Transferências bancárias e compras online
    - Manter-se em seguro enquanto utiliza a Internet
- -GESTÃO DO PROCESSO DE MENTORIA E MONITORIZAÇÃO DO PROGRESSO
- -AUMENTAR A CONFIANÇA DOS MEMBROS DA FAMÍLIA E DOS PRESTADORES DE CUIDADOS
- -LIGAÇÃO COM O MERCADO LOCAL E PROFISSIONAIS
- -REFERÊNCIAS
- ANEXO 1: Plano de Mentoria Personalizado



## **PREFÁCIO**

Este Guia foi desenvolvido como parte da atividade planeada pelo projeto FAITh (n.º 621403) financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia.

O Guia não reflete necessariamente a opinião da Comissão Europeia, Direção Geral do Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão

Os autores do guia são:

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

Apresentação por:

Theodor Grassos, grassos@bk-con.eu (BK Consult GbR)

Agradecimentos especiais vão também para os parceiros do projeto, pelas suas contribuições à elaboração das diretrizes e à implementação do programa.

Para mais informações sobre o projeto, por favor visite:

https://faith-project.eu/



# INTRODUÇÃO AO PROJETO FAITh

O mundo está em constante metamorfose e a tecnologia digital tem hoje um enorme impacto na forma como nos mantemos em contacto, acedemos a serviços, fazemos compras, pagamos contas e aproveitamos o nosso tempo livre.

A exclusão digital de pessoas maiores de 55 anos com baixas competências digitais implica um acesso desigual e incapacidade de utilizar as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) e a Internet, que hoje em dia são consideradas essenciais para participar plenamente na sociedade. Embora o número de serviços online disponíveis esteja em constante crescimento, espera-se que os cidadãos Europeus com mais de 55 anos consigam acompanhar as mudanças e utilizar os serviços digitais para aceder a serviços de saúde, apoios sociais, educação, finanças, mas também para executar tarefas quotidianas como compras, transações bancárias, viagens, etc. Contudo, um número elevado de maiores de 55 anos na Europa tem pouca ou nenhuma capacidade de utilizar tais tecnologias, e uma elevada proporção nunca utilizou um computador ou a Internet.





**FAITH** - Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age (Transações online em segurança para todas as idades) é um Projeto Europeu no âmbito do programa Erasmus+ e conta com parceiros da Bélgica, Chipre, Alemanha, Grécia, Itália e Portugal. O seu objetivo é prevenir e **mitigar** a marginalização digital das pessoas com mais de 55 anos, reforçando as suas capacidades e aumentando a sua confiança e segurança na utilização da Internet e das TIC para as transações online, de forma a estimular a inclusão e melhorar o seu bem-estar. O FAITh proporcionará um programa inovador de mentoria de pares que se baseia nos princípios da motivação e interajuda, ao mesmo tempo que promove um ambiente familiar, de cuidados e constrói parcerias com a rede de serviços e comércios locais.

Para o efeito, os principais objetivos do projeto FAITh são:

- Capacitar digitalmente os adultos maiores de 55 anos para que realizem uma variedade de transações online, ao mesmo tempo que aumentam a sua confiança e segurança na utilização da Internet.
- Motivar os adultos maiores de 55 anos a utilizarem a Internet e as transações online, recrutando o apoio de pares competentes em TIC enquanto Modelos Positivos e formando-os para atuarem como Mentores Digitais.
- Sensibilizar os membros da família e os prestadores de cuidados sobre o seu papel na integração das tecnologias digitais na vida quotidiana das pessoas mais velhas, ao mesmo tempo que os educamos sobre a utilização segura dos sistemas de processamento online.



- Sensibilizar e capacitar os profissionais da comunidade e dos serviços locais sobre as necessidades de inclusão digital das pessoas mais velhas e formas eficazes de abordar estas necessidades através de produtos e serviços adequados ao processo de envelhecimento.
- Sensibilizar as pessoas maiores de 55 anos sobre as possibilidades e a pertinência de fazer transações online, informando ao mesmo tempo as políticas a nível local, nacional e da EU sobre a necessidade de tomar medidas de forma a manter as gerações mais velhas digitalmente letradas.

Os modelos pares positivos são a pedra angular do projeto FAITh, servindo como força motriz para a implementação do programa de capacitação e de mentoria de pares elaborado. A mentoria voluntária é uma prática bem conhecida no campo da educação e da aprendizagem ao longo da vida, uma vez que permite a criação de um ambiente de aprendizagem que se baseia na motivação, necessidade e experiência com múltiplos benefícios tanto para os mentores como para os mentorados, bem como para as organizações que trabalham com os grupos de pessoas mais velhas destinados.

O principal grupo-alvo e beneficiários finais do projeto FAITh são pessoas com mais de 55 anos, no Chipre, Grécia, Itália e Portugal e, por extensão, em toda a Europa, que apresentem baixa capacidade em utilizar tecnologias digitais e, portanto, de realizar transações online, o que aumenta o risco de marginalização digital e, em última análise, de isolamento social.

Como tal, o objetivo não é apenas melhorar os conhecimentos e competências das pessoas maiores de 55 anos, mas, acima de tudo, motivá-las a participar e a envolver-se ativamente no ultrapassar das barreiras que enfrentam na utilização da Internet para as suas transações online.



# SECÇÃO I

66

MENTORIA PARA ADULTOS MAIS VELHOS

"

Esta secção fornece uma compreensão geral do que é e de como funciona a mentoria de pares, ao mesmo tempo que destaca considerações importantes no apoio às pessoas mais velhas. O objetivo é equipar os mentores com as competências necessárias para maximizar as oportunidades de mentoria e para obter uma melhor compreensão do seu papel como mentor.

# O QUE É UM MENTOR?

Mais de três décadas de investigação sobre mentoria ainda não convergiram numa definição consensualizada do que é a mentoria; isto não é surpreendente dada a diversidade de relações classificadas como mentoria. Várias disciplinas, incluindo medicina, ciência, direito, comércio, e educação, têm historicamente recorrido à mentoria tradicional. Um mentor é um conselheiro de confiança, uma pessoa que oferece apoio a alguém que dele necessita de forma altruísta. Os mentores dão aos mentorados as ferramentas de que necessitam para alcançar os seus objetivos e para ultrapassar os desafios. A diferença entre um instrutor e um mentor é que um instrutor encoraja os aprendizes a procurarem as suas próprias soluções, enquanto que um mentor dará também conselhos com base na sua própria experiência. A mentoria é importante porque ajuda as pessoas a realizarem o seu potencial, permitindo-lhes alcançar os seus objetivos mais rapidamente do que fariam por si próprios. Isto sucede porque é mais fácil de realizar algo com o apoio e orientação de um mentor experiente.



A Mentoria enquanto termo e prática não é algo de novo. Como podemos encontrar na Odisseia de Homero, Ulisses deixou o seu filho Telémaco ao cuidado de um amigo enquanto mentor, guardião e conselheiro. Segundo a mitologia, a deusa Atena tomo ufrequentemente a forma simbólica de Mentora para guiar Telémaco, demonstrando a importância e o valor do conceito.

A **mentoria de pares** é uma relação entre pessoas que se encontram na mesma fase da carreira ou idade, na qual uma pessoa tem mais experiência do que a outra num determinado domínio. A mentoria de pares pode oferecer maiores oportunidades de empatia, e um sentimento de equidade e perícia. Aquando da investigação documental realizada no WP2, os parceiros do projeto FAITh consideraram o conceito de Mentoria de Pares proposto por O'Neil e Marsick como o mais representativo no âmbito do projeto e dos seus objetivos:

"é um processo mais bidirecional do que uma mentoria tradicional; o poder e as diferenças nos níveis de experiência estão frequentemente ausentes da equação da mentoria tradicional. Estas diferenças podem produzir benefícios adicionais. A falta de uma relação hierárquica pode facilitar a comunicação, apoio mútuo e colaboração, bem como produzir benefícios pessoais tais como aprendizagem mútua, exposição a diferentes perspetivas, e amizade. O tipo de interação permitida na mentoria de pares proporciona mais uma oportunidade para que a relação se torne transformadora".



Uma vez que o papel de um mentor é apoiar o crescimento e desenvolvimento dos mentorados, e tendo em conta que tem mais experiências numa determinada temática, pode usar essa experiência para guiá-los até ao destino desejado.

Um mentor digital FAITh é alguém que tem a motivação e o tempo para apoiar os seus pares a compreenderem os benefícios de estarem online e para inspirá-los a aprenderem novas competências.

Por definição, um mentor é um modelo a seguir, uma pessoa que os outros admiram e respeitam. Mas com o reconhecimento vem a responsabilidade. Os mentorados esperam que o mentor estabeleça os padrões para a sua experiência de aprendizagem. Esta responsabilidade não deve ser assumida de ânimo leve. A fim de construir confiança e respeito dentro do grupo, os mentores devem certificar-se de que as suas palavras são coerentes com as suas ações e fazer sempre o seu melhor para agir com a máxima integridade.



## PORQUÊ SER UM MENTOR DIGITAL DO FAITH?

Ser um mentor é uma viagem muito gratificante. Os benefícios de participar podem ser tanto sociais, como pessoais, emocionais, mas talvez a parte mais importante seja que está a fazer a diferença na vida de outra pessoa!

Um Mentor Digital FAITh auxilia os pares com baixas competências digitais básicas a desenvolverem a sua capacidade de executar tarefas diárias online e a mantê-los a par das rápidas mudanças que acontecem no mundo à nossa volta. Como resultado, o Mentor promove os direitos à autonomia e à independência, bem como ajuda a sensibilizar as partes interessados sobre o papel da literacia digital no aumento da inclusão e coesão social.

Alicerçado no envelhecimento ativo, o programa FAITh ligará a capacitação digital à vida independente e autónoma dos participantes; o processo de mentoria pode tornar o mentor mais ativo, reforçar as suas capacidades de liderança e melhorar a autoestima, ao mesmo tempo que lhe dará a oportunidade de criar laços com as pessoas que está a ajudar e, deste modo, de fazer novos amigos.

Além disso, uma das melhores maneiras de aprender é ensinar. Ensinar ajuda-nos a reforçar os conhecimentos que já temos, mas também a adquirir novas competências. Por exemplo, os mentores podem melhorar a capacidade de comunicação e aprender a ser melhores ouvintes.



#### MODELOS DE MENTORIA DE PARES

Os modelos de mentoria de pares são geralmente baseados no contacto presencial. No entanto, a mentoria em grupo e a mentoria online podem ser benéficas, dependendo das circunstâncias. Cada tipo de mentoria tem as suas vantagens e desvantagens, tanto quando se trata de **mentoria individual** tradicional, em que um mentorado e um mentor são emparelhados, **mentoria de grupo** quando um único mentor é combinado com um grupo de mentorados ou **mentoria à distância**, em que os mentores e mentorados encontram-se em locais diferentes.

#### Mentoria individual

O modelo diádico tradicional de mentoria envolve um indivíduo mais experiente que é emparelhado com um menos experiente, a fim de proporcionar conhecimento, apoio e encorajamento. Por ser um modelo "familiar", as pessoas tendem a sentir-se confortáveis com ele. Este modelo permite - e até encoraja – a que o mentor e o mentorado desenvolvam uma relação pessoal. Este apoio e atenção do mentor é muitas vezes bem recebido pelas pessoas mais velhas, que podem ter poucas pessoas com quem se relacionar socialmente e, como tal, sofrer de solidão. Além disso, este modelo oferece uma abordagem adaptada às necessidades pessoais do participante.



#### Desvantagens da mentoria individual

- O sucesso do modelo tradicional é fazer a melhor combinação entre o mentor e o mentorado. Se houver falta de química, simplesmente não funcionará.
- Os resultados podem ser limitados pela disponibilidade de maiores de 55 anos que possam servir como mentores.

#### Mentoria de grupo

Muitos consideram que a natureza pessoal da mentoria é o seu principal atrativo, por isso faz sentido perguntar porque é que alguém preferiria a mentoria de grupo. Embora a mentoria em grupo possa ser menos pessoal, há várias características que podem compensar as suas desvantagens:

- Interação entre os mentorados. A mentoria em grupo proporciona uma maior exposição a múltiplos níveis de perícia e conhecimento, uma vez que cada participante traz as suas próprias competências para o grupo.
- Aumento do número de participantes. A mentoria em grupo permite muitos dos benefícios da mentoria tradicional, ao mesmo tempo que aumenta o número de indivíduos que beneficiam da ação, em oposição às limitações de um programa de mentoria diádico.



## Desvantagens da mentoria em grupo:

- Cadamembro tem necessidades especificas que devem ser equilibradas com as necessidades globais do grupo.
- Não oferece a relação "pessoal" da mentoria um-a-um.
- O agendamento de reuniões pode ser um desafio, tendo em conta os vários elementos do grupo.
- A competição dentro do grupo pode perturbar o sucesso.
- Os mentores precisam de compreender e estar à vontade com as dinâmicas e processos de grupo.





#### Mentoria à distância

Há poucas provas da existência de mentoria de pares para pessoas mais velhas em formato online. No entanto, dado o número crescente de pessoas maiores de 55 anos que utilizam dispositivos digitais, há um interesse crescente em investigar modelos online e os seus possíveis benefícios num contexto de mentoria de pares. Com base na experiência anterior dos parceiros na oferta de oportunidades de aprendizagem para pessoas mais velhas, é seguro dizer que, para além dos benefícios normais da mentoria para a população em geral, a mentoria online tem alguns benefícios específicos para este público-alvo:

- Mentores e Mentorados em diferentes locais estão em contacto e podem aprender uns com os outros. Isto é especialmente importante na era covid 19, uma vez que a população adulta está mais relutante em estar presencialmente com outros indivíduos.
- A mentoria online permite horários flexíveis. Como as pessoas com mais de 55 anos estão a adotar cada vez mais um estilo de vida ativo, participam em muitas atividades e têm menos disponibilidade de horário.
- A mentoria à distância permite que mais indivíduos participem num programa de mentoria, levando a benefícios mais alargados.

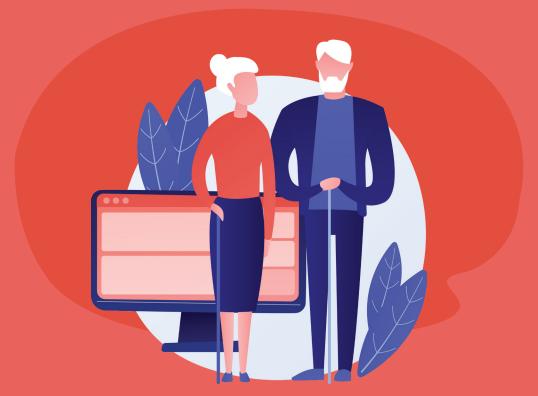




#### Desvantagens da Mentoria à Distância

- Desafios de comunicação. A comunicação online pode ser limitada em termos de linguagem corporal e expressões faciais. Isto é especialmente verdade para canais como o correio eletrónico/email e as chamadas telefónicas.
- Falta de química. Os mentorados e mentores que não tenham a possibilidade de interagir pessoalmente podem experienciar uma incapacidade em estabelecer uma relação de proximidade durante a mentoria.
- Problemas tecnológicos. As falhas tecnológicas podem ser frustrantes para ambos os participantes e possivelmente causar uma relação tensa.

Em conclusão, existem diferentes modelos de mentorias de pares à escolha, dependendo de vários fatores, tais como: as necessidades dos mentorados, o número de mentores disponível, e se os mentores e os mentorados são capazes de se encontrar pessoalmente com regularidade. Para efeitos do projeto FAITh, propomos a utilização de técnicas de mentoria individual e de grupo, complementadas por mentoria à distância, especialmente no caso do curso online.



#### **COMO SER UM BOM MENTOR**

As qualidades mais importantes para um bom mentor incluem a paciência e a capacidade de escuta ativa. Os mentores mais perspicazes captam o que está a acontecer, avaliam o caminho que o mentorado está a seguir e depois guiam a pessoa para o caminho certo. A mentoria é tanto uma questão de aconselhamento como de transferência de conhecimentos e atitudes. Além disso, um bom mentor é motivado pelo desejo de ajudar os seus pares a atingir objetivos e a obter satisfação da participação. A tarefa de um bom mentor é apoiar de uma forma que faça sentido para os mentorados; é importante ter sempre em mente os interesses do mentorado para oferecer encorajamento e apoio enquanto partilha conhecimentos e experiências de vida.

Para se tornar um mentor, é preciso ser capaz de personalizar a sua abordagem ao grupo específico que está a ser mentorado. É muito importante avaliar se uma abordagem pedagógica está a funcionar ou não e saber como corrigir e adaptar-se quando necessário.





#### Aqui estão alguns outros pontos a ter em mente:

#### Competências de comunicação

Cada mentor precisa de ter capacidades de comunicação adequadas, que lhe permitam estabelecer uma relação bem-sucedida entre mentor-mentorado. A principal prioridade de um mentor é colocar-se nos "nos sapatos" do mentorado. A sua principal tarefa é ouvir, dar feedback e orientação. Para praticar isto, o mentor deve concentrar-se na escuta ativa.

Quando um mentorado apresenta uma preocupação, o mentor deve validar os seus sentimentos. As pessoas mais velhas têm frequentemente medo da Internet, de fazer transações online ou por vezes até de utilizar um telefone ou um computador, porque pensam que podem danificá-lo. O mentor deve ouvir esses medos e deixar claro que irá apoiar a eliminá-los. Ao mesmo tempo, preocupam-se frequentemente se estão a sobrecarregar o mentor com todas as suas perguntas. Por esta razão, precisam de garantias constantes de que os mentores não se importam de ajudar.

#### As necessidades e preferências dos mentorados

Para estabelecer um ambiente de aprendizagem assente na confiança e respeito mútuos, é essencial fazer perguntas aos mentorados sobre as suas necessidades e expectativas em relação à sua participação no programa, assim como quais sãos os seus interesses e o que gostavam de aprender. Quando faz perguntas está a pôr a descoberto quem eles são e o que deverá ser enfatizado ao longo do processo. Perguntas tais como: "O que é mais importante para si aprender" ou "do que tem mais medo quando utiliza a Internet" podem ser muito úteis para a experiência de aprendizagem. Os mentorados devem ser encorajados a integrar o mundo online ao seu próprio ritmo. A viagem para o mundo digital pode ser muito intimidante, e por isso stressante para pessoas mais velhas, estes devem compreender que não há problema em cometer erros e em seguir o seu próprio ritmo e tempo de aprendizagem.



#### Partilhar histórias pessoais

A partilha de histórias demostra aos mentorados que o mentor compreende o que estes estão a passar. Também ajuda a construir um ambiente de aprendizagem de confiança e uma ligação pessoal com os mentorados. Por exemplo, o mentor pode partilhar com os mentorados a sua experiência pessoal com as TIC e a Internet, as dificuldades que sentiu, o que fez para as ultrapassar e como isso facilitou a sua vida.

#### Fornecer feedback construtivo

O feedback é a informação que o mentor pode dar aos mentorados sobre o seu desempenho, que os ajudará a melhorar e é essencial para assegurar que cumprem os objetivos de aprendizagem. O melhor momento para dar feedback é enquanto os participantes estão a praticar o que aprenderam, para que tenham tempo para aplicar sugestões para melhorar os seus resultados. Idealmente, o feedback é contínuo ao longo do processo de aprendizagem, até que os objetivos sejam alcançados.

Ao dar feedback, é importante **destacar primeiro algo positivo**. As pessoas não precisam apenas de saber o que estão a fazer mal, também precisam de saber o que estão a fazer bem, para que possam continuar a fazê-lo. Além disso, o mentor deve recorrer às suas próprias experiências para mostrar empatia e compreensão. Compreender como se sentem os mentorados é vital para a criação de uma ligação mais profunda. Por exemplo, se o mentorado se sentir sobrecarregado com toda a informação que lhe é fornecida, o mentor deve abrandar ou mesmo fazer uma pequena pausa. Se estiverem a lidar bastante bem com o assunto, podem levá-lo um pouco mais longe.

Ao dar feedback, é preciso ter em mente que **nunca se deve colocar o mentorado numa situação embaraçosa** e a ser sempre específico.



#### Criar um ambiente de aprendizagem positivo

É importante criar um ambiente de aprendizagem de confiança e respeito mútuos, onde os participantes se sintam confortáveis e apoiados. Aqui estão algumas dicas sobre como conseguir isso:

- Conhecer os participantes e criar relações com eles.
- Promover intercâmbios sociais para a aprendizagem entre pares. A interação em grupo é mais animada quando a conversa se alarga para além da simples alternância entre o mentor e uma pessoa do grupo.
- Deixar os participantes saber como podem ligar-se uns aos outros.
- Tornando explícito que o mentor está interessado no seu sucesso, está disponível para os apoiar, e que lhes forneceu ou indicou meios abrangentes para que obtenham a ajuda de que necessitam.

#### Responder a perguntas

No final das sessões, é boa ideia fazer um apanhado dos conteúdos, revendo os pontos principais e dando uma breve introdução ao conteúdo da sessão seguinte. É provável que os participantes tenham algumas perguntas sobre o que acabaram de aprender. Contudo, por mais óbvias e repetitivas que sejam as suas perguntas, nunca devem ser ignoradas. Na verdade, devem ser encorajadas, pois baseiam-se na relação de confiança que existe com o mentor e no ambiente relaxado e informal em que os participantes não hesitam em fazer perguntas livremente. Uma boa forma de organizar esta fase, para torná-la mais eficaz e inclusiva, é preparar um "quadro de perguntas" para cada lição, onde o mentor pode escrever todas as perguntas feitas sem ter de responder a todas, uma vez que algumas podem não estar diretamente relacionadas com o conteúdo do programa. O mentor pode explicar que essas serão respondidas quando a questão específica for levantada. Isto permite aos mentores adiar a resposta a perguntas que não sejam relevantes, sem pôr em causa a curiosidade dos mentorados.



#### Antes do encerramento

No final da sessão, é boa ideia chamar a atenção para o que foi coberto através da revisão dos pontos principais e dando uma breve introdução ao conteúdo da sessão seguinte. Além disso, os participantes devem ter um trabalho de casa, para que testem e apliquem o que aprenderam. Os primeiros minutos da sessão seguinte poderão ser dedicados à revisão do material da sessão anterior e à resposta a quaisquer perguntas que os mentorados possam ter.





#### ÉTICA DO PROGRAMA DE MENTORIA DE PARES

A mentoria cria oportunidades para o desenvolvimento e crescimento pessoal. Cada reunião deve ajudar neste processo, concentrando-se em tópicos que façam o mentorado avançar.

Os mentores e os mentorados têm a responsabilidade e o dever de se tratarem uns aos outros com dignidade e respeito e de se comportarem de forma ética. Caso contrário, nem a relação nem o resultado atingirão o seu potencial máximo.

Lembre-se sempre que a mentoria é uma relação estruturada com o contributo de ambas as partes. O mentor não é o único responsável pela criação de uma relação de mentoria bem-sucedida. O mentor deve ser flexível, honesto, aberto e recetivo ao feedback e ao discernimento. Por outro lado, o mentorado deve estar disposto e ser capaz de tomar medidas para atingir objetivos, investir na aprendizagem e tomar medidas no sentido da mudança necessária. O mentorado deve também estar disposto a dar feedback e a falar abertamente sobre o processo de aprendizagem.



#### **Algumas dicas:**

- Lembre-se que o mentor desempenha um papel importante e deve agir em conformidade.
- Terá de ser paciente: as pessoas mais velhas podem não estar habituadas a participar em atividades de aprendizagem e nem sempre estão familiarizadas com os computadores e a Internet.
- Nunca assuma que apresentar a informação e pedir aos participantes que a memorizem levará a uma aprendizagem e compreensão de longo prazo.
- Lembre-se de ser educado e cordial, mesmo quando o mentorado é indelicado.
- Não faça tarefas que os mentorados deveriam estar a fazer por si. Eles precisam de aprender (e cometer erros) por si próprios.
- Em caso de dúvida, pergunte ao instrutor ou parceiro do projeto não hesite em mostrar que não sabe alguma coisa.
- Se entrar em discórdia com um mentorado, explique o problema ao instrutor ou parceiro do projeto, mas não aponte as culpas a ninguém.



# SECÇÃO II

66

O PROGRAMA DE MENTORIA FAIT**h** 



O Programa de mentoria FAITh visa prevenir e combater a marginalização digital das pessoas maiores de 55 anos. O consórcio do projeto FAITh desenvolveu um programa inovador de mentoria de pares que se baseia nos princípios da motivação e da mentoria de pares ao reforçar as suas competências e confiança na utilização da Internet e das TIC para efetuar transações online, como forma de os manter num estado de inclusão e melhorar o seu bem-estar.

Mas isso não é tudo: para ter um impacto maior e mais significativo, o projeto também recorre ao apoio dos membros da família e prestadores de cuidados dos participantes; também aborda os serviços comunitários locais de apoio as pessoas mais velhas (aprendizagem, lazer, questões administrativas, cuidados sociais e de saúde, etc.) e o mercado local (empresas locais, fornecedores, empresas de TIC, etc.), salientando a importância do seu papel na manutenção da inclusão social das pessoas mais velhas. Isto proporcionará um quadro de apoio sustentável para alcançar o objetivo principal do projeto, ou seja, a inclusão digital para todos.





Um programa piloto foi concebido para ser entregue em pequena escala em 4 países parceiros, nomeadamente Chipre, Grécia, Itália e Portugal. A inovação do projeto FAITh é o facto de adultos mais velhos irem ajudar os seus pares através de um processo de mentoria. Durante um período de 7 meses, os mentorados serão guiados pelos seus Mentores Digitais através do material de aprendizagem do projeto, encorajando ao mesmo tempo a participação ativa, não só na própria aprendizagem, mas também na definição das atividades de mentoria das quais beneficiarão. De acordo com os princípios básicos do ensino de adultos mais velhos, o projeto FAITh é extremamente flexível, e todas as atividades vão ao encontro das necessidades e preferências de cada participante individual. Por esta razão, um agendamento detalhado das atividades de mentoria de grupo será preparado pelos mentores com o apoio dos instrutores profissionais do projeto e em cooperação com os mentorados, estabelecendo as atividades individuais (um-para-um) e de grupo que o mentorado irá usufruir. O resultado será um Plano de Mentoria personalizado para cada beneficiário, comportando workshops presenciais, formação online, intervenções familiares e construção de parcerias com as partes interessadas.



As secções seguintes apresentam uma visão geral dos diferentes aspetos que compõem o Programa de Mentoria FAITh, nomeadamente uma descrição do material e das atividades propostas produzidas para abordar as necessidades digitais dos adultos mais velhos, orientações para gerir o processo de mentoria e acompanhar o progresso, recomendações para aumentar a confiança dos familiares e dos prestadores de cuidados, e conselhos para criar ligações com o mercado e profissionais locais para melhorar os resultados do projeto.



#### APRENDIZAGEM DIGITAL PARA ADULTOS MAIS VELHOS

A aprendizagem digital é a pedra angular do projeto. Introduz os participantes ao mundo digital, fazendo-os sentir confortáveis e confiantes quando utilizam a Internet.

Os cursos estão divididos em dois blocos principais:

- Um para a aprendizagem presencial, abrangendo competências básicas nas TIC e na Internet.
- Um dedicado à aprendizagem online para transações digitais e segurança na utilização da Internet.

Os mentores devem promover a que os mentorados analisem o material disponibilizado, dependendo das suas necessidades e preferências, e do ritmo que desejem manter, enquanto respondem a todas as perguntas que possam ter. Por exemplo, se os participantes já tiverem uma conta de correio eletrónico, não haverá necessidade de rever essa parte. Da mesma forma, se parecerem estar a debater-se com um problema, por exemplo, como fazer compras de supermercado online, pode dedicar mais tempo e esforço a tal.



# A. FORMAÇÃO PRESENCIAL

Relativamente às atividades de grupo, serão realizados em cada país pelo menos três workshops presenciais sobre a utilização da Internet e das transações online com grupos pequenos de 5 participantes cada (3-5 dias de formação). Estes workshops baseiam-se no material de aprendizagem desenvolvido pelo FAITh e estão disponíveis na plataforma do projeto https://elearning.faith-project.eu/

São fornecidas apresentações Power Point complementadas por atividades baseadas em jogos, com o objetivo de desenvolver as competências digitais dos participantes e de os sensibilizar para algumas das muitas oportunidades que a Internet oferece. Delineando as competências-chave que permitem aos adultos mais velhos utilizarem os seus dispositivos (computador/ tablet/ smartphone) da forma mais eficiente, os workshops fornecem orientações técnicas e ferramentas para se manterem ligados ao mundo enquanto introduzem os participantes ao mundo das transações digitais.



#### O CURRÍCULO

O currículo apresentado abaixo, fornece uma orientação inicial para os workshops presenciais. Podem ser conduzidos por um instrutor do projeto ou por/com a contribuição dos mentores. Dependendo do nível de literacia digital dos participantes, as unidades podem ser adaptadas ou combinadas para que se adaptem da melhor forma às necessidades dos participantes. No entanto, as atividades descritas no DIA 1 para mentores e mentorados se conhecerem mutuamente são cruciais, e é importante que todos os mentores e todos os mentorados estejam presentes.

DIA UM	Conhecer-se / Mapear as expectativas e preocupações/ Introdução ao programa FAITh / Fazer corresponder os mentores com os seus mentorados/ Estabelecer as regras básicas
DIA DOIS	Competências básicas de Internet
DIA TRÊS	Tornar os dispositivos mais fáceis e acessíveis para SI
DIA QUATRO	Organizar-se / Descarregar aplicações. É mais fácil do que pensa!
DIA	Introdução aos cursos de e-learning e às transações online/ Elaboração de planos de mentoria personalizados



Aqui está uma visão geral dos tópicos:

#### DIA 1

#### Conhecer-se mutuamente

Esta atividade visa contribuir para a coesão de grupo e para familiarizar os Mentorados com os Mentores Digitais. Ajuda os participantes a relaxarem e facilita a entrada no grupo, construindo ao mesmo tempo a confiança e o relacionamento. Um quebra-gelo indicativo pode ser encontrado no ANEXO 1. (**Atividade de quebra-gelo**)

#### Mapeamento das expectativas e preocupações.

Os participantes, mentores e mentorados, expressam as expectativas da sua participação no projeto, bem como as preocupações. Cada participante escreve as expectativas/preocupações em post-its coloridos e coloca-os num quadro branco, seguido de uma discussão em grupo. Este é um passo importante, uma vez que fornece informação crítica sobre as necessidades, indicando se/e onde deve ser feita uma mudança de ênfase, conteúdo ou direção a seguir; e para ver no final, se as expectativas foram cumpridas. É também uma grande oportunidade para discutir as preocupações no grupo e abordá-las, fazendo-os sentir mais à vontade para participar no programa.



#### Introdução ao programa FAITh

Uma vez estabelecido um ambiente confortável de envolvimento e participação ativos, o projeto é apresentado aos participantes (do que se trata e o que devem esperar):

- 1. O que vão aprender (questões horizontais de utilização das TIC e da Internet)
- 2. Porque é que esse conhecimento é importante (para serem eficientes e autónomos)
- 3. Como são estruturados os cursos (formação presencial seguida dos materiais de e-learning)
- 4. O papel do Mentor Digital

#### **Combinar mentores com os seus mentorados**

Uma correspondência adequada entre mentores e mentorados é muito importante para o sucesso do projeto. A fim de criar fortes relações, as preferências das pessoas envolvidas devem ser tidas em consideração neste processo. Quando os participantes têm alguma palavra a dizer na escolha do seu mentor/mentorado, possibilita um maior envolvimento o que melhora as hipóteses de surgir uma boa sinergia, benéfica para a dinâmica entre pares e para o projeto. O nível das competências dos participantes nas TIC e os horários para as sessões podem determinar a adequação, bem como os resultados das atividades anteriores com o intuito de que se conhecessem mutuamente, em que os participantes declararam as suas expectativas e preocupações. Além disso, os mentores e mentorados podem solicitar alguém do mesmo sexo, de uma certa faixa etária ou de outra característica. Experiências de vida e interesses em comum (por exemplo, passatempos, estilo de vida e família) poderão levar a vínculos fortes.



#### Estabelecer as regras básicas

A chave para qualquer programa de mentoria bem-sucedido é uma compreensão partilhada de como, quando e com que frequência a comunicação irá ocorrer. É importante definir estes momentos no início. Uma vez que os mentores estiverem atribuídos aos mentorados, as partes envolvidas devem acordar os termos e limites da sua comunicação e estabelecer as regras de comportamento, de modo que a relação comece na direção certa.





# INTRODUÇÃO AO MATERIAL DE APRENDIZAGEM

O material consiste na apresentação de 4 unidades sobre competências digitais chave, juntamente com uma Introdução aos cursos de e-learning e às transações online <sup>1</sup>.

#### Unidade 1.1: Competências básicas de Internet

O objetivo desta unidade é que os participantes se familiarizem com as ferramentas de navegação na Internet, descarregando fotografias e documentos, criando contas de correio eletrónico e utilizando-as para enviar e-mails com anexos.

Os participantes são introduzidos às possibilidades da Internet e à sua utilidade nas atividades quotidianas. Tendo em mente os princípios da aprendizagem participativa, pede-se aos participantes que pensem em formas como a Internet pode facilitar a sua vida quotidiana e partilhálas com o grupo.

#### Unidade 1.2: Tornar os dispositivos mais fáceis para SI

A Unidade 1.2 fornece ferramentas e conhecimentos para que os participantes ajustem facilmente os seus dispositivos tecnológicos a fim de realizarem transações online de forma confortável, fácil e segura. São fornecidas instruções e passos fáceis de seguir sobre como ajustar as suas definições dependendo do dispositivo utilizado, como o computador ou um tablet/ smartphone.

<sup>1</sup>Um guia detalhado sobre o conteúdo das unidades e como as usar pode ser encontrado no Guia de Instrutor/Mentor.



#### Unidade 1.3: Organização

As pessoas maiores de 55 anos ficam frequentemente sobrecarregados com as numerosas possibilidades dos seus dispositivos digitais e são desencorajados, por vezes até com medo de os utilizar, de os danificar ou de perder algo importante. Esta unidade fornece aos participantes ferramentas para criar e gerir ficheiros nos dispositivos e como manter o espaço de trabalho arrumado, para que possam encontrar o que têm no dispositivo quando precisarem, ao mesmo tempo que se sentem confiantes acerca do mesmo.

Os mentorados são introduzidos às pastas principais básicas que os seus dispositivos, tais como o computador, tablet e/ou telefone, já têm e onde podem armazenar ficheiros de acordo com o seu tipo (documentos, imagens, música, vídeos, downloads).

### Unidade 1.4: Descarregamento de aplicações. É mais fácil do que se pensa!

As aplicações estão disponíveis para facilitar a nossa vida; podem ser utilizadas como jogos, GPS e serviços baseados em localização, rastreio de encomendas e compras. No entanto, com tantas aplicações, é fácil ficar sobrecarregado. Esta unidade fornece informação sobre como gerir aplicações, dando aos mentorados a oportunidade de se familiarizarem com elas e de as aproveitarem ao máximo.



## CONCEPÇÃO DE UM PLANO DE MENTORIA PERSONALIZADO

Uma vez que os participantes tenham sido apresentados ao programa e aos temas que este aborda, cada mentor ajudará os seus mentorados a estabelecer o Plano de Mentoria pessoal que servirá como currículo do processo de mentoria. Os mentores e mentorados selecionarão os tópicos mais adequados às necessidades dos mentorados, por exemplo, centrados na capacitação digital básica ou na segurança e autoeficácia na realização das transações online. Os planos de mentoria podem ser revistos durante o processo, dependendo do progresso dos mentorados. A melhoria contínua da qualidade e eficácia é uma marca distintiva do programa. A qualidade do serviço prestado aos mentorados depende da precisão com que o sucesso do programa é avaliado e da identificação precisa das áreas que precisam de ser melhoradas.

O Plano de mentoria personalizado irá conter toda a informação de que o mentor necessita como guia para a implementação da intervenção, tais como horários de reunião, local e duração das sessões, tipo de reunião (por exemplo, presencial ou online) e, claro, o tópico a ser abordado e notas úteis relativas a cada sessão.

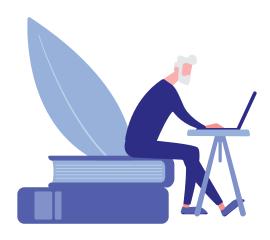


#### **B. E-LEARNING**

A formação no projeto FAITh está prevista como um processo dinâmico no qual os participantes são ativamente encorajados a utilizarem a Internet e a realizarem transações online, desenvolvendo ao mesmo tempo uma nova compreensão através da prática e exercícios geridos que estimulam a resolução de problemas e o pensamento crítico. O material de e-learning foi concebido para desenvolver ainda mais as competências digitais das pessoas maiores de 55 anos para a realização de uma série de transações online, ao mesmo tempo que aumenta o sentimento de confiança e segurança online. Exercícios, jogos e outras atividades são fornecidos na plataforma do projeto para serem realizados em diferentes níveis de dificuldade ou complexidade para os utilizadores avaliarem as suas competências recentemente adquiridas.

#### Os mentores devem:

- Orientar os participantes através do material de formação de acordo com o programa de mentores personalizado que predefiniram com o mentorado;
- Responder às questões que possam surgir;
- Agir como modelos positivos;
- Refletir sobre e partilhar as suas próprias experiências.





# INTRODUÇÃO AOS CURSOS DE E-LEARNING E ÀS TRANSACÇÕES ONLINE

Uma vez concluídas as mentorias presenciais e que os participantes se sintam à vontade para utilizar os seus dispositivos digitais, é essencial uma introdução às próximas etapas do projeto, para que saibam o que esperar e o que irão aprender. O material de e-learning foi concebido para desenvolver ainda mais as competências digitais de forma a capacitá-los para a realização de uma série de transações online, aumentando ao mesmo tempo o sentimento de confiança e de segurança online. É composto por 2 Módulos diferentes: um sobre transações bancárias e compras online e outro sobre segurança na utilização da Internet.

#### Transferências bancárias e compras online

Este Módulo oferece ferramentas e orientações sobre como realizar transações bancárias online, como funcionam, e para que podem ser utilizadas. Além disso, como utilizar métodos de pagamento alternativos e fazer compras de produtos alimentares e outros bens em formato digital.

### O Módulo é composto por 5 Unidades:

- Cansado de ser deixado de lado? Aproveite a oportunidade de se tornar digital! Onde os participantes aprenderão a criar uma conta bancária online e a fazer transações bancárias básicas online.
- Quer enviar um presente? Veja estas alternativas! métodos alternativos de transação online, a fim de utilizar de forma segura e autónoma na vida diária.
- Compre online, AGORA! É FÁCIL! uma introdução ao mundo das compras e das lojas online.
- Faça as suas compras de mercearia online AGORA, é FÁCIL! Passo a passo de como fazer compras de mercearia online.
- **Serviços governamentais** O que está disponível e como os utilizar da melhor forma.



#### Manter-se em seguro enquanto utiliza a Internet

Este Módulo introduz os participantes ao tema da segurança, com o objetivo de reconhecerem fraudes enquanto utilizam a Internet e de se protegerem quando realizam transações online. São introduzidas ferramentas para proteger os dispositivos e para gerir informações e dados pessoais através de protocolos de segurança, de modo a tornar as suas experiências cibernéticas tão seguras e sem stress quanto possível.

#### As 4 Unidades sobre este assunto são:

- **Proteja os seus dispositivos! É fácil!** Com dicas para manter o hardware seguro através de ações típicas e fáceis de aprender.
- Transferências bancárias e compras online seguras! Para transações e compras online seguras.
- Manter-se seguro contra burlas Métodos típicos de burla e como identificar tentativas relevantes, bem como formas de se manter seguro enquanto utiliza as redes sociais.
- Notícias falsas e como identificá-las O papel das notícias falsas e como detetá-las na Internet.



# GESTÃO DO PROCESSO DE MENTORIA E MONITORIZAÇÃO DO PROGRESSO

Avaliar o mentor não é uma função da mentoria, mas sim a monitorização do progresso. A confiança é essencial numa relação de mentoria e é imperativo que o mentor seja visto como um par de confiança e não como um avaliador ou juiz. Os Mentores Digitais, juntamente com o apoio dos instrutores profissionais e dos parceiros do projeto, irão monitorizar e reportar o progresso de cada mentorado (pelo menos 2 relatórios de acompanhamento por mentorado, um intercalar e um final), para saber se o acordo de mentoria está a funcionar.

Os mentorados serão constantemente envolvidos e têm uma palavra a dizer relativamente à formação ou à alteração de qualquer aspeto do esquema individual de mentoria, para garantir que este continua a ser relevante e apropriado. Ao longo deste processo, será dada aos mentorados a oportunidade de avaliar os serviços que receberam e expressar a sua opinião e pontos de vista sobre a eficácia, eficiência e satisfação. Isto será possível através de um questionário concebido para medir a aceitação/perceção da utilidade, satisfação dos utilizadores, autoconfiança e confiança nas TIC antes e depois da participação no programa.

É também importante que a autoavaliação do Mentor tenha lugar após as sessões, a fim de determinar se o esquema de mentoria está a funcionar e se devem ser feitas alterações.



#### Perguntas que o mentor deve fazer para a sua autoavaliação:

- 1. Respondo às perguntas?
- 2. Expresso os meus sentimentos e pensamentos sobre um tema em discussão?
- 3. Respeito as ideias e sentimentos do mentorado, mesmo que não concorde?
- 4. Verifico as minhas ideias preconcebidas?
- 5. Encorajo os mentorados a procurarem as suas próprias soluções?
- 6. Utilizo linguagem descritiva em vez de avaliativa ou de julgamento?
- 7. Proporciono oportunidades de esclarecimento?





# AUMENTAR A CONFIANÇA DOS MEMBROS DA FAMÍLIA E DOS PRESTADORES DE CUIDADOS

Espera-se que os mentores desempenhem um papel importante na sensibilização e no desenvolvimento das capacidades dos membros da família e dos prestadores de cuidados domiciliários das pessoas mais velhas. Atuando como modelos positivos, devem encontrar-se com os membros da família para estimular a sua confiança, a fim de apoiarem as pessoas maiores de 55 anos na aquisição de competências digitais necessárias para a realização de transações online no dia-a-dia. Estas sessões visam salientar também a importância do papel da família no apoio às pessoas mais velhas, de forma a que estas permaneçam digitalmente incluídas.

Serão conduzidas sob a supervisão dos parceiros do projeto, quer na casa do beneficiário ou num espaço externo dedicado, dependendo das necessidades e desejos dos grupos-alvo (tendo também em consideração restrições de saúde/mobilidade ou outras barreiras e desafios deste tipo). Durante estas reuniões, os participantes terão a oportunidade de receber informações personalizadas, levantando dúvidas e esclarecendo questões preocupantes.

Além disso, será organizado um evento "Vamos fazer um brunch" com o objetivo de sensibilizar e promover o programa de mentoria a vários grupos-alvo. Espera-se que isto aumente a sensibilização e divulgue informação sobre o papel da família e da comunidade no apoio aos adultos mais velhos para se manterem incluídos digitalmente e evitar o isolamento e a marginalização digital.



## LIGAÇÃO COM O MERCADO LOCAL E PROFISSIONAIS

A construção de um ambiente de inclusão social para todos não estaria completa se não se interligasse as competências digitais para transações com o mundo empresarial real. A atividade seguinte é parte integral do Programa de Mentores Digitais, pois envolve a sensibilização e o desenvolvimento de capacidades dos profissionais e representantes dos mercados locais. O seu objetivo é fornecer soluções para o desenvolvimento e oferta de novos serviços centrados no público mais velho, dinâmico e em crescimento exponencial. O principal incentivo seria a maior compreensão de que as empresas e os prestadores de serviços locais ganharão em relação às necessidades e atitudes dos clientes mais velhos. Como resultado, terão a oportunidade de criar infraestruturas apropriadas e produtos online adequados ao processo de envelhecimento que ajudarão a expandir os seus negócios e a permitir o acesso a uma maior variedade de clientes.





No contexto desta atividade, as empresas e prestadores de serviços locais participarão num seminário de formação que os introduzirá ao conceito de ambientes favoráveis/adequados ao processo de envelhecimento (políticas, sistemas, serviços, produtos, tecnologias) de modo a desenvolver as suas competências e aumentar a sua capacidade de oferecer serviços e produtos que melhor se adaptem às necessidades das pessoas mais velhas. Os parceiros explicarão o objetivo do programa destacando as necessidades e preferências dos adultos mais velhos. Em contrapartida, os parceiros saberão mais sobre o que está disponível no mercado relativamente a produtos e serviços que poderiam ser utilizados por adultos mais velhos.

Além disso, os Info Days (Dias Informativos) serão organizados com o envolvimento também dos Mentores Digitais e dos mentorados, para transmitir uma mensagem mais forte sobre o impacto que o seu envolvimento pode ter na vida e no bem-estar dos cidadãos mais velhos. Serão então realizadas ações de acompanhamento concertadas para alistar representantes do mercado local a intervenções específicas do programa, especialmente aos seminários temáticos sobre segurança e proteção online, compras online e sistemas de gestão de transações em geral e aos acompanhamentos que terão lugar como parte do programa de mentoria.



#### Referências

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



# **ANEXO 1: Plano de Mentoria Personalizado**

Nome do Mentor:	da.			
Nome do Mentorado:				
Informações de cont Número de Telemóve Email: Rede social:				
Temas de interesse				
Frequência/duração das sessões				
Tipo de sessões				
	Data	Descrição		
As sessões				
Notas - Resultados				





www.faith-project.eu



Co-funded by the Errasmus+ 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