MENTOR

Co-funded by the European Union

CUM SĂ DEVII UN MENTOR+

MANUAL PENTRU FORMATORI

CUPRINS

3 SPECIFICAȚII TEHNICE

5 INTRODUCERE

7 MODULUL 1: CONTEXTUL ȘI ROLUL MENTORILOR+

7 Înțelegerea rolului mentorilor+ în proiectele de mobilitate

11 MODULUL 2: PREGĂTIREA RELAȚIEI MENTOR+ - PERSOANĂ MENTORATĂ

11 Rolul, așteptările și responsabilitățile persoanelor mentorate

13 Roluri-cheie în sistemul de sprijin pentru mentorat

16 Limitele Mentor+ și organizația de sprijin Rolul tutorelui

21 MODULUL 3: DE CE ESTE NEVOIE PENTRU A FI UN BUN MENTOR+

21 Competențele cheie ale unui Mentor+

23 Practicarea ascultării active

30 Stăpânirea comunicării interculturale

36 Schimbul de experiență și oferirea de orientări

44 Gestionarea provocărilor (sensibilizare interculturală, sprijin emoțional, soluționarea conflictelor)

52 MODULUL 4: CUM SĂ VĂ ASUMAȚI RESPONSABILITĂȚILE ÎN CALITATE DE MENTOR+

52 Contactarea persoanei îndrumate

53 Prima întâlnire

56 Comunicare lunară

57 Încheierea relației de mentorat

58 Abordarea problemelor potențiale în relația de mentorat

60 Resurse suplimentare pentru Mentori+

61 CONCLUZIE

62 EVALUAREA FORMĂRII

66 APENDIX

SPECIFICAȚII TEHNICE

DIAPOZITIV 1

CUM SĂ DEVENIȚI UN MENTOR+?

Obiectivele pedagogice ale formării

- Explicarea principiilor de bază ale mentoratului.
- Creșterea gradului de conștientizare cu privire la necesitatea mentoratului în timpul unui proiect de mobilitate internațională.

Procesul pedagogic

- Manualul pedagogic este menit să ofere formatorilor informațiile și cunoștințele necesare pentru a permite pregătirea formării.
- Planul de formare oferă formatorilor un plan detaliat, pas cu pas, pentru a permite punerea în aplicare a formării.

Mesaje cheie pentru formare

- Implicarea cursanților în mentorat.
- Explicarea noțiunilor esențiale: Fundamentele mentoratului, rolurile și responsabilitățile Mentorului+ și ale Mentatului, cum să sprijiniți Mentații.
- Promovarea mentoratului pentru participanții la mobilități internaționale.
- Evidențierea inițiativelor și acțiunilor în curs pe care Mentors+ le poate adopta.

Structura și durata formării

Acest program de formare este conceput pentru a dota Mentorii+ cu abilitățile și cunoștințele necesare pentru a-și sprijini în mod eficient Candidații pe parcursul experienței lor de mobilitate. Durata totală a activităților structurate din cadrul formării se ridică la **7 ore și 45 de minute.** Cu toate acestea, durata totală a formării poate varia în funcție de modul în care formatorii aleg să prezinte conținutul teoretic și discuțiile.

Formarea poate fi desfășurată **personal sau online**, fiecare activitate oferind ambele opțiuni. Formatorii au flexibilitatea de a adapta conținutul și durata în **funcție de audiență, de timpul disponibil și de obiectivele specifice ale formării**. Deși formarea completă poate dura până la două zile, este la latitudinea formatorilor să selecteze și să adapteze sesiunile în funcție de nevoile participanților.

Mai jos este prezentată durata estimată pentru fiecare activitate structurată:

- **Activitatea 1 -** World café : 40 min
- **Activitatea 2 -** Sprijin pentru detectiv: 60 min
- **Activitatea 3** - Studiu de caz: 30 min
- **Activitatea 4** - Match & master: Puzzle-ul competențelor: 40 min
- **Activitatea 5** - Telefonul stricat / Provocarea clarității: 30 min
- **Activitatea 6** - Video despre ascultarea activă: 30 min
- **Activitatea 7** - Icebergul cultural: 20 min
- **Activitatea 8** - Povestea lui Abigail: 40 min
- **Activitatea 9** - Linia valorii: 45 min
- **Activitatea 10** - Niciodată nu am făcut-o: 30 min
- **Activitatea 11** - Joc de zaruri: 40 min
- **Activitatea 12** - Rezolvarea problemelor: 60 min

În plus față de aceste activități, formatorii pot include discuții, studii de caz și schimburi interactive pentru a consolida conceptele-cheie. Timpul total de formare va depinde, prin urmare, de nivelul de interacțiune și angajament din timpul acestor momente nestructurate. Formatorii trebuie să ia în considerare acești factori atunci când își planifică sesiunile pentru a asigura o experiență de învățare atractivă și eficientă.

Fiecare facilitator este încurajat să adapteze formarea prin selectarea celor mai relevante activități și structurarea sesiunilor într-un mod care să se potrivească cel mai bine audienței sale. Fie că este vorba de o sesiune intensivă sau de mai multe sesiuni mai scurte, esențial este să se asigure că participanții înțeleg pe deplin rolul Mentors+ și se simt pregătiți pentru responsabilitățile lor.

Prezentare generală a materialelor de formare

Pentru a asigura o sesiune de formare fără probleme și bine pregătită, este esențial să adunați toate materialele necesare în avans. Mai jos este prezentat un rezumat al materialelor necesare pentru toate activitățile, clasificate pentru formatele în persoană și online.

Materiale generale (utilizate în cadrul mai multor activități):

- Instrumente de scriere și prezentare: Flipchart-uri, markere, pixuri, hârtie.
- Instrumente digitale de colaborare: *Google Docs, Miro, Jamboard, Mentimeter* (pentru implicarea online).
- Platformă de videoconferință: *Zoom, Teams* sau alte platforme cu funcționalitate de sală de ședințe.

ACTIVITATE - MATERIALE SPECIFICE

FORMARE ÎN PERSOANĂ

- Flipchart-uri și markere (Activități: World café, Provocarea clarității, Rezolvarea problemelor)
- Documente tipărite (activități: Studii de caz, Povestea lui Abigail, Detectiv de sprijin, Rezolvarea problemelor)
- Zaruri (Activitate: joc de zaruri)
- Semne și bandă adezivă de acord/dezacord puternic (Activitate: Linia de valori)
- Ecran și difuzoare (Activități: Video privind ascultarea activă)
- Grafic iceberg cultural (Activitate: Iceberg cultural)

FORMARE ONLINE

- Whiteboard online sau instrumente de colaborare (Google Docs, Miro, Jamboard)
- Documente digitale pregătite în prealabil (activități: studii de caz, povestea lui Abigail, detectiv de sprijin)
- software de olling (*Mentimeter, Zoom* polls - pentru activitatea Value line)
- Instrument virtual pentru zaruri (Activitate: Joc de zaruri)
- Posibilități de partajare a ecranului (Video privind activitatea de ascultare activă)

Pregătirea acestor materiale va permite o experiență de formare fără cusur și captivantă, indiferent dacă se desfășoară în persoană sau online. Nu uitați să consultați anexele pentru resurse suplimentare și documente imprimabile.

INTRODUCERE

DIAPOZITIV 2

OBIECTIVELE FORMĂRII

- Să ofere persoanelor interesate să devină Mentori+ cunoștințe și abilități esențiale pentru un mentorat eficient.
- Îmbunătățirea pregătirii unui Mentor+ înainte de potrivirea cu un viitor participant la mobilitatea internațională.
- Încurajarea Mentor+ să își optimizeze sprijinul prin teme specifice.

DIAPOZITIV 3

SCHÉMA DE FORMATION

INTRODUCERE

MODULUL 1

CONTEXTUL ȘI ROLUL MENTORILOR+

MODULUL 2

PREGĂTIREA RELAȚIEI MENTOR+ - MENTEE

MODULUL 3

DE CE ESTE NEVOIE PENTRU A FI UN BUN MENTOR+

MODULUL 4

CUM SĂ VĂ ASUMAȚI RESPONSABILITĂȚILE ÎN CALITATE DE MENTOR+

CONCLUZIE

Evaluarea inițială

Înainte de a începe sesiunea, **formatorul trebuie să informeze participanții că trebuie să completeze evaluarea inițială.** Acest test va ajuta la evaluarea cunoștințelor și așteptărilor lor inițiale cu privire la formare. Acesta trebuie completat înainte de începerea formării pentru a asigura o experiență de învățare eficientă.

Trimiteți evaluarea inițială în avans

- Cu cel puțin o **săptămână înainte de instruire**, trimiteți un e-mail participanților cu:
  - O **scurtă explicație** a scopului testului (pentru a adapta formarea la nevoile lor).
  - Un **link către chestionarul online** (sau atașați un document pentru cei care preferă o versiune pe hârtie).
  - Un **termen limită pentru finalizare** (ideal cu 2-3 zile înainte de sesiune).

Monitorizarea răspunsurilor

- Cu câteva zile înainte de instruire, **analizați răspunsurile** pentru a identifica lacunele în materie de cunoștințe și ajustați accentul pe instruire, dacă este necesar.

Verificarea finalizării în ziua formării

- Înainte de a începe sesiunea, întrebați **dacă toți participanții au completat pretestarea.**
- Dacă unii nu au făcut-o, **acordați-le 5 minute pentru a o face** la începutul sesiunii (dacă timpul vă permite).

DIAPOZITIV 4

CINE ESTE CINE?

Înainte de a intra în miezul formării, este important să vă acordați un moment pentru ca toată lumea să se cunoască. Acest lucru ajută la crearea unui mediu confortabil și de încredere, facilitând schimbul de idei pe parcursul sesiunii.

Fiecare persoană va avea la dispoziție câteva minute pentru a se prezenta și a răspunde la o întrebare de spargere a gheții. Scopul este de a sparge gheața și de a-i ajuta pe toți să se simtă mai în largul lor.

DIAPOZITIV 5

PASUL 1. PREZENTĂRI INDIVIDUALE

Fiecare participant ia câteva minute pentru a se prezenta. Ghidați-i cu următoarele teme pentru a face totul simplu și eficient:

- Nume.
- Situația profesională.
- Experiență în mentorat (dacă este cazul).
- Ce speră să obțină în urma formării.
- Un fapt amuzant sau interesant despre ei înșiși (pentru a fi ușor și atractiv).

PASUL 2. ACTIVITATE DE SPARGERE A GHEȚII: "OBIECTUL CARE MĂ REPREZINTĂ"

Aceasta este o activitate interactivă și simplă, perfectă pentru promovarea legăturilor între participanți.

Pas cu pas

Rugați participanții să se gândească timp de câteva minute la un obiect care îi reprezintă, ceva care simbolizează cine sunt sau care are o semnificație personală pentru ei. Acest obiect poate fi real sau imaginar.

După ce și-au ales obiectul, ei vor explica pe scurt de ce îi reprezintă."

Exemplu: "Dacă ar trebui să aleg un obiect, aș alege o carte. De ce? Pentru că îmi place să învăț și să împărtășesc cunoștințe, iar o carte mi se pare un instrument de deschidere către noi idei și perspective."

După ce toată lumea a avut ocazia să se prezinte și să participe la activitatea de spargere a gheții, încheiați-o cu o declarație finală.
Această structură nu numai că sparge gheața, dar îi ajută și pe participanți să se simtă mai conectați încă de la început, creând un mediu favorabil pentru învățare și discuții în timpul formării.

Dacă doriți să desfășurați o altă activitate de spargere a gheții, puteți consulta celelalte exemple oferite în secțiunea 3.4.

DIAPOZITIV 6

MODULUL 1: CONTEXTUL ȘI ROLUL MENTORILOR+

Secțiunea 1.1
ÎNȚELEGEREA ROLULUI MENTORILOR+ ÎN PROIECTELE DE MOBILITATE

Obiective

Definirea rolului Mentorului+: Înțelegerea rolului esențial al Mentorului+ ca sprijin consolidat, pe baza experienței personale de mobilitate internațională.

DIAPOZITIV 7

CONȚINUT

Mentorii+ sunt persoane cu experiență vastă în domeniul mobilității internaționale care servesc drept mentori pentru viitorii participanți. Acestea includ de obicei:

- **Foști participanți la mobilitate:** acestea sunt persoane care au participat anterior la programe de mobilitate internațională. Aceștia au o experiență directă și o perspectivă asupra provocărilor și oportunităților de a trăi, studia sau lucra în străinătate.
- **Profesioniști:** care au expertiză în domenii relevante pentru mobilitatea internațională, cum ar fi comunicarea interculturală, dezvoltarea carierei sau coaching-ul personal. Aceștia oferă îndrumare și sprijin valoros persoanelor îndrumate pe baza cunoștințelor lor profesionale.
- **Persoane care au locuit în străinătate mai mult de 3 luni:** Acest criteriu garantează că Mentorii+ au o înțelegere profundă a aspectelor culturale, sociale și practice ale traiului într-o altă țară pentru o perioadă extinsă de timp. Experiența lor poate oferi Mentorilor perspective și sfaturi valoroase.

DIAPOZITIV 8

ACTIVITATEA 1- WORLD CAFE[1]

Grup (min 6 participanți) - 40 de minute

ÎN PERSOANĂ / ONLINE

Material

ÎN PERSOANĂ: coli mari de hârtie (flipchart), markere, mese, scaune.

ONLINE: platforme de întâlnire, cu împărțirea în grupuri și utilizarea unui instrument online, cum ar fi o tablă albă.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Definirea rolului unui Mentor+.
- Descrieți responsabilitățile și sarcinile specifice ale unui Mentor+.
- Explicarea beneficiilor personale și profesionale ale statutului de Mentor+, inclusiv dezvoltarea competențelor și avansarea în carieră.

[1] A Quick Reference Guide for Hosting World Café, 2015 The World Café Community Foundation Creative Commons Attribution, https://theworld-cafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Aranjați mesele în grupuri mici, asigurându-vă că fiecare are materiale disponibile (hârtie de flipchart și markere). Creați o atmosferă deschisă și incluzivă, în care participanții să se simtă confortabil să își exprime gândurile. În prealabil, puteți scrie diferitele subiecte pe foi de hârtie care vor fi folosite de grupuri.
2. Împărțiți participanții în grupuri mici de 3-4 persoane.
3. Atribuiți o subtemă fiecărei mese.
   Exemple de subteme:
   a. Cine poate fi un Mentor+?
   b. Care sunt rolurile și responsabilitățile unui Mentor+?
   c. Care sunt avantajele de a fi Mentor+?
4. Fiecare grup discută subtema sa timp de 5-10 minute, scriind sau desenând ideile-cheie pe foaia de flipchart.
5. După expirarea timpului, participanții se rotesc la o altă masă, lăsând în urmă o persoană în calitate de facilitator al mesei pentru a rezuma discuția anterioară.
6. Acest proces continuă până când toate grupurile au contribuit la fiecare subtemă.
7. Participanții se întorc la masa lor inițială.
8. Fiecare grup sintetizează ideile cheie din toate discuțiile și le prezintă într-un rezumat de 5 minute.
9. Formatorul notează punctele cheie pe o tablă mare pentru referință.
10. Dacă există un aspect care nu a fost menționat de participanți, aduceți-l în discuție sau conectați activitatea cu conținutul de mai jos.

PAS CU PAS

ONLINE

1. Pregătiți camere pentru discuții în grupuri mici. Desemnați un facilitator pentru fiecare cameră, care va utiliza o tablă online sau un document partajat pentru a nota punctele cheie. Asigurați-vă că participanții se simt confortabil să vorbească, stabilind norme de angajament la început.
2. Repartizați participanții în grupuri de 3-4 persoane.
3. Fiecărei săli i se atribuie o subtemă și un facilitator care va documenta discuția folosind o tablă virtuală sau un document comun.
4. Grupurile discută timp de 5-10 minute înainte de a se roti către o nouă sală de discuții. O persoană rămâne în fiecare sală pentru a rezuma discuțiile anterioare.
5. Procesul continuă până când fiecare grup a contribuit la toate subtemele.
6. Participanții se întorc în sala principală de ședințe.
7. Fiecare facilitator prezintă principalele concluzii ale discuțiilor din sala sa de discuții.
8. Formatorul înregistrează observațiile pe un document comun vizibil pentru toți participanții. Dacă există un aspect care nu a fost menționat de participanți, aduceți-l în discuție sau conectați activitatea cu conținutul de mai jos.

Iată câteva întrebări utile care ar putea fi adresate pentru fiecare subiect:

Cine este Mentor+?

- Ce fel de persoană poate deveni Mentor+?
- Ce calități sunt esențiale?
- Credeți că oricine poate deveni Mentor+, sau există anumite condiții prealabile fundamentale?
- Ați explorat ideea de mentorat orizontal? Cum se pot sprijini reciproc persoanele cu experiențe diverse?

Care sunt rolurile și responsabilitățile unui Mentor+?

- Ce roluri și responsabilități cheie ați identificat pentru un Mentor+?
- Cum echilibrează un Mentor+ responsabilitatea de a oferi îndrumare cu încurajarea autonomiei Mentee?
- Ce responsabilități necesită cel mai mare angajament și cum le poate gestiona un Mentor+ în timp?
- Există roluri sau responsabilități care variază în funcție de context sau de tipul de mentorat oferit?

Care sunt avantajele de a fi Mentor+?

- Care beneficii vi s-au părut cele mai semnificative pentru o persoană cu rol de Mentor+?
- Există doar beneficii profesionale sau există și avantaje personale?
- Ați luat în considerare beneficiile reciproce din relația Mentor+-Mentee? Cum contribuie acestea la dezvoltarea ambilor?
- Ce beneficii ar putea obține o organizație de pe urma unui program structurat de mentorat?

Aceste întrebări pot ajuta participanții să reflecteze mai profund asupra subiectului mentoratului, creând un spațiu sigur și incluziv pentru a împărtăși idei și perspective diverse.

Principalele concluzii

Mentorii+ vor începe sesiunile de mentorat cu o înțelegere clară a rolului și responsabilităților lor.

DIAPOZITIV 9

MENTOR+ JOACĂ UN ROL CRUCIAL ÎN FURNIZAREA DE SPRIJIN SUPLIMENTAR PARTICIPANȚILOR LA MOBILITATE

Iată cum funcționează:

1. Să completeze îndrumarea profesorului prin oferirea de sfaturi și sprijin pe baza propriei experiențe de mobilitate internațională.

DIAPOZITIV 10

2. ROLURI MENTOR+

- **Oferiți sprijin emoțional:** Ascultați și răspundeți preocupărilor participanților.
- **Să-și împărtășească experiențele:** Vorbiți despre ceea ce au învățat din propriile călătorii sau proiecte internaționale.
- **Să ofere consiliere contextuală și culturală:** Ajutați participanții să înțeleagă cultura, obiceiurile și normele din țara gazdă.

DIAPOZITIV 11

3. RESPONSABILITĂȚI

- Menținerea unui contact regulat cu participantul pe parcursul perioadei de mobilitate.
- Fiți disponibil pentru a asculta și a oferi sprijin ori de câte ori este nevoie.
- Organizați și programați sesiunile de mentorat pentru a asigura o urmărire consecventă.
- Adaptarea frecvenței și a formatului întâlnirilor în funcție de nevoile persoanei îndrumate.
- Să ofere sfaturi și să împărtășească experiențe relevante, respectând autonomia participantului.
- Să recunoască atunci când o problemă necesită sprijin profesional sau extern și să îndrume participantul către resursele adecvate.

Pe scurt, experiența și sprijinul acestora vor ajuta participanții să facă tranziția mai ușor și să se adapteze mai bine la noua lor situație.

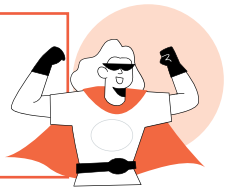
DIAPOZITIV 12

BENEFICII PENTRU MENTOR+

Mentorii+ vor obține beneficii din angajamentul lor de mentorat, cum ar fi:

Să își îmbunătățească abilitățile de comunicare și de rezolvare a problemelor prin îndrumarea persoanelor îndrumate în experiențele lor de mobilitate.

Dobândesc încredere în sine și pot aprecia și reflecta mai bine asupra propriilor experiențe internaționale.

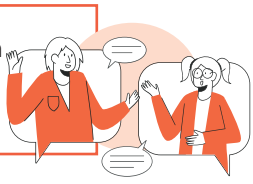


Să își extindă rețeaua profesională prin implicarea într-o comunitate de alți Mentors+ și profesioniști din domeniul mobilității.

Să adauge valoare CV-urilor lor, demonstrând competențe de leadership și interculturale căutate de angajatori.

Contribuie la succesul tinerilor participanți, îi ajută să se pregătească și să se dezvolte în medii culturale noi.

Învață de la discipolii lor și, în același timp, își împărtășesc propriile cunoștințe.



MODULUL 2: PREGĂTIREA RELAȚIEI MENTOR+ - PERSOANĂ MENTORATĂ

Secțiunea 2.1
ROLUL, AȘTEPTĂRILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PERSOANELOR MENTORATE

Obiective
Identificarea, clarificarea și gestionarea așteptărilor persoanelor mentorate.

DIAPOZITIV 14

CINE ESTE O PERSOANĂ MENTORATĂ?

Perasoanele mentorate sunt persoane care se pregătesc sau intenționează să participe în viitor la programe de mobilitate internațională. Aceștia caută îndrumare și sprijin din partea Mentorilor+ pentru a face față provocărilor și a profita la maximum de experiențele lor internaționale. Printre persoanele îndrumate se pot număra:

- **Viitori participanți la mobilitate:** acestea sunt persoane care au fost acceptate sau sunt în curs de aplicare pentru programe de mobilitate internațională.
- **Tineri profesioniști:** persoane care intenționează să urmeze oportunități de carieră în străinătate sau care doresc să dobândească experiență profesională internațională pentru a-și îmbunătăți competențele și perspectivele profesionale.
- **Studenți și/sau persoane aflate în căutarea unui loc de muncă:** studenți care sunt interesați să exploreze schimbul cultural sau dezvoltarea personală prin programe de mobilitate internațională.

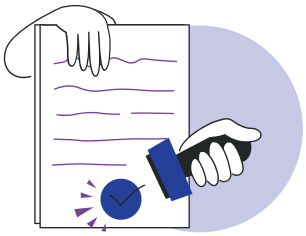
DIAPOZITIV 15

AȘTEPTĂRILE PERSOANELOR ÎNDRUMATE

De asemenea, așteptările persoanelor îndrumate de la relația de mentorat pot varia de la o persoană la alta. Mentorii+ pot afla mai multe despre scopurile persoanelor mentorate atunci când stabilesc obiectivele specifice ale relației și viceversa.

Iată câteva exemple de așteptări ale acestora pentru relația de mentorat:

- **Să aibă pe cineva pe care să pună întrebări:** candidații se așteaptă ca Mentorii+ să fie abordabili și disponibili pentru a răspunde oricăror întrebări pe care le-ar putea avea, oferindu-le îndrumare pe tot parcursul călătoriei lor de mobilitate.
- **Pentru a face schimb cu cineva care are deja experiență în străinătate:** candidații așteaptă cu nerăbdare să intre în contact cu un Mentor+ care are experiență directă de viață în străinătate și care poate împărtăși informații valoroase bazate pe experiențe personale.
- **Să fie sprijiniți în caz de lipsă de motivație:** Mentorii+ trebuie să ofere încurajare și sprijin emoțional, în special atunci când persoanele îndrumate se confruntă cu provocări sau simt o lipsă de motivație.
- **Pentru a împărtăși informații practice despre viața de zi cu zi:** persoanele îndrumate apreciază Mentorii+ care le pot împărtăși sfaturi practice privind viața de zi cu zi într-o țară nouă, de la cazare la obiceiurile locale.
- **Să aibă informații despre diferențele culturale:** Mentorii+ sunt văzuți ca o resursă pentru înțelegerea și navigarea prin diferențele culturale, ajutându-i pe Mentee să se adapteze fără probleme la noul lor mediu.
- **Să fie consiliați cu privire la traseele profesionale și personale:** candidații speră să primească sfaturi și îndrumări personalizate atât în ceea ce privește dezvoltarea personală, cât și în ceea ce privește dezvoltarea profesională, inclusiv în ceea ce privește alegerile profesionale și academice.



DIAPOZITIV 16

RESPONSABILITĂȚILE PERSOANELOR ÎNDRUMATE

Persoanele îndrumate nu sunt inactive într-o relație de mentorat și au și ele responsabilități. Responsabilitățile mentorului sunt următoarele:

- Se așteaptă ca persoanele îndrumate să **participe activ** la relația de îndrumare. Aceasta înseamnă să fie deschiși la idei noi și dispuși să învețe din experiențele mentorilor lor.
- Este important ca persoanele îndrumate să **țină legătura în mod regulat cu Mentorul+** lor. Aceștia ar trebui să își împărtășească obiectivele, provocările și progresele pe parcursul perioadei petrecute în străinătate, asigurând menținerea unei legături puternice.
- Persoanele mentorate trebuie **să fie dornice să crească și să se dezvolte pe parcursul experienței lor de mobilitate.** Acceptând sfaturile și cunoștințele Mentorului+, acestea își pot îmbunătăți înțelegerea interculturală, precum și competențele personale și profesionale.
- Persoanele mentorate se vor confrunta cu provocări în timpul șederii lor în străinătate și este esențial să **rămână adaptabile și rezistente.** Cu sprijinul și îndrumarea Mentorului+, ei pot trece peste aceste obstacole și le pot transforma în experiențe valoroase de învățare.

DIAPOZITIV 17

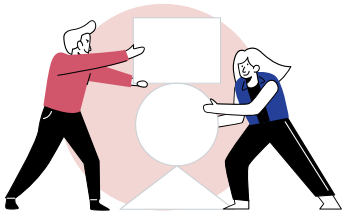
CONȚINUT

Mentoratul este un **proces de colaborare** care necesită o **implicare activă** atât din partea Mentorului+, cât și din partea Persoanei mentorate.
Fiecare joacă un rol vital în asigurarea unei relații semnificative și productive.

Pentru o mentorat de succes, persoanele mentorate ar trebui:

- **Să comunice deschis și regulat** cu Mentorul+ lor.
- **Să fie proactivi și receptivi** la feedback și perspective noi.
- **Să folosească îndrumarea Mentorului+** pentru a face față provocărilor și pentru a spori dezvoltarea personală și profesională.

Prin încurajarea angajamentului reciproc, mentoratul devine un schimb dinamic care aduce beneficii atât Mentorului+, cât și persoanei mentorate.



DIAPOZITIV 18

PRINCIPII CHEIE PENTRU O RELAȚIE MENTOR+ - PERSOANĂ MENTORATĂ PUTERNICĂ

O relație de mentorat de succes se bazează pe patru principii esențiale:

- **Confidențialitatea:** Încrederea este fundamentală. Discuțiile ar trebui să rămână private pentru a crea un spațiu sigur în care persoanele îndrumate să se simtă confortabil împărtășind provocările și aspirațiile.
- **Respect:** Recunoașterea diferitelor perspective, medii și limite favorizează un mediu favorabil și favorabil incluziunii. Atunci când apar diferențe, respectul ar trebui să ghideze interacțiunile.
- **Lucru în echipă:** Mentoratul este un parteneriat. Atât Mentorul+, cât și Persoana mentorată ar trebui să contribuie, să împartă responsabilitățile și să lucreze în vederea atingerii obiectivelor comune într-o manieră non-ierarhică, de colaborare.
- **Comunicarea eficientă:** Ascultarea deschisă, clară și activă ajută la definirea așteptărilor, prevenirea neînțelegerilor și abordarea constructivă a provocărilor.

Prin respectarea acestor principii, Mentorii+ creează un spațiu de încredere și susținere în care persoanele mentorate se pot dezvolta și reuși.

Conținut

DIAPOZITIV 19

METODA LISA

Pentru a prezenta metoda LISA, este recomandat să începeți cu un scurt videoclip explicativ care prezintă cele patru concepte-cheie ale acesteia: Ascultare, Interculturalitate, Împărtășire și Sfatuire. Acest videoclip va ajuta participanții să vizualizeze modul în care aceste principii se aplică în situații reale de mentorat și va servi drept bază pentru discuții mai aprofundate pe parcursul formării.

DIAPOZITIV 20

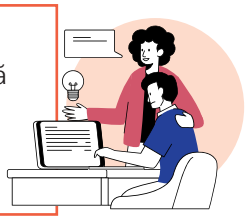
METODA LISA OFERĂ O ABORDARE STRUCTURATĂ A MENTORATULUI, ASIGURÂNDU-SE CĂ MENTORII+ ÎȘI POT SPRIJINI ÎN MOD EFICIENT PERSOANELE ÎNDRUMATE PRIN:

Ascultare
Crearea unui spațiu sigur pentru o comunicare deschisă și înțelegerea activă a experiențelor persoanei mentorate.

Interculturalitate
Ajutarea persoanelor îndrumate să navigheze printre diferențele culturale și încurajarea adaptabilității într-un mediu nou.

Partajarea
Utilizarea experiențelor personale pentru a ghida, sprijini și inspira persoanele mentorate prin exemple din viața reală.

Sfaturi
Oferirea de îndrumare atentă și personalizată, respectând în același timp autonomia persoanei îndrumate.

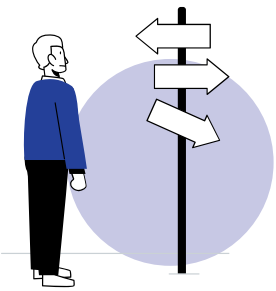


După vizionarea videoclipului, formatorii ar trebui să încurajeze discuțiile și reflecția, permițând participanților să își împărtășească opiniile și gândurile cu privire la modul în care aceste patru principii formează o relație de mentorat de succes.

Secțiunea 2.2
ROLURI-CHEIE ÎN SISTEMUL DE SPRIJIN PENTRU MENTORAT

Obiective

- Înțelegerea clară a împărțirii rolurilor între Mentori+, Tutorul din organizația de trimitere și Tutorul din organizația gazdă.
- Să știe la cine să apeleze pentru sprijin sau asistență.



DIAPOZITIV 21

ACTIVITATEA 2 • DETECTIV DE SPRIJIN

Grup - 60 de minute
ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

ÎN PERSOANĂ: copii tipărite ale tabelului, pixuri, spații mici pentru lucrul în grup, spațiu pentru un moment de discuție colectivă

ONLINE: o platformă online care permite lucrul simultan, formatul word al tabelului.

Anexa nr.1.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Ajutați Mentorii+ să înțeleagă la cine să apeleze în anumite situații.
- Încurajați rezolvarea problemelor în grup și reflecția colectivă.
- Promovarea capacității de a explica alegerile și de a lua în considerare diferite perspective.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Împărțiți participanții în grupuri mici.
2. Fiecare grup primește o copie a tabelului.
3. Participanții discută fiecare situație și stabilesc la cine ar trebui să se adreseze și să contacteze mai întâi persoana îndrumată.
4. În cadrul unei sesiuni plenare, grupurile își explică alegerile și motivațiile.
5. Asigurați-vă că fiecare grup își prezintă raționamentul pentru cel puțin o situație.
6. La finalul activității, fiecare caz este analizat colectiv.

ONLINE

1. Asigurați-vă că fiecare participant are acces la o platformă online care permite lucrul în comun și simultan (de exemplu, Google Drive).
2. Creați un dosar comun pentru fiecare grup (de exemplu, "Grupul 1", "Grupul 2").
3. Împărțiți participanții în săli virtuale de discuții.
4. Fiecare grup accesează dosarul său și completează tabelul în colaborare.
5. La final, toate grupurile se întorc în sala principală pentru o discuție colectivă, urmând aceeași structură ca și activitatea în persoană.

Rezultate pentru fiecare situație:
- Mentor+: 2, 7, 8, 11, 12
- Tutor din partea organizației de trimitere (SO): 1, 5, 10
- Tutor din partea organizației gazdă (HO): 1, 3, 4, 5, 6, 9

Principalele concluzii

- Mentorii+ vor învăța să identifice persoane sau resurse specifice la care să apeleze pentru sprijin în diverse situații, îmbunătățindu-și setul de instrumente de rezolvare a problemelor.
- Activitatea încurajează gândirea critică prin îndemnarea Mentorilor+ să analizeze fiecare situație cu atenție și să evalueze oportunitatea diferitelor opțiuni de sprijin.
- Participanții devin mai conștienți de rețeaua de sprijin disponibilă pentru ei și pentru persoanele îndrumate, sporindu-și capacitatea de a îndruma în mod eficient persoanele îndrumate.

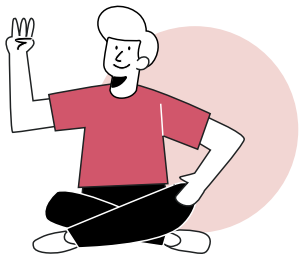
DIAPOZITIV 22

CONȚINUT

Această secțiune analizează rolurile-cheie în procesul de mentorat: Tutor din partea organizațiilor de sprijin (SO), Tutor din partea organizațiilor gazdă (HO), Tutorii și Mentorii+. Fiecare joacă un rol specific în sprijinirea mentorului pe parcursul experienței sale internaționale, iar înțelegerea acestor roluri este esențială pentru o comunicare și un sprijin eficace.

Definirea clară a rolurilor și responsabilităților este esențială pentru o relație de mentorat de succes. Persoana mentorată trebuie să înțeleagă rolurile tuturor părților implicate, inclusiv ale sale, pentru a asigura o comunicare eficientă. A ști pe cine să contactezi pentru diverse nevoi, cereri și cerințe ajută la eficientizarea procesului și la prevenirea neînțelegerilor.

1
MENTOR+



Unul dintre primele puncte de contact pentru mentorat, care oferă sprijin personal și abordează problemele imediate. Persoana mentorată poate discuta cu Mentorul+ o serie de provocări personale și diverse situații, cum ar fi probleme cu colegii de cameră, dificultăți de adaptare la un nou mediu cultural, dorul de casă, gestionarea timpului liber etc.

2
TUTOR DIN PARTEA ORGANIZAȚIEI DE TRIMITERE (SO)

Acest Tutor este persoana de referință în țara de origine și poate fi consultat cu privire la birocrația și gestionarea generală a proiectului, contactul cu Mentor+, orice probleme cu familia și nevoia de a relua etapa de voluntariat.

3
TUTOR DIN PARTEA ORGANIZAȚIEI DE GĂZDUIRE (HO)

În cazul în care este nevoie de asistență suplimentară, persoana îndrumată ar trebui să contacteze tutorele din cadrul organizației gazdă (HO) pentru anumite situații conexe, care se ocupă de logistica și sprijinul la fața locului. Persoana mentorată poate avea nevoie să discute cu acest Tutor sau cu HO probleme precum:

- Clarificări cu privire la zilele libere sau solicitări de timp liber.
- Probleme structurale sau defecte ale locuinței.
- Dificultăți în finalizarea activităților atribuite sau nevoia de sprijin în îndeplinirea sarcinilor de lucru.
- Orice are legătură cu misiunile și sarcinile proiectului, precum și cu planificarea activităților
- Necesitatea de a găsi infrastructuri locale (medici, magazine,...)
- contactarea autorităților locale, a instituțiilor sau a asistenței medicale de urgență (poliție, spitale, biroul de imigrări,...)

Cunoașterea diferitelor părți interesate ajută mentorul și mentorul+ să identifice persoana de contact potrivită, îmbunătățind eficiența comunicării și rezolvarea problemelor.

Deși oferă un cadru general, este esențial să se recunoască faptul că fiecare situație este unică. În cazul în care un discipol nu se simte confortabil discutând probleme cu Mentorul+ său, acesta ar trebui să se simtă împuternicit să se adreseze direct Tutorului din cadrul SO sau HO. Flexibilitatea în comunicare garantează că mentorul poate avea întotdeauna acces la sprijinul de care are nevoie. Pe de altă parte, dacă un Mentor+ se simte inconfortabil în timp ce continuă procesul de mentorat cu respectivul Mentorat, acesta poate contacta Tutorul din organizația de trimitere cu motivele sale pentru a-și schimba Mentorul. În acest fel, este creat un sistem care protejează ambele părți.

Secțiunea 2.3
LIMITELE MENTOR+ ȘI ORGANIZAȚIA DE SPRIJIN ROLUL TUTORELUI

Obiective

- Înțelegerea limitelor rolului de Mentor+.
- Să înțeleagă situațiile în care ar putea fi necesar să îndrume cursantul către alte persoane responsabile.

DIAPOZITIV 23

ACTIVITATEA 3 • STUDIU DE CAZ

Grup (min 4 participanți) - 15 până la 30 de minute
ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

ÎN PERSOANĂ: studii de caz tipărite
ONLINE: formular electronic
Utilizați Anexa nr.2.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Înțelegerea și articularea clară a responsabilităților și așteptărilor cheie asociate rolului de mentor.
- Recunoașteți limitele rolului mentorului, inclusiv situațiile în care trebuie să îndrumați persoanele îndrumate către alte resurse sau profesioniști.
- Dezvoltarea capacității de a lua decizii etice care să respecte limitele relației de mentorat, asigurând în același timp bunăstarea persoanei mentorate.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Împărțiți participanții în grupuri mici și repartizați fiecărui grup un scenariu diferit.
2. Participanții citesc scenariul atribuit și discută timp de 15-20 de minute, răspunzând la următoarele întrebări:
   - Cum ați reacționa/răspunde la această situație?
   - Cum v-ați asigura că această situație nu se va mai repeta?
   - Determinați nivelul de urgență utilizând o scară de urgență cu semafoare.
3. Fiecare grup își prezintă scenariul și concluziile în fața întregului grup.
4. Încurajați discuțiile deschise și reflecția asupra deciziilor etice.
5. Rezumați principalele idei și strategii de rezolvare a problemelor din cadrul activității.

ONLINE

1. Asigurați-vă că toți participanții au acces la o platformă de colaborare online (de exemplu, Google Drive, Microsoft Teams).
2. Împărțiți participanții în săli de discuții și atribuiți fiecărui grup un scenariu diferit.
3. Fiecare grup accesează scenariul atribuit într-un document comun și discută timp de 15-20 de minute, abordând:
   - Cum ați reacționa/răspunde la această situație?
   - Cum v-ați asigura că această situație nu se va mai repeta?
   - Determinați nivelul de urgență utilizând o scară de urgență cu semafoare.
4. Grupurile se întorc în sala principală de întâlniri online și își prezintă scenariile și concluziile.

5. Facilitați o discuție deschisă, asigurându-vă că toți participanții contribuie.
6. Rezumați principalele idei și tehnici de rezolvare a problemelor discutate.

Exemple de scenarii*

* Puteți completa această instruire cu situații reale pe care le-ați întâlnit în timp ce aveați persoane mentorate găzduite de organizația dvs. sau în diferite programe din diferite țări.

Scenariul 1

Sunteți Mentorul+ al unui persoane mentorate care locuiește într-o altă țară. Este ora 23:00 și primiți un mesaj urgent de la acesta care vă cere ajutorul cu o problemă la mașina de spălat. Nu a închis ușa cum trebuie, iar acum tamburul este blocat.

SOLUȚIE

1. Evaluarea situației

- Care este natura cererii? Este cu adevărat urgentă sau poate aștepta?
- Cum puteți răspunde într-un mod care să ajute persoana îndrumată fără a depăși limitele dvs. ca mentor?

2. Formulați răspunsul dvs.

- Țineți cont de momentul zilei, de urgență și de rolul dumneavoastră de Mentor+. Răspunsul trebuie să fie practic, să respecte limitele și să încurajeze abilitățile de rezolvare a problemelor ale persoanei mentorate. Întrebați despre ce fel de problemă este vorba? Dacă sunt vieți în pericol?
- Dacă persoana îndrumată a intrat în panică, mesajul dvs. trebuie să fie liniștitor. Puteți explica că, dacă nu este o urgență imediată, problema va fi luată în considerare a doua zi de către tutorele organizației gazdă sau de către proprietar și rezolvată de aceștia după ce îi contactează.
- Dacă este vorba de o urgență imediată, puteți încuraja persoana îndrumată să contacteze tutorele organizației gazdă sau proprietarul.

Scenariul 2

Persoana îndrumată continuă să vă trimită ideile sale de activități cu tinerii din organizația gazdă, cerându-vă să ajutați la structurarea și planificarea activităților săptămânale. Ați fost voluntar la aceeași organizație.

SOLUȚIE

1. Evaluarea situației

- Ce solicită persoana îndrumată? Este vorba de îndrumare sau de asistență directă în planificare?
- Cum puteți sprijini persoana îndrumată într-un mod care să încurajeze rezolvarea independentă a problemelor și creșterea, fără a prelua responsabilitățile acesteia?

2. Formulați răspunsul dvs.

- Încurajați-i să se adreseze tutorelui lor din organizația gazdă.
- Încorporați feedback constructiv care ajută persoana îndrumată să își dezvolte abilitățile fără a se baza prea mult pe implicarea dumneavoastră directă.
- În cazul în care Mentorul+ este un fost participant al organizației gazdă (și cunoaște contextul, grupul țintă și obiectivul organizației), acesta le poate trimite link-uri și sfaturi.

Scenariul 3

Persoana pe care o mentorezi îți spune că s-a săturat de viața lui și că nu este mulțumit de munca sa în cadrul proiectului. Nu știe cum să se oprească și singura soluție pe care o văde este să sară de pe un pod.

SOLUȚIE

1. Evaluarea situației

- Recunoașteți urgența situației. Persoana mentorată exprimă gânduri de autovătămare, ceea ce trebuie tratat ca o situație critică.
- Deși puteți oferi sprijin emoțional imediat, acest lucru depășește rolul dumneavoastră de Mentor+ și necesită o intervenție profesională și implicarea organizației

2. Formulați răspunsul dvs.

- Redactați un mesaj sau un răspuns verbal care să abordeze situația cu atenție, urgență și empatie.
- În primul rând, trebuie să vă concentrați pe asigurarea siguranței imediate a persoanei îndrumate și să o ajutați să obțină sprijin profesional, cum ar fi un consilier, o linie telefonică de ajutor sau servicii medicale de urgență. Contactați chiar dvs. 112 dacă considerați că este necesar.
- De asemenea, este important să informați tutorele organizației gazdă, astfel încât acesta să poată lua măsurile corespunzătoare și să asigure un sprijin continuu.
- Asigurați-vă că nu vă simțiți copleșit de situație și căutați sprijin, dacă este necesar.

Scenariul 4

Persoana pe care o mentorați are probleme cu colegii săi de apartament în ceea ce privește curățenia în casă și nu se simte confortabil să vorbească direct cu ei. Îți solicită ajutorul trimițându-ți un mesaj, într-o duminică la 2.30 dimineața. Citiți mesajul când vă treziți.

SOLUȚIE

1. Evaluarea situației

- Recunoașteți urgența situației.
- Care sunt pașii pe care persoana mentorată îi poate urma pentru fi mai încrezător și a vorbi ?
- Cum puteți sprijini persoana îndrumată într-un mod care să încurajeze rezolvarea independentă a problemelor și creșterea?

2. Formulați răspunsul dvs.

- Redactați un mesaj care să arate înțelegere și empatie.
- Dați-le pașii de urmat pentru a încuraja rezolvarea problemelor. În cazul în care persoana mentorată se simte cu adevărat prost să vorbească cu ei, propuneți o întâlnire de mediere între el și restul colegilor de apartament. Încurajați-l să se adreseze Tutorului organizației gazdă care trebuie să fie la curent cu situația.
- Fă-l pe conștient de momentul din zi la care a trimis mesajul. Și stabiliți împreună un interval de timp în timpul zilei pentru situații de urgență ușoare. Doar pentru urgențe imediate, poate contacta în timpul nopții.

Principalele concluzii

- Mentorii+ își vor înțelege mai bine responsabilitățile și limitele etice.
- Participanții vor dezvolta abilități de rezolvare a problemelor aplicabile în situații reale de mentorat.
- Activitatea stimulează colaborarea și încurajează Mentorii+ să reflecteze asupra abordării lor în diferite scenarii.
- O abordare structurată a analizei scenariilor îi va ajuta pe Mentori+ să ia decizii în cunoștință de cauză în situații complexe.

Reflecție

- Ce ați învățat din concluziile și punctele de vedere ale altor grupuri? Cum pot îmbunătăți aceste învățăminte abordarea dvs. de mentorat?
- Cum v-au ajutat scenariile să vă clarificați înțelegerea rolului de Mentor+? Au devenit evidente noi responsabilități sau limitări?

Conținut

În calitate de Mentor+, este esențial să știți când să oferiți sprijin direct și când să redirecționați Mentee către persoana de contact potrivită. Pentru a vă determina rolul în orice situație dată, gândiți-vă la următoarele întrebări:

DIAPOZITIV 24

SOUTIÎN PERSOANĂL ET ÉMOTIONNEL

Persoana mentorată se simte nostalgică, izolată sau nesigură de experiența sa?

- **Dacă DA** → Oferiți sprijin emoțional prin ascultare activă, împărtășirea experiențelor personale și încurajarea auto-reflecției.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau verificați periodic. Chiar dacă par în regulă acum, pot apărea provocări de adaptare mai târziu. Încurajați-i să rămână activi din punct de vedere social și deschiși la discutarea experiențelor lor în cadrul întâlnirilor viitoare.

Persoana mentorată se confruntă cu dificultăți de adaptare culturală sau de integrare socială?

- **Dacă DA** → Oferiți sfaturi privind navigarea printre diferențele culturale, sugerați activități locale și încurajați răbdarea în procesul de adaptare.
- **Dacă NU** →Treceți la pasul următor sau încurajați o reflecție mai profundă. Puneți întrebări deschise pentru a înțelege modul în care se confruntă cu cultura locală. Uneori, persoanele îndrumate s-ar putea să nu își dea seama de dificultățile lor până când nu se confruntă cu un șoc cultural mai târziu.

Persoana îndrumată are nevoie de motivație, încurajare sau consolidare a încrederii?

- **Dacă DA** → Împărtășiți strategii pentru stabilirea obiectivelor, încrederea în sine și depășirea îndoielii de sine.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau observați nivelul de implicare. Dacă persoana îndrumată pare prea încrezătoare, asigurați-vă că are așteptări realiste cu privire la experiența sa. Discutați despre potențialele provocări cu care s-ar putea confrunta în viitor și despre cum să le gestioneze în mod proactiv.

DIAPOZITIV 25

PROVOCĂRI PRACTICE

Persoana mentorată se confruntă cu dificultăți în viața de zi cu zi (de exemplu, transport, hrană, activități sociale)?

- **Dacă DA** → Oferiți sfaturi practice bazate pe experiența dumneavoastră, ajutați la găsirea de soluții sau sugerați resurse utile.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau asigurați-vă că sunt bine informați. Chiar dacă nu se confruntă cu dificultăți în prezent, oferiți sfaturi utile și încurajați-i să planifice din timp (de exemplu, cum să acceseze asistența medicală, unde să găsească persoane de contact în caz de urgență).

Persoana mentorată are nevoie de ajutor în comunicare (bariere lingvistice, neînțelegeri sociale)?

- **Dacă DA** → Oferiți încurajări, recomandați strategii de învățare a limbii sau jucați interacțiuni sociale.
- **Dacă NU** →Treceți la pasul următor sau promovați învățarea limbii și a culturii pe termen lung. Încurajați-i să practice limba locală cu vorbitori nativi, să urmeze cursuri de limbi străine sau să se implice în schimburi interculturale pentru a-și îmbunătăți adaptarea.

Persoana mentorată se confruntă cu conflicte minore cu colegii de cameră, colegii sau localnicii?

- **Dacă DA** → Ghidați-i în rezolvarea conflictelor ajutându-i să reflecteze asupra situației și sugerându-le tehnici constructive de comunicare.
- **Dacă NU** →Treceți la pasul următor sau predați strategii preventive. Împărtășiți strategii pentru o comunicare deschisă și respectarea perspectivelor culturale diferite înainte de apariția conflictelor. Încurajați persoanele îndrumate să își exprime îngrijorările din timp, în loc să aștepte până când problemele se agravează.

DIAPOZITIV 26

SITUAȚII CARE NECESITĂ REFERIRE

Persoana mentorată se confruntă cu o problemă gravă legată de locul de muncă în cadrul organizației gazdă?

- **Dacă DA** → Trimiteți-le la tutorele HO pentru rezolvare.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau încurajați comunicarea proactivă. Asigurați-vă că aceștia își înțeleg rolul, responsabilitățile și pe cine trebuie să contacteze dacă apar probleme ulterior. Încurajați verificările regulate cu tutorele lor HO.

Persoana mentorată are preocupări financiare, juridice sau legate de viză?

- **Dacă DA** → Îndrumați-i către Tutorul SO, care le poate oferi sprijinul administrativ adecvat.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau încurajați planificarea și conștientizarea financiară. Chiar dacă nu există probleme actuale, sfătuiți-i să țină evidența cheltuielilor lor, să înțeleagă condițiile de obținere a vizei și să păstreze contactele de urgență.

A pierdut persoana mentorată documente importante (pașaport, carte de identitate, permis de ședere)?

- **Dacă DA** → Îndrumați-i către Tutorul HO pentru asistență locală și orientare juridică.
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau încurajați securitatea documentelor. Reamintiți-le să facă copii digitale ale documentelor importante și să le păstreze în siguranță în caz de pierdere viitoare.

Persoana mentorată se confruntă cu o urgență de sănătate sau de siguranță?

- **Dacă DA** → Contactați imediat serviciile de urgență și informați structura de mentorat (SO sau HO Tutor, în funcție de locație).
- **Dacă NU** → Treceți la pasul următor sau promovați conștientizarea bunăstării. Încurajați cursanții să aibă grijă de sănătatea lor mentală și fizică, să fie informați cu privire la resursele medicale locale și să caute ajutor dacă nu se simt bine în viitor.

DIAPOZITIV 27

SITUAȚII DE CRIZĂ SAU DE URGENȚĂ

Persoana mentorată se confruntă cu hărțuire, discriminare sau abuz?

- **Dacă DA** → Treceți imediat la structura de îndrumare și asigurați-vă că persoana îndrumată este în siguranță. Oferiți sprijin emoțional, dar nu vă descurcați singur.

Persoana mentorată se confruntă cu probleme de sănătate mintală (de exemplu, anxietate severă, depresie, gânduri de autovătămare)?

- **Dacă DA** → Încurajați persoana îndrumată să caute sprijin profesional și informați structura de mentorat pentru îndrumare suplimentară.

Persoana mentorată este implicat într-o situație juridică (arestare, implicarea poliției, conflict juridic)?

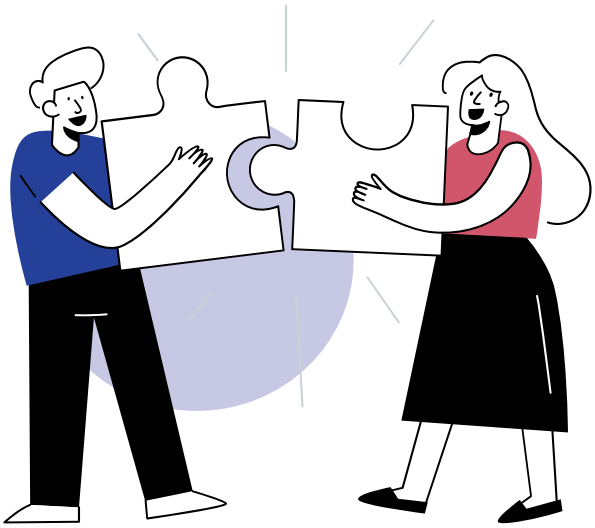
- **Dacă DA** → Trimiteți-i la tutorele SO și la reprezentanții legali pentru a lua măsurile corespunzătoare.

Pentru informații suplimentare, consultați
anexa nr. 3 privind scara de urgență

DIAPOZITIV 28

MODULUL 3: DE CE ESTE NEVOIE PENTRU A FI UN BUN MENTOR+

Secțiunea 3.1
COMPETENȚELE CHEIE ALE UNUI MENTOR+



Obiective

- Identificarea competențelor unui Mentor+.
- Înțelegerea a ceea ce un Mentor+ ar trebui să știe, să facă și cum să se comporte.

DIAPOZITIV 29

ACTIVITATEA 4 • POTRIVEȘTE ȘI STĂPÂNEȘTE: PUZZLE-UL COMPETENȚELOR

Grup (3 până la 5 persoane pe echipă) 40 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

Cartonașe sau foi cu fiecare competență și variantele sale: "Important", "Mai puțin important", "Nu este relevant" (a se vedea Anexa nr. 4 - Match & Master: Puzzle-ul competențelor).

ÎN PERSOANĂ: cartonașe sau fișe cu competențe și variantele acestora ("Important", "Mai puțin important", "Nu este relevant"), tablă. Tipăriți și decupați părțile care urmează să fie grupate ulterior folosind Anexa nr.4.

ONLINE: instrumente colaborative precum *Google Docs sau Miro*.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Identificarea competențelor cheie necesare pentru a fi un Mentor+ eficient.
- Diferențierea între competențele care sunt importante, mai puțin importante și neimportante pentru Mentors+ în contextul mobilității internaționale.
- Încurajarea reflecției critice și a discuțiilor de grup cu privire la prioritățile rolului de Mentor+.
- Înțelegerea impactului competențelor selectate asupra relației Mentor+/Mentee.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Explicați obiectivul activității: prioritizarea competențelor esențiale pentru rolul de Mentor+. Definiți categoriile: Important, Mai puțin important, Nu este relevant și oferiți un exemplu (5 minute).
2. Împărțiți participanții în echipe de 3 până la 5 persoane. Fiecare echipă primește un set de fișe cu abilități și clasificări (5 minute).
3. Fiecare echipă discută fiecare competență și o clasifică ca fiind importantă, mai puțin importantă sau neimportantă. Încurajați echipele să dezbată puncte de vedere diferite și să ajungă la un consens (20 de minute).
4. Fiecare echipă își prezintă alegerile și își justifică clasamentul. Formatorul încurajează discuțiile și clarifică neînțelegerile (10 minute).
5. Comparați punctele comune și diferențele în clasament între echipe. Discutați de ce anumite competențe sunt esențiale și cum afectează acestea relațiile Mentor+/Mentee (10 minute).

PAS CU PAS

ONLINE

1. Asigurați-vă că participanții au acces la o platformă de colaborare precum *Google Docs* sau *Miro*.
2. Explicați obiectivul activității și clasificați competențele ca fiind importante, mai puțin importante sau neimportante (5 minute).
3. Repartizați participanții în grupuri de 3 până la 5 persoane în săli de lucru. Fiecare grup lucrează la un document comun în care clasifică competențele și adaugă raționamentul din spatele alegerilor lor (5 minute).
4. Grupurile discută fiecare abilitate, o clasifică și își justifică alegerea. Încurajați participarea activă și crearea unui consens (20 de minute).
5. Grupurile se întorc la sesiunea principală și își împărtășesc clasamentele. Formatorul facilitează discuțiile și oferă clarificări (10 minute).
6. Identificați temele comune ale grupurilor și discutați diferențele esențiale. Reflectați asupra modului în care prioritățile diferite afectează relațiile de mentorat (10 minute).

Exemplu

Competențe organizatorice

- **Important :** Planificați întâlniri regulate cu persoana îndrumată pentru a urmări experiența acesteia (acest lucru asigură o monitorizare constantă și permite satisfacerea în timp util a nevoilor persoanei îndrumate).
- **Mai puțin important:** Crearea de instrumente de urmărire detaliate pentru a măsura progresul beneficiarului (util în unele cazuri, dar nu esențial pentru toți mentorii+ care se concentrează mai mult pe interacțiunea umană decât pe instrumentele tehnice).
- **Nu este relevant:** Gestionarea aspectelor logistice ale șederii ucenicului, cum ar fi cazarea și transportul. (În general, aceste sarcini sunt delegate coordonatorilor de proiect sau organizațiilor gazdă. Mentorii+ nu sunt responsabili pentru aceste aspecte logistice).

Principalele concluzii

- Mentorii+ ar trebui să acorde prioritate competențelor care consolidează ascultarea, sprijinul emoțional și adaptarea culturală.
- Unele sarcini sau competențe, deși interesante, nu sunt direct legate de misiunea lor.

Reflecție

- **Întrebări pentru participanți:**

  - Care competență vi se pare cea mai importantă în rolul dumneavoastră? De ce sau de ce nu?
  - Există abilități pe care le-ați subestimat înainte de această activitate?

- **Punct pentru formator:** Încurajați Mentorii+ să privească acest exercițiu ca pe o bază pentru dezvoltarea lor continuă și să identifice modalități de îmbunătățire a competențelor pe care le consideră esențiale.

Secțiunea 3.2
PRACTICAREA ASCULTĂRII ACTIVE

Obiective

- Să înțeleagă impactul unei comunicări greșite și importanța clarității.
- Să pună în aplicare strategii pentru o comunicare eficientă și clară.

Conținut

Conform studiului transnațional, capacitatea de ascultare activă este una dintre cele mai esențiale abilități pe care le are un Mentor+. Candidații care sunt plecați de acasă pentru proiecte de mobilitate internațională sunt deosebit de vulnerabili și dornici să fie ascultați, înțeleși și validați. Permițându-le discipolilor să se exprime în timp ce se implică activ în ascultarea, înțelegerea și manifestarea empatiei față de perspectivele lor, îi ajută să își gestioneze mai eficient emoțiile, îndoielile și preocupările.

DIAPOZITIV 30

DEFINIȚIE

Ascultarea activă[2] merge dincolo de simpla ascultare a cuvintelor. Aceasta implică înțelegerea gândurilor și sentimentelor vorbitorului, transformând o conversație într-o interacțiune dinamică și necompetitivă.

DIAPOZITIV 31

ASCULTAREA ACTIVĂ: ASPECTE

Există trei aspecte ale ascultării active de care trebuie să fiți conștienți dacă doriți să sprijiniți eficient pe cineva:

- **Aspectul cognitiv**
  - Acordați atenție tuturor informațiilor, atât explicite, cât și implicite.
  - Integrați și înțelegeți ceea ce transmite vorbitorul.
- **Aspectul emoțional**
  - Păstrați-vă calmul și compasiunea în timpul conversației.
  - Gestionați-vă propriile reacții emoționale, cum ar fi supărarea sau plictiseala.
- **Aspectul comportamental**
  - Arătați interes și înțelegere prin indicii verbale și nonverbale.
  - Folosiți limbajul corpului, contactul vizual și gesturile afirmative.

Ascultarea activă este un aspect important în timpul mentoratului mobilității internaționale din următoarele motive:

- Îmbunătățește relația Mentor+ - Persoană mentorată prin crearea unui spațiu sigur pentru împărtășire.
- facilitează o mai bună înțelegere și reduce neînțelegerile.
- Consolidarea legăturilor emoționale și a raportului.

Practicarea ascultării active nu numai că vă îmbunătățește abilitățile de comunicare, dar contribuie și la un mediu de lucru mai pozitiv. Cercetările arată că cei care se implică în ascultarea activă sunt percepuți ca fiind mai competenți, mai agreabili și mai demni de încredere.

[2] *What Is Active Listening?*, Harvard Business Review, de Amy Gallo, 2 ianuarie 2024, https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening

DIAPOZITIV 32

ACTIVITATEA 5 • TELEFONUL FĂRĂ FIR / PROVOCAREA CLARITĂȚII

Grup – 30 de minute

ALTERNATIVE ÎN PERSOANĂ / ONLINE

Material

ÎN PERSOANĂ: mesaje pre-pregătite referitoare la mentorat, hârtie și pixuri (opțional), cronometru, tablă albă sau flipchart (opțional).

ONLINE: o platformă de videoconferință cu săli de întâlnire, un document comun (*Google Docs, Miro sau Jamboard*).

Obiective de învățare pentru Mentori+

- unicare greșită într-o relație de mentorat.
- Practicați ascultarea activă și articularea clară a mesajelor.
- Explorați strategii pentru a minimiza neînțelegerile și a spori claritatea comunicării.
- Reflectați asupra modului în care diferitele interpretări influențează interacțiunile de mentorat.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ
(telefon fără fir)

1. Introduceți conceptul de "telefon fără fir" și explicați cum mesajele pot fi distorsionate atunci când trec prin mai multe persoane.
2. Împărțiți participanții în grupuri mici, de dimensiuni egale. Dacă nu există suficienți participanți, se poate folosi un singur grup.
3. Așezați fiecare grup în linie sau în cerc, astfel încât fiecare participant să poată șopti doar persoanei de lângă el.
4. Șoptiți un mesaj specific primei persoane din fiecare grup. Exemple de mesaje care pot fi folosite în timpul activității:
   - Mentoratul eficient implică ascultare activă și respect reciproc.
   - Cele mai bune relații de mentorat sunt construite pe încredere și comunicare deschisă.
   - Punerea de întrebări deschise poate încuraja persoanele îndrumate să împărtășească mai multe.
   - Încrederea este fundamentul unei relații de mentorat de succes.
5. Fiecare persoană șoptește mesajul următoarei persoane din rând, având o singură șansă să îl transmită.
6. Ultima persoană din fiecare grup declară public mesajul pe care l-a primit.
7. Comparați mesajele finale cu cele originale și discutați schimbările.
8. Desfășurați o sesiune de debriefing axată pe provocările întâmpinate și strategiile pentru o mai bună comunicare.

PAS CU PAS

ONLINE (Provocarea clarității)

1. Utilizați o platformă de videoconferință cu săli de întâlnire.
2. Repartizați participanții în săli de discuții cu 4-6 persoane pe grup.
3. Furnizați fiecărui grup același text scurt și complex (de exemplu, un scurt ghid de mentorat cu formulări ambigue).
4. Fiecare participant rescrie textul în propriile cuvinte și îl împărtășește în documentul comun al grupului.
5. Comparați diferitele versiuni și discutați cum s-au schimbat sensurile, subliniind rolul clarității în comunicare.
6. Aduceți toate grupurile înapoi la sesiunea principală și facilitați o discuție de bilanț.

Debriefing-ul de după activitate oferă ocazia de a reflecta asupra dificultăților întâmpinate și de a discuta modalitățile de îmbunătățire a comunicării. Aceasta ajută la identificarea domeniilor de îmbunătățire și la dezvoltarea de strategii pentru o comunicare mai eficientă.

Reflecție

- Ai fost surprins de cât de mult s-a schimbat mesajul? De ce sau de ce nu?
- Ați experimentat erori de comunicare similare în relațiile dvs. de mentorat? Puteți da un exemplu?
- Cum credeți că comunicarea greșită poate afecta relația Mentor+ - Mentee?
- Ce v-a învățat această activitate despre importanța unei comunicări clare?
- Ce strategii puteți utiliza pentru a asigura o comunicare mai clară cu persoanele îndrumate?

Principalele concluzii

- Mentorii+ vor recunoaște modul în care mesajele pot fi alterate prin schimburi multiple, subliniind nevoia de claritate și precizie în comunicare.
- Mentorii+ vor dezvolta o conștientizare a "pierderii mesajului" și a modului în care mici modificări în comunicare pot duce la neînțelegeri.
- Mentorii+ vor înțelege importanța ascultării active și a articulării clare pentru a se asigura că mesajele sunt transmise cu acuratețe.
- Mentorii+ vor explora strategii pentru a cere clarificări și a verifica înțelegerea pentru a preveni comunicarea greșită.
- Mentorii+ vor reflecta asupra influenței diferențelor culturale asupra comunicării și vor aplica strategii pentru îmbunătățirea înțelegerii interculturale.

Ambele formate subliniază importanța comunicării precise și a reflecției asupra modului în care mesajele sunt interpretate și transmise în relațiile de mentorat.

DIAPOZITIV 33

ORIENTĂRI PENTRU O MENTORAT DE SUCCES

Vlată câteva principii pentru Mentori+ pentru implementarea unei relații de mentorat de succes prin ascultare activă.

- Acordați atenție
- Nu judecați
- Reflectați/Analizați
- Îndrăzniți să puneți întrebări/Clarificați
- Rezumați/Reformulați
- Partajați

În timpul acestei formări, este esențial să explorăm modul în care fiecare principiu al ascultării active poate fi aplicat practic. Iată o explicație detaliată pentru fiecare principiu, împreună cu exemple practice pentru Mentorii+ care sprijină participanții la programele de mobilitate internațională.

DIAPOZITIV 34

1. ACORDAȚI ATENȚIE

Mentorul+ trebuie să fie pe deplin prezent și implicat, fără distrageri ale atenției, atunci când persoana mentorată vorbește. Acest lucru merge dincolo de ascultarea cuvintelor - este vorba despre perceperea emoțiilor, a limbajului corpului și a contextului.

Aplicație practică

Eliminați distragerile: Înainte de a începe conversația, Mentorul+ ar trebui să pună deoparte telefonul, computerul sau orice alte potențiale distrageri ale atenției.

Asigurați contactul vizual: Menținerea contactului vizual contribuie la consolidarea legăturii și arată atenție.

Fiți conștienți de indiciile non-verbale: Acordați atenție gesturilor, tonului vocii și expresiilor faciale, deoarece acestea oferă informații suplimentare cu privire la sentimentele sau preocupările Mentee-ului.

Ascultați cu tot corpul: Adoptarea unei poziții deschise (ușor aplecat în față, brațele neîncrucișate) arată că sunteți pe deplin implicat în conversație.

DIAPOZITIV 35

2. NU JUDECAȚI

Mentorul+ trebuie să adopte o atitudine deschisă și de acceptare. Scopul este de a înțelege fără a emite judecăți sau presupuneri.

Aplicație practică

Nu judecați: Mentorul+ trebuie să accepte că experiențele persoanei mentorate, chiar dacă par diferite sau neobișnuite, sunt valide.

Evitați să întrerupeți sau să minimalizați ceea ce Mentee împărtășește.

Fiți atenți la prejudecățile personale: Mentorul+ poate avea noțiuni preconcepute despre situația beneficiarului (cultură, trecut etc.), dar trebuie să fie vigilent și să nu lase aceste judecăți să le influențeze răspunsurile.

Rămâneți neutru: Mentorul+ nu trebuie să adopte o abordare moralizatoare. De exemplu, dacă discută despre provocări legate de cultură într-o țară străină, Mentorul+ ar trebui să se abțină de la a spune lucruri de genul "Aceasta este o problemă tipic franceză" sau "Nu te-ai descurcat bine".

DIAPOZITIV 36

3. REFLECTAȚI/ANALIZAȚI

Mentorul+ își ia timp să parafrazeze și să analizeze ceea ce a împărtășit persoana mentorată, reflectând asupra discursului său pentru a-și clarifica emoțiile sau ceea ce dorește să exprime.

Aplicație practică

Parafrazați: De exemplu, "Dacă înțeleg corect, vă simțiți pierdut în această nouă cultură și vă străduiți să vă adaptați la ritmul local." Aceasta arată că Mentorul+ ascultă activ și înțelege situația.

Scoateți în evidență emoțiile: Reflecția ajută la scoaterea în evidență a ceea ce ar putea sta la baza cuvintelor Mentee, cum ar fi anxietatea, frustrarea sau entuziasmul. De exemplu: "Se pare că vă simțiți stresat de această situație, este corect?"

Verificarea înțelegerii: După parafrazare, Mentorul+ poate întreba: "Am înțeles corect ceea ce simțiți?" Acest lucru invită la clarificări suplimentare.

DIAPOZITIV 37

4. ÎNDRĂZNIȚI SĂ PUNEȚI ÎNTREBĂRI/CLARIFICAȚI

Mentorul+ pune întrebări deschise pentru a clarifica punctele, pentru a aprofunda reflecțiile Mentee-ului și pentru a-l ajuta să-și organizeze gândurile.

Aplicație practică

PPuneți întrebări deschise: Evitați întrebările da/nu care limitează reflecția. De exemplu, în loc de "V-a plăcut această experiență?", Mentorul+ ar putea întreba "Ce ați remarcat în această experiență?" sau "Cum v-ați simțit în această situație?".

Clarificați punctele neclare: Dacă persoana îndrumată vorbește în termeni vagi, este esențial să puneți întrebări pentru a înțelege mai bine. De exemplu, "Ați menționat că vă simțiți pierdut. Puteți explica mai exact ce vă face să vă simțiți astfel?".

Încurajarea unei reflecții mai profunde: Mentorul+ poate, de asemenea, să pună întrebări care să îl determine pe Mentee să se gândească la soluții. De exemplu: "Cum ați putea aborda diferit această situație data viitoare?".

DIAPOZITIV 38

5. REZUMAȚI/REFORMULAȚI

După ascultare, Mentorul+ rezumă sau reformulează ceea ce a spus Mentee pentru a verifica înțelegerea și a facilita reflecția ulterioară.

Aplicație practică

Rezumați la punctele-cheie: De exemplu, după discutarea unei provocări întâmpinate în timpul programului de mobilitate, Mentorul+ ar putea spune: "Ai menționat că ai probleme cu înțelegerea anumitor reguli sociale, ceea ce te face să te simți inconfortabil."

Reformulați ideile-cheie: Acest lucru se poate face prin reformularea punctelor principale împărtășite de cel îndrumat. De exemplu, "Se pare că ceea ce vă deranjează cel mai mult este diferența dintre comportamentele non-verbale. Asta este ceea ce vi se pare dificil?"

Clarificarea obiectivelor: Odată ce Mentee și-a împărtășit preocupările, Mentorul+ poate reitera obiectivele care trebuie atinse. "Am vorbit despre cum să înțelegeți mai bine codurile sociale. Cum vă simțiți în legătură cu următorul pas?"

DIAPOZITIV 39

6. PARTAJAREA

Mentorul+ împărtășește experiențe personale sau resurse care ar putea fi utile, păstrând în același timp în centrul atenției nevoile mentorului.

Aplicație practică

Împărtășiți experiențe personale: Mentorul+ ar putea spune: "Îmi amintesc că atunci când eram în străinătate, m-am confruntat cu provocări similare, iar ceea ce m-a ajutat a fost..." Acest lucru creează o conexiune empatică, oferind în același timp o resursă concretă.

Oferiți resurse utile: De exemplu, Mentorul+ ar putea recomanda o carte, un site web sau un grup de sprijin pentru a-l ajuta pe Mentee să înțeleagă mai bine cultura locală sau să dezvolte strategii de adaptare.

EnÎncurajați persoana mentorată să își împărtășească propriile resurse: Mentorul+ poate, de asemenea, să încurajeze persoana mentorată să împărtășească soluții sau idei care au funcționat pentru ei, promovând schimbul reciproc.

Pe scurt, aceste principii de ascultare activă îi permit Mentorului+ să îl sprijine în mod eficient pe Mentee prin construirea încrederii, facilitarea explorării pro-

vocărilor și încurajarea unei reflecții mai profunde. Fiecare principiu contribuie la crearea unui spațiu sigur și deschis în care Mentee să împărtășească și să învețe de-a lungul experienței sale de mobilitate internațională.

DIAPOZITIV 40

ACTIVITATEA 6 • VIDEO DESPRE ASCULTAREA ACTIVĂ

Individual / Grup - 30 de minute
ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

- Găsiți 1 videoclip despre ascultarea activă
  - Exemplu: Extras din filmul *Inside Out* : https://www.youtube.com/watch?v=QT6Fdh-KriB8&t=1s
  - Exemplu: *The Present* - CGI Scurtmetraj premiat: https://youtu.be/3XA0bB79oGc
  - Exemplu: *Let's Eat* - scurtmetraj animat premiat: https://youtu.be/0MX_fJAhmEE

ÎN PERSOANĂ: un ecran pentru a afișa înregistrarea video, difuzoare, o tablă albă sau un flipchart (opțional pentru a lua notițe).

ONLINE: o platformă de videoconferință, posibilități de partajare a ecranului și un document comun pentru notele de discuție.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Evaluarea propriilor abilități de ascultare ale Mentorilor+ și identificarea domeniilor de îmbunătățire.
- Dezvoltarea abilităților de ascultare activă pentru a înțelege mai bine emoțiile și nevoile celor îndrumați.
- Creați un spațiu sigur și deschis pentru ca persoanele îndrumate să se exprime liber.
- Consolidarea încrederii și a empatiei în relația de mentorat.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Selectați și rulați un videoclip despre ascultarea activă.
2. Împărțiți participanții în grupuri mici pentru discuții.
3. Furnizați întrebări orientative pentru a facilita reflecția asupra videoclipului (a se vedea exemplul de mai jos cu extrasul din videoclipul Inside Out).
4. Rugați participanții să facă referire la principiile prezentate anterior.
5. Fiecare grup își împărtășește ideile cu grupul mai mare.
6. Rezumați punctele cheie și evidențiați strategiile pentru ascultarea activă eficientă în relațiile de mentorat.

ONLINE

1. Rugați participanții să vizioneze videoclipul prin partajarea ecranului.
2. Folosiți săli de întâlnire pentru a facilita discuțiile în grupuri mici.
3. Furnizați întrebări orientative pentru a facilita reflecția asupra videoclipului (a se vedea exemplul de mai jos cu extrasul din videoclipul Inside Out).
4. Rugați participanții să facă referire la principiile prezentate anterior.
5. Aduceți participanții înapoi la sesiunea principală și invitați fiecare grup să împărtășească ideile principale.
6. Rezumați discuția, consolidând tehnicile de ascultare activă și importanța lor în mentorat.

Exemplu cu extrasul din filmul *Inside Out* :

Cum demonstrează Tristețea ascultare activă față de Bing Bong?

Răspunsuri așteptate

- **Acordă atenție:** Tristețea îi acordă lui Bing Bong întreaga ei atenție. Stă aproape de el, îl privește în ochi și îl ascultă cu atenție, arătând că este prezentă și concentrată asupra emoțiilor lui.
- **Nu judeca:** Ea nu judecă tristețea lui Bing Bong. Pur și simplu îi acceptă sentimentele fără a încerca să le schimbe sau să le minimalizeze.

Ce face Tristețea când Bing Bong își exprimă tristețea? Cum poți tu, ca Mentor+, să faci același lucru cu Mentee-ul tău?

Răspunsuri așteptate

- **Reflectează/Analizează:** Tristețea îi permite lui Bing Bong să își exprime emoțiile și apoi reflectă ceea ce simte, validându-i tristețea fără a se grăbi să o rezolve. Un Mentor+ ar trebui, de asemenea, să reflecteze la ceea ce spune discipolul său pentru a-și arăta înțelegerea.
- **Îndrăzniți să puneți întrebări/Clarificați:** Tristețea nu oferă imediat soluții, dar rămâne prezentă, încurajându-l pe Bing Bong să-și exploreze emoțiile. Un Mentor+ poate pune întrebări deschise pentru a-l ajuta pe Mentee să reflecteze asupra sentimentelor sale, fără a impune soluții.

De ce este importantă tăcerea într-o conversație de mentorat?

Răspunsuri așteptate

- **Acordați atenție:** Tăcerea oferă spațiu pentru Mentee să își proceseze și să își exprime emoțiile, arătând că Mentorul+ ascultă cu atenție și acordă timp pentru reflecție.
- **Rezumați/Reformulați:** Pauzele permit Mentee să își găsească cuvintele. După un moment de liniște, Mentorul+ poate rezuma sau reformula pentru a asigura înțelegerea și aprofundarea conversației.

Reflecție

- Recunoașteți importanța ascultării active. Când și de ce este esențial să ascultați activ?
- Evaluați capacitatea lor de a-și asculta discipolul. Se simt încrezători în primirea și înțelegerea a ceea ce are de spus?
- Să identifice ce vor reține din acest exercițiu și cum îl vor aplica în practica lor de mentorat.

Principalele concluzii

- Să-și evalueze abilitățile de ascultare și să identifice domeniile în care se pot îmbunătăți.
- Creați un mediu în care persoanele îndrumate să se simtă confortabil să își împărtășească gândurile și preocupările.
- Construiesc și mențin încrederea în relațiile lor de mentorat, demonstrând înțelegere și empatie autentică.

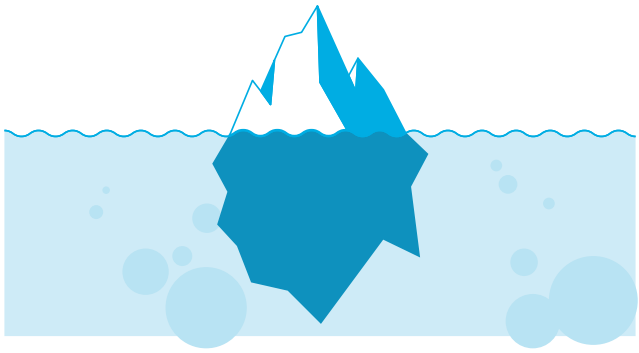
Secțiunea 3.3
STĂPÂNIREA COMUNICĂRII INTERCULTURALE

Conținut

Interculturalitatea în mentorat consolidează relația prin construirea încrederii, încurajarea dialogului deschis și creșterea gradului de conștientizare a influențelor culturale asupra comunicării și valorilor. Respectarea acestor diferențe și abordarea provocărilor interculturale creează un mediu mai incluziv și mai înțelegător pentru persoanele îndrumate, sprijină adaptarea acestora și contribuie la consolidarea rezilienței lor.

DIAPOZITIV 41

MODELUL ICEBERG AL CULTURII[3]



Unul dintre cele mai cunoscute modele de reprezentare a culturii este modelul icebergului. Scopul său este de a ilustra diferitele componente ale culturii, subliniind faptul că unele sunt vizibile, în timp ce altele sunt ascunse și, prin urmare, mai dificil de descoperit.

Acest model sugerează că cultura poate fi asemănată cu un iceberg, deoarece doar o mică parte este vizibilă deasupra apei. Vârful vizibil al aisbergului este susținut de partea sa mult mai mare, scufundată, care rămâne ascunsă vederii. În ciuda faptului că este nevăzută, această parte scufundată formează o fundație solidă pentru ceea ce este vizibil deasupra.

[3] *L'apprentissage interculturel,* T-KIT, Conseil de l'Europe & Commission Européenne, page 21

DIAPOZITIV 42

ACTIVITATEA 7 • CULTURAL ICEBERG

Individual / Grup – 20 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

Imaginea digitală sau fizică a "icebergului cultural" (puteți utiliza și un grafic simplu care prezintă un iceberg cu etichete pentru elementele vizibile și ascunse ale culturii).

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Recunoașterea aspectelor vizibile și ascunse ale culturii în relațiile de mentorat.
- Înțelegerea modului în care valorile și convingerile culturale influențează interacțiunile cu persoanele îndrumate.
- Să reflecteze asupra propriului mediu cultural și a impactului acestuia asupra comunicării.
- Dezvoltarea conștientizării diferențelor culturale și promovarea incluziunii în mentorat.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Întrebați participanții: "Ați auzit vreodată de modelul iceberg al culturii?" și permiteți-le să își împărtășească gândurile.
2. Explicați pe scurt conceptul folosind o reprezentare vizuală a aisbergului.
3. Rugați participanții să identifice elementele vizibile ale culturii ("vârful" aisbergului) și să le noteze pe graficul pregătit.

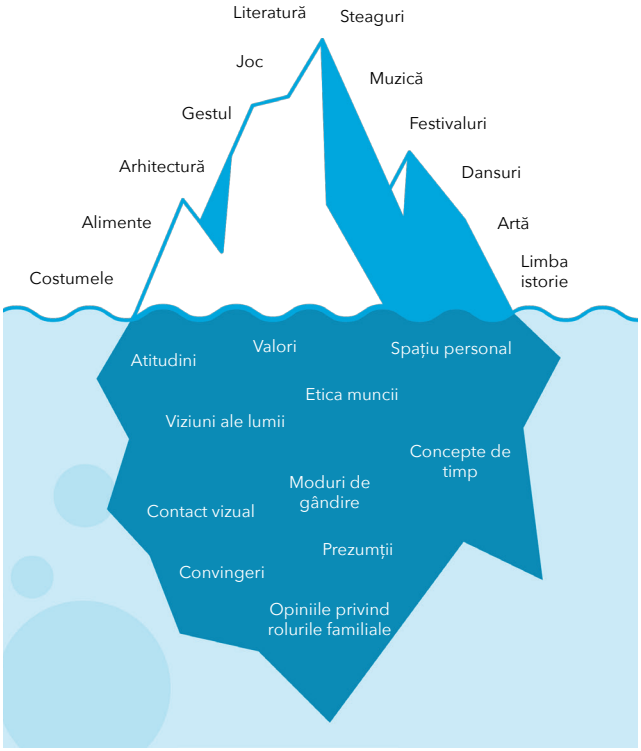
4. Cereți-le să identifice elementele culturale ascunse care ar putea influența comportamentele și interacțiunile.
5. Dacă este necesar, oferiți exemple din modelul Iceberg cultural.
6. Prezentați o listă pre-pregătită de exemple și verificați dacă există surprize sau elemente neglijate.
7. Rugați participanții să reflecteze asupra propriului lor mediu cultural și asupra modului în care acesta le-ar putea influența stilul de mentorat.

PAS CU PAS

ONLINE

1. Partajați o versiune digitală a modelului Iceberg cultural prin partajarea ecranului sau printr-o platformă de colaborare.
2. Întrebați participanții: "Ați auzit vreodată de modelul iceberg al culturii?" și permiteți-le să își împărtășească gândurile în chat sau pe un document comun.
3. Utilizați un document comun sau un instrument de tip tablă pentru a enumera exemple de elemente culturale vizibile.
4. Rugați participanții să contribuie cu elemente ascunse ale culturii, adăugându-le la documentul comun.
5. Dacă este necesar, oferiți exemple din modelul Iceberg cultural pentru a ghida discuția.
6. Discutați asemănările și diferențele dintre percepțiile participanților cu privire la cultură.
7. Invitați participanții să reflecteze asupra propriului lor mediu cultural și asupra impactului acestuia asupra interacțiunilor de mentorat.

DIAPOZITIV 43

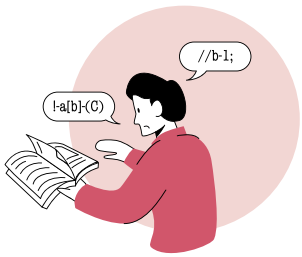


Când vine vorba de cultură, anumite aspecte sunt ușor vizibile: arhitectura, artele, bucătăria, muzica și limba, pentru a numi doar câteva. Cu toate acestea, adevăratele fundamente care îi asigură stabilitatea sunt mult mai greu de observat. Acestea includ istoria oamenilor care susțin cultura, normele, valorile și ipotezele lor fundamentale cu privire la spațiu, timp și natură.

Modelul icebergului ilustrează faptul că aspectele vizibile ale culturii sunt doar manifestări ale elementelor sale ascunse. Acesta subliniază, de asemenea, provocarea de a înțelege oameni cu medii culturale diferite. În timp ce putem observa părțile vizibile ale "icebergului" lor, identificarea fundamentelor subiacente este mai dificilă.
Acestea fiind spuse, modelul icebergului nu răspunde pe deplin la toate întrebările pe care le ridică. În general, acesta servește drept punct de plecare pentru o analiză mai aprofundată a culturii, oferind o vizualizare inițială a motivului pentru care înțelegerea și "vederea" culturii poate fi dificilă.

Un element esențial al mobilității internaționale este interculturalitatea. Deoarece participanții experimentează direct culturi noi și lucrează alături de resortisanți ai țării gazdă și de alți participanți din medii culturale diverse, aceștia au o ocazie unică de a-și dezvolta competențele interculturale, care sunt "o mai bună înțelegere a altor culturi, mai multă receptivitate față de multiculturalism, mai multă toleranță și respect pentru alte culturi și un dialog intercultural îmbunătățit". (Comisia Europeană, 2017: 166)

Astfel, mobilitatea internațională are ca rezultat adoptarea de către participanți a unor mentalități diferite și a unor noi moduri de gândire prin extinderea orizontului, precum și prin creșterea cunoștințelor despre alte culturi și prin dezvoltarea unui interes pentru culturi noi. Pe de altă parte, diferențele de limbă și credințele și valorile profund înrădăcinate care modelează perspectiva fiecărei culturi asupra lumii pot duce la neînțelegeri și pot îngreuna competențele care decurg din prezența într-un mediu intercultural. Prin urmare, sfaturile, experiența și îndrumarea unui mentor care a finalizat anterior un proiect în aceeași țară ca și persoana îndrumată sau



DIAPOZITIV 44

ACTIVITATEA 8 • POVESTEA LUI D'ABIGAIL

Individual / Grup – 40 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

ÎN PERSOANĂ: mai multe versiuni ale textului din Povestea lui Abigail tipărite. Opțional: un flipchart

ONLINE: un document partajat (*Google Docs, Miro*) cu textul poveștii disponibil.

A se vedea Anexa nr.5.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Să recunoască și să aprecieze diverse valori și perspective.
- Dezvoltarea unei minți deschise prin explorarea diferitelor puncte de vedere.
- Practicați o comunicare respectuoasă și constructivă în timp ce vă exprimați opiniile divergente.
- Consolidarea gândirii critice prin punerea la îndoială a prejudecăților și presupunerilor personale.
- Promovarea unei culturi a respectului și toleranței prin încurajarea discuțiilor privind dilemele etice.

Povestea lui Abigail ilustrează modul în care indivizii percep lumea prin perspective variate, au valori diferite și trag concluzii diferite pe baza unor informații identice.
Atunci când interacționați cu persoane din diverse culturi, este important să recunoașteți că nu toate acțiunile, valorile și atitudinile acestora sunt modelate exclusiv de mediul lor cultural. Prin acest exercițiu, puteți ilustra modul în care oameni care par asemănători pot aborda lucrurile diferit, pot avea valori morale distincte și pot percepe realitatea în moduri diferite.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Distribuiți copii tipărite ale Poveștii lui Abigail sau citiți-o cu voce tare.
2. Oferiți participanților 3 minute pentru a stabili cine este cel mai vinovat și cine este cel mai puțin vinovat în poveste.
3. (Opțional) Împărțiți participanții în perechi și acordați 5 minute pentru discuții.
4. Fiecare participant își prezintă clasamentul și își justifică raționamentul (1 minut per participant).

5. Facilitați o discuție de grup de 15 minute, încurajând dezbaterea și punctele de vedere diverse.
6. Desfășurați un debriefing de 5 minute în care participanții să reflecteze asupra perspectivelor lor și a posibilelor prejudecăți.

PAS CU PAS

ONLINE

1. Împărtășiți textul poveștii într-un document colaborativ.
2. Cereți participanților să clasifice în mod independent personajele în funcție de vinovăție în termen de 3 minute.
3. Alocați săli de întâlnire cu perechi sau grupuri mici pentru o discuție de 5 minute.
4. Cereți fiecărui participant să-și prezinte clasamentul și raționamentul în cadrul sesiunii principale (1 minut fiecare).
5. Facilitați o discuție structurată de 15 minute, asigurându-vă că toate perspectivele sunt auzite.
6. Organizați o ședință de informare de 5 minute pentru a reflecta asupra lecțiilor învățate și a punctelor de vedere reconsiderate.

Puteți adăuga unele variații:

- Modificați povestea pentru a include nume unisex pentru a aborda subiectul genului.
- Cereți participanților să dezbată dintr-o perspectivă repartizată aleatoriu pentru a aprofunda implicarea.
- Luați poziția opusă fiecărui personaj care a fost mai mult sau mai puțin vinovat pentru a vă asigura că niciun participant nu rămâne fără un ecou la pledoaria sa. Textul este foarte general, așa că vă puteți imagina detaliile. Acest lucru este pentru a le arăta că este o chestiune de perspectivă.

Reflecție

În timpul discuției, puneți întrebări de gândire laterală precum: "Ți-ai reordona lista dacă Abigail ar avea 13 ani? Cum?".

Ask participanți

1. Care sunt diferitele opinii/perspective explorate: cultură, legături de familie, violență, prietenie, loialitate, atitudini față de activitățile sexuale, gen, religie, putere și dominație, epocă.
2. Ce ați reținut din acest exercițiu?

Principalele concluzii

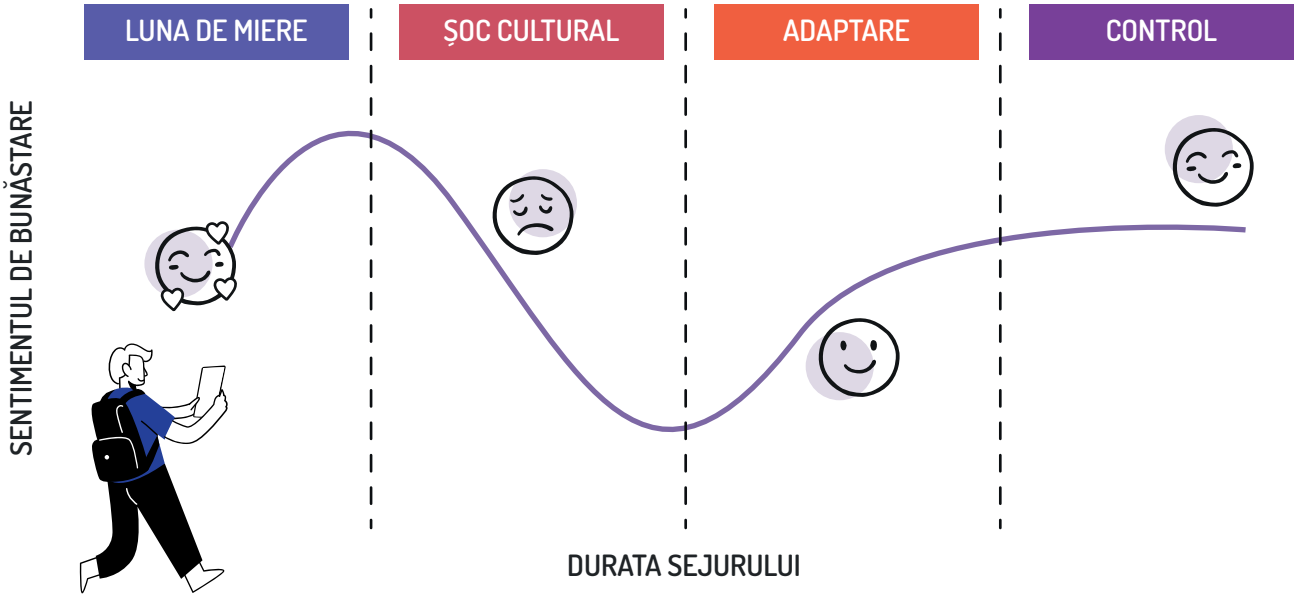
- Navigarea în dileme etice și decizii complexe prin oferirea de îndrumare și sprijin, respectând în același timp autonomia persoanelor îndrumate.
- Să promoveze înțelegerea diferențelor culturale și să încurajeze persoanele îndrumate să ia în considerare acești factori în interacțiunile și luarea deciziilor.
- Subliniați importanța unei comunicări clare, deschise și a încrederii în relații.
- Discutați semnificația limitelor personale și a comportamentului etic în contexte profesionale și personale.
- Încurajați persoanele îndrumate să creeze rețelele de sprijin și să ceară sfaturi atunci când se confruntă cu provocări.

DIAPOZITIV 45

FAZELE ȘOCULUI CULTURAL

Atunci când se află în străinătate, fie pentru o perioadă scurtă sau prelungită, participanții sunt susceptibili de a trece printr-o perioadă de adaptare. În noul lor context internațional, ei se vor confrunta cu culturi, abordări profesionale, peisaje politice și condiții de mediu diferite. Unele dintre aceste noi experiențe pot fi antrenante și stimulante, în timp ce altele pot prezenta provocări și frustrări.

Mulți participanți vor experimenta ceea ce profesioniștii din domeniul studiilor în străinătate numesc faze ale șocului cultural. Această curbă ilustrează etapele de adaptare prin care trec persoanele în mod obișnuit. Este important să recunoaștem că nu toată lumea va parcurge acest



proces în același mod. Unii pot sări peste anumite etape, le pot experimenta într-o succesiune diferită sau pot avea perioade de adaptare mai scurte sau mai lungi în comparație cu alții.

Este esențial ca discipolii să recunoască și să reflecteze asupra emoțiilor lor, atât pozitive, cât și negative, în timp ce sunt în străinătate. Ei ar trebui să înțeleagă că trăirea unor astfel de sentimente este normală și că există resurse de sprijin la dispoziția lor (Tutor, Mentor+..).
Mentorii+ trebuie să fie conștienți de acest aspect al mobilității internaționale și să fie pregătiți să își sprijine discipolii care pot experimenta aceste emoții.

DIAPOZITIV 46

VĂ RUGĂM SĂ GĂSIȚI MAI JOS DIFERITELE FAZE ALE ȘOCULUI CULTURAL

Faza 1 :
Faza lunii de miere / entuziasmul inițial

- **Descriere:** IPersoana este entuziasmată de schimbare. Totul pare nou, fascinant și plin de posibilități. Aceasta este o fază de descoperire și curiozitate, în care diferențele culturale sunt percepute pozitiv.
- **Emoții:** Entuziasm, optimism, mirare.
- **Exemplu:** *"Bolivienii sunt atât de primitori și calzi. Mă simt integrat imediat și toată lumea este dispusă să mă ajute și să-mi arate orașul."*
- **Legătura cu doliul (negarea):** Ca și în faza de negare, persoana este protejată de aspectele negative și se concentrează asupra noului, fără a vedea provocările care o așteaptă.

Faza 2 :
Faza de criză/șoc și rezistență

- **Descriere:** Realitatea schimbării începe să se instaleze. Apar primele dificultăți, cum ar fi barierele lingvistice, normele sociale diferite și disconfortul față de ritmul de viață local. Această fază este adesea marcată de sentimente de rezistență, frustrare și chiar izolare.
- **Emoții:** Frustrare, singurătate, furie.
- **Exempe:**
  - "Altitudinea mare mă obosește foarte tare. Am dureri de cap și mă simt fără suflare când urc pe pantele din La Paz. Este mai dificil decât mi-am imaginat".
  - "Orarul aici este foarte flexibil. Oamenii își fac timp, ceea ce este frustrant pentru mine, pentru că am impresia că totul durează mai mult decât trebuie."
  - "Oamenii sunt mai tactili aici, iar eu nu sunt obișnuit cu acest nivel de apropiere. Mă face să mă simt puțin inconfortabil în anumite situații."

- **Legătura cu durerea (furia):** Ca și în faza de furie, persoana își exprimă frustrarea față de diferențele culturale, care devin obstacole.

Faza 3 :
Depresie/tristețe și dor

- **Descriere:** Conștientizarea provocărilor culturale poate duce la o fază de tristețe și nostalgie, în care persoana se simte descurajată și izolată. Această fază a depresiei este marcată de un sentiment de dezorientare și regret pentru cultura de origine.
- **Emoții:** Tristețe, singurătate, nostalgie.
- **Exemplu:** "Mă simt singur și mi-e greu să-mi fac prieteni. Mi-e dor de cei dragi și simt că locul meu nu este aici."
- **Legătura cu doliul (depresia):** această fază seamănă cu depresia din curba de doliu, în care persoana simte pe deplin pierderea rulmenților săi și experimentează emoții negative în fața realității.

Faza 4 :
Faza de adaptare/explorare și acceptare

- **Descriere:** Persoana începe să accepte situația și să caute modalități de adaptare. Ea explorează noi strategii de integrare în cultura locală, fie prin învățarea limbii, fie prin împrietenirea cu noi prieteni sau adoptarea de noi obiceiuri.
- **Emoții:** Calmare, acceptare, angajament.
- **Exemple:**
  - "Învăț să mă adaptez la ritmul bolivian. În loc să fiu nerăbdătoare, încerc să profit de timpul de așteptare pentru a discuta și a cunoaște mai bine oamenii din jurul meu."
  - "Am început să beau ceai de coca pentru a face față mai bine altitudinii. Mă ajută foarte mult și face parte din obiceiurile locale."
  - "Mi-am făcut prieteni bolivieni care îmi explică obiceiurile locale și îmi arată părțile mai puțin turistice ale orașului".
- **Legătura cu doliul (negociere):** Ca și în faza de negociere, persoana caută modalități de a-și îmbunătăți situația și începe să se adapteze prin explorarea soluțiilor.

Faza 5 :
Faza de stăpânire/integrare și acceptare

- **Descriere:** Persoana se simte în largul ei în noua cultură și a integrat elementele locale în propriul mod de viață. Ea este împăcată cu diferențele culturale și se simte încrezătoare în interacțiunile de zi cu zi.
- **Emoții:** Încredere, satisfacție, apartenență.
- **Exemple:**
  - "Mă obișnuiesc cu salutările calde și îmbrățișările. Acum mi se pare natural și mă simt mai confortabil în interacțiunile mele."
  - "Am început să gătesc mâncăruri boliviene acasă și să încorporez ingrediente locale în mesele mele. Acum face parte din rutina mea zilnică."
  - "Acum apreciez liniștea și răbdarea bolivienilor. Mă simt mai relaxat și mai puțin grăbit, ceea ce mi-a permis să mă integrez cu adevărat în viața locală."
- **Legătura cu doliul (acceptarea):** La fel ca în faza de acceptare a curbei durerii, persoana a integrat pe deplin schimbarea și se simte împăcată cu noua sa realitate.

Pentru a-i ajuta pe Mentee să treacă prin diferitele faze ale șocului cultural și ale stării de spirit, iată câteva strategii de adaptare pe care Mentorii+ le pot sugera în timpul mobilității internaționale:

- **Creați rutine pentru a reduce stresul zilnic:** Încurajați-vă persoana îndrumată să își creeze o rutină care să îi aducă stabilitate în timpul zilei. Planificându-și ziua și integrând momente de relaxare - cum ar fi sportul, cititul sau pur și simplu să își facă timp să exploreze cultura locală în ritmul lor propriu - se pot simți mai stăpâni pe situație și pot reduce stresul într-un mediu necunoscut.
- **Stabiliți obiective mici, realizabile:** Ajutați-vă persoana îndrumată să împartă provocările copleșitoare în sarcini ușor de gestionat și de realizat.
  De exemplu, învățarea unui cuvânt sau a unei fraze noi în fiecare zi sau angajamentul de a interacționa cu localnicii o dată pe săptămână îi poate menține motivați. Această abordare îi ajută să-și construiască încrederea în sine și să contracareze sentimentele de inadecvare.

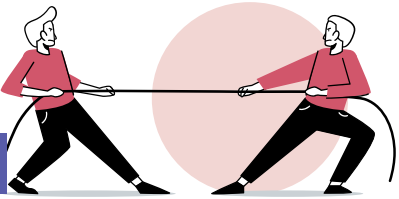
- **Încurajați activitatea fizică pentru eliberarea stresului:** Sprijiniți-vă persoana îndrumată în integrarea activității fizice regulate în rutina sa, cum ar fi yoga, mersul pe jos, drumețiile sau sporturile recreative.
  Exercițiile fizice nu numai că reduc stresul, dar stimulează și starea de spirit prin eliberarea de endorfine. Chiar și mișcările simple, precum întinderea, pot avea beneficii semnificative pentru bunăstarea mentală.
- **Promovați legăturile sociale pentru a evita izolarea:** Încurajați-vă persoana îndrumată să rămână conectată social prin aderarea la grupuri de expatriați sau prin participarea la activități locale.
  Este important ca aceștia să caute sprijin atunci când au nevoie - fie prin intermediul prietenilor, colegilor sau grupurilor de sprijin - pentru a combate sentimentele de singurătate și izolare în timpul ședерii lor în străinătate.
- **Sugerați ținerea unui jurnal pentru a procesa emoțiile:** Sfătuiți-vă persoana îndrumată să scrie într-un jurnal ca modalitate de a-și exprima gândurile și emoțiile.
  Acest spațiu personal îi poate ajuta să-și clarifice sentimentele, să-și urmărească dezvoltarea personală și să-și elibereze anxietățile fără teama de judecată. Scrisul le permite să reflecteze și să găsească un sens în experiențele lor.
- **Luați pauze și explorați locuri noi:** Încurajați-vă protejatul să ia o pauză de la mediul său obișnuit. O scurtă excursie în țara gazdă sau o schimbare de peisaj îi poate ajuta să-și reîncarce bateriile și să-i ofere o nouă motivație.
  Explorarea unor locuri noi le va permite să ia o pauză mentală și să se detașeze de stresul cotidian, ajutându-i să se simtă întineriți.

Prin punerea în aplicare a acestor strategii, Mentorii+ își pot ajuta discipolii să facă față provocărilor emoționale ale adaptării culturale și să creeze un mediu de sprijin care să încurajeze reziliența și dezvoltarea personală pe parcursul experienței lor de mobilitate internațională.

Secțiunea 3.4
SCHIMBUL DE EXPERIENȚĂ ȘI OFERIREA DE ORIENTĂRI

Obiective

- Reflectați asupra convingerilor personale cu privire la respect și confidențialitate.
- Învățați să consolidați încrederea și să creați un spațiu sigur pentru o comunicare deschisă.



DIAPOZITIV 47

ACTIVITATEA 9 • VALUE LINE

Grup/Individual - 45 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

ÎN PERSOANĂ: : semne de "Sunt total de acord" și "Sunt total în dezacord", bandă, listă de afirmații referitoare la respect și confidențialitate.

ONLINE: o tablă virtuală cu o linie și etichete pentru "total de acord" și "total dezacord" sau un instrument de sondaj (de exemplu, *Zoom polls, Menti.com*).

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Să reflecteze asupra experiențelor și convingerilor personale cu privire la respect și confidențialitate.
- Identificarea modalităților de îmbunătățire a relației cu persoanele îndrumate.
- Înțelegerea diverselor perspective privind respectul și confidențialitatea.
- Consolidarea gândirii critice cu privire la dilemele etice în mentorat.
- Îmbunătățirea abilităților decizionale în ceea ce privește aspectele legate de confidențialitate.
- Să dezvolte strategii de comunicare eficiente pentru discutarea subiectelor sensibile.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Plasați la un capăt al sălii o pancartă pe care scrie "De acord total", iar la celălalt capăt o pancartă pe care scrie "Dezacord total".
2. Explicați conceptul de activitate "Linia valorii" și scopul acesteia în explorarea perspectivelor privind respectul și confidențialitatea.
3. Citiți o declarație referitoare la mentorat, respect sau confidențialitate (consultați declarațiile de mai jos).
4. Rugați participanții să se poziționeze fizic de-a lungul liniei de valori în funcție de poziția lor.
5. Invitați câțiva participanți să spună de ce și-au ales poziția.
6. Repetați procesul cu declarații diferite, încurajând discuțiile și auto-reflecția.
7. Rezumați ideile cheie și modul în care acestea se aplică relațiilor de mentorat.

ONLINE

1. Configurați o tablă virtuală cu o scală etichetată sau utilizați un instrument de sondare (de exemplu, Menti.com, Zoom polls) cu un interval de la 1 (total dezacord) la 5 (total acord).
2. Explicați scopul activității și modul în care participanții se vor confrunta cu declarațiile.
3. Citiți o declarație referitoare la mentorat, respect sau confidențialitate (a se vedea declarațiile de mai jos) și rugați participanții să își selecteze poziția pe scara virtuală.
4. Invitați câțiva participanți să spună de ce și-au ales poziția în chat sau prin microfon.
5. Repetați procesul cu declarații diferite, încurajând discuțiile și auto-reflecția.
6. Rezumați ideile cheie și modul în care acestea se aplică relațiilor de mentorat.

Exemple de declarații care trebuie utilizate în timpul activității

- **Este important să respectați întotdeauna opiniile persoanei mentorate, chiar dacă nu sunteți de acord.**
  - **Explicație:** "Este normal să nu fim de acord, dar respectul este pe primul loc. Nu trebuie să ne impunem opiniile față de persoana îndrumată chiar dacă nu suntem de acord și trebuie să trecem mai departe. Procesul de mentorat nu vă privește pe dumneavoastră, ci pe persoana îndrumată, sunteți aici ca îndrumător."
- **A respecta un mentorat înseamnă a nu-i contesta deciziile.**
  - **Explicație:** "Dezacord: Respectarea unui mentorat înseamnă provocarea acestuia. Este important să clarificăm ce înțelegem prin provocare. Uneori trebuie să interveniți pentru a contesta opiniile discipolilor.
  Exemplu: Dacă un Mentee vrea să meargă acasă, întrebați-l de ce. Nu-l provocați prea mult, faceți-l să se gândească la alte opțiuni, la alte moduri de gândire.
  Cursanții au nevoie să fie provocați pentru a se dezvolta. Păstrați motivația elevului: adăugați câteva obiective mici."
- **Respectul presupune să îi oferiți Mentee-ului spațiu pentru a face greșeli și a învăța din ele.**
  - **Explicație:** Este important să permiteți Mentee să facă greșeli ca parte a procesului de învățare. Greșelile sunt oportunități naturale și valoroase de creștere.
  În calitate de Mentor+, rolul dvs. nu este să interveniți și să rezolvați fiecare problemă, ci să oferiți îndrumare și să ajutați persoana îndrumată să reflecteze asupra a ceea ce a mers prost și asupra modului în care se poate îmbunătăți.
  Oferindu-le spațiu pentru a învăța din greșelile lor, le promovați independența și îi ajutați să își dezvolte reziliența, care este esențială pentru dezvoltarea lor.

- **Mentorul+ ar trebui să încurajeze persoanele mentorate să împărtășească povești personale pentru a aprofunda relația, chiar dacă aceste povești sunt dificile sau emoționale.**
  - **Explicație:** Împărtășirea poveștilor personale poate, în cele din urmă, să aprofundeze relația. Cu toate acestea, Mentorii+ nu trebuie să îi împingă pe Mentee să facă acest lucru, deoarece acestea sunt povești foarte personale. Limitele fiecăruia trebuie respectate.
  Dacă Mentenatul nu dorește să își împărtășească propria poveste, trebuie să îi respectați decizia și viceversa.
- **Un Mentor+ respectuos nu oferă niciodată un feedback critic Mentee-ului său.**
  - **Explicație:** Un Mentor+ ar trebui să ofere întotdeauna feedback constructiv, chiar dacă pare critic, atâta timp cât o face cu respect.
- **Confidențialitatea ar trebui păstrată, cu excepția cazului în care informațiile implică un prejudiciu pentru persoana îndrumată sau pentru alte persoane.**
  - **Explicație:** Confidențialitatea este importantă, dar dacă un Mentee se află în pericol imediat, Mentorul+ trebuie să raporteze acest lucru, indiferent de acordurile de confidențialitate.
- **Împărtășirea anecdotelor personale ale Mentee cu alți Mentori+ ajută la îmbunătățirea procesului de mentorat.**
  - **Explicație:** Împărtășirea anecdotelor personale ale Mentee cu alți Mentori+ poate fi uneori utilă, dar numai cu permisiune explicită pentru a asigura menținerea încrederii.

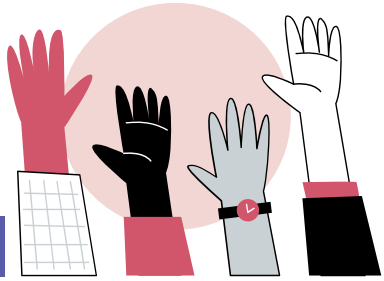
Principalele concluzii

- Mentorii+ vor dezvolta o conștientizare mai profundă a modului în care valorile personale modelează relațiile de mentorat.
- Mentorii+ vor recunoaște importanța respectării diferitelor perspective și influențe culturale.
- Mentorii+ își vor consolida capacitatea de a lua decizii etice în cunoștință de cauză privind confidențialitatea.
- Mentorii+ vor dobândi strategii pentru discutarea subiectelor sensibile într-o manieră respectuoasă și deschisă.
- Mentorii+ vor învăța cum să încurajeze un mediu de încredere și transparență cu persoanele îndrumate.

Reflecție

- Cum v-a schimbat această activitate viziunea asupra relației de mentorat?
- Care sunt câteva strategii pe care le puteți folosi pentru a asigura respectul și confidențialitatea în relația dvs. de mentorat?
- Cum decideți ce informații trebuie să rămână confidențiale între un Mentor+ și un Mentee?
- Cum puteți gestiona situațiile în care respectul sau confidențialitatea ar putea fi compromise?
- Care sunt cele mai bune modalități de îmbunătățire a relației?
- Dacă un Mentor+ folosește din greșeală un limbaj nepotrivit sau își exprimă o opinie care îl poate jigni pe Mentee, cum ar trebui să abordeze problema?
- Ce faceți în cazul în care un Mentee exprimă opinii dăunătoare sau "hate speech" în timpul unei sesiuni de mentorat?
- Cum găsiți un echilibru între respectarea libertății de exprimare a unui Mentee și nevoia de a-i proteja pe alții de limbajul dăunător sau ofensator?

În cazuri precum discursul instigator la ură, sexismul și rasismul, trebuie adoptată o poziție fermă, folosind metode de comunicare nonviolente. Nonviolența nu înseamnă retragere. Ea permite rezolvarea conflictelor fără a crea noi violențe prin metode de comunicare nonviolentă.



DIAPOZITIV 48

ACTIVITATEA 10 • NICIODATĂ NU AM

Grup - 30 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Să înțeleagă importanța creării unui spațiu sigur pentru o comunicare deschisă.
- Învățați să creați încredere prin vulnerabilitate comună.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Explicați pe scurt regulile jocului "Never Have I Ever" și importanța onestității și a respectului.
2. Stabiliți regulile de bază pentru un spațiu sigur (de exemplu, fără judecată, confidențialitate, ascultare activă).
3. Așezați participanții într-un cerc.
4. Dați un exemplu personal pentru a da tonul.
5. Fiecare participant începe cu zece degete ridicate.
6. Participanții spun pe rând "Niciodată nu am..." urmat de ceva ce nu au făcut niciodată.
7. Oricine a făcut activitatea menționată coboară un deget.
8. Continuați până la expirarea timpului sau până când participanții au avut mai multe rânduri.

PAS CU PAS

ONLINE

1. Explicați pe scurt regulile jocului "Never Have I Ever" și importanța onestității și a respectului.
2. Stabiliți regulile de bază pentru un spațiu sigur (de exemplu, fără judecată, confidențialitate, ascultare activă).
3. Dați un exemplu personal pentru a da tonul.
4. Rugați participanții să pornească aparatele foto și să își arate mâinile.
5. Fiecare participant declară pe rând "Niciodată nu am..." în chat sau cu voce tare.
6. Oricine a făcut activitatea menționată coboară un deget.
7. Continuați până la expirarea timpului sau până când participanții au avut mai multe rânduri.

Principalele concluzii

- Mentorii+ vor recunoaște importanța creării unui spațiu sigur și lipsit de prejudecăți pentru Mentee.
- Mentorii+ își vor dezvolta abilitățile de a construi încrederea și de a încuraja comunicarea deschisă prin vulnerabilitatea comună.
- Mentorii+ vor înțelege cum deschiderea favorizează conexiuni mai profunde și relații de mentorat semnificative.
- Mentorii+ vor căpăta încredere în facilitarea unor discuții oneste care să îi ajute pe discipoli să se exprime liber.

Reflecție

- Cum v-ați simțit participând la această activitate?
- Cum v-a ajutat activitatea să înțelegeți conceptul de spațiu sigur?
- Au existat momente în care ați simțit un sentiment de conexiune cu ceilalți?
- Au existat momente care au fost deosebit de dificile sau inconfortabile? Cum le-ați gestionat?

- Ce rol joacă vulnerabilitatea în construirea unei relații puternice Mentor+ - Mentee?

Asigurați-vă că participanții se simt confortabil să împărtășească. Pentru a sparge gheața, puteți fi primul care începe și puteți da un exemplu. Prin exemplul dvs. transmiteți mesajul că "a împărtăși înseamnă și a-ți împărtăși vulnerabilitatea".

DIAPOZITIV 49

ACTIVITATEA 11 • JOC DE ZARURI

Individual / Grup – 40 de minute

ÎN PERSOANĂ / **ONLINE**

Material

ÎN PERSOANĂ: un zar fizic.

ONLINE: un instrument virtual pentru zaruri accesibil prin intermediul unei platforme online.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Învățați să împărtășiți experiențele în mod clar și atractiv pentru a vă conecta și a îndruma în mod eficient persoanele îndrumate.
- Aprofundarea cunoștințelor Mentorilor+ cu privire la mediul socio-profesional al țării gazdă pentru a sprijini mai bine persoanele îndrumate.
- Împărtășiți povești scurte cu atenție, asigurându-vă că acestea oferă o perspectivă semnificativă pentru persoanele îndrumate.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Explicați regulile jocului de zaruri și subliniați importanța povestirii cu respect și atenție.
2. Fiecare participant aruncă pe rând un zar fizic.
3. În funcție de numărul pe care îl obțin, ei împărtășesc o povestire scurtă corespunzătoare categoriei atribuite:
   - 1: O situație inconfortabilă.
   - 2: O întâlnire interesantă.
   - 3: O experiență interculturală.
   - 4: O caracteristică socio-profesională a țării gazdă.
   - 5: Un gol neașteptat.
   - 6: O inițiativă luată.
4. Subliniați faptul că participanții au posibilitatea de a alege să împărtășească sau nu, subliniind respectul și limitele.
5. Continuați până când toți participanții au împărtășit cel puțin o poveste sau până la expirarea timpului.

ONLINE

1. Utilizați un instrument virtual pentru zaruri și asigurați-vă că toți participanții îl pot accesa.
2. Fiecare participant aruncă zarurile virtuale pe rând.
3. În funcție de numărul obținut, ei împărtășesc o povestire scurtă corespunzătoare categoriei atribuite:
   - 1: O situație inconfortabilă.
   - 2: O întâlnire interesantă.
   - 3: O experiență interculturală.
   - 4: O caracteristică socio-profesională a țării gazdă.
   - 5: Un gol neașteptat.
   - 6: O inițiativă luată.
4. Încurajați ascultarea activă și implicarea respectuoasă în mediul virtual.
5. Rezumați principalele idei împărtășite și raportați-le la contextul de mentorat.

Principalele concluzii

- Mentorii+ își vor îmbunătăți capacitatea de a împărtăși experiențe relevante și de impact cu persoanele îndrumate.
- Mentorii+ vor dobândi cunoștințe despre mediul socio-profesional al țării gazdă și despre cum să transmită aceste cunoștințe în mod eficient.
- Mentorii+ își vor dezvolta încrederea în povestire ca instrument de orientare și sprijin.
- Mentorii+ vor învăța să creeze un spațiu sigur pentru discuții deschise, asigurându-se că poveștile împărtășite se aliniază cu obiectivele de mentorat.

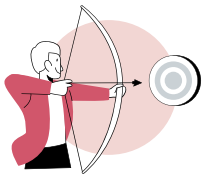
Reflecție

- Ce vă rămâne din acest exercițiu?
- Credeți că vă veți simți confortabil să împărtășiți povești cu discipolul dumneavoastră?

DIAPOZITIV 50

ATUNCI CÂND ÎMPĂRTĂȘIȚI EXPERIENȚE PERSONALE CU PERSOANELE ÎNDRUMATE, ESTE IMPORTANT SĂ LE ABORDAȚI ÎNTR-UN MOD ATENT ȘI INTENȚIONAT

Întotdeauna trebuie să se pună accentul pe furnizarea de informații relevante și utile, care să sprijine dezvoltarea persoanei îndrumate și să o ajute să își parcurgă propria călătorie.



1. Asigurarea relevanței în partajare
Este esențial să vă asigurați că orice experiență împărtășită este relevantă pentru situația actuală a persoanei îndrumate. Concentrați-vă pe oferirea de sfaturi și exemple care abordează în mod direct obiectivele, provocările și nevoile acestora. Adaptarea cunoștințelor la contextul lor specific va face ca îndrumarea să aibă mai mult impact și să fie mai semnificativă.

2. Prioritizarea înțelegerii Persoanei Mentorate
Înainte de a împărtăși experiențe personale, faceți-vă timp să înțelegeți trecutul, obiectivele și provocările persoanei îndrumate. Ascultați-i activ preocupările și clarificați ce speră să realizeze. Explorând mai întâi situația lor, sfaturile împărtășite vor fi în concordanță cu nevoile lor și vor oferi un sprijin mai eficient.

3. Împărtășiți cu scop
Asigurați-vă că fiecare poveste împărtășită are un scop clar. Obiectivul nu ar trebui să fie doar acela de a povesti anecdote, ci de a oferi informații valoroase care să contribuie la dezvoltarea Persoanei mentorate. Fiecare experiență împărtășită ar trebui să ofere ceva concret, cum ar fi sfaturi, lecții sau perspective, care să ajute persoana mentorată să avanseze în călătoria sa.

Urmând aceste principii, mentorii se pot asigura că experiențele pe care le împărtășesc sunt semnificative și cu impact, promovând în cele din urmă o relație de mentorat mai eficientă. Împărtășirea cu intenție, relevanță și scop va sprijini creșterea mentorului și îl va ajuta să navigheze cu încredere prin propriile provocări.

Obiective

- Recunoașterea rolurilor de sprijin și încredere în relațiile Mentor+ - persoană mentorată.
- Dezvoltarea abilităților de comunicare și a gândirii critice.

DIAPOZITIV 51

CONSILIERE - CUM SĂ CONSILIEZI PERSOANELE ÎNDRUMATE / SĂ OFERI SFATURI / SĂ FACI ȘI SĂ NU FACI

Conținut

Unul dintre rolurile principale ale Mentorilor+ este acela de a oferi consultanță persoanelor îndrumate de-a lungul experienței de mobilitate. Indiferent dacă este înainte, în timpul sau după mobilitate, aceste îndrumări sunt esențiale pentru a sprijini persoanele îndrumate să se adapteze și să profite la maximum de experiența lor. Cu toate acestea, Mentorii+ ar trebui să își amintească faptul că rolul lor nu este de a lua decizii în locul persoanelor îndrumate, ci de a oferi sugestii informate, bazate pe cunoștințele și experiența lor.

O întrebare la care Mentorii+ ar trebui să reflecteze este: *"Ce mi-ar fi plăcut să mi se spună înainte de a pleca în experiența mea de mobilitate internațională?"*

DIAPOZITIV 52

ÎNAINTE DE MOBILITATE

Întrebați participanții cum pot sprijini Mentorii+ pe cei pe care îi mentorează înainte de începerea mobilității. Mentorii+ vor face sugestii care pot fi diferite de cele propuse mai jos.
Notați propunerile astfel încât să puteți reveni la ele dacă este necesar și completați-le cu propunerile de mai jos.
Mentorii+ pot oferi sfaturi valoroase în timpul fazei de pregătire, ajutându-i pe discipoli să se simtă încrezători și pregătiți pentru călătoria care urmează

Domeniile de interes ar putea include, de exemplu:

1. Construirea proiectului de mobilitate

- **Redactarea CV-ului și a scrisorii de intenție:** Sugerați formate și abordări care se aliniază la normele țării gazdă.
- **Pregătirea lingvistică:** Recomandați aplicații sau resurse lingvistice (de exemplu, Duolingo, Babbel) și împărtășiți sfaturi pentru învățarea frazelor practice.
- **Stabilirea unor obiective realiste:** Ajutați persoanele îndrumate să definească ceea ce speră să realizeze în timpul mobilității lor, atât pe plan personal, cât și profesional.

2. Pregătire practică

- **Ce trebuie să împachetați:** Furnizați o listă de verificare a elementelor esențiale (adaptoare, documente, îmbrăcăminte adecvată condițiilor meteorologice).
- **Logistică de călătorie:** Oferiți sfaturi privind navigarea în aeroporturi, rezervarea transportului și gestionarea oricăror potențiale complicații de călătorie (de exemplu, întârzieri ale zborurilor).
- **Informații locale:** Împărtășiți informații despre obiceiurile, clima și transportul din țara gazdă.

3. Pregătirea mentală și emoțională

- **Așteptări culturale:** Discutați despre potențialele diferențe culturale pe care le-ar putea întâlni și cum să le abordeze cu o minte deschisă.
- **Stabilirea unor așteptări realiste:** Pregătiți-i pentru entuziasmul inițial (faza lunii de miere), dar și pentru eventualele provocări, cum ar fi șocul cultural și dorul de casă.

DIAPOZITIV 53

ÎN TIMPUL MOBILITĂȚII

Întrebați participanții cum pot Mentorii+ să își sprijine persoanele pe care le mentorează în timpul proiectului de mobilitate. Mentorii+ vor face sugestii care pot fi diferite de cele propuse mai jos. Notați propunerile astfel încât să puteți reveni la ele dacă este necesar și completați-le cu propunerile de mai jos.

Sprijinul Mentorului+ este esențial în perioada de adaptare a celui mentorat la viața în străinătate. Verificările regulate îi ajută pe Mentee să își gestioneze emoțiile și să abordeze orice provocări. Mentorii+ pot oferi consiliere cu privire la următoarele:

1. Gestionarea emoțiilor și a șocului cultural

- **Curba dispoziției:** Reamintiți-le persoanelor îndrumate că este normal să aibă parte de suișuri și coborâșuri, de la entuziasmul noilor experiențe la frustrarea provocată de diferențele cotidiene. De exemplu, la un moment dat al proiectului, cursanții pot simți dorul de casă. Încurajați deschiderea de a vorbi despre asta cu persoana de încredere.
- **Gestionarea stresului:** Ajutați persoanele îndrumate să se reconcentreze asupra obiectivelor proiectului și asupra modului în care progresează către acestea. Încurajați tehnici precum mindfulness, scrierea unui jurnal sau solicitarea de sprijin.

2. Gestionarea bugetului

- **Sfaturi de cheltuire și economisire:** Împărtășiți sfaturi practice despre cum să își bugeteze alocația, să evite cheltuielile inutile și să planifice activitățile de petrecere a timpului liber.

3. Managementul relațiilor

- **Rezolvarea conflictelor:** Oferiți strategii pentru rezolvarea disputelor cu ceilalți participanți sau în cadrul spațiilor comune. Încurajați comunicarea deschisă și empatia.
- **Înțelegerea culturală:** Ghidați cursanții cu privire la ceea ce trebuie și nu trebuie să facă în țara gazdă pentru a-i ajuta să evite neînțelegerile.

4. Încurajarea integrării

- **Implicarea în viața locală:** Sugerați participarea la evenimente locale, participarea la activități culturale sau aderarea la grupuri sociale pentru o mai bună integrare.
- **Căutarea de sprijin:** Încurajați cursanții să ia legătura cu comunitățile de expatriați sau cu structurile locale de sprijin dacă se confruntă cu provocări.
- **Mențineți motivația:** Împărtășiți importanța revizuirii obiectivelor și progreselor Mentee, precum și încurajarea stabilirii de noi obiective. Menționați că trebuie să căutați să vă înconjurați de persoane pozitive care pot cultiva motivația.

DIAPOZITIV 54

DUPĂ MOBILITATE

Întrebați participanții cum își pot sprijini Mentorii+ Mentenii după mobilitate. Mentorii+ vor face sugestii care pot fi diferite de cele propuse mai jos. Notați propunerile astfel încât să puteți reveni la ele dacă este necesar și completați-le cu propunerile de mai jos.

La sfârșitul perioadei de mobilitate, persoanele îndrumate au adesea nevoie de îndrumare cu privire la modul de tranziție înapoi sau la planificarea pașilor următori. Mentors+ poate oferi consiliere cu privire la:

1. Cariera viitoare și proiecte personale

- **Structuri de sprijin:** Îndrumați persoanele îndrumate către resurse locale sau internaționale (cum ar fi servicii de carieră, programe de studiu sau oportunități de voluntariat) pentru a le ajuta să își urmeze obiectivele.

- **Punerea întrebărilor potrivite:** Încurajați cursanții să reflecteze asupra experienței lor, întrebându-i: "Ce am învățat? Cum mi-a schimbat această experiență obiectivele profesionale sau valorile personale?"

2. Partajarea rețelelor

- **Conexiuni profesionale**: Introduceți persoanele îndrumate în rețeaua dvs. profesională, în special dacă aceasta le-ar putea ajuta să avanseze în carieră sau în proiectele lor viitoare.
- **Menținerea legăturilor:** Încurajați cursanții să mențină relațiile pe care le-au construit în timpul mobilității, atât cu localnicii, cât și cu alți expatriați.

3. Reflecție și evaluare

- **Autoevaluarea:** Îndrumați persoanele îndrumate să reflecteze asupra experienței lor. Sugerați crearea unui portofoliu personal sau profesional care să surprindă competențele și cunoștințele dobândite în timpul mobilității.
- **Reintegrarea:** Oferiți sfaturi despre cum să gestioneze șocul cultural invers la întoarcerea acasă și cum să rămână conectați la mentalitatea globală pe care au dezvoltat-o. Încurajați planurile de viitor și ajutați la înțelegerea modului în care competențele dobândite pot fi puse în acest context.

DIAPOZITIV 55

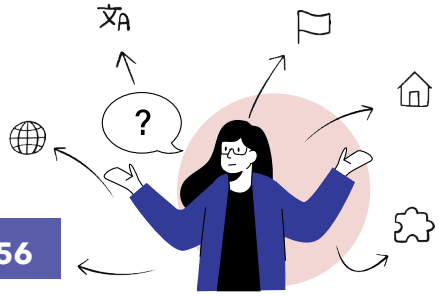
CÂND SĂ SOLICITAȚI AJUTOR

Nimeni nu se așteaptă ca Mentorii+ să aibă toate răspunsurile. Dacă vă confruntați cu subiecte care nu sunt de competența dumneavoastră, apelați la organizația de tineret sau la alți Mentori+ din rețea. Acest lucru asigură faptul că persoanele mentorate primesc informații corecte și se simt sprijinite pe deplin.

Secțiunea 3.5
GESTIONAREA PROVOCĂRILOR (SENSIBILIZARE INTERCULTURALĂ, SPRIJIN EMOȚIONAL, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

Obiective

- Să înțeleagă posibilele probleme cu care se pot confrunta cu discipolii lor și să învețe cum să le rezolve.
- Imaginați-vă situația posibilă și vedeți cum va evolua atunci când aplicăm diferite soluții



DIAPOZITIV 56

CONȚINUT

În timpul unui proiect de mobilitate, pot apărea o serie de probleme potențiale din cauza complexității noului mediu și a contextului intercultural, și este destul de obișnuit. În activitatea următoare, sunt prezentate câteva dintre potențialele probleme și soluții care pot fi întâlnite în viața reală.
Aceste probleme pot fi diverse, cum ar fi: dificultățile de adaptare în noul mediu sau relațiile dintre colegii de locuință/familia gazdă, integrarea în comunitate, șocul cultural, condițiile de viață, activitățile proiectelor.

Soluțiile pregătite nu sunt singurele fapte sau opțiuni pentru aceste probleme, dar Mentorul+ se poate referi la aceste soluții atunci când comunică cu Mentorii pentru rezolvarea problemelor.
Deoarece Mentorul+ este, de asemenea, un fost participant la mobilitate sau a locuit în străinătate timp de cel puțin 3 luni, este, de asemenea, important pentru Mentee să primească sprijin din cunoștințele și experiența Mentorului+.

Mentorul+ ar trebui să îndrume persoanele îndrumate către persoanele relevante pentru soluțiile de care nu sunt siguri și să urmărească acest lucru.

DIAPOZITIV 57

ACTIVITATEA 12 • REZOLVAREA PROBLEMELOR

Grup - 60 de minute

ÎN PERSOANĂ / ONLINE

Material

ÎN PERSOANĂ: hârtii și pixuri pentru luarea notițelor, un cronometru, flipchart-uri pentru a rezuma discuțiile.
Dacă este necesar, tipăriți Anexa nr.6.

ONLINE: o platformă de videoconferință, documente comune (*Google Docs, Miro, Jamboard*) pentru luarea de notițe în colaborare.

Obiective de învățare pentru Mentori+

- Îmbunătățirea ascultării active și a înțelegerii.
- Să știe cum să îi ajute pe discipoli în problemele lor sau să îi redirecționeze către persoana potrivită.

PAS CU PAS

ÎN PERSOANĂ

1. Împărțiți participanții în grupuri mici de 3-4 persoane.
2. Alocați fiecărui grup 2-3 probleme și motive potențiale legate de mentorat (a se vedea tabelul de mai jos). (Opțional) Utilizați versiunea tipărită și decupată a tabelului de mai jos (Anexa nr.6).
3. Acordați grupurilor 15-20 de minute pentru a găsi soluții bazate pe propriile experiențe sau pe un raționament logic.
4. Fiecare grup prezintă celorlalți problemele care i-au fost atribuite și soluțiile propuse.
5. Facilitați feedback-ul din partea altor grupuri și conduceți o discuție deschisă.
6. Organizați o sesiune de reflecție asupra modului în care aceste strategii de rezolvare a problemelor se aplică în situații reale de mentorat.
7. Furnizați informații suplimentare utilizând ghidul/tabelul de soluții pregătit.

ONLINE

1. Împărțiți participanții în grupuri de 3-4 persoane per grup.
2. Partajați un document colaborativ în care grupurile își pot scrie ideile.
3. Alocați fiecărui grup 2-3 probleme și motive potențiale legate de mentorat (a se vedea tabelul de mai jos).
4. Acordați grupurilor 15-20 de minute pentru a găsi soluții bazate pe propriile experiențe sau pe raționament logic.
5. Reveniți la sesiunea principală unde fiecare grup își prezintă ideile.
6. Facilitați feedback-ul din partea altor grupuri și conduceți o discuție deschisă.
7. Organizați o sesiune de reflecție asupra modului în care aceste strategii de rezolvare a problemelor se aplică în situații reale de mentorat.
8. Furnizați informații suplimentare utilizând ghidul/tabelul de soluții pregătit.

N.B.: Coloana "Soluții pentru HO Tutor / SO Tutor" are rolul de a oferi participanților soluții informative după activitate. Nu le cereți participanților să găsească soluții, deoarece acesta nu este rolul lor.

Tabelul 2: Probleme potențiale întâmpinate, motivele și soluțiile acestora

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
LIPSĂ DE COMUNICARE ÎNTRE PERSOANELE ÎNDRUMATE ȘI ORGANIZAȚIA GAZDĂ Aceștia nu consideră că misiunile și sarcinile primite corespund informațiilor primite înainte de plecare. Comunicarea nu este clară și apar unele dezacorduri privind planificarea, zilele libere etc.	Incertitudinile, schimbările sau așteptările neclare, cum ar fi așteptările Mentee de la procesul de mobilitate sau așteptările organizației gazdă de la participant, pot duce la probleme de comunicare. Pot apărea probleme legate de orele de lucru sau de utilizarea zilelor de concediu lunare.	EÎncurajați cursanții să exprime orice incertitudini și facilitați discuțiile pentru clarificarea așteptărilor cu părțile relevante. Împărtășiți-vă propriile experiențe pentru a-i ajuta pe discipoli să navigheze printre schimbări și incertitudini, oferind strategii de adaptare eficientă. Încurajați persoana îndrumată să se întâlnească cu tutorele organizației gazdă, pentru a pune întrebări, a clarifica totul și a discuta așteptările. Ajutați persoanele îndrumate să se adapteze la schimbări prin furnizarea de strategii de flexibilitate și de a face față responsabilităților neașteptate. Încurajați cursanții să își exprime interesele și preocupările cu privire la activități, ajutându-i să caute oportunități care să se alinieze mai bine cu obiectivele lor.	asigure că persoanele îndrumate înțeleg **HO** Comunicați în mod clar, încă de la început, rolurile și responsabilitățile beneficiarului și ale organizației gazdă, pentru a preveni neînțelegerile. Asigurați-vă că există linii deschise de comunicare pentru ca persoanele îndrumate să poată pune întrebări despre proces și așteptări în orice moment. **Tutor SO** Verificați în mod regulat dacă persoanele îndrumate nu sunt copleșite și dacă le sunt respectate orele de lucru și zilele de concediu. **Tutor SO / HO** Efectuați informări sau actualizări periodice cu privire la procesul de mobilitate și la orice schimbări care ar putea afecta experiența persoanei îndrumate.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
BARIERE LINGVISTICE *Cum reușesc să comunice cu comunitatea locală care nu vorbește limba lor/engleza?* Ei nu se simt integrați din cauza lipsei lor de competențe lingvistice. Și aceasta duce la neînțelegeri în magazine, cu vecinii, comunitatea locală,...	Acest lucru se întâmplă din cauza cunoștințelor lingvistice insuficiente ale cursanților sau a numărului redus de persoane care vorbesc limba engleză în comunitatea locală, în special în zonele rurale.	Reamintiți persoanelor îndrumate că mobilitatea internațională este cel mai bun loc pentru ca acestea să dobândească noi abilități, competențe și experiențe și încurajați-le să lucreze în domeniile în care întâmpină dificultăți și să se îmbunătățească. Furnizați persoanelor îndrumate resurse precum aplicații lingvistice, cursuri online sau cursuri de limbi străine locale pentru a-și îmbunătăți competențele lingvistice. Încurajați persoana îndrumată să primească sprijin din partea unui participant care vorbește propria sa limbă. Încurajați persoanele îndrumate să se implice în activități de schimb cultural în cadrul cărora pot exersa limba locală în contexte informale.	**HO** Furnizarea de fraze și vocabular de bază relevante pentru activitățile lor zilnice și pentru comunitatea locală. Oferiți informații despre resursele locale, cum ar fi cluburile lingvistice sau centrele comunitare, unde discipolii pot găsi sprijin. **SO / HO** Asigurați-vă că persoanele îndrumate beneficiază de formare lingvistică sau de resurse înainte de plecare și în timpul proiectului, pentru a dobândi o înțelegere de bază. Verificați în mod regulat cu persoanele îndrumate despre dificultățile lor lingvistice și oferiți-le strategii pentru îmbunătățirea comunicării cu localnicii.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
CONDIȚII DE VIAȚĂ CONDIȚII ȘI CAZARE Nu se adaptează ușor la condițiile de viață Se plâng de facilitățile de cazare oferite de organizația gazdă	Proiectul sau locuința se află într-o zonă cu mai puține oportunități sociale. Condițiile de cazare ale tinerilor pot fi diferite de ceea ce se așteaptă sau pot să nu îndeplinească standardele așteptate - sau stilul de viață al celorlalți colegi de apartament (curățenie, igienă,...)	Motivați persoanele îndrumate să participe la evenimente sau activități ale comunității locale pentru a promova conexiunile sociale și integrarea. Și pentru a intra în contact cu persoane locale care îi pot introduce în noi cercuri sociale. Ajutați persoanele îndrumate să identifice organizații, cluburi sau grupuri din apropiere unde pot întâlni oameni și își pot face prieteni. Sugerați platforme online sau grupuri de social media unde persoanele îndrumate se pot conecta cu alte persoane aflate în situații sau interese similare. Cereți detalii despre condițiile de viață din casă. În funcție de situație, ajutați-i să fie conștienți de diferențele culturale, de situația financiară a țării gazdă și de alte elemente care ar putea diferi de standardele lor de acasă. Împărtășiți sfaturi privind adaptarea la diferite condiții de trai și cum să mențineți curățenia și igiena în spațiile comune. În cazul în care problema apare din cauza celorlalți participanți care locuiesc în aceeași casă cu persoana îndrumată, aceasta este mai întâi încurajată să discute cu participanții. Apoi, dacă problema rămâne nerezolvată, situația poate fi discutată cu Tutorul.	**Tutor HO** Împărtășiți informații despre activitățile sociale și culturale din apropiere, cum ar fi festivaluri, ateliere sau cursuri. Și promovați ieșirile în grup pentru a reduce sentimentul de izolare. Acționează ca o legătură între Mentee și grupurile locale, ajutându-l să găsească oportunități de socializare. Furnizați informații detaliate despre opțiunile de cazare, inclusiv fotografii și descrieri, pentru a-i ajuta pe ucenici să înțeleagă la ce să se aștepte. **Tutor SO** Să verifice starea cazării și facilitățile oferite de organizația gazdă. Și verificați periodic gradul de satisfacție al cursanților cu privire la cazare.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
ADAPTARE ȘI AJUSTARE *Cum trăiesc ei șocul cultural? Erau conștienți de această fază?* *Cum încearcă ei să integreze comunitatea?*	Adaptarea la un mediu nou și obișnuința de a locui acolo pot fi dificile pentru unii Mentee. Adaptarea la o nouă cultură, la un nou regim de lucru sau la un nou stil de viață poate dura ceva timp și poate fi o provocare. Acest lucru poate duce uneori la o pierdere a motivației.	Discutați procesul de adaptare cu discipolii, faza de șoc cultural și subliniați că adaptarea durează și este o parte normală a experienței (a se vedea curba de adaptare culturală). Oferiți propriile experiențe de adaptare la medii noi, inclusiv provocările întâmpinate și modul în care le-ați depășit pentru a inspira reziliență. Ajutați persoanele îndrumate să stabilească obiective realizabile pe termen scurt pentru a promova sentimentul de împlinire și a menține motivația. Ascultați în mod activ preocupările cursanților și validați-le sentimentele, consolidând faptul că este în regulă să caute ajutor atunci când este nevoie. Și încurajați-i să își împărtășească sentimentele cu Tutorul gazdă.	**Tutor HO** Organizați sesiuni de orientare pentru a familiariza persoanele îndrumate cu noul mediu, cultura și așteptările, facilitându-le tranziția. Furnizați resurse, cum ar fi ghiduri locale, sfaturi culturale sau ateliere care îi pot ajuta pe discipoli să se acomodeze cu noul mediu. Promovarea discuțiilor de grup sau a rețelelor de sprijin inter pares în cadrul cărora persoanele îndrumate își pot împărtăși experiențele și strategiile de adaptare. Tutor SO Planificați verificări frecvente pentru a monitoriza progresul de adaptare al persoanelor îndrumate și pentru a aborda orice provocări cu care se pot confrunta.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
STEREOTIPURI, PREJUDECĂȚI ȘI CONCEPȚII *Au primit comentarii stereotipe în timpul experimentului lor?* *Cum au reacționat ei la aceste remarci?* *Au avut idei preconcepute despre țara gazdă înainte de a participa la programul de mobilitate?* *Cum au reușit să depășească aceste preconcepții?*	Contactul cu alte culturi și traiul într-o țară diferită pot crește sentimentul de a fi judecat, stereotipat și victimă a prejudecăților	Dacă au nelămuriri, încurajați-i să vorbească cu persoanele care îi pot ajuta (tutorele HO, tutorele SO, alți membri ai HO). Asigurați-vă că discipolii nu sunt păcăliți de aparențe și că au o minte deschisă. Ascultați activ discipolii și ghidați-i pentru a-și dezvolta gândirea critică și conștientizarea culturilor altora. Împărtășiți-le sfaturi despre cum să reacționeze, încurajați-i să abordeze anumite subiecte pentru a înțelege și a distruge stereotipurile/prejudecățile. Împărtășiți cărți, videoclipuri și suport informativ despre subiecte. Încurajați cursanții să fie în contact cu localnicii, să discute, să împărtășească temeri și gânduri și să înțeleagă.	**Tutor HO** Asigurați-vă că înțeleg semnificația stereotipurilor, prejudecăților și concepțiilor greșite. Și ajutați-i să le depășească. **SO** Furnizarea de informații despre interculturalitate, prejudecăți, stereotipuri și concepții greșite înainte de plecare **SO / HO Tutor (dacă cunoașteți)** Împărtășiți informații despre țara gazdă și istorie
LIPSA DE ORIENTARE ȘI SPRIJIN DIN PARTEA ORGANIZAȚIEI GAZDĂ Mentenatul nu se simte ghidat în sarcinile și proiectele sale Nu există o întâlnire efectivă între mentorat și tutorele HO și/ sau o planificare săptămânală specifică	Lipsa monitorizării și a sprijinului din partea organizației gazdă în timpul proiectului poate reduce motivația discipolilor și poate face dificilă rezolvarea problemelor lor.	Încurajați persoanele îndrumate să ia legătura mai frecvent cu organizația gazdă. Încurajați persoanele îndrumate să discute și să explice situația organizației de trimitere, astfel încât aceasta să poată interveni și media dacă este necesar.	**SO / HO** Asigurați-vă că există membri alternativi ai personalului desemnați să ofere sprijin în cazul în care tutorele principal nu este disponibil. **Tutor HO** Mențineți linii deschise de comunicare cu discipolii pentru a-i informa cu privire la absențele dvs. și pentru a-i reasigura cu privire la opțiunile de sprijin disponibile.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
LIPSĂ DE MENTORAT ȘI SPRIJIN DIN PARTEA MENTORULUI+ *Persoana îndrumată este dedicată mentoratului?* *Cât de des mențin întâlnirile de mentorat?* *Sesiunile și procesul de mentorat corespund nevoilor și așteptărilor persoanei mentorate*	Mentorii+ inadecvați sau inaccesibili pot contribui, de asemenea, la aceste probleme. Unii participanți nu au Mentori+ sau aceștia sunt numiți cu întârziere sau există diferențe între ei care nu corespund nevoilor Mentee și competenței Mentorului+. Prin urmare, fără un Mentor+, ei nu știu cum să abordeze problemele sau de la cine să obțină sprijin.	Întrebați persoana îndrumată în ce mod puteți ajuta mai eficient la sesiunile de mentorat. Ce caută ei? Ce așteaptă de la Mentor+? Care sunt nevoile lor? Încercați să găsiți soluții pentru a reechilibra relațiile dintre mentorat și Mentor+. Sau să contactați organizația de trimitere pentru a reajusta procesul de mentorat cu un alt Mentor+.	**Tutor SO** să țină evidența repartizărilor Mentor+ și să se asigure că toți elevii au fost asociați cu un Mentor+ în timp util. Întrebați beneficiarul despre relația cu mentorul+, dacă îi convine. Și asigurați-vă că există întâlniri regulate de mentorat între mentorat și mentor+ pe tot parcursul proiectului. Stabiliți un sistem de mentorat interimar în care un alt Mentor+ poate interveni în cazul în care mentorul principal nu este disponibil.

Principalele concluzii

- Mentorii+ își vor îmbunătăți capacitatea de a asculta activ și de a identifica posibile soluții pentru persoanele mentorate.
- Mentorii+ vor învăța să recunoască situațiile în care trebuie să îndrume persoanele îndrumate către resurse adecvate, mai degrabă decât să rezolve ele însele problemele.
- Mentorii+ vor dezvolta abilități de rezolvare colaborativă a problemelor care le vor consolida abordarea de mentorat.
- Mentorii+ vor dobândi o înțelegere mai profundă a provocărilor comune cu care se confruntă persoanele îndrumate și a celor mai bune modalități de a le sprijini.

Reflecție

- Ce vă rămâne din acest exercițiu?
- Vă simțiți în măsură să sprijiniți persoana îndrumată în orice dificultăți pe care le-ar putea întâmpina?

DIAPOZITIV 58

MODULUL 4: CUM SĂ VĂ ASUMAȚI RESPONSABILITĂȚILE ÎN CALITATE DE MENTOR+?

Obiective

- Crearea bazelor relației de mentorat.
- Definiți obiective concrete împreună cu persoana îndrumată.
- Planificați reuniunile și structurați sprijinul (obiective, reuniuni, instrumente).

DIAPOZITIV 59

Secțiunea 4.1
CONTACTAREA PERSOANEI ÎNDRUMATE

Objectiv

- Explicați Mentorilor+ cum își vor putea contacta persoanele pe care le mentorează după ce le sunt alocați.

Pasul 1: Anunțați procesul de alocare

- Informarea Mentorului+ și a Persoanei mentorate cu privire la potrivirea lor prin intermediul organizației de mentorat.
- Determinați metoda de anunțare: e-mail, apel telefonic, mesaj prin intermediul platformei online sau o întâlnire în persoană.
- Asigurați-vă că atât Mentorul+, cât și Mentee sunt conștienți de potrivire și sunt pregătiți să inițieze contactul.

Pasul 2: Stabilirea canalelor de comunicare

- Discutați și decideți ce canale de comunicare vor fi utilizate pe parcursul relației de mentorat. Opțiunile posibile includ:
  - Întâlniri de grup (dacă îndrumați mai mulți discipoli în același timp).
  - Întâlniri în persoană.
  - Aplicații de mesagerie instantanee (*Messenger, WhatsApp* etc.).
  - Email-uri.
  - Apeluri telefonice.
  - Întâlniri online.
  - Apeluri video (*Skype, Zoom*).
- Conveniți asupra unuia sau a două canale principale de comunicare care funcționează cel mai bine pentru ambele părți, pentru a asigura coerența și a evita confuzia.
- Definiți scopul fiecărui canal (de exemplu, e-mailuri pentru comunicarea oficială, WhatsApp pentru actualizări rapide).

Pasul 3: Stabilirea regulilor de comunicare

- Stabiliți "reguli" clare pentru contactarea reciprocă pentru a menține un cadru de comunicare structurat și respectuos. Luați în considerare următoarele:
  - Definiți ore specifice pentru apeluri și mesaje pentru a evita întreruperile.
  - Evitați să trimiteți mesaje seara târziu sau dimineața prea devreme.
  - Discutați despre modul de gestionare a mesajelor urgente și neurgente.
  - Luați în considerare fusurile orare, în special în cazul mentoratului pe distanțe lungi.

Pasul 4: Exemple de bune practici

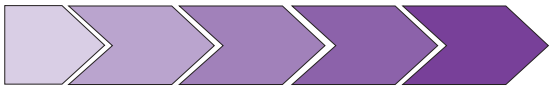
- Stabilirea unor ore specifice pentru convorbiri: Convenirea ca apelurile să aibă loc între orele 10:00 și 18:00 (ora locală a beneficiarului) pentru a respecta orarele personale.
- Evitarea apelurilor/mesajelor la ore nepotrivite: Stabilirea unor limite precum "niciun mesaj după ora 21.00" sau "numai mesaje urgente înainte de ora 8.00".
- Consecvență în programarea întâlnirilor: Dacă Mentor+ și Mentee sunt de acord să se întâlnească în prima zi de luni a lunii la ora 15:00, ar trebui să respecte acest program, cu excepția cazului în care sunt necesare schimbări urgente.
- Comunicare clară pentru modificări: Dacă sunt necesare ajustări, informați în prealabil cealaltă parte pentru a evita confuziile.

DIAPOZITIV 60

Secțiunea 4.2
PRIMA ÎNTÂLNIRE

Înainte de a începe prima sesiune de mentorat, este esențial să pregătiți întâlnirea în avans pentru a asigura o conversație lină și productivă. O sesiune bine pregătită permite Mentorului+ să stabilească o bază solidă pentru relație, să stabilească așteptări clare și să creeze o abordare structurată, dar flexibilă. Iată pașii cheie de urmat:

Pregătiți întâlnirea pas cu pas



Pasul 1: Programarea unei întâlniri

- Coordonați-vă cu persoana îndrumată pentru a găsi un moment convenabil pentru ambele părți pentru prima întâlnire.
- Decideți cu privire la format: Va fi o întâlnire față în față sau o sesiune online?
- Trimiteți o invitație calendaristică sau un mesaj de confirmare pentru a asigura claritatea.

Pasul 2: Introducere și prezentări

- Prezentați-vă și explicați-vă rolul de Mentor+.
- Creați un loc sigur.
- Faceți activități de spargere a gheții.

Pasul 3: Definirea obiectivelor

- Mentorii+ și persoanele îndrumate își definesc propriile obiective pentru relația de mentorat.
- Completați alte fișe utilizând platforma:
  - Atât Mentor+, cât și Mentee trebuie să se familiarizeze cu platforma utilizând Tutorialul furnizat.
  - Actualizați periodic reflecțiile, provocările și succesele pentru a urmări evoluția personală și profesională.
  - Platforma asigură transparență, sprijin structurat și monitorizarea ușoară a progreselor.
- Utilizarea fișelor care includ întrebări despre trecutul, așteptările, provocările și obiectivele personale ale Mentee pentru experiența de mobilitate.
- Luarea de notițe va permite Mentorului+ să urmărească progresul, să-și amintească punctele cheie și să se pregătească pentru sesiunile viitoare.
- Rezumați principalele concluzii ale conversației. (Citiți orientările privind "Cum să utilizați platforma").

Pasul 4: Rezumați principalele concluzii

- Rezumați principalele concluzii ale conversației:
  - Asigură înțelegerea reciprocă și evită comunicarea greșită.
  - Organizează ideile și evidențiază punctele esențiale.
  - definește următorii pași, responsabilitățile și termenele limită.
  - Previne discuțiile redundante și îmbunătățește productivitatea.
  - servește drept referință și consolidează angajamentele.

Etapa 5: Definirea etapelor următoare/data următoarei reuniuni și încheierea reuniunii

- Definiți pașii următori, cum ar fi resurse suplimentare de analizat, acțiuni ulterioare sau programarea următoarei reuniuni.
- Asigurați-vă că persoana îndrumată pleacă cu o înțelegere clară a ceea ce urmează.

Faceți activități de spargere a gheții

Obiective

- Dezvoltarea abilităților de stabilire a conexiunilor inițiale și de promovare a încrederii între Mentee și Mentor+.
- Învățați tehnici de implicare activă a persoanelor îndrumate încă de la început, stabilind un ton pozitiv pentru program.

DIAPOZITIV 61

CONȚINUT

Activitățile de spargere a gheții sunt instrumente eficiente pentru ca grupurile sau persoanele care nu s-au mai întâlnit înainte să se conecteze și să se cunoască reciproc. Aceste activități sunt deosebit de utile în timpul primei interacțiuni dintre un Mentor+ și un Mentee, deoarece ajută la eliminarea barierelor, la reducerea tensiunii și la crearea unui spațiu propice dezvoltării unei relații de mentorat.

Prin încurajarea comunicării deschise, aceste activități reduc nervozitatea și formalitatea, promovează încrederea și stabilesc un raport de la început. De asemenea, ele promovează vulnerabilitatea și creează un sentiment de siguranță, care sunt esențiale pentru o relație de mentorat de succes. În plus, activitățile de spargere a gheții contribuie la crearea unei dinamici de grup, promovează sentimentul de apartenență și motivează participanții, dând un ton pozitiv colaborării și interacțiunii care urmează.

Pentru a face sesiunea interactivă și îmbogățitoare, întrebați Mentorii+ dacă au activități de spargere a gheții pe care le-au folosit cu succes în alte contexte (de exemplu, ateliere, reuniuni sau evenimente de consolidare a echipei). Acest lucru oferă Mentorilor+ posibilitatea de a împărtăși experiențe și de a afla idei noi pe care le pot aplica în propriile practici de mentorat.

Întrebare de discuție

Ați folosit vreodată activități de spargere a gheții în diferite contexte?

Dacă da, care a fost preferatul dumneavoastră și de ce a funcționat bine?

Odată ce le-ați primit ideile, dați-le exemple de activități pe care le-ar putea folosi cu persoana îndrumată.
Mai jos este o listă de întrebări/activități de spargere a gheții care pot fi realizate cu ușurință în grupuri mici. Aceste activități ajută participanții să identifice interese comune, să încurajeze consolidarea echipei și să asigure durabilitatea relației de mentorat.

Tabelul 1: Activități de spargere a gheții

Întrebări pentru spargerea gheții/ Activitate pentru prima interacțiune[3]
Care este o activitate sau un hobby care vă place în timpul liber?
Ce emisiune TV sau film îți place cel mai mult?
Care este cântecul pe care îl ascultați pentru a vă îmbunătăți starea de spirit?
Care este mâncarea sau desertul tradițional preferat?
Nume și adjective
Două adevăruri și o minciună*
Ați prefera*
Préférez-vous*

*Acest ghid oferă instrucțiuni detaliate despre cum să jucați aceste activități de spargere a gheții.

[3]Întrebările și activitățile pentru spargerea gheții sunt adaptate de pe site-ul https://www.mural.co/blog/small-group-ice-breakers

Crearea de obiective și planificare

Obiective

- Înțelegerea tehnicilor de urmărire pentru a facilita schimburile.
- Organizați un program de întâlniri.

DIAPOZITIV 62

CONȚINUT

"Obiectivele clare și schimburile structurate stau la baza unui mentorat eficient."

Pentru a crea o relație de mentorat pozitivă și productivă, Mentorii+ și persoanele mentorate trebuie să stabilească de la început orientări comune. Trebuie abordate două priorități cheie:

- **Definirea obiectivelor specifice de dezvoltare**
- Sprijinirea persoanelor îndrumate în identificarea unor obiective realiste și conturarea unor acțiuni pentru atingerea acestora.
- **Planificarea sesiunilor de mentorat**

Stabilirea frecvenței, metodelor și canalelor de comunicare pentru discuțiile structurate.

DIAPOZITIV 63

DEFINIȚIA DEZVOLTĂRII SPECIFICE

Obiective

Stabilirea unor obiective clare și semnificative este un prim pas esențial în procesul de mentorat. Aceste obiective pot acoperi diverse domenii - dezvoltare personală, profesională și socială - și ar trebui să se bazeze pe motivațiile, temerile, competențele, atitudinile și așteptările mentorului înainte de experiența sa internațională.

Iată o listă neexhaustivă de așteptări ale beneficiarilor de la proiectul lor de mobilitate internațională.

- **Dezvoltare personală**
  - Ieșiți din zona lor de confort.
  - Câștigă independență și încredere în sine.
  - Găsiți un scop.
  - Inspirați-vă pentru proiecte personale sau profesionale.
  - Să te simți împlinit în timp ce ai experiența.
- **Adaptarea socială și culturală**
  - Să fie integrat în noua cultură/în noul mediu.
  - Găsește-ți prieteni noi.
  - Învățați/îmbunătățiți o limbă (nouă).
  - Stabilirea în străinătate.
- **Creșterea profesională și academică**
  - Dobândiți noi competențe.
  - Învățați noi metode de lucru.
  - Testați-vă înainte de a intra pe piața muncii.
  - Definiți un traseu profesional.
- **Implicare și contribuție civică**
  - Să aibă un angajament civic/european.
  - Ajutorarea celorlalți.
- **Altele**

În timpul schimbului Mentor+-Mentee, Mentee pot alege așteptările pe care le au. Apoi, Mentorii+ îi pot sprijini pe Mentee în ceea ce privește așteptările lor.

De asemenea, este important să abordați temerile și obstacolele persoanei îndrumate la începutul relației de mentorat.

Iată câteva temeri pe care beneficiarii le pot avea cu privire la proiectul lor de mobilitate internațională:

- **Provocări emoționale:** Singurătate, dor de casă și șoc cultural.
- **Preocupări practice:** Gestionarea bugetului și barierele lingvistice.
- **Adaptarea socială și de mediu:** Adaptarea la noi norme sociale, condiții de viață și ieșirea din zona lor de confort.

Mentorii+ îi pot ajuta pe Mentee să își gestioneze temerile legate de mobilitate pe tot parcursul relației lor.

DIAPOZITIV 64

PLANIFICAREA MOMENTELOR DE SCHIMB ȘI DE DISCUȚIE

Un program de mentorat bine structurat asigură consecvență, creează încredere și oferă sprijin eficient pe tot parcursul experienței de mobilitate.

Pasul 1: Stabilirea frecvenței întâlnirilor

- **Planificați în avans:** Programați întâlnirile din timp pentru a asigura angajamentul și continuitatea.
- **Menținerea regularității:** Se recomandă o întâlnire lunară, cu flexibilitate în funcție de nevoile beneficiarului.
- **Adaptarea la momentele-cheie:** Întâlnirile ar trebui să se alinieze diferitelor faze ale călătoriei de mobilitate (pre-departare, adaptare, verificare intermediară, reflecție finală).

Pasul 2: Respectarea angajamentelor de timp

- Întâlnirile sunt spații confidențiale și structurate - atât Mentorul+, cât și Mentee trebuie să respecte programul stabilit.
- Comunicați în avans orice schimbări pentru a menține încrederea și organizarea.

Pasul 3: Alegerea canalelor de comunicare potrivite (pentru detalii privind metodele de comunicare, consultați secțiunea 4.1: Contactați persoana îndrumată).

- Conveniți asupra unuia sau a două canale preferate pentru a asigura claritatea.
- Utilizați diferite canale în mod corespunzător (de exemplu, mesagerie instantanee pentru actualizări rapide, apeluri video pentru discuții mai aprofundate).
- Respectați planul de comunicare convenit pentru a menține coerența.

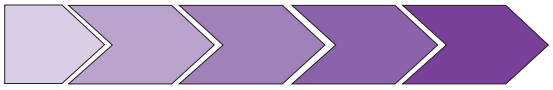
Echilibrând structura și flexibilitatea, Mentorii+ asigură schimburi productive și semnificative cu discipolii lor.

Secțiunea 4.3
COMUNICARE LUNARĂ

După prima întâlnire, întâlnirile regulate sunt esențiale pentru menținerea unei relații de mentorat productive și favorabile. În timp ce fiecare sesiune ar trebui să se adapteze la nevoile în continuă evoluție ale persoanei îndrumate, următorii pași cheie contribuie la asigurarea continuității și eficacității:

DIAPOZITIV 65

PAS



Pasul 1: Programarea și pregătirea sesiunii

- **Programați o dată:** stabiliți o dată convenabilă pentru ambele părți și confirmați formatul (față în față sau online).
- **Pregătiți platforma online sau fișele de interviu:** Asigurați-vă că instrumentul de monitorizare a mentoratului este pregătit pentru documentare și reflecție.

Pasul 2: Desfășurarea reuniunii

- **Întâlniți-vă față în față sau online:** Creați un mediu primitor și structurat pentru discuție.
- **Verificarea progreselor:** Începeți cu o scurtă trecere în revistă a experiențelor, provocărilor și realizărilor recente ale Mentee.
- **Implicarea în schimburi deschise:** Ascultați activ, oferiți îndrumare și încurajați persoana îndrumată să își împărtășească gândurile.

Pasul 3: Documentarea principalelor informații

- **Luați notițe:** Înregistrați punctele importante din discuție în platforma online sau pe foaie.
- **Urmăriți progresul:** Actualizați obiectivele, identificați punctele de acțiune și ajustați sprijinul pe baza noilor evoluții.

Pasul 4: Definirea etapelor următoare și încheierea sesiunii

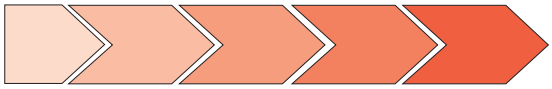
- **Rezumați principalele concluzii:** Întăriți ceea ce s-a discutat și evidențiați progresele realizate.
- **Stabiliți puncte de acțiune:** Identificați pașii specifici pe care Mentee îi poate face înainte de următoarea sesiune.
- **Planificați următoarea întâlnire:** Conveniți asupra calendarului și formatului următoarei întâlniri de monitorizare.

Menținând fiecare sesiune structurată, adaptabilă și orientată spre acțiune, Mentorii+ se asigură că persoanele îndrumate beneficiază de sprijin consistent, direcție clară și îndrumare semnificativă pe parcursul experienței lor de mobilitate.

Secțiunea 4.4
ÎNCHEIEREA RELAȚIEI DE MENTORAT

Sesiunea finală de mentorat este un moment-cheie pentru a reflecta asupra călătoriei de mentorat, pentru a evalua progresul și pentru a se pregăti pentru tranziția post-mobilitate. Se asigură că atât mentorul+, cât și persoana mentorată își pot evalua experiența, consolida învățămintele și planifica următorii pași.

DIAPOZITIV 66



Pasul 1: Programarea unei întâlniri

Stabiliți o dată convenabilă de comun acord pentru sesiunea finală.

Pasul 2: Analiza experienței

- Reflectați asupra principalelor realizări, provocări depășite și dezvoltare personală/profesională.
- Comparați obiectivele inițiale și finale, evidențiind progresul și evoluția obiectivelor.

Pasul 3: Discutarea etapelor viitoare și planificarea tranziției

- Utilizați secțiunea "Obiective profesionale sau personale viitoare" completată în prealabil pe platforma online pentru a orienta conversația către proiecte post-mobilitate sau fișe disponibile.
- Să abordeze domenii-cheie precum planurile de carieră/educație, readaptarea și sprijinul necesar pentru reintegrare.

Pasul 4: Completarea platformei online și evaluarea

- Asigurați-vă că atât Mentorul+, cât și Mentee actualizează reflecțiile finale și pașii următori.
- Completați chestionarul de evaluare pentru a oferi feedback cu privire la experiența de mentorat.

Pasul 5: Încheiere și confirmare

- Exprimați aprecierea pentru timpul și efortul investit în relație.
- Încurajarea auto-reflecției continue și a aplicării învățămintelor.
- Discutați despre posibilitățile de a păstra legătura, dacă este cazul.

Această încheiere structurată asigură faptul că persoanele îndrumate se simt pregătite, sprijinite și încrezătoare pe măsură ce trec dincolo de experiența lor de mobilitate.
La sfârșitul fiecărei relații de mentorat, poate fi o idee bună să informați structura de mentorat (SO sau HO). Organizația poate atribui Mentorului+ un nou Mentat și poate sugera ca Mentatul să devină la rândul său Mentor+.

Secțiunea 4.5
ABORDAREA PROBLEMELOR POTENȚIALE ÎN RELAȚIA DE MENTORAT

De asemenea, este important să vă asigurați că Mentorii+ și Candidații se simt confortabil și mulțumiți de potrivire.

În cazurile în care sunt necesare ajustări, organizația trebuie să fie pregătită să facă schimbări.

Iată câteva dintre dificultățile care pot apărea într-o relație de mentorat și cum să le depășiți:

Dificultăți	Cauze	Soluție
LIPSA DE ANGAJAMENT SAU ANGAJAMENT Mentorul+ sau Mentee nu participă activ la întâlnirile programate, anulează frecvent, sau arată puțină investiție în relația.	Programe încărcate sau priorități concurente. Lipsa de motivație din cauza așteptărilor neclare. Așteptări nepotrivite între Mentor+ și Mentee.	Discutați despre importanța unui angajament regulat și stabiliți de comun acord un program de întâlniri. Înregistrați principalele puncte de discuție și progresul pentru a menține responsabilitatea. Încurajați cel puțin o întâlnire pe lună, ajustând-o în funcție de nevoile persoanei îndrumate.
COMUNICARE DEFICITARĂ Neînțelegeri, lipsă de receptivitate sau confuzie în schimburile dintre Mentor+ și Mentee.	Diferențe în stilurile de comunicare sau neînțelegeri culturale. Orientări neclare privind modul și momentul comunicării. dependența excesivă de canalele informale (de exemplu, WhatsApp), ceea ce duce la dispersarea informațiilor.	Decideți împreună metoda preferată pentru discuțiile structurate (de exemplu, e-mail, platformă online, apeluri programate). Stabiliți orientări reciproce cu privire la momentul și viteza de răspuns la mesaje. Dacă apar neînțelegeri, abordați-le deschis și clarificați intențiile.
LIPSA DE ÎNCREDERE ȘI DE CONEXIUNE EMOȚIONALĂ Persoana îndrumată nu se simte confortabil să-și împărtășească îngrijorările, ceea ce conduce la o relație de mentorat distantă sau relație de mentorat ineficientă.	Mentorul+ nu stabilește un spațiu sigur și lipsit de prejudecăți. Lipsa de ascultare activă sau de empatie. Teama de a fi judecat sau respins de Mentor+.	Arătați un interes real, nu judecați și asigurați persoana îndrumată că preocupările sale sunt valide. Construiți încredere prin conversații informale înainte de a aborda subiecte mai profunde. Reflectați asupra celor împărtășite de cel îndrumat, puneți întrebări deschise și evitați să oferiți soluții imediate, cu excepția cazului în care vi se solicită acest lucru.

Dificultăți	Cauze	Soluție
PROVOCĂRILE PERSONALE ALE ÎNDRUMATULUI CARE AFECTEAZĂ IMPLICAREA Persoana mentorată se retrage din procesul de mentorat din cauza unor dificultăți externe.	Lupte personale, cum ar fi dorul de casă, probleme financiare sau probleme de sănătate mintală. Stres copleșitor din cauza adaptării culturale sau a provocărilor de la locul de muncă. Lipsa unor obiective clare duce la pierderea motivației.	Puneți întrebări deschise pentru a le înțelege provocările. Asigurați-i că dificultățile sunt o parte naturală a experiențelor de mobilitate. Ajutați-i să își împartă obiectivele în pași mici, ușor de gestionat, folosind platforma online. în cazul în care problemele persoanei îndrumate depășesc rolul dumneavoastră, sugerați un profesionist, organizația de sprijin (SO sau HO) sau serviciile de sprijin ale programului.
SENZAȚIA DE NEPREGĂTIRE CA MENTOR+ Mentorul+ nu se simte sigur cu privire la modul în care îl poate sprijini eficient pe Mentee.	Incertitudinea cu privire la modul de abordare a subiectelor sensibile sau a dilemelor etice. Nu există o structură clară pentru escaladarea problemelor grave.	Consultați ghidul de mentorat și platforma online pentru orientare. Contactați coordonatorii de programe (SO sau HO) pentru sfaturi privind situațiile complexe. Înțelegeți că rolul dvs. este de a sprijini și de a îndruma, nu de a rezolva toate problemele. Dacă o situație necesită ajutor profesional, redirecționați persoana îndrumată către sursa potrivită.
GESTIONAREA CONFLICTELOR CU O PERSOANĂ MENTORATĂ Un dezacord sau o tensiune apare între Mentor+ și Mentee, afectând comunicarea și încrederea.	Comunicare greșită sau așteptări neclare. Neînțelegeri culturale sau stiluri de comunicare diferite. Mentee se simte nesprijinit sau Mentor+ se simte dezangajat. Factorii de stres personal care afectează reacțiile mentorului.	Abordați problema în particular, folosind comunicarea nonviolentă și ascultarea activă. Puneți întrebări deschise pentru a înțelege perspectiva persoanei îndrumate și pentru a redefini așteptările, dacă este necesar. Lucrați împreună pentru a adapta comunicarea și a asigura respectul reciproc. Dacă tensiunile persistă, implicați coordonatorul mentoratului (SO sau HO) pentru sprijin.

Dacă nu sunt rezolvate, conflictele trebuie transmise **organizației de mentorat (SO sau HO)** pentru mediere. În cazul în care nu se găsește nicio soluție, relația de mentorat poate fi încheiată, cu posibila redistribuire a persoanei mentorate.

Secțiunea 4.6
RESURSE SUPLIMENTARE PENTRU MENTORI+

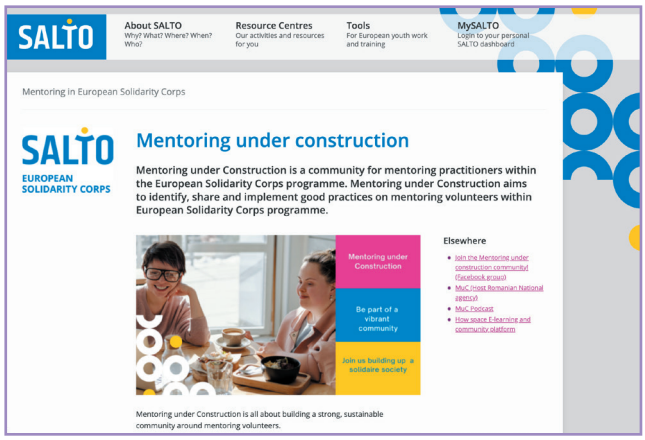
Conținut

Colaborarea între mentori+ este esențială pentru acoperirea lacunelor de cunoștințe și pentru completarea competențelor reciproce. Mentorii+ care fac parte din rețele și comunități de mentorat subliniază importanța solicitării de sprijin și a schimbului de sfaturi cu colegii pentru a aborda probleme comune și a-și menține motivația.

Există câteva comunități existente de Mentori+ și oportunități suplimentare de formare disponibile prin SALTO Youth (Sprijin, învățare avansată și oportunități de formare).

DIAPOZITIV 67

PLATFORMA SALTO YOUTH



Platforma SALTO Youth face parte din programul Erasmus+ al Uniunii Europene, care se concentrează pe mobilitatea, învățarea și cooperarea în domeniul tineretului. Platforma este concepută pentru a oferi resurse, instrumente și oportunități tinerilor, lucrătorilor de tineret și organizațiilor implicate în activitatea de tineret din Europa și din afara acesteia.

Pentru cei care doresc să își aprofundeze cunoștințele despre mentorat și să își consolideze competențele, Mentoring under Construction oferă o resursă valoroasă în cadrul Corpului european de solidaritate (ESC).

Această inițiativă pune în legătură mentori, manageri de proiect, coordonatori de voluntari și formatori pentru:

- Construirea unei înțelegeri comune a rolurilor, responsabilităților și competențelor de mentorat.
- Dezvoltarea competențelor profesionale pentru a face față provocărilor în evoluție din domeniul mentoratului.
- Schimbul de bune practici și resurse pentru îmbunătățirea calității mentoratului.
- Implicarea într-o rețea de practicieni pentru sprijin reciproc și învățare continuă.

Mai multe informații pot fi găsite la:
mentorat în construcție.

DIAPOZITIV 68

COMUNITĂȚI DE MENTORI+

Comunitățile Mentor+ din domeniul voluntariatului și mobilității le oferă acestora platforme de conectare, schimb de bune practici și colaborare. Acestea facilitează schimbul de experiențe și resurse, creând un mediu propice învățării și dezvoltării competențelor. Mentorii+ utilizează, de asemenea, aceste comunități pentru a planifica activități comune și ateliere de lucru pentru a sprijini creșterea și succesul Mentorilor+ și al Persoanelor îndrumate în cadrul inițiativelor de voluntariat și mobilitate.

Dacă Mentorii+ sunt interesați, ei pot face parte din comunitățile de mentori

DIAPOZITIV 69

CONCLUZIE

DIAPOZITIV 70

RECAPITULARE - SUGESTII FINALE PENTRU A DEVENI UN MENTOR+

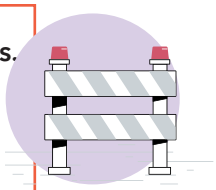
Stabilirea unei relații structurate și de încredere
Stabiliți așteptări clare, efectuați monitorizări regulate și creați un spațiu sigur pentru o comunicare deschisă.

Adaptați-vă abordarea de mentorat
Rămâneți flexibili, recunoașteți diferențele culturale și adaptați-vă sprijinul în funcție de nevoile în continuă evoluție ale persoanei îndrumate.

Încurajarea autonomiei mentorului
Ghidați-i în definirea obiectivelor, depășirea provocărilor și găsirea propriilor soluții, mai degrabă decât să le oferiți răspunsuri gata făcute.

Utilizarea eficientă a instrumentelor disponibile
Țineți evidența schimburilor pe platforma online, urmați pașii de mentorat structurați și valorificați resursele furnizate.

Recunoașteți limitele rolului dvs.
Fiți conștienți când să redirecționați persoanele îndrumate către SO sau HO pentru sprijin suplimentar, în special în cazul unor provocări sau conflicte persistente.



DIAPOZITIV 71

INSTRUMENTE PRACTICE

Pentru a afla mai multe despre mentorat, participanții pot fi redirecționați către următoarele site-uri web:

- **ADICE**
  https://adice.asso.fr/en/projects/mentor/

- **ASPEm**
  https://aspem.org

- **VCS**
  https://vcs.org.mk/mk/mentor/

- **Asociația de tineret Pi**
  https://www.pigenclikdernegi.org/en/on-going-projects/mentor-2/

- **Curba de cultură**
  http://evs.curbadecultura.ro/index.php/mentor/

Fiecare instrument este disponibil în limbile engleză, franceză, italiană, macedoneană, turcă și română.

Pe aceste site-uri, participanții vor găsi mai multe instrumente pe care le pot consulta online sau descărca:

- **Un studiu transnațional privind nevoile de mentorat.** Cu ajutorul acestui instrument, participanții din Franța, Italia, Macedonia, Turcia și România pot afla mai multe despre nevoile și așteptările mentorilor și ale persoanelor îndrumate în timpul unui proiect de mobilitate internațională.
- **Un instrument interactiv pentru a sprijini participanții în relația lor de mentorat.** Datorită acestui instrument, participanții vor putea să țină o evidență a schimburilor lor cu persoanele îndrumate pentru a le sprijini mai bine pe parcursul perioadei de mobilitate.

DIAPOZITIV 72

EVALUAREA FORMĂRII

Evaluarea formării este esențială pentru a asigura eficacitatea acesteia și îmbunătățirea continuă. Aceste chestionare, administrate înainte și după formare, permit atât formatorilor, cât și participanților să evalueze procesul de învățare, să identifice domeniile de îmbunătățire și să măsoare impactul formării asupra practicilor de mentorat.

Pasul 1. Introduceți evaluarea la sfârșitul formării

Înainte de încheierea sesiunii, explicați scopul evaluării:

- Evaluați impactul formării.
- Identificarea punctelor forte și a domeniilor de îmbunătățire.
- Asigurați-vă că viitoarele sesiuni de formare sunt mai bine adaptate la nevoile participanților.
- Informați participanții că feedback-ul lor este anonim (dacă este cazul) și va fi utilizat pentru a îmbunătăți sesiunile de formare viitoare.

Pasul 2. Distribuiți chestionarul

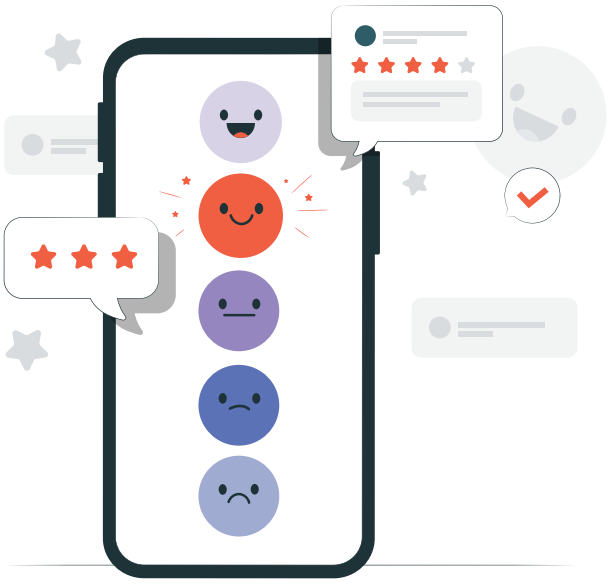
- Opțiunea 1: depunere online
  - Furnizați un cod QR, un link sau o invitație prin e-mail la un formular online (Google Forms, Typeform sau alt instrument de sondaj).
  - Încurajați participanții să îl completeze imediat înainte de a părăsi sesiunea sau în următoarele 24 de ore.
- Opțiunea 2: Versiunea pe hârtie
  - Distribuiți formularele de evaluare tipărite înainte de încheierea finală.
  - Alocați 5-10 minute la sfârșitul sesiunii pentru ca participanții să le completeze.

Pasul 3. Monitorizați răspunsurile și încurajați finalizarea

- Trimiteți un e-mail de reamintire în termen de 24-48 de ore pentru cei care nu au completat sondajul.
- Dacă utilizați un instrument online, monitorizați răspunsurile și trimiteți un memento de urmărire, dacă este necesar.

Pasul 4. Revizuiți feedback-ul și analizați punctele cheie în vizor

- Căutați modele în răspunsurile participanților:
  - Participanții s-au simțit pregătiți pentru rolul lor de Mentori+?
  - Au fost anumite module/teme deosebit de utile sau deficitare?
  - Au existat probleme logistice sau structurale care trebuie ajustate?
- Împărtășiți un rezumat al principalelor concluzii cu echipa dvs. sau cu părțile interesate pentru îmbunătățire.



UTILIZAȚI CHESTIONARELE DE MAI JOS CA UN GHID PENTRU COLECTAREA FEEDBACK-ULUI.

Chestionar de evaluare înainte de formare

1. Ce așteptări aveți de la această formare? (alegere multiplă, selectați toate variantele care se aplică)

□ Să înțeleagă mai bine rolul unui Mentor+
□ Obțineți instrumente și metode practice pentru mentorat
□ Să-mi îmbunătățesc abilitățile de comunicare și de rezolvare a problemelor
□ Aflați cum să sprijiniți discipolii în dezvoltarea lor personală și profesională
□ Altele (vă rugăm să specificați): _____

2. Cât de familiarizat sunteți cu conceptul de mentorat?
(1 = deloc familiar, 5 = foarte familiar) □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

3. Cât de încrezător sunteți în aplicarea tehnicilor de mentorat înainte de această formare?
(1 = deloc familiar, 5 = foarte familiar) □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

4. Cât de bine înțelegeți următoarele concepte înainte de formare?
(Evaluați de la 1 la 5: 1 = nicio înțelegere, 5 = înțelegere deplină)

- CÎnțelegerea rolului unui Mentor+ în cadrul proiectelor de mobilitate □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Responsabilitățile și limitele unui Mentor+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Competențe-cheie necesare pentru a fi un mentor eficient+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Ascultarea activă și comunicarea interculturală □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Gestionarea relațiilor de mentorat și abordarea provocărilor □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

5. Ce provocări anticipați în rolul dumneavoastră de Mentor+? (Întrebare deschisă)

6. Ce abilități sau cunoștințe specifice ați dori să vă dezvoltați în timpul acestei formări? (Întrebare deschisă)

Chestionar de evaluare post-formare

1. Cât de mulțumit sunteți de formare în general?
(1 = nesatisfăcut, 5 = foarte satisfăcut) □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

2. Formarea v-a satisfăcut așteptările?

□ Da, complet
□ Parțial
□ Nu, deloc

3. Cât de probabil este să aplicați cunoștințele dobândite în rolul dumneavoastră de mentor?
(1 = puțin probabil, 5 = foarte probabil) □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

4. Cum ați evalua înțelegerea următoarelor subiecte după formare?
(1 = Nicio înțelegere, 5 = Înțelegere deplină)

- Înțelegerea rolului unui Mentor+ în cadrul proiectelor de mobilitate □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Responsabilitățile și limitele unui Mentor+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Competențe-cheie necesare pentru a fi un mentor eficient+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Ascultarea activă și comunicarea interculturală □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Gestionarea relațiilor de mentorat și abordarea provocărilor □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

5. Cum ați evalua următoarele aspecte ale formării?
(1 = nesatisfăcut, 5 = foarte satisfăcut)

- Organizarea și structura formării □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Interesul și relevanța conținutului pentru angajamentul dvs. de mentorat □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Claritatea și calitatea prezentărilor formatorilor □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Oportunități de participare și interacțiune □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Calitatea dinamicii de grup și a schimburilor între participanți □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Utilitatea diferitelor mijloace/instrumente prezentate □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Ritmul, durata și progresia antrenamentului □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Logistica și accesibilitatea formatului de formare (loc de desfășurare, platformă online, materiale, pauze etc.) □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

6. Cât de util v-a fost fiecare modul? (1 = deloc util, 5 = foarte util)

- Modulul 1: Contextul și rolul mentorilor+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Modulul 2: Pregătirea relației mentor+-mentee □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Modulul 3: De ce este nevoie pentru a fi un Mentor+ excelent □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5
- Modulul 4: Cum să vă asumați responsabilitățile în calitate de Mentor+ □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

7.Au existat suficiente oportunități de participare și interacțiune în timpul formării?

□ Da
□ Oarecum
□ Nu

8. Y a-t-il eu des domaines à améliorer ?

□ Nu
□ Parțial
□ Da (vă rugăm să specificați): _____

9. Care au fost cele mai utile sau cu impact părți ale formării?
□ Înțelegerea rolului unui Mentor+ în proiectele de mobilitate
□ Învățarea despre responsabilitățile și limitele unui Mentor+
□ Dezvoltarea competențelor-cheie de mentorat
□ Practicarea ascultării active și a comunicării interculturale
□ Învățarea modului de gestionare a provocărilor și de soluționare a conflictelor în cadrul mentoratului
□ Dobândirea de instrumente practice și metode structurate pentru mentorat
□ Explorarea studiilor de caz și a exemplelor de mentorat din viața reală
□ Networking și schimb de experiență cu alți Mentori+
□ Altele (vă rugăm să specificați): _____

10. Ce aspecte ale formării au fost cele mai puțin relevante sau utile?
□ Concepte teoretice de mentorat
□ Metoda LISA
□ Implementarea practică a tehnicilor de mentorat
□ Strategii de comunicare și soluționarea conflictelor
□ Comunități de mentori și oportunități de formare suplimentare disponibile
□ Discuții în grup și exerciții interactive
□ Niciunul - toate elementele mi s-au părut utile
□ Altele (vă rugăm să specificați): _____

11. Există vreun subiect care credeți că ar trebui abordat mai în profunzime?
□ Înțelegerea diferitelor stiluri și abordări de mentorat
□ Mai multe studii de caz reale sau exerciții de joc de rol
□ Strategii de soluționare a conflictelor pentru relațiile de mentorat
□ Sprijinirea persoanelor îndrumate prin provocări personale și profesionale
□ Adaptarea culturală și lucrul cu discipoli diverși
□ Structurarea și planificarea eficientă a sesiunilor de mentorat
□ Utilizarea instrumentelor digitale pentru monitorizarea mentoratului
□ Niciuna - acoperirea a fost suficientă
□ Altele (vă rugăm să specificați): _____

12. Aveți alte comentarii sau sugestii de îmbunătățire?

APENDIX

ANEXA NR.1
DETECTIV DE SPRIJIN

	Exemple de scenarii	Mentor+	Tutor de la Trimitere Organizație (SO)	Tutor de la Găzduire Organizație (HO)
1	Mi-am pierdut portofelul și am nevoie de asistență pentru blocarea cardurilor de credit și obținerea unui nou act de identitate.			
2	Am probleme de comunicare cu colegul meu de cameră și casa este mereu dezordonată.			
3	Computerul meu s-a stricat și am nevoie de asistență pentru repararea sau achiziționarea unui dispozitiv nou.			
4	Mă confrunt cu probleme de sănătate și trebuie să găsesc un medic local.			
5	Am avut o tragedie în familie și aș dori să mă întorc în țara mea natală, dar apoi să reiau voluntariatul.			
6	Supraveghetorul meu local nu-mi dă sarcini satisfăcătoare și adesea nu am nimic de făcut la serviciu.			
7	Așteptările mele cu privire la experiența de voluntariat au fost diferite. Mi-e greu să mă integrez.			
8	Sunt copleșit de stresul asociat cu responsabilitățile de voluntariat și mă simt anxios în legătură cu performanța mea.			
9	Cazarea mea este nesatisfăcătoare sau nu corespunde așteptărilor, iar acest lucru îmi afectează bunăstarea. Camera este prea mică și nu pot avea spațiul meu personal.			
10	Nu mă simt confortabil cu Mentorul meu+ și nu suntem pe aceeași lungime de undă.			
11	Mă confrunt cu probleme financiare și mi se pare dificil să gestionez bugetul în timpul perioadei de voluntariat.			
12	Simt un conflict între valorile mele personale și cele ale comunității pe care o servesc. Această comunitate este prea misogină, iar eu nu o pot suporta.			

Răspunsuri:
- Mentor+: 2, 7, 8, 11, 12
- Tutor de la SO: 1, 5, 10
- Tutor de la HO: 1, 3, 4, 5, 6,

ANEXA NR.2
STUDIU DE CAZ: SCENARII

Scenariul 1

Sunteți Mentorul+ al unui Mentee care locuiește într-o altă țară. Este ora 23:00 și primiți un mesaj urgent de la protejatul dvs. care vă cere ajutorul cu o problemă la mașina de spălat. Nu a închis ușa cum trebuie, iar acum tamburul este blocat.

Scenariul 2

Persoana îndrumată continuă să vă trimită ideile sale de activități cu tinerii din organizația gazdă, cerându-vă să ajutați la structurarea și planificarea activităților săptămânale. Ați fost voluntar la aceeași organizație.

Scenariul 3

Mintea ta îți spune că sunt sătui de viața lor și nu sunt mulțumiți de munca lor în cadrul proiectului. Nu știu cum să se oprească și singura soluție pe care o văd este să sară de pe un pod.

Scenariul 4

Mentenatul dvs. are probleme cu colegii săi de apartament în ceea ce privește curățenia în casă și nu se simte confortabil să vorbească direct cu ei. Vă solicită ajutorul trimițându-vă un mesaj, o duminică la ora 2.30.

ANEXA NR.3
SCARA "URGENȚE

Diferite tipuri de urgențe	rotocol / persoană de contact
SEVERE **Suspendarea temporară a operațiunilor, relocarea personalului internațional și a participanților**	**Cine este prima persoană care urmează să fie contactată?** • Dacă este necesar sau viețile sunt în pericol: servicii medicale de urgență, linie telefonică de asistență. • **Tutorul HO**, dacă este vorba de o situație care necesită o prezență imediată din țara gazdă. • **Tutorul SO** dacă este o situație care poate fi rezolvată prin apeluri/texte și necesită ajutor din partea țării de origine. • Directorii, în calitate de reprezentanți legali ai organizației pentru toate aspectele juridice și de urgență.
ÎNALTĂ Securitate strictă măsuri	Situația trebuie luată în considerare imediat, dar poate fi rezolvată în câteva ore sau a doua zi **Cine este prima persoană care urmează să fie contactată?** • **Tutorul HO** dacă este vorba de o situație care necesită o prezență din țara gazdă: ceva legat de casă, activități, pierderea bunurilor personale... • **Tutorul SO** dacă este o situație care poate fi rezolvată prin apeluri/texte și care necesită ajutor din partea țării de origine: legată de activități, proiect, pierderea obiectelor personale, relația cu organizația gazdă sau cu Mentorul+...
MODERAT Consolidarea măsurilor de siguranță și securitate	Dacă situația poate aștepta a doua zi sau zilele următoare pentru a fi rezolvată **Cine este prima persoană care urmează să fie contactată?** • **Tutorul HO** dacă are legătură cu activitățile, proiectul și condițiile de viață, dar nu există pericol real sau urgență imediată • **Tutorul SO** dacă situația a vizat managementul general al proiectului, relația cu organizația gazdă sau Mentor+... • **Mentorul+** dacă are legătură cu condițiile de viață, relațiile cu alte persoane, mediul local și cultura...
NORMAL Precauții de siguranță	Dacă situația poate fi rezolvată în zilele următoare și, în cele din urmă, oferirea de sprijin persoanei îndrumate pentru ca aceasta să își rezolve singură problemele. **Cine este prima persoană care urmează să fie contactată?** • **Tutorul HO** dacă are legătură cu activitățile, planurile de viitor, mediul local, auto-organizarea și autonomia... • **Tutorul SO** dacă situațiile sunt legate de planurile de viitor, procesul de întoarcere acasă după încheierea proiectului... • **Mentorul+** dacă este vorba de planuri de viitor personale și profesionale, idei și sfaturi pentru evenimente culturale locale sau imersiuni...

ANEXA NR.4
MATCH & MASTER: PUZZLE-UL COMPETENȚEI

Competențe	Răspunsuri la activitate
de comunicare	
• Abilitatea de a se exprima clar, atât oral, cât și în scris. • Concepeți mijloace de comunicare scrise sau vizuale (prezentări, rapoarte). • Să fie capabil să asculte activ și să reformuleze pentru a clarifica nevoile.	• **Important:** să știți să ascultați activ și să reformulați pentru a clarifica nevoile. • **Mai puțin important:** puteți să vă exprimați clar, atât oral, cât și în scris. • **Nu este relevant:** proiectarea mijloacelor de comunicare scrise sau vizuale (prezentări, rapoarte). *(Justificare: Mentorilor+ nu li se cere să producă documente sau materiale formale; această competență este mai degrabă responsabilitatea coordonatorilor sau a formatorilor).*
Empatie și sprijin emoțional	
• Oferirea de sprijin înțelegător în momentele dificile. • Să fie capabil să recunoască și să înțeleagă emoțiile mentorului. • Gestionarea crizelor psihologice care necesită intervenție profesională.	• **Important:** capacitatea de a recunoaște și de a înțelege emoțiile persoanei îndrumate. • **Mai puțin important:** oferiți sprijin înțelegător în momentele dificile. • **Nu este relevant:** gestionarea crizelor psihologice care necesită intervenție profesională. *(Justificare: Mentorii+ nu sunt profesioniști în domeniul sănătății mintale și nu ar trebui să intervină în situații care necesită expertiză clinică).*
interculturale	
• Înțelegerea și respectarea diferențelor culturale. • Ajutați persoana îndrumată să se adapteze la un nou mediu cultural. • Organizarea de evenimente interculturale pentru promovarea diversității.	• **Important :** : înțelegerea și respectarea diferențelor culturale. • **Mai puțin important:** ajutați persoana îndrumată să se adapteze la un nou mediu cultural. • **Nu este relevant:** organizarea de evenimente interculturale pentru promovarea diversității. *(Justificare: aceste acțiuni sunt responsabilitatea coordonatorilor sau a organizațiilor gazdă, nu a Mentors+).*
Gestionarea conflictelor	
• Identificarea cauzelor dezacordurilor și tensiunilor. • Formarea persoanelor îndrumate în tehnici formale de soluționare a conflictelor. • Interveniți în mod neutru și constructiv pentru a rezolva conflictele.	• **Important :** identificați cauzele dezacordurilor și tensiunilor. • **Mai puțin important:** intervenția neutră și constructivă pentru rezolvarea conflictelor. • **Nu este relevant:** pregătiți cursanții în tehnici formale de soluționare a conflictelor. *(Justificare: Mentorii+ trebuie să intervină ad hoc și nu sunt pregătiți să predea metodologii complexe).*

Competențe	Răspunsuri la activitate
Îndrumare și sprijin	
• Sprijinirea autonomiei prin încurajarea luării deciziilor și a rezolvării problemelor. • Elaborarea unui plan de acțiune detaliat pentru fiecare etapă a mobilității. • Îndrumarea persoanelor îndrumate în definirea obiectivelor lor personale și profesionale.	• **Important:** sprijiniți autonomia prin încurajarea luării deciziilor și a rezolvării problemelor. • **Mai puțin important:** ghidați persoanele îndrumate în definirea obiectivelor lor personale și profesionale. • **Nu este relevant:** elaborarea unui plan de acțiune detaliat pentru fiecare etapă a mobilității. *(Justificare: crearea de planuri detaliate este o sarcină administrativă care revine beneficiarului sau coordonatorilor de proiect).*
Motivație și inspirație	
• Încurajarea învățării continue și a angajamentului personal. • În calitate de vorbitor motivațional sau formator pentru grupuri. • Să fie un model pozitiv și inspirațional pentru cel îndrumat.	• **Important:** fiți un model pozitiv și de inspirație pentru cel îndrumat. • **Mai puțin important:** încurajarea învățării continue și a angajamentului personal. • **Nu este relevant:** în calitate de vorbitor motivațional sau formator pentru grupuri. *(Justificare: rolul Mentorilor+ este axat pe o relație individuală, nu pe vorbitul în public).*

ANEXA NR.5
TEXTUL POVEȘTII LUI ABIGAIL

"Abigail îl iubește pe Tom, care locuiește pe cealaltă parte a râului. O inundație a distrus toate podurile care traversau râul, lăsând o singură barcă nevătămată.
Abigail îi cere lui Sinbad, proprietarul bărcii, să o treacă peste râu. Sinbad este de acord cu condiția ca Abigail să i se dăruiască mai întâi.

Confuză, Abigail cere sfatul mamei sale, care refuză să intervină în treburile fiicei sale.

Disperată, Abigail cedează cererii lui Sinbad, iar acesta o trece cu feribotul peste râu. Abigail se grăbește să se întâlnească cu Tom, îl îmbrățișează cu bucurie și îi povestește tot ce s-a întâmplat. Tom o respinge aspru, iar Abigail fuge.

Nu departe de casa lui Tom, Abigail se întâlnește cu John, cel mai bun prieten al lui Tom. Ea îi face confidențe despre tot ce s-a întâmplat. John îl pălmuiește pe Tom și pleacă cu Abigail".

ANEXA NR.6
REZOLVAREA PROBLEMELOR

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
LIPSĂ DE COMUNICARE ÎNTRE PERSOANELE ÎNDRUMATE ȘI ORGANIZAȚIA GAZDĂ Aceștia nu consideră că misiunile și sarcinile primite corespund informațiilor primite înainte de plecare. Comunicarea nu este clară și apar unele dezacorduri privind planificarea, zilele libere etc.	Incertitudinile, schimbările sau așteptările neclare, cum ar fi așteptările Mentee de la procesul de mobilitate sau așteptările organizației gazdă de la participant, pot duce la probleme de comunicare. Pot apărea probleme legate de orele de lucru sau de utilizarea zilelor de concediu lunare.	EÎncurajați cursanții să exprime orice incertitudini și facilitați discuțiile pentru clarificarea așteptărilor cu părțile relevante. Împărtășiți-vă propriile experiențe pentru a-i ajuta pe discipoli să navigheze printre schimbări și incertitudini, oferind strategii de adaptare eficientă. Încurajați persoana îndrumată să se întâlnească cu tutorele organizației gazdă, pentru a pune întrebări, a clarifica totul și a discuta așteptările. Ajutați persoanele îndrumate să se adapteze la schimbări prin furnizarea de strategii de flexibilitate și de a face față responsabilităților neașteptate. Încurajați cursanții să își exprime interesele și preocupările cu privire la activități, ajutându-i să caute oportunități care să se alinieze mai bine cu obiectivele lor.	asigure că persoanele îndrumate înțeleg **HO** Comunicați în mod clar, încă de la început, rolurile și responsabilitățile beneficiarului și ale organizației gazdă, pentru a preveni neînțelegerile. Asigurați-vă că există linii deschise de comunicare pentru ca persoanele îndrumate să poată pune întrebări despre proces și așteptări în orice moment. **Tutor SO** Verificați în mod regulat dacă persoanele îndrumate nu sunt copleșite și dacă le sunt respectate orele de lucru și zilele de concediu. **Tutor SO / HO** Efectuați informări sau actualizări periodice cu privire la procesul de mobilitate și la orice schimbări care ar putea afecta experiența persoanei îndrumate.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
BARIERE LINGVISTICE *Cum reușesc să comunice cu comunitatea locală care nu vorbește limba lor/engleza?* Ei nu se simt integrați din cauza lipsei lor de competențe lingvistice. Și aceasta duce la neînțelegeri în magazine, cu vecinii, comunitatea locală,...	Acest lucru se întâmplă din cauza cunoștințelor lingvistice insuficiente ale cursanților sau a numărului redus de persoane care vorbesc limba engleză în comunitatea locală, în special în zonele rurale.	Reamintiți persoanelor îndrumate că mobilitatea internațională este cel mai bun loc pentru ca acestea să dobândească noi abilități, competențe și experiențe și încurajați-le să lucreze în domeniile în care întâmpină dificultăți și să se îmbunătățească. Furnizați persoanelor îndrumate resurse precum aplicații lingvistice, cursuri online sau cursuri de limbi străine locale pentru a-și îmbunătăți competențele lingvistice. Încurajați persoana îndrumată să primească sprijin din partea unui participant care vorbește propria sa limbă. Încurajați persoanele îndrumate să se implice în activități de schimb cultural în cadrul cărora pot exersa limba locală în contexte informale.	**HO** Furnizarea de fraze și vocabular de bază relevante pentru activitățile lor zilnice și pentru comunitatea locală. Oferiți informații despre resursele locale, cum ar fi cluburile lingvistice sau centrele comunitare, unde discipolii pot găsi sprijin. **SO / HO** Asigurați-vă că persoanele îndrumate beneficiază de formare lingvistică sau de resurse înainte de plecare și în timpul proiectului, pentru a dobândi o înțelegere de bază. Verificați în mod regulat cu persoanele îndrumate despre dificultățile lor lingvistice și oferiți-le strategii pentru îmbunătățirea comunicării cu localnicii.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
CONDIȚII DE VIAȚĂ CONDIȚII ȘI CAZARE Nu se adaptează ușor la condițiile de viață Se plâng de facilitățile de cazare oferite de organizația gazdă	Proiectul sau locuința se află într-o zonă cu mai puține oportunități sociale. Condițiile de cazare ale tinerilor pot fi diferite de ceea ce se așteaptă sau pot să nu îndeplinească standardele așteptate - sau stilul de viață al celorlalți colegi de apartament (curățenie, igienă,...)	Motivați persoanele îndrumate să participe la evenimente sau activități ale comunității locale pentru a promova conexiunile sociale și integrarea. Și pentru a intra în contact cu persoane locale care îi pot introduce în noi cercuri sociale. Ajutați persoanele îndrumate să identifice organizații, cluburi sau grupuri din apropiere unde pot întâlni oameni și își pot face prieteni. Sugerați platforme online sau grupuri de social media unde persoanele îndrumate se pot conecta cu alte persoane aflate în situații sau interese similare. Cereți detalii despre condițiile de viață din casă. În funcție de situație, ajutați-i să fie conștienți de diferențele culturale, de situația financiară a țării gazdă și de alte elemente care ar putea diferi de standardele lor de acasă. Împărtășiți sfaturi privind adaptarea la diferite condiții de trai și cum să mențineți curățenia și igiena în spațiile comune. În cazul în care problema apare din cauza celorlalți participanți care locuiesc în aceeași casă cu persoana îndrumată, aceasta este mai întâi încurajată să discute cu participanții. Apoi, dacă problema rămâne nerezolvată, situația poate fi discutată cu Tutorul.	**Tutor HO** Împărtășiți informații despre activitățile sociale și culturale din apropiere, cum ar fi festivaluri, ateliere sau cursuri. Și promovați ieșirile în grup pentru a reduce sentimentul de izolare. Acționează ca o legătură între Mentee și grupurile locale, ajutându-l să găsească oportunități de socializare. Furnizați informații detaliate despre opțiunile de cazare, inclusiv fotografii și descrieri, pentru a-i ajuta pe ucenici să înțeleagă la ce să se aștepte. **Tutor SO** Să verifice starea cazării și facilitățile oferite de organizația gazdă. Și verificați periodic gradul de satisfacție al cursanților cu privire la cazare.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
ADAPTARE ȘI AJUSTARE *Cum trăiesc ei șocul cultural? Erau conștienți de această fază?* *Cum încearcă ei să integreze comunitatea?*	Adaptarea la un mediu nou și obișnuința de a locui acolo pot fi dificile pentru unii Mentee. Adaptarea la o nouă cultură, la un nou regim de lucru sau la un nou stil de viață poate dura ceva timp și poate fi o provocare. Acest lucru poate duce uneori la o pierdere a motivației.	Discutați procesul de adaptare cu discipolii, faza de șoc cultural și subliniați că adaptarea durează și este o parte normală a experienței (a se vedea curba de adaptare culturală). Oferiți propriile experiențe de adaptare la medii noi, inclusiv provocările întâmpinate și modul în care le-ați depășit pentru a inspira reziliență. Ajutați persoanele îndrumate să stabilească obiective realizabile pe termen scurt pentru a promova sentimentul de împlinire și a menține motivația. Ascultați în mod activ preocupările cursanților și validați-le sentimentele, consolidând faptul că este în regulă să caute ajutor atunci când este nevoie. Și încurajați-i să își împărtășească sentimentele cu Tutorul gazdă.	**Tutor HO** Organizați sesiuni de orientare pentru a familiariza persoanele îndrumate cu noul mediu, cultura și așteptările, facilitându-le tranziția. Furnizați resurse, cum ar fi ghiduri locale, sfaturi culturale sau ateliere care îi pot ajuta pe discipoli să se acomodeze cu noul mediu. Promovarea discuțiilor de grup sau a rețelelor de sprijin inter pares în cadrul cărora persoanele îndrumate își pot împărtăși experiențele și strategiile de adaptare. Tutor SO Planificați verificări frecvente pentru a monitoriza progresul de adaptare al persoanelor îndrumate și pentru a aborda orice provocări cu care se pot confrunta.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
STEREOTIPURI, PREJUDECĂȚI ȘI CONCEPȚII *Au primit comentarii stereotipe în timpul experimentului lor?* *Cum au reacționat ei la aceste remarci?* *Au avut idei preconcepute despre țara gazdă înainte de a participa la programul de mobilitate?* *Cum au reușit să depășească aceste preconcepții?*	Contactul cu alte culturi și traiul într-o țară diferită pot crește sentimentul de a fi judecat, stereotipat și victimă a prejudecăților	Dacă au nelămuriri, încurajați-i să vorbească cu persoanele care îi pot ajuta (tutorele HO, tutorele SO, alți membri ai HO). Asigurați-vă că discipolii nu sunt păcăliți de aparențe și că au o minte deschisă. Ascultați activ discipolii și ghidați-i pentru a-și dezvolta gândirea critică și conștientizarea culturilor altora. Împărtășiți-le sfaturi despre cum să reacționeze, încurajați-i să abordeze anumite subiecte pentru a înțelege și a distruge stereotipurile/prejudecățile. Împărtășiți cărți, videoclipuri și suport informativ despre subiecte. Încurajați cursanții să fie în contact cu localnicii, să discute, să împărtășească temeri și gânduri și să înțeleagă.	**Tutor HO** Asigurați-vă că înțeleg semnificația stereotipurilor, prejudecăților și concepțiilor greșite. Și ajutați-i să le depășească. **SO** Furnizarea de informații despre interculturalitate, prejudecăți, stereotipuri și concepții greșite înainte de plecare **SO / HO Tutor (dacă cunoașteți)** Împărtășiți informații despre țara gazdă și istorie
LIPSA DE ORIENTARE ȘI SPRIJIN DIN PARTEA ORGANIZAȚIEI GAZDĂ Mentenatul nu se simte ghidat în sarcinile și proiectele sale Nu există o întâlnire efectivă între mentorat și tutorele HO și/ sau o planificare săptămânală specifică	Lipsa monitorizării și a sprijinului din partea organizației gazdă în timpul proiectului poate reduce motivația discipolilor și poate face dificilă rezolvarea problemelor lor.	Încurajați persoanele îndrumate să ia legătura mai frecvent cu organizația gazdă. Încurajați persoanele îndrumate să discute și să explice situația organizației de trimitere, astfel încât aceasta să poată interveni și media dacă este necesar.	**SO / HO** Asigurați-vă că există membri alternativi ai personalului desemnați să ofere sprijin în cazul în care tutorele principal nu este disponibil. **Tutor HO** Mențineți linii deschise de comunicare cu discipolii pentru a-i informa cu privire la absențele dvs. și pentru a-i reasigura cu privire la opțiunile de sprijin disponibile.

Probleme potențiale	Motive	Soluții pentru Mentor+	Soluții pentru Tutor HO / SO
LIPSĂ DE MENTORAT ȘI SPRIJIN DIN PARTEA MENTORULUI+ *Persoana îndrumată este dedicată mentoratului?* *Cât de des mențin întâlnirile de mentorat?* *Sesiunile și procesul de mentorat corespund nevoilor și așteptărilor persoanei mentorate*	Mentorii+ inadecvați sau inaccesibili pot contribui, de asemenea, la aceste probleme. Unii participanți nu au Mentori+ sau aceștia sunt numiți cu întârziere sau există diferențe între ei care nu corespund nevoilor Mentee și competenței Mentorului+. Prin urmare, fără un Mentor+, ei nu știu cum să abordeze problemele sau de la cine să obțină sprijin.	Întrebați persoana îndrumată în ce mod puteți ajuta mai eficient la sesiunile de mentorat. Ce caută ei? Ce așteaptă de la Mentor+? Care sunt nevoile lor? Încercați să găsiți soluții pentru a reechilibra relațiile dintre mentorat și Mentor+. Sau să contactați organizația de trimitere pentru a reajusta procesul de mentorat cu un alt Mentor+.	**Tutor SO** să țină evidența repartizărilor Mentor+ și să se asigure că toți elevii au fost asociați cu un Mentor+ în timp util. Întrebați beneficiarul despre relația cu mentorul+, dacă îi convine. Și asigurați-vă că există întâlniri regulate de mentorat între mentorat și mentor+ pe tot parcursul proiectului. Stabiliți un sistem de mentorat interimar în care un alt Mentor+ poate interveni în cazul în care mentorul principal nu este disponibil.

NOTES

ADICE
42 rue Charles Quint
59100 Roubaix
Franța
adice@adice.asso.fr

ASPEm
Via Dalmazia, 2,
22063 Cantù CO
Italia
aspem@aspem.org

VCS
Marko Cepenkov 28b,
1000, Skopje
Macedonia de Nord
vcs_contact@yahoo.com

Pi Youth Association
Akdeniz Mah. 1353 Sokak No:1 Taner İş
Hanı Kat:5 D:503 Konak 35210 İzmir
Turcia
iletisim@pigenclikdernegi.org

Curba de Cultura
Strada Principală, DN1A 91A, Izvoarele
107320
România
info@curbadecultura.ro

Acest proiect este cofinanțat de Uniunea Europeană. Cu toate acestea, punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin exclusiv autorilor și nu reflectă în mod necesar cele ale Uniunii Europene. Nici Uniunea Europeană și nici autoritatea finanțatoare nu pot fi trase la răspundere pentru conținutul acestui material.