

# Guia para Mentores

## Principais Informações

## Impressão

### **Verein entwicklungspolitischer Austauschorganisationen e. V.**

c/o Stiftung Nord-Süd-Brücken  
Greifswalder Str. 33 a  
10405 Berlin

### **Contatos**

Telefone: +49 30 42 85 13 85  
Fax: +49 30 42 85 13 86  
Email: [info@ventao.org](mailto:info@ventao.org)  
Website: [www.ventao.org](http://www.ventao.org)

Esse material é licenciado sob uma licença Creative Commons (CCBY-NC-SA).

### **Reconhecimentos**

Design e layout: Elke Molkenthin | [mo.tif](http://mo.tif) visual art | [www.mo.tif.de](http://www.mo.tif.de)  
Gráfico vetorial no título e no cabeçalho por: [Freepik.com](http://freepik.com)

**Tradução:** Amanda Pinho

### **Favor observar**

Esse breve resumo é baseado no material intitulado “The Mentoring Guide and Toolkit - By practitioners for practitioners”, o qual foi publicado em 2011 pelo Protestant Forum for Voluntary Services in Development Cooperation (eFeF). <http://www.efef-weltwaerts.de/> - <http://ivs-quality-toolkit.org>. O Guia completo (78 páginas) pode ser encontrado no site: <http://www.kef-online.org/node/445>

Agradecemos ao eFeF por nos ter permitido utilizar o material.

Favor observar que todos os possíveis erros nesse resumo são de responsabilidade da autora, Anette Schwitzke.

# Guia para mentores

## Principais informações

Esperamos que esse Guia para Mentores forneça uma breve introdução sobre as tarefas da tutoria, tanto a atuais quanto a futuros mentores do programa weltwaerts. O guia não deve substituir um amplo treinamento, e é possível que ele precise ser adaptado ao seu contexto organizacional ou complementado por acordos específicos. O objetivo desse guia é responder às perguntas mais importantes com relação às atividades dos tutores. Esperamos esclarecer:

1. O que o termo “mentor” compreende - e o que não compreende
2. Quais são os objetivos da tutoria
3. Quais são as qualificações necessárias para um mentor
4. Quais são os requisitos para um bom processo de tutoria
5. A programação e as responsabilidades de um processo de tutoria ideal

## 1. Contexto: o mentor nos documentos oficiais do weltwaerts

O mentor é uma parte muito importante do programa de voluntariado weltwaerts. Começamos apresentando um documento oficial do weltwaerts para descobrir o que ele diz sobre a tutoria.

Catálogo dos Padrões de Qualidade<sup>1</sup> do weltwaerts:

### **Auxílio Pessoal Padrão 3.5**

*A organização emissora aloca um mentor/supervisor aos voluntários para garantir o apoio adequado.*

Guia de Financiamento do weltwaerts: (pg. 06)

*Para garantir um extenso suporte, assim como a indução e a instrução ao longo das atividades, cada voluntário é alocado a um mentor qualificado, que se torna responsável pelo voluntário em questão e que deverá ser facilmente contactado. Salientamos que os mentores não são parte dos funcionários a trabalhar diretamente com os voluntários.*

## 2. Definindo o termo: o que se espera que um mentor faça? E o que se espera que ele não faça?

O que significa “garantir o apoio adequado”? As principais atividades dos mentores se encaixam nas seguintes categorias:

- ➔ Garantir apoio profissional (ex: durante dificuldades no trabalho)
- ➔ Garantir apoio pedagógico (ex: motivação e auxílio durante a adaptação e o aprendizado de novas experiências)
- ➔ Garantir apoio emocional (ex: em casos de saudade de casa, estresse ou doença)
- ➔ Garantir experiências sociais (ex: através do encontro com locais)

Outros termos comuns para se referir ao mentor podem ser:

- ➔ Treinador
- ➔ Guia
- ➔ Pessoa exemplar
- ➔ Tutor
- ➔ Amigo

Na realidade, muitas pessoas podem estar envolvidas no processo de tutoria e podem compartilhar essas responsabilidades entre si: um coordenador nacional, um mentor, um colega de trabalho no local de trabalho, um indivíduo responsável pela organização de destino, a família anfitriã, a comunidade. As responsabilidades podem ser designadas a diferentes pessoas em diferentes contextos.

Porém, de acordo com o guia do weltwaerts, duas pessoas devem assumir a responsabilidade de garantir o apoio ao voluntário. Uma pessoa, tipicamente um funcionário da organização de destino ou do local de trabalho, garante a instrução, a indução e o apoio ao voluntário em seu local de trabalho (apoio profissional).

Esse breve resumo para mentores se volta principalmente às outras três categorias de apoio, as quais ficam sob a responsabilidade do mentor, conforme entendido pelo guia do weltwaerts.

De qualquer modo, é importante esclarecermos as responsabilidades desde já. Não importa quem faça o quê, a essência da tutoria é a relação humana entre o mentor e o(s) voluntário(s).

O que os mentores **não** são:

Não existem expectativas de que os mentores atuem como pais, conselheiros profissionais ou assistentes sociais. Não esperamos que um mentor resolva todos os problemas do voluntário. É importante que o voluntário se envolva ativa e diretamente conforme os desafios da vida em um país novo vão surgindo. O papel do mentor é apenas o de aconselhar, guiar e apoiar os voluntários.

### 3. Objetivos da tutoria

Antes de mais nada, o apoio pessoal faz com que seja possível para o voluntário se sentir seguro no novo ambiente. Assim, ele ou ela podem utilizar suas melhores competências e qualificações para se comprometer ao projeto, aprender a língua, se familiarizar com a cultura

e a política do país de destino e desenvolver um entendimento do contexto que os cerca. Isso é especialmente importante, considerando-se que a maioria dos voluntários são jovens alunos recém saídos do ensino médio, os quais, possivelmente, nunca estiveram na América Latina, na Ásia ou na África e podem se sentir confrontados com todas as novas impressões.

## 4. Qualificações para a tutoria

O que é um “mentor qualificado”, conforme mencionado no guia de financiamento?

Não é necessário nenhum tipo de treinamento formal para se tornar mentor, entretanto, algumas habilidades e requisitos são essenciais para uma boa tutoria:

- ➔ Capacidade de se comunicar bem com os voluntários, com a organização emissora e com a organização anfitriã
- ➔ Sensibilidade para com temas culturais e de gênero; o mentor deve ter ciência sobre possíveis diferenças culturais e deve saber explicá-las aos voluntários
- ➔ Tempo para manter uma comunicação regular com todas as partes envolvidas no processo
- ➔ Capacidade de ouvir e de demonstrar empatia
- ➔ Familiaridade com as regras e regulamentos da organização anfitriã
- ➔ Ser acessível, o que significa que o voluntário poderá entrar em contato diretamente com seu mentor pessoalmente ou por telefone dentro de um prazo razoável

## 5. Requisitos para um processo de tutoria bem sucedido

Ser um mentor irá exigir tempo e será uma fonte de trabalho extra. Porém, garantirá valiosas experiências e oportunidades de aprendizado tanto para o mentor quanto para o voluntário.

Tenha os seguintes pontos em mente para um processo bem sucedido:

### Entenda o papel do mentor e possíveis disposições contratuais

- ➔ Tanto a organização emissora quanto a organização anfitriã e o próprio mentor devem ter um entendimento comum sobre o papel e as tarefas específicas do mentor
- ➔ Um contrato deve ser firmado entre o mentor e a organização anfitriã/emissora

### Personalidade do mentor

- ➔ O mentor deve ter tempo suficiente para essa função
- ➔ Ele deve ser comunicativo, tolerante e compreensível, com uma atitude positiva com relação aos voluntários, além de se sentir confortável próximo a eles

## Habilidades dos mentor

- ➔ O mentor deve ser preparado e apoiado por workshops e/ou treinamentos oferecidos pelas organizações anfitriã e emissora
- ➔ Os envolvidos devem combinar entre si quem ficará responsável pelas despesas surgidas durante a tutoria (telefonias, viagens, etc.)
- ➔ O ideal é que o mentor receba alguma remuneração por suas atividades

## 6. O processo de tutoria: programação e responsabilidades

A seguinte programação - com as respectivas responsabilidades - pretende fornecer uma ideia sobre os diferentes passos de um processo de tutoria. Não é uma lista que precisa ser integralmente seguida, mas que deseja lhe fornecer uma ideia sobre questões relevantes.

### 1. Contato inicial

- ➔ Providenciar acomodação para o voluntário
- ➔ Primeiro contato com a organização anfitriã (antes da chegada do voluntário)
- ➔ Primeiro contato com o voluntário (alguns mentores entram em contato com o voluntário por telefone ou por email antes de sua chegada). Outros tem o primeiro contato com o voluntário quando o buscam no aeroporto ou durante uma reunião de apresentação
- ➔ Buscar o voluntário no aeroporto

### 2. Primeira orientação

- ➔ Organizar um seminário de introdução ao país aos voluntários. Se houver um seminário oferecido pela organização anfitriã, é interessante que o mentor compareça para se apresentar aos voluntários presentes
- ➔ Apresentação da família anfitriã ou da acomodação designada (especificar as condições de moradia: água, alimentação, eletricidade, etc.), explicar as regras da casa e também questões de segurança
- ➔ Apresentação da organização anfitriã e do local de trabalho
- ➔ Treinamento básico no trabalho (se necessário e se não oferecido pela organização anfitriã)
- ➔ Curso inicial do idioma específico (se necessário)

### 3. Contato Regular

- ➔ A comunicação é importantíssima! Mantenha um contato regular com os voluntários e com as organizações anfitriã e emissora. Uma boa dica é ter ao menos um simples contato por mês.

- ➔ Ajude o voluntário a lidar com o choque cultural, dê oportunidade pra que ele/ela fale sobre seus desafios, seja empático e os ajude a entender as culturas e os costumes locais

Algumas perguntas para os encontros e para possíveis feedbacks poderiam ser:

### **Perguntas relacionadas ao trabalho**

- ➔ Por favor, descreva o seu trabalho
- ➔ Como você se sente no seu local de trabalho? Você faz muita/pouca coisa?
- ➔ Como é o seu relacionamento com os seus colegas de trabalho e com o seu público alvo?
- ➔ Você recebe feedback suficiente na empresa?

### **Perguntas relacionadas à língua**

- ➔ Como está indo o seu aprendizado da língua?
- ➔ Você precisa de mais algum tipo de suporte? Qual?

### **Interação social/network**

- ➔ É fácil/difícil se comunicar com as outras pessoas?
- ➔ O quanto você se sente bem integrado?
- ➔ O quanto você se comunica com os amigos e com a família em casa?

### **Praticidades**

- ➔ O quanto você se sente confortável nas condições em que está vivendo agora?
- ➔ Como está indo o gerenciamento das suas finanças?
- ➔ Você precisa de algum apoio com relação a comida, auxílio médico, etc.?
- ➔ Você se sente seguro?

### **Feedback a ser fornecido pelo mentor**

- ➔ Eu estou satisfeito com.../Eu gostaria que você...
- ➔ Observo que o seu relacionamento com seus colegas de trabalho/público alvo...
- ➔ Observo que as suas habilidades...
- ➔ Eu poderia lhe oferecer...

O contato regular entre todos os envolvidos no processo previne desentendimentos e reações, principalmente no início do processo. Esse contato também ajuda na elaboração das avaliações parcial e final.

## 4. Gerenciamento de crises e de emergências

Não podemos ignorar totalmente a possibilidade de uma crise, portanto, o desenvolvimento bem estruturado de um gerenciamento de crise é de grande importância. Assim, podemos fornecer instruções valiosas a todos os envolvidos em uma situação de crise - problemas físicos ou mentais, acidentes, agressões, desastres naturais, distúrbios civis, etc. É recomendável que todos os envolvidos sejam incluídos à cadeia de informação. No caso de qualquer tipo de crise, entre em contato com o contato de emergência da organização anfitriã e, se necessário, com a organização alemã emissora. Prepare uma lista de contatos com os dados dos principais responsáveis em casos de emergência.

## 5. A quem contactar?

### **Guerra, perigo de guerra civil ou manifestações violentas**

- ➔ Entre em contato com a embaixada do país de origem do voluntário

### **Desastre natural**

- ➔ Entre em contato com a embaixada do país de origem do voluntário

### **Apoio legal em caso de processo criminal**

- ➔ Entre em contato com a embaixada do país de origem do voluntário

### **Doenças graves**

- ➔ Se você não conseguir entrar em contato com a organização emissora, contacte o serviço de telefonia 24h do plano de saúde do voluntário

## 6. Lista em casos de gerenciamento de emergências

- ➔ Forneça informações relevantes sobre segurança no país anfitrião à organização emissora antes da viagem do voluntário (caso isso não seja feito pela organização anfitriã)
- ➔ Se informe sobre as condições do plano de saúde do voluntário
- ➔ Quem irá fornecer informação sobre regras de segurança e prevenção de emergências na comunidade anfitriã?
- ➔ Faça cópias das cadernetas de emergência dos voluntários
- ➔ Uma lista de contatos completa é fornecida a todos os participantes envolvidos no processo e é constantemente atualizada



## 7. Aprendizado global

O aprendizado global é um objetivo central do programa weltwaerts e pode ser definido como uma resposta pedagógica ao atual processo de globalização. O objetivo do aprendizado global é a criação de um entendimento profundo das interdependências globais, em temas como pobreza, saúde, guerra, racismo e questões ambientais.

Como o mentor pode facilitar o aprendizado global? Você pode, por exemplo, colocar os voluntários em contato com pessoas locais, com outras organizações não governamentais ou de negócios, com instituições políticas ou religiosas, ou com atividades culturais que os ajudem a melhor entender a realidade social, cultural e política do país anfitrião.

Alguns exemplos:

- ➔ Organize encontros informais entre voluntários e profissionais locais
- ➔ Visite outros projetos no país junto com o voluntário
- ➔ Visite plantações, fábricas e outros locais onde produtos de exportação são produzidos
- ➔ Se os voluntários moram em uma cidade grande, organize uma breve temporada em algum interior
- ➔ Leve os voluntários a eventos culturais, políticos e religiosos

## 8. A avaliação e o adeus

Recomendamos uma avaliação final e essa deve acontecer 2 ou 3 semanas antes da partida do voluntário, além de ser uma reunião confidencial entre voluntário e mentor (e, em alguns casos, o projeto anfitrião e/ou a família anfitriã). Ele pode incluir as seguintes áreas de serviço do voluntário: acomodação, trabalho, apoio e orientação, questões organizacionais, reflexões do voluntário sobre seu serviço durante o programa, a re-entrada na Alemanha e possíveis adaptações no processo para os próximos voluntários.

Ainda que a avaliação seja confidencial, é interessante enviar um breve resumo com os principais pontos abordados tanto para a organização anfitriã quanto para a organização emissora.

Esperamos que essa breve introdução lhe ajude. Se você ainda tem dúvidas com relação à tutoria, entre em contato com a sua organização emissora alemã.

Desejamos uma excelente experiência como mentor e gostaríamos de agradecer pela sua contribuição ao sucesso da experiência dos voluntários do programa weltwaerts. Para recomendações com relação a esse guia, entre em contato diretamente conosco pelo email: [info@ventao.org](mailto:info@ventao.org).

Com os nossos cumprimentos,

*Jan Wenzel and Anette Schwitzke*