

O Projeto SPREAD pretende contribuir para a qualidade das mobilidades europeias através da partilha de boas práticas, do trabalho em rede e do intercâmbio. Apresentamos aqui o sumário das principais ideias e conclusões do 1º encontro formativo entre parceiros em Lisboa, dinamizado pela EUROYOUTH em Março de 2017 ao longo de 5 dias. Estas conclusões foram depois apresentadas em Lisboa, num Workshop local, em Maio de 2017.

📌 O que entendemos por Tutoria e Mentoria

A tutoria procura criar as condições para que o participante descubra e potencie as suas próprias capacidades e conhecimentos, com vista ao seu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo da vida. O tutor transmite conhecimentos e know-how, identifica tarefas e objetivos a médio prazo e apoia a resolução de problemas. Questiona, dá feedback e discute possibilidades. Uma abordagem possível dos encontros de tutoria é a do Modelo GROW, que procura criar espaço e estímulos para o participante perceber, por si mesmo, três aspetos de forma progressiva: Objetivos (o que quer), Situação atual (o que tem e o que está a acontecer) e Opções/Obstáculos (o que pode fazer e o que quer escolher).



A mentoria procura identificar pessoas modelo que possam servir de referência/inspiração. O mentor tem necessariamente de ser uma pessoa com experiência, respeitada e bem-sucedida, mas também empática, sábia e disponível para a partilha. É útil sobretudo para, a curto ou médio prazo, integrar ou dar autonomia no âmbito de uma equipa ou organização.

Num e noutro caso, para o sucesso das relações de tutoria e mentoria, é fundamental a dedicação e compromisso, a capacidade de estimular, de observar e de dedicar tempo à conversa/escuta do participante.

📌 A comunicação é tudo

Comunicar é sempre um desafio. Fazê-lo no âmbito de um projeto transnacional e intergeracional pode ser ainda mais exigente e necessitamos de mobilizar mais competências de comunicação verbal e não-verbal.

A gestão e a convivência intercultural pedem de nós: consciência da diversidade multicultural; maior tolerância e paciência porque os equívocos são muitos e levamos mais tempo a explicar e compreender; mais flexibilidade, abertura e capacidade de adaptação a outras formas de conviver, de organizar o trabalho e o tempo, outros valores e visões da vida, do sucesso e do bem-estar.

A escuta ativa, a inteligência emocional e a comunicação assertiva estão no topo das prioridades de aprendizagem.

📌 Como comunicar? Quando comunicar?

Quebrar o gelo e interessar-se pelo/a outro/a é sempre fundamental para criar um ambiente de partilha e confiança.



Mostrar disponibilidade, cumprir com o combinado, encontrar tempo para discutir e encontrar as melhores soluções/opções e dizer de forma clara aquilo que achamos e pretendemos. Não perder de vista os objetivos, conhecer os seus próprios limites e gerir as suas próprias emoções e subjetividades, que são parte de nós e de qualquer comunicação e parceria.

É também central saber como, quando e com quem comunicar. É importante saber quem está envolvido e que responsabilidades têm, mas também qual o calendário de avaliação e seguimento para uma participação efetiva, que se prolonga para além da mobilidade, porque os impactos e resultados esperados, em termos de desenvolvimento pessoal e profissional e de empregabilidade, só são evidentes a médio e longo prazo. Porque os imprevistos acontecem, os contactos de emergência podem fazer toda a diferença.

E, claro, como estamos na presença de muitas línguas, todas as competências contam: é importante os participantes aprenderem as línguas e as culturas dos países de destino, mas também os parceiros devem preocupar-se em aproximar-se de outras línguas e culturas – é uma forma de mostrar interesse, de criar empatia, de fazer as pessoas sentirem-se bem-vindas e de alargar horizontes. Porque não saber dizer, pelo menos, bom dia e obrigado em dez línguas? Porque não saber duas ou três coisas sobre a história e atualidade de todos os países do Mundo?

To have emotional intelligence

	SELF	SOCIAL
REGISTRATION	SELF AWARENESS Emotional self awareness Accurate self assessment Self confidence	SELF MANAGEMENT Self control Trustworthiness Conscientiousness Adaptability Achievement drive Initiative
	SOCIAL AWARENESS Empathy Organisational awareness Service orientation (mission)	RELATIONSHIP MANAGEMENT Inspirational leadership Developing others Influence Change catalyst Communication Building bonds Teamwork and collaboration

Key skills: Active Listening

Listening to the participant, not to the facts

Collecting all information, verbal and non-verbal, factual and emotional

- What is being said
- The words and the tone used
- The body language
- Connection between reality and perception of the reality

Assertive Communication

Actions and expressions fit with words spoken.

Firm but polite and clear messages, respectful of self and others

- **OBJECTIVE** – to communicate (not to dominate)
- **BELIEFS** - all individuals are equal – respect all
- **NON-VERBAL COMMUNICATIONS** – eyes, posture, hands are welcoming, friendly, comfortable, relaxed, open
- **CONSEQUENCES** - good relationships with others, happy with outcome and to compromise

📌 Envolvimento dos parceiros e dos participantes

Para as mobilidades terem sucesso, todos os agentes envolvidos devem ser capazes, desde o primeiro momento, de criar canais de comunicação regulares, transparentes e assentes na confiança entre organizações promotoras / de envio (geralmente escolas ou outras entidades que gerem o projeto e as bolsas), as organizações de acolhimento (entidades onde os participantes são recebidos para realizar estágios, cursos ou outro tipo de formação), as organizações intermediárias (sempre que existam e que, enquanto entidades externas, asseguram questões técnicas e logísticas como alojamento, apoio local, contacto e colocação em empresas, entre outras).

Sendo estes projetos centrados nos participantes, estes devem estar não apenas no centro das preocupações, mas também dos processos de decisão, preparação e avaliação.

Não devemos esquecer também que estes projetos afetam e envolvem outros *stakeholders* com quem pode ser importante falar: famílias, organizações locais, meios de comunicação local e poder local.

📌 Envio: a preparação da mobilidade

Conseguir envolver os parceiros internacionais ainda na fase de definição do projeto é visto como um aspeto central, pois permite uma melhor caracterização dos participantes, das entidades de acolhimento, do mercado de trabalho e das realidades de destino. Preparar é prevenir, em que cada parte envolvida pode clarificar a realidade onde está integrada, como trabalha e o que necessita/procura.

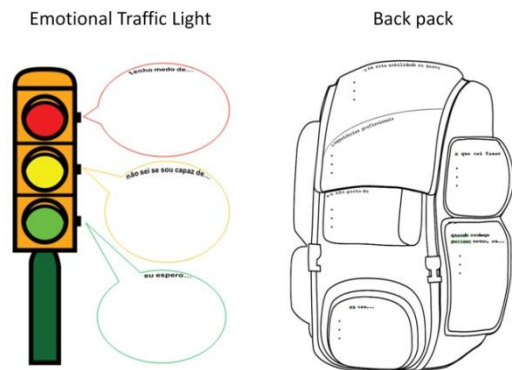
A seleção e preparação dos participantes é outro elemento-chave e talvez o mais complexo, precisamente por serem o centro do projeto. Fazer uma seleção e preparação que sejam, simultaneamente, adequadas aos objetivos do programa, das organizações de acolhimento e dos próprios participantes revela-se, às vezes, uma equação complexa. É inevitável a abordagem individual de cada aluno e do seu plano de vida, mas também da entidade de acolhimento e das suas possibilidades e disponibilidade, de forma a garantir um ajustamento entre as partes. Critérios e objetivos claros e transparentes; documentação de apoio preenchida com detalhe e rigor; redação de acordos e memorandos são assim burocracias fundamentais para a qualidade e para o sucesso.

A preparação intercultural e para a integração no mercado de trabalho são o terceiro aspeto central a realçar.

Como se comportar em contexto de trabalho, como ser responsável e autónomo, como relacionar-se com colegas e superiores, como resolver problemas e desafios, como manter uma atitude positiva, como ser pró-ativo, como aceitar e lidar com a diferença são apenas algumas das questões formativas em jogo.

Finalmente é consensual a importância de clarificar, também, os resultados esperados antes de começar a atividade: que relatórios, avaliações, certificados, reconhecimento e validação de competências vão ser feitos e qual o plano de ação.

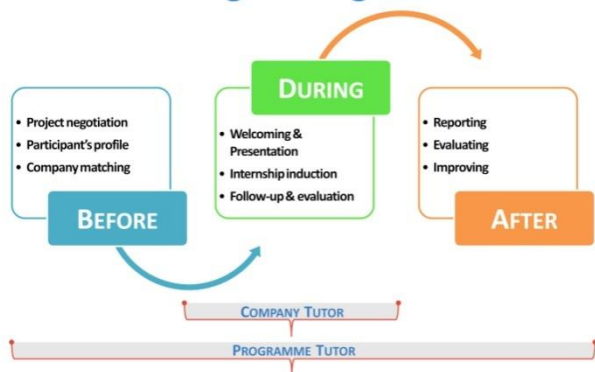
Meeting: cultural and logistic preparation



📌 Acolhimento: o desenrolar da mobilidade

O acolhimento é, em muitos aspetos, o espelho do envio. Os cuidados na preparação são os mesmos no que toca a conhecer bem o perfil dos participantes e a explorar com detalhe as possibilidades de estágio/formação que os parceiros podem garantir. Nos tempos que correm, as TIC podem, e devem, ser instrumentos facilitadores de encontros virtuais e de partilha de informação. Os desafios da comunicação são muitos e, também por isso, importa documentar as decisões, acordos e resultados.

Incoming Tutoring Timeline



É preciso lembrar que o acolhimento é a concretização da mobilidade e, por isso, assistimos a um confronto das expectativas e de todos os preparativos com a realidade.

As boas vindas e apresentações representam a primeira imagem, o primeiro contacto, seja no aeroporto, no alojamento ou na entidade de acolhimento. Guardar tempo para acolher, rever os objetivos, programa e condições, e apresentar às pessoas referências, fará toda a diferença na motivação e confiança de um participante.

Geralmente, é no período de integração/adaptação que surgem as dúvidas e os desafios e que se torna evidente a eventual necessidade de fazer mudanças ou ajustes aos planos formativos, à logística, às estratégias de integração. Esta é assim uma fase que pede muita atenção, leitura da realidade e comunicação. O seguimento e avaliação que serão uma constante ao longo da mobilidade, são nesta primeira fase muito regulares.

📌 O Tutor do Programa

O tutor do programa, que geralmente é parte da equipa que coordena o projeto, tem um papel fundamental e multifacetado: serve de elo de ligação entre as partes envolvidas, em particular entre as entidades de acolhimento e o participante; pode acompanhar fisicamente o participante nos primeiros dias de mobilidade, ou visitá-lo durante a mobilidade, mas independentemente disso está sempre em contacto com ele; é quem faz a monitorização e avaliação global das mobilidades; é quem assegura toda a logística.

Enquanto elo de ligação que gere diferentes pessoas, culturas, expectativas, necessidades e perspetivas, precisa de muitas competências pessoais e comunicacionais. O autoconhecimento e a autoavaliação são tão fundamentais como a flexibilidade, o improviso e o sentido de organização.

Para se ser simultaneamente gestor, cuidador, amigo, conselheiro, mediador destacam-se competências como: empatia, pensamento positivo, criatividade, fiabilidade, facilidade de comunicação interpessoal e intercultural e de gestão de conflitos, assertividade, objetividade, paciência, entre outras.

📌 O Tutor da Entidade de Acolhimento

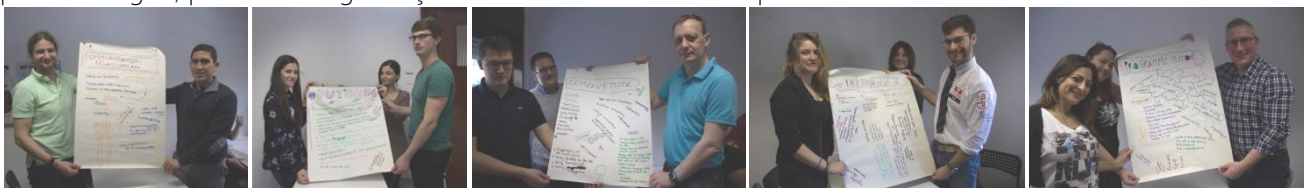
Muitas vezes, o contacto direto entre o tutor e o participante acontece já depois do início da mobilidade, porém isso não retira importância ao seu papel e ao primeiro contacto. O tutor da entidade de acolhimento (também chamado tutor de estágio/formação ou tutor da empresa) assegura vários aspetos: a integração na entidade de acolhimento; a existência de condições para realizar o plano de trabalho acordado; e o feedback, avaliação e certificação do participante.

Tal como para o tutor de programa, são múltiplas as competências pessoais e sociais que o tutor da entidade de acolhimento deve ter, além da experiência, domínio e reconhecimento profissional.

Destacam-se as seguintes como imprescindíveis: empatia e paciência; capacidade de apoiar, motivar e incentivar; noções de formação/ensino (pedagogia); domínio de línguas e vocabulário técnico; sensibilidade para a diversidade cultural e geracional.

Estas competências de pouco valem se não existir um gosto por ensinar e partilhar, por contactar com jovens adultos e com outras culturas.

Finalmente, importa que o tutor dedique tempo ao participante, sobretudo no início, em que este precisa de apoio para se integrar, perceber a organização e o seu funcionamento e aprender mais sobre o seu trabalho.



- As imagens apresentadas são extratos das apresentações feitas durante o Encontro Formativo.

- Se quiser aceder às apresentações do encontro formativo e do workshop local, escreva-nos: projects@euroyouth.org.

- Outros workshops locais e folhetos SPREAD relacionados com gestão de projetos europeus e mobilidade: Interculturalidade; ECVET e validação/reconhecimento de competências; TIC; Qualidade; Disseminação e exploração de resultados. Visite: www.spread-project.eu.

- O PLACET foi um outro projeto que procurou criar ferramentas de apoio às entidades de acolhimento, nomeadamente: "Mentoring & Tutoring Short Guide on Essentials to Quality Mentoring and Tutoring of an International Internship" e "Transnational Internship Checklist for Mentors/Tutors to organize quality transnational internships" (apenas em inglês). Visite: www.placet.org.

- Visite www.euroyouth.org. Escreva-nos: projects@euroyouth.org.

To know our qualities

- Reserved - Outgoing
- Objective - Subjective
- Sensitive - Robust
- Challenging - Supportive
- Involved - Detached
- Cool - Warm
- Active - Reflective
- Intuitive - Evidence-based
- Practical - Conceptual
- Problem-solver- Listener
- Controlling - Adaptable
- Humorous - Serious
- Imaginative - Realistic
- Empathic - Sympathetic
- Directive- Non-directive
- Open - Closed
- Fair - Just
- Spontaneous - Considered
- Transparent - Opaque

To know our style

- Task-focused vs. Broad-ranging
- Easy going vs. Organized
- Leading vs. Following
- Listening vs. Talking
- Agreeing vs. Arguing
- Supporting vs. Challenging
- Detached vs. Involved
- Energized vs. Relaxed
- Realistic vs. Imaginative
- Planned vs. Spontaneous
- Questioning vs. Accepting
- Theoretical vs. Practical
- Thinker vs. Doer
- Hope for the best vs. Plan for the worst
- Easy to read vs. Not easy to read
- Immediate vs. Considered
- Evaluative vs. Non-judgemental
- Exciting vs. Safe