

PROGRAMA DE MENTORIA

Guidelines para o
estabelecimento de um
programa de mentoria

De jovens ex-acolhidos Para jovens acolhidos



OUTogether

Promoting Children's Autonomy
on Alternative Care

Coordinator:



Partners:



Sirius



Funded by the European
Union's Rights, Equality and
Citizenship Programme (2014-2020).



DOCUMENT INFORMATION

PROJECT OUTOGETHER - PROMOTING CHILDREN'S
AUTONOMY ON ALTERNATIVE CARE

CONTRACT 785760-OUTOGETHER-REC-RCHI-PROF-AG
-2017

DELIVERABLE D 48

TITLE MENTORSHIP PROGRAM METHODOLOGY IN
PORTUGUESE

COORDINATOR SIRIUS

REVISION VERSION 1

AUTHORS FRANCISCA PIMENTEL (APDES); JOANA ANTÃO
(APDES); JOANA GOMES (APDES); LEONOR
MIRANDA (APDES); MARIANA HOMEM (APDES)

CONTRIBUTIONS SIRIUS

DISSEMINATION PUBLIC



This document was funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020). The contents of this publication are the sole responsibility of OUTogether project and can in no way be taken to reflect the views of the European Commission.

INDÍCE

PARTE A - O PROGRAMA DE MENTORIA

1. O que é a mentoria?	1
2. Porquê o programa de mentoria?	2
3. Existem riscos na implementação do programa de mentoria?	5
4. Quais são as características de um bom programa de mentoria para jovens no sistema de acolhimento?	6
5. Elementos de um programa de mentoria seguro e eficaz	8

PARTE B - A OPERACIONALIZAÇÃO DO PROGRAMA DE MENTORIA

1. Plano de Recrutamento	13
2. Processo de seleção	15
3. Orientação de mentores/as e mentorados/as (famílias de acolhimento e técnicos das instituições, se necessário)	18
4. Formação para mentores/as	20
5. Processo de Matching entre mentor/a e mentorado/a	28
6. Supervisão	30
7. Avaliação	31
8. Mentoria à distância - online ou por telefone	33
Referências Bibliográficas	36
Protocolo de Gestão de Caso	38

PARTE A

O programa de mentoria

1. O QUE É A MENTORIA?

A mentoria é uma forma de fornecer orientação e apoio aos jovens que dela necessitam, através da construção de um relacionamento de confiança que aproxima um jovem de um/a mentor/a. O/a mentor/a oferece orientação, apoio e incentivo ao jovem a fim de desenvolver a sua competência e caráter (DuBois & Karcher, 2005; Rummel, 2015).



PORQUÊ O PROGRAMA DE MENTORIA?



A transição do acolhimento para a vida independente reveste-se de muitos desafios, começando ainda antes dos jovens deixarem o sistema. A maioria das crianças que entram no sistema de acolhimento possuem experiência de negligência e violência, existindo um número significativo de jovens que sofre mais do que um tipo de maus tratos. Estes jovens experienciam ainda traumas que levam à sua retirada da família biológica, o que influencia a sua capacidade de desenvolver vínculos e relacionamentos saudáveis. Tudo isto pode levar ao isolamento social e à falta de recursos fornecidos por relacionamentos que auxiliam no crescimento e ajustamento de um indivíduo ao longo do tempo. Para a maioria dos jovens em acolhimento, não existe uma rede de segurança com a qual possam contar durante a transição para a independência. Para os jovens fora do sistema de acolhimento, os pais ou os seus parentes assumem este papel de alguém em que os jovens podem confiar quando passam por períodos difíceis ou quando precisam de ajuda para encontrar emprego ou concluir os estudos, etc. A vida dos jovens em acolhimento pode ser muito mais incerta, deixando-os sem conexões e apoio social, comparativamente aos seus pares. Contudo, os pares importantes podem atuar aqui como mentores naturais para estes jovens em acolhimento, para compensar alguns destes desafios.

A MENTORIA CONSTITUI-SE COMO UMA RELAÇÃO ESTRUTURADA E DE CONFIANÇA QUE APROXIMA JOVENS E INDIVÍDUOS EX-ACOLHIDOS, QUE OFERECEM ORIENTAÇÃO, APOIO E INCENTIVO PARA DESENVOLVER COMPETÊNCIAS E O CARÁTER DO MENTORADO (ELEMENTS OF EFFECTICE PRATICE, MENTOR/NATIONAL MENTORING PARTNERSHIP, 2003, P. 8)

Existem diferentes tipos de mentoria, sendo que aqui o foco será na mentoria por pares. A principal característica dos/as mentores/as é que estes têm uma idade próxima dos/as seus/uas mentorados/as, tendo ainda os/as mentores/as, neste projeto, mais uma característica comum ao jovem mentorado - a experiência de vida no sistema de acolhimento. Geralmente, os/as mentorados/as levam muito a sério as perspectivas dos seus pares, uma vez que um relacionamento positivo de mentoria pode ter um impacto significativo na auto-estima e auto-valorização de um/a mentorado/a. Devido à semelhança na idade e na experiência de vida dos mentores face aos seus mentorados, estes podem sentir-se mais confortáveis em partilhar preocupações e problemas com os seus mentores. Consequentemente, isto leva a um melhor apoio e à disponibilização de recursos mais apropriados para os/as jovens, mentorados/as (The Mentoring Partnership of Southwestern PA, Peer Mentor Handbook, p.3).

Em 2013, o Boston Consulting Group for Big Brothers, Big Sisters of Canada conduziu um estudo, de forma voluntária, sobre o impacto de programas de mentoria para jovens vulneráveis que demonstrou que comparativamente com outros/as jovens que não receberam mentoria, os/as jovens que receberam mentoria tinham (Rennie, 2016, p.15):

- 17% maior probabilidade de terem um emprego com bom salário e ganhar 13% mais em média, levando a um aumento de aproximadamente \$315,000 ao longo da sua vida (resultados semelhantes aos do estudo do Conference Board of Canada)
- 50% maior probabilidade de serem voluntários e 13% maior probabilidade de se envolverem em ações de beneficência
- 60% maior probabilidade de reportarem sentirem-se felizes e 45% maior probabilidade de reportarem sentirem-se confiantes de forma consistente
- 50% maior probabilidade de terem uma forte rede social

Tanto o/a mentor/a como o/a mentorado/a podem beneficiar do envolvimento no programa de mentoria (The Mentoring Partnership of Southwestern PA, Peer Mentor Handbook).

Alguns dos benefícios esperados para os/as mentores/as são:

- Melhores competências comunicacionais
- Melhor raciocínio lógico
- Maior empatia
- Maior auto-estima
- Melhoria das competências de resolução de conflitos
- Melhores competências organizacionais
- Obtenção de uma melhor compreensão das suas experiências e desafios pessoais

Alguns dos benefícios esperados para os/as mentorados/as são:

- Melhores competências sociais
- Maior sentimento de pertença à comunidade
- Menor sensação de isolamento social
- Menor probabilidade de envolvimento em comportamentos de risco
- Maior probabilidade de encontrar e manter emprego
- Maior probabilidade de sucesso académico para os jovens que continuam a estudar.

EXISTEM RISCOS AO IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE MENTORIA?

ESTUDOS RECENTES ACERCA DO PROCESSO DE MENTORIA INDICAM QUE UMA RELAÇÃO DE MENTORIA DE CURTA DURAÇÃO, QUE SEJA MENOS POSITIVA (UMA CARACTERÍSTICA DOS PROGRAMAS QUE NÃO SÃO BEM DESENHADOS) PODE EFETIVAMENTE TER UM IMPACTO NEGATIVO NOS JOVENS PARTICIPANTES (GARRINGER & JUCOVY, 2007, P.III).

A conclusão antecipada da mentoria pode deixar o/a jovem numa condição pior à que se encontrava previamente ao início do relacionamento de mentoria. Os/as jovens que provêm do sistema de acolhimento são mais vulneráveis e apresentam um maior risco de terminarem o relacionamento com o/a seu/ua mentor/a se o programa de mentoria não for devidamente planeado e desenvolvido. Estes programas necessitam de uma formação, envolvimento, correspondência e apoio adequados.

**CARACTERÍSTICAS DE
UM BOM PROGRAMA DE
MENTORIA PARA OS/AS
JOVENS NO SISTEMA DE
ACOLHIMENTO**

Os programas de mentoria para jovens do sistema de acolhimento que são realmente eficazes têm características exclusivas (Education Development Centre, Mentoring Youth in Foster Care):

- Os/as mentores/as devem ter a consciência de que o/a seu/ua mentorado/a pode ter problemas no desenvolvimento de uma relação de confiança e proximal consigo devido às suas experiências de negligência ou violência passadas
- Tanto os/as mentores/as como os/as mentorados/as devem ter um bom apoio por parte da equipa do programa
- Uma abordagem que vá para além da construção de relacionamentos de mentoria, ajudando os/as jovens a desenvolver competências de vida, tais como a resolução de problemas e estabelecimento de objetivos, formação profissional, gestão financeira e doméstica e a procura de alojamento
- Estabelecimento de redes e vínculos com recursos e serviços da comunidade que permitam ao/à jovem uma transição bem-sucedida para uma vida independente quando saem do sistema do acolhimento

Para além destas características específicas, há que considerar os elementos básicos do programa de mentoria ("Dr. Rhodes in MENTOR/National Mentoring Partnership „How to Build Succesfull Mentoring Program, 2005):

- Conduzir um processo adequado de seleção de mentores;
- Fazer o processo de *Matching* entre mentorado/a e mentor/a tendo por base os interesses que partilham;
- Proporcionar mais de 6 horas de formação para os/as mentores/as; e
- Disponibilizar um apoio e formação após a correspondência mentor-mentorado/a.

ELEMENTOS DE UM PROGRAMA DE MENTORIA SEGURO E EFICAZ



- a** Conceção e Planeamento do Programa (Parte A)
- b** Gestão do Programa (Parte A)
- c** Operacionalização do Programa (Parte B)
- d** Avaliação do Programa (Parte B)

a. CONCEÇÃO E PLANEAMENTO DO PROGRAMA

Definição da população-alvo do programa

O trabalho será realizado com jovens do sistema de acolhimento, mas será bom ter em conta os seguintes fatores e procurar defini-los:

- Jovens que provêm de famílias ou de instituições de acolhimento, ou ambos
- Jovens com ou sem problemas específicos: problemas de comportamento, deficiência, crianças migrantes, entre outros
- Idade - uma vez que apenas se trabalhará com jovens que estão em transição do sistema de acolhimento para a vida independente e autónoma, o grupo etário será definido por jovens entre os 16 e 25 anos
- Sexo - neste projeto, trabalhar-se-á com jovens de ambos os sexos
- Necessidades da mentoria - melhoria das competências sociais e de vida. Se o grupo de potenciais mentorados tiver problemas específicos, devem ser aqui acrescentados

Identificação dos/as mentores/as

Esta identificação inclui 2 ações principais:

- Definição de características desejáveis do/a mentor/a
- Definição do modo e local de recrutamento dos/as mentores/as.

Objetivos do Programa – melhorar o apoio disponível para jovens em transição do sistema de acolhimento para uma vida independente, melhorar as competências de vida dos jovens e diminuir o nível de isolamento social.

Natureza das sessões de mentoria – o programa de mentoria terá como foco a construção de relações entre o/a mentor/a e o/a mentorado/a, servindo o/a mentor/a como um modelo de vida para o/a jovem. O objetivo principal é desenvolvimento de competências sociais e de vida. O/A mentor/a e mentorado/a acordarão entre si o tipo de atividade que farão juntos, tendo por base os seus interesses pessoais.

Definição do início da mentoria – o ideal para a maior eficácia do programa de mentoria é que esta se inicie antes do/a jovem deixar o sistema de acolhimento. Assim, o/a jovem poderá desenvolver uma relação de confiança antes de passar por uma grande mudança na sua vida, tendo o mentor para o ajudar. Para além disso, se a mentoria acontecer neste período, dará uma maior sensação de estabilidade e continuidade da vida. O programa de mentoria deve durar pelo menos 6 meses e pode ser prolongado por mais 6 se o/a mentorado/a o necessitar e desejar.

Periodicidade das sessões – é desejável que exista flexibilidade em relação à periodicidade das sessões e que esta seja ajustada consoante as necessidades do/a mentorado/a, bem como a disponibilidade do/a mentor/a. Devem ser acordadas algumas regras básicas, tais como a realização de pelo menos 2 sessões mensais e no máximo 8 sessões por mês.

Definição de um local onde mentor/a e mentorado/a se encontrarão – este programa de mentoria terá características de uma mentoria de base comunitária:

- o/a mentor/a e o/a mentorado/a decidirão quando e onde é que as atividades ocorrerão
- sem necessidade de definição de um espaço específico – o espaço dependerá do tipo de atividade que o/a mentor/a e o/a mentorado/a escolherão
- pode assumir várias formas – eventos culturais e desportivos, tutoria, desenvolvimento de competências de vida, entre outros
- acarreta um maior nível de gestão do risco, uma vez que as sessões acontecerão na comunidade, sem supervisão
- requer um apoio e supervisão periódicos

Avaliação – devem ser desenvolvidas listas de avaliação e/ou entrevistas para os/as mentores/as e mentorados/as, que incluam a satisfação com a relação, a satisfação e qualidade do apoio por parte da organização, o grau de realização face aos objetivos delineados, entre outros.

Deve ser estabelecido um protocolo de gestão do caso – este protocolo deve ser capaz de estabelecer uma via e frequência de contactos com mentores e mentorados/as, de forma a que se possam resolver quaisquer problemas de relacionamento que surjam de forma célere e eficaz.

b. GESTÃO DO PROGRAMA

A gestão do programa de mentoria inclui as seguintes tarefas:

- Gestão do programa
- Desenvolvimento de procedimentos para recrutamento dos/as jovens
- Manutenção dos contactos e relacionamentos externos necessários para implementar e manter o programa de mentoria (ex: com organizações parceiras, associados e parceiros)
- Recrutamento, seleção, formação e supervisão dos/as mentores/as;
- Atribuição de mentores;
- Desenvolvimento e manutenção de registos, procedimentos e regras;
- Coordenação das atividades de mentoria;
- Contacto regular com os/as mentores/as e disponibilização para os/as apoiar de forma contínua;
- Desenvolvimento de um plano de avaliação do programa;
- Registrar o desenvolvimento do programa de mentoria.

Estas tarefas devem ser geridas por um membro da equipa - coordenador.

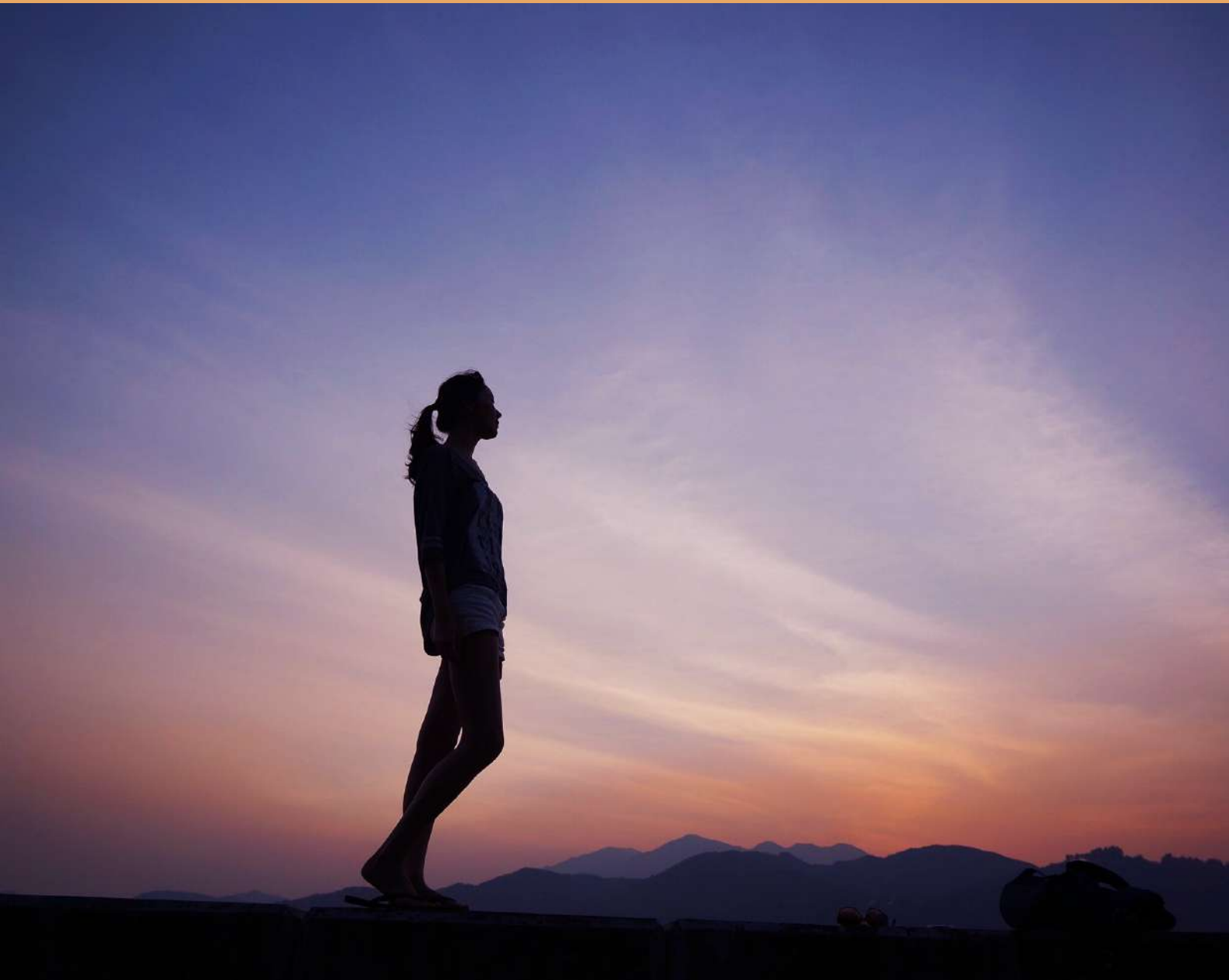
c. OPERACIONALIZAÇÃO DO PROGRAMA

- Plano de Recrutamento
- Processo de seleção
- Orientação de mentores/as e mentorados/as (se necessário incluir as famílias de acolhimento e técnicos da instituição)
- Formação para os/as mentores/as
- Organização da primeira sessão de mentoria na organização
- Processo de *Matching* de mentores/as e mentorados/as
- Supervisão e apoio dos/as mentores/as
- Monitorização das relações de mentoria
- Ajudar o/a mentor/a e mentorado/a a concluírem o programa

PARTE B

Operacionalização
do programa de
mentoria

O PLANO DE RECRUTAMENTO



Uma característica essencial do/a mentor/a é que este tenha tido **experiência no sistema de acolhimento** no passado.

Outras características que os/as mentores/as devem ter:

- Compromisso pessoal com o papel de mentor/a pelo menos pelo período de 6 meses;
- Respeito pelos indivíduos, pelas suas capacidades e pelo seu direito de escolha das suas próprias decisões de vida. Embora possuam experiências de vida semelhantes às dos/as mentorados/as, os/as mentores/as não devem impor as suas formas de lidar com os problemas como as únicas formas corretas, devendo respeitar o/a mentorado/a e as suas escolhas;
- Capacidade de escuta ativa e de aceitação de diferentes pontos de vista;
- Capacidade de empatia com outras pessoas;
- Flexibilidade e abertura;
- Ter mais de 20 anos e menos de 35 anos

Algumas possibilidades para o recrutamento de mentores são:

- ONGs (associações de famílias de acolhimento, organizações da sociedade civil que trabalham com jovens em acolhimento, entre outros)
- Centros Sociais
- Centros/Associações juvenis
- Anúncios na internet e em páginas do Facebook

PROCESSO DE SELECÇÃO

Processo de Selecção dos/as Mentores/as

1. Entrevista com o/a mentor/a
2. Recomendações por parte de contactos com outras organizações e instituições
3. Recomendações por parte de famílias de acolhimento
4. Verificação dos registos criminais (sobretudo se forem acompanhar menores)

Algumas questões que podem ser colocadas nas entrevistas de potenciais mentores/as são as seguintes:

- Descreve as tuas circunstâncias de vida.
- Quais são as tuas expectativas em ser mentor?
- Como te sentes em relação ao facto de teres estado em acolhimento?
- Quem são as tuas pessoas de confiança e apoio?
- O quê e quem te ajudou mais durante a transição do acolhimento para a vida autónoma?
- Quais são os teus interesses e passatempos?
- Que tipo de música gostas?
- Como lidas com opiniões distintas da tua?
- Como resolves conflitos? Afastas-te da situação ou tentas encontrar uma solução para a discussão?
- Como lidas com os teus fracassos?
- Como te descreverias?
- Tens algum tipo de expectativas sobre o/a mentorado/a - que tipo de pessoa deve ser (introvertido, extrovertido, bom aluno, rapaz ou rapariga, etc.)

Processo de Selecção dos/as Mentorados/as

1. Entrevista com o/a mentorado/a
2. Recolha de informação por parte das famílias de acolhimento ou de equipas educativas das instituições de acolhimento

Algumas questões que podem ser colocadas nas entrevistas de mentorados/as são as seguintes:

- Compreendes o que é o programa de mentoria e porque foi criado (o/a entrevistador/a pode ajudar a clarificar esta questão)?
- Que expectativas tens sobre o teu mentor?
- Queres que o teu mentor tenha interesses específicos?
- É importante para ti que o teu mentor seja um rapaz ou uma rapariga?
- Podes descrever-te em pequenas frases?
- O que é que as outras pessoas diriam sobre ti?
- És envergonhado ou consegues interagir com pessoas de forma descontraída?
- Tens algum tipo de passatempo/interesse especial?
- Que tipo de música gostas?
- Como resolves conflitos? Descreve um conflito com que tenhas lidado e como o resolveste.

ORIENTAR MENTORES E MENTORADOS

*Se necessário, famílias de acolhimento e
equipas técnicas*

Devem ser organizados diferentes encontros de grupo entre mentores/as e mentorados/as. Se os/as mentorados/as ainda estão em famílias de acolhimento ou são menores, então as suas famílias e técnicos (se provêm de instituições) devem estar presentes. Se não for possível organizar um encontro de grupo, deve ser realizado um encontro individual com cada um.

Informação que deve ser partilhada com os/as mentores/as:

- Agradecimento e boas vindas pelo envolvimento no programa de mentoria;
- Apresentação da equipa do projeto e do coordenador do programa de mentoria;
- Apresentação dos objetivos e atividades do projeto, bem como do programa de mentoria;
- Apresentação das suas obrigações:
 - a. Encontros periódicos com o mentorado 4 vezes por mês durante 6 meses (deve ser deixado à sua escolha, podendo ser um período menor, mas o mentor deve ser preparado para ter sessões 4 vezes por mês)
 - b. Formação Inicial (4 horas)
 - c. Participação nas supervisões – uma vez por mês (supervisões em grupo)
 - d. Informar o coordenador da existência de qualquer problema
 - e. Cumprir as regras que lhe serão apresentadas na formação inicial
 - f. Introduzi-los ao protocolo de gestão de caso (em anexo)
- O que retirarão desta experiência:
 - a. Melhorar as competências de comunicação
 - b. Melhor auto-estima e auto-confiança
 - c. Maior empatia
 - d. Melhorar as competências de organização.

Informação que deve ser partilhada com os/as mentorados/as (com as famílias de acolhimento e técnicos das instituições, se necessário):

- Agradecimento e boas vindas pelo envolvimento no programa de mentoria
- Apresentação dos objetivos e atividades do projeto, bem como do programa de mentoria
- Apresentação da equipa do projeto e do coordenador do programa de mentoria
- Introdução ao protocolo de gestão de caso

FORMAÇÃO PARA MENTORES/AS

Temas da Formação:

O Papel do/a Mentor/a

Etapas da Relação de Mentoria

Estabelecer Limites

Competências de Comunicação

Como Reportar um Problema

O Papel do/a Mentor/a

(The Mentoring Partnership from Southwestern Pennsylvania, Peer Mentor Handbook)

Modelo de comportamento - usa o teu comportamento para promover o desenvolvimento positivo do/a mentorado/a. Lembra-te que aquilo que fazes é tão importante como aquilo que dizes.

Pensamento positivo - tenta abordar os problemas com otimismo.

Incentivar - apoia o/a mentorado/a a desenvolver a sua auto-estima e auto-confiança.

▶ Auto-estima refere-se a como alguém se sente sobre si próprio/a - sentimento de autovalorização. Desenvolve-se a partir de experiências e situações que vão construindo a atual visão de ti próprio/a.

▶ Auto-confiança relaciona-se com a forma como as pessoas se sentem acerca das suas capacidades e pode variar consoante as situações. Quando gostas de ti próprio/a, a tua auto-estima melhora e torna-te mais confiante acerca das tuas capacidades. Da mesma forma, se te sentes confiante em diversas áreas da tua vida, a tua auto-estima aumenta.

Apoiar na construção da auto-estima é uma peça crucial de se ser mentor/a. Tenta estar atento/a à auto-estima do/a mentorado/a através da vossa relação (The Mentoring Partnership from Southwestern Pennsylvania, Peer Mentor Handbook, p.5).

Sinais de uma Auto-estima Saudável	Sinais de uma Baixa Auto-estima
<ul style="list-style-type: none">• Gosta de interagir com outras pessoas/confortável em contextos sociais• Capaz de expressar descontentamento sem menosprezar a si e aos outros• Trabalha para resolver os problemas que surgem• Geralmente otimista• Compreensão realista acerca dos seus próprios pontos fortes e fracos• Geralmente feliz e contente• Consegue rir-se de si próprio• Define objetivos realistas• Participa ativamente em conversas e defende aquilo em que acredita• Cooperar facilmente com outros	<ul style="list-style-type: none">• Resistente à mudança - relutante em experimentar coisas novas• Pensamentos negativos em relação a si próprio: "Sou estúpido", "Não consigo fazer nada bem"• Olha para os contratempos como permanentes e imutáveis• Geralmente pessimista• Falta de autoconfiança e auto-imagem negativa• Propensão para sintomas de ansiedade e depressão• Constante necessidade de validação• Propenso a perfeccionismo• Dificuldade ao comunicar necessidades e sentimentos• Excessivamente agressivo, dificuldade em partilhar

Os teus deveres:

- Ser um modelo positivo para o/a mentorado/a
- Apoiar o/a mentorado/a a alcançar os seus objetivos
- Ter um impacto positivo na vida do/a mentorado/a

Precisas de estar preparado/a para:

- Algumas frustrações enquanto mentor/a
- Algumas mudanças
- Não ter expectativas demasiado altas em relação ao mentorado/a

O teu papel não inclui:

- Salvar o/a mentorado/a
- Gerar mudanças rápidas e grandes
- Os teus objetivos serem iguais aos do/a mentorado/a
- Seres um melhor amigo/a

Tens de estar preparado:

- Para quando o/a teu mentorado/a não agende encontros
- Para que o/a teu mentorado/a não reconheça os esforços e impacto que tens, pelo menos durante a vossa relação.

Etapas da Relação de Mentoria

a) Introdução - Conhecer o Outro

- Apresenta-te
- Partilha algumas informações pessoais e pede ao mentorado/a que partilhe também contigo.
- Faz perguntas, mas não insistas por uma resposta.
- Inclui diversão – descobre formas de se rirem juntos
- Sê paciente, acessível e sem preconceitos e julgamentos

b) Fortalecimento

- Explora os interesses do/a mentorado/a – o que gosta e o que não gosta, o que é que o/a entusiasma e faz feliz
- Estabelece objetivos – considerando que o Programa de Mentoria tem como objetivo apoiar no desenvolvimento de competências para a vida e sociais, deves conversar com o/a mentorado/a sobre como o/a podes ajudar e apoiar a superar os problemas do dia-a-dia. Define a frequência e o local dos vossos encontros, atividades para realizarem em conjunto e formas de entrarem em contacto um com o outro.
- Apoiar – incentiva o/a mentorado/a a falar sobre as suas dificuldades e dúvidas.

c) Manutenção

Nesta fase, deverão ter uma relação de confiança estabelecida e existir um maior foco para atingir os objetivos estabelecidos em conjunto.

d) Transição - O fim da relação de mentoria

Tanto o/a mentor/a como o/a mentorado/a devem preparar-se para o fim da relação de mentoria e a melhor forma de o fazerem é conversarem sobre esse momento - sobre os vossos sentimentos e expectativas. Em conjunto, podem decidir como será a vossa relação após o término do programa. Comemorem e apreciem o tempo e os momentos que passaram juntos.

Estabelecer Limites

Estabelecer limites ajuda a definir expectativas realistas e a evitar algumas situações desconfortáveis tanto para o/a mentor/a como para o mentorado/a. O/a mentor/a deve ter conhecimento relativamente aos três tipos de limites (Rennie, 2016, p.89):

Físico

Os/as mentores/as devem ser claros e objetivos no relacionamento e comunicação com os mentorados/as relativamente ao tipo de contacto físico apropriado

Emocional

Decidir que tipo e quanta informação pessoal se deve partilhar com o/a mentorado/a pode ser um desafio para os/as mentores/as. O/a mentorado/a pode partilhar assuntos sensíveis, como por exemplo temas relacionados com atividade sexual ou uso de substâncias psicoativas. Os/as mentores/as devem escutar sem julgar e nunca esquecer que devem garantir a confidencialidade de todas as conversas, excepto se considerarem que o mentorado/a ou outra pessoa se encontra em perigo. A informação pessoal que os/as mentores/as partilham deverá ser uma decisão individual, pois se não se sentirem confortáveis ao partilhar uma determinada informação não o deverão fazer.

Social

O/a mentor/a e o/a mentorado/a devem respeitar diretrizes específicas, definidas pela organização, acerca da programação dos encontros. Os/as mentores/as devem saber de uma forma clara qual a frequência e qual o tipo de contacto que será apropriado numa relação de mentoria. Para além disso, devem ter indicações relativamente à forma de como lidar com pedidos por parte do/a mentorado/a para se encontrarem mais vezes do que as diretrizes indicam ou com contactos telefónicos diários.

Determinados limites devem ser definidos pela organização, enquanto outros podem ser definidos entre mentores e mentorados, através de uma comunicação positiva e decisões comuns.

Limites definidos pela organização:

- Mentores não podem emprestar dinheiro aos mentorados
- Visitas domiciliárias devem ser comunicadas e discutidas com o coordenador
- Não é permitido pernoitar nem em casa dos mentores nem dos mentorados
- Não é permitido o consumo de álcool durante os encontros de mentoria

Limites que deverão ser definidos em conjunto entre mentores e mentorados:

- Quais os tópicos que não deverão ser abordados
- Quais as palavras que não deverão ser usadas
- Quais os comportamentos que não deverão ter

Competências de Comunicação

Tendo em conta que o sucesso de um Programa de Mentoria depende primordialmente da relação estabelecida entre mentores e mentorados, é primordial que os mentores desenvolvam as suas capacidades de comunicação.

(The Mentoring Partnership from Southwestern Pennsylvania, Peer Mentor Handbook; The Mentoring Partnership from Southwestern Pennsylvania, 1995)

a) Escuta Ativa

A escuta ativa permite promover uma relação de confiança com os outros e aumentar a capacidade de compreender as suas situações de vida. É um processo que implica ouvir de forma atenta quando outra pessoa está a falar, parafraseando e reflectindo acerca do que está a ser partilhado. Para além disso, implica o não-julgamento e não aconselhar.

▶ Parafrasear significa reformular as frases de uma outra pessoa através das tuas próprias palavras, sem alterares o significado da mensagem original.

Exemplo:

“Ele está a pôr-me louco”

Paráfrase: “Eu compreendo que ele te está a fazer sentir muito nervoso”

b) Perguntas de resposta aberta

As perguntas de resposta aberta não podem ser respondidas com “sim” ou “não”, pois implicam frases completas, permitindo a continuidade da conversa.

Exemplo:

Pergunta de resposta fechada: “Estás bem?”

Pergunta de resposta aberta: “Como é que te sentes hoje?”

c) Afirmações "Eu"

São afirmações que expressam as tuas opiniões, sentimentos e experiência.

Exemplo:

Em vez de afirmar "Tu és imaturo e não podes assumir responsabilidades"
Deverá ser dito "Quando não foste ao nosso encontro, eu senti-me desanimado.
Porque é que não vieste?"

Nota: Poderão ser facultados aos mentores mais exemplos ou exemplos diferentes adaptados às situações. Ainda, deverão ser realizados exercícios de escuta ativa, de perguntas de resposta aberta e de desenvolvimento da utilização de Afirmações "Eu" na comunicação

Como Reportar um Problema

Não és responsável por todos os problemas que o/a mentorado/a partilhe contigo e alguns irão exigir que informes o/a coordenador/a.

Quando decidires reportar um problema ao/à coordenador/a, deves informar o/a mentorado/a da tua decisão e explicar de um modo perceptível que o irás fazer porque estás preocupado/a com o seu bem-estar.

Situações que terás de reportar ao/à coordenador/a, se o mentorado for menor de idade (caso o mentorado não seja menor de idade, só deverás reportar se o comportamento do/a mentorado/a for nocivo para outros ou para si próprio/a):

- Uso de substâncias psicoativas
- Questões de saúde mental (tais como tristeza prolongada, conversar acerca da morte ou sobre morrer, ansiedade, entre outros)
- Comportamento violento
- Outros sinais que requerem atenção (alterações de humor, estar muito tempo sozinho/a, problemas de sono, entre outros)

PROCESSO DE MATCHING



No processo de *matching* entre mentores e mentorados/as, deverão ser utilizados critérios pré-estabelecidos, que podem incluir diversos aspectos de compatibilidade (a ser verificados durante as entrevistas com os/as mentores/as e com os mentorados/as), tais como:

- **Preferências pessoais** – mentores e mentorados/as poderão preferir participar no Programa de Mentoria com uma pessoa do mesmo género, com uma determinada idade, entre outras características pessoais. Sempre que possível, os pedidos devem ser correspondidos.
- **Individualidade** – deverá ser garantido que os estilos de personalidade e de comportamento combinam
- **Experiências de vida e interesses** – passatempos, estilo de vida, experiências em família de acolhimento ou instituição, entre outros.

Para além disso, tanto mentores/as como mentorados/as devem ser informados da possibilidade de solicitarem a alteração do/a mentorado/a e mentor/a, respectivamente, caso o processo de *matching* inicial não se verifique satisfatório mesmo após terem sido realizados esforços na construção da relação.

SUPERVISÃO

Deverá ser implementada uma **supervisão mensal** dos/as mentores/as através de sessões de supervisão em grupo, organizadas pelo coordenador ou outro elemento da equipa do Programa de Mentoria.

Estas sessões irão permitir criar a oportunidade para os/as mentores/as debaterem dúvidas e dilemas que poderão surgir no âmbito da mentoria e reforçar as suas capacidades.

O/a supervisor/a das sessões de mentoria deverá preencher uma lista de presenças e criar um breve relatório narrativo acerca do desenvolvimento da sessão.

AVALIAÇÃO

No âmbito do Programa de Mentoria, são propostos dois tipos de avaliação:

1. **Avaliação de processo** – de acordo com o plano previamente construído, informa acerca da implementação do Programa e da necessidade de alterações e reformulações (tais como dificuldade no recrutamento de mentores ou não disponibilidade de mentorados, desistência por parte dos mentores, entre outros)
2. **Avaliação de resultados** – informa acerca do impacto do Programa

Avaliação de processo

O coordenador será responsável pela recolha dos seguintes dados:

- Número de mentores e mentorados/as interessados em participar (listagem)
- Número de correspondências mentor/a-mentorado/a (listagem)
- Duração das relações de mentoria (o coordenador deverá recolher a informação junto dos mentores mensalmente)
- Frequência e duração dos encontros (o coordenador deverá recolher a informação junto dos mentores mensalmente. Os/as mentores/as deverão criar um breve relatório narrativo acerca dos encontros - *Formulário em anexo*)

Avaliação de resultados

Os dados recolhidos deverão garantir as seguintes informações:

- Avaliação da satisfação geral dos/as mentores/as com o Programa: formação, apoio, supervisão, processo de *matching*, sucesso da relação de mentoria e sugestões de melhoria. A recolha destas informações será realizada através de questionários criados especificamente para este propósito, a serem aplicados no final do Programa de Mentoria, com excepção da Formação (os questionários deverão ser aplicados no final da formação).
- Avaliação da satisfação geral dos/as mentorados/as com o Programa: processo de *matching*, sucesso da relação de mentoria, apoio por parte da organização e sugestões de melhoria. A recolha destas informações será realizada através de questionários criados especificamente para este propósito.
- Auto-avaliação por parte da equipa implementadora acerca do sucesso do Programa e sugestões de melhoria. A recolha destas informações será realizada através de questionários criados especificamente para este propósito.

No final, o Coordenador do Programa de Mentoria, em conjunto com o Coordenador de Projeto, deverão redigir um relatório de avaliação.

**MENTORIA À DISTÂNCIA:
MENTORIA ON-LINE OU
POR TELEFONE**

Tendo em que conta que os jovens em acolhimento frequentemente vivem em localidades distantes dos centros da cidade, e especialmente se viverem com famílias de acolhimento, ao invés de numa mesma instituição de acolhimento, foi necessário prever e planejar a possibilidade de mentoria à distância.

Para além disso, durante reuniões com jovens em acolhimento e com jovens ex-acolhidos, ambos mencionaram que a possibilidade de mentoria on-line ou por telefone seria um aspecto positivo a incluir num Programa de Mentoria.

Assim, foi tomada a decisão de incluir no Programa a possibilidade de Mentoria à Distância e planeadas ações específicas para este efeito.

1. Processo de Seleção

Deverão ser implementadas as mesmas etapas e normas detalhadas previamente, com a exceção da possibilidade do primeiro contacto ocorrer via contacto telefónico e os restantes via e-mail ou skype para partilha de informação mais detalhada (recolher as respostas dos/as mentores/as e mentorados/as com base em perguntas previamente delineadas).

O processo de selecção deverá ser finalizado via contacto telefónico, de forma a informar os jovens:

- se foram ou não seleccionados para participar no Programa
- Próximas etapas do Programa
- Dinâmicas e processos das próximas etapas

2. Orientação de mentores/as e mentorados/as (se necessário, famílias de acolhimento e técnicos)

Informações a serem partilhadas tanto com os/as mentores/as e os/as mentorados/as (se necessário, com as famílias de acolhimento e técnicos), podem ser enviadas via e-mail.

Tanto os/as mentores/as e os/as mentorados/as, como as suas famílias de acolhimento e técnicos, deverão receber as informações dos contactos que deverão estar ao seu dispor em todas as fases do Programa:

- Número de telefone e e-mail do Coordenador do Programa de Mentoria
- Número de telefone e e-mail do Coordenador de Projeto

3. Formação de mentores/as

Na impossibilidade de realizar a formação presencialmente, poderá ser dinamizada através do Skype ou via e-mail.

No caso da formação ser dinamizada através de e-mail, os Materiais da Formação deverão incluir no final de cada tema questões fechadas (sim ou não) às quais os futuros mentores terão de responder. Assim, caso o/a mentor/a selecione a resposta incorreta, o formador terá a possibilidade de compreender as suas dificuldades e explicar um determinado tema de um modo mais detalhado, perceptível e adaptado a cada jovem.

4. Processo de *matching*

Deverão ser seguidas as *guidelines* previamente detalhadas no âmbito do Programa de Mentoria presencial.

5. Supervisão

Sempre que possível, as sessões de grupo de supervisão deverão ser organizadas presencialmente. Na impossibilidade de serem dinamizadas presencialmente, deverá ser realizada supervisão via contacto telefónico, pelo menos uma vez por mês.

6. Avaliação

Deverão ser seguidas as *guidelines* previamente detalhadas no âmbito do Programa de Mentoria presencial.

Referências bibliográficas

Bourgoin, J. Growth mindset for mentors toolkit. The National Mentoring Partnership. Disponível em: https://www.mentoring.org/new-site/wp-content/uploads/2017/12/171214_mentor_growthmindset_FINAL.pdf.

DuBois, D. L., & Karcher, M. J. (2005). Youth mentoring. Handbook of youth mentoring.

Education development Centre (2008), Mentoring Youth in Foster Care. Disponível em: <http://reachga.org/wp-content/uploads/2016/08/Mentoring-Youth-in-Foster-Care.pdf>.

Garringer, M. & Jucovy, L. (2007). Building relationships: a guide for a new mentors. The Hamilton Fish Institute on School and Community Violence & The National Mentoring Center at Northwest Regional Educational Laboratory. Disponível em: <https://educationnorthwest.org/sites/default/files/effective-strategies-for-providing-quality-youth-mentoring-in-schools2.pdf>.

MENTOR/National Mentoring Partnership (2005). How to build a successful mentoring program using the elements of effective practise. Versão online do Toolkit disponível em: https://www.mentoring.org/new-site/wp-content/uploads/2015/09/Full_Toolkit.pdf.

Rennie, P. (2016). Guide to effective practices in mentoring. Big Brothers and Big Sister of Canada. Disponível em: https://bigbrothersbigsisters.ca/wp-content/uploads/2018/02/YiC_BBBS- Min_of_Youth_w_appendices_v0.3_lite.pdf.

Rummell, C. (2015). Mentor toolkit. AARP Foudatin, Experience Corps. Available at: https://nationalmentoringresourcecenter.org/images/PDF/Experience_Corps_Mentor_Toolkit.pdf.

Mentor/National Mentoring Partnership (2003), Elements of Effective Praticce, Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED502219.pdf>

Referências bibliográficas

The Mentoring Partnership of Southwestern PA. Peer mentor Handbook. Disponível em: <http://www.mentoringpittsburgh.org/media/W1siZiIsIjIwMTcvMDkvMDYvYXpzZW5qNmwzX1BIZXJfTWVudG9yaW5nX0hhbmRib29rLnBkZijdXQ/Peer%20Mentoring%20Handbook.pdf>.

USPTO – Leadership Development Program (2010). How to build a mentoring program - A Mentoring Program Toolkit. Disponível em: <https://www.opm.gov/Wiki/uploads/docs/Wiki/OPM/training/Mentoring%20Toolkit%203-18-10.pdf>.

What Makes Mentoring Work?," written for the Research Corner at Mentoring.org

PROTOCOLO DE GESTÃO DE CASO

1. Mentores e mentorados devem ser seleccionados através de um processo de recrutamento realizado pela equipa da organização.
2. Tanto mentores como mentorados e/ou as suas famílias de acolhimento e equipas técnicas, terão de participar em sessões de orientação - uma para mentores e outra mentorados.
3. Os processos de matching serão realizados pelo coordenador.
4. Mentores e mentorados podem contactar o/a coordenador/a por qualquer situação/problema que possa surgir e receberão o apoio adequado.
5. Mentores e mentorados podem pedir alteração do seu mentorado e mentor, respectivamente, caso a relação não se demonstre satisfatória. Caso não se encontre um/a mentor/a compatível, o/a mentorado/a não deverá ser incluído nas atividades de mentoria.
6. Se o/a mentorado/a não comparecer a 2 encontros planeados e agendados num mês, o/a mentor/a deve comunicar ao coordenador, que tem posteriormente a responsabilidade de contactar o/a mentorado/a para compreender a situação.
7. Se o/a mentor/a reportar alguma situação/problema ao coordenador, este tem a responsabilidade de agendar uma reunião com o mentorado/a de forma a compreender melhor a situação. Se o/a mentorado/a for menor de idade, após a primeira reunião com o/a mentorado/a será agendada uma reunião com a família de acolhimento ou equipa técnica. Se o/a mentorado/a não comparecer na primeira reunião, a família de acolhimento ou equipa técnica devem ser informados.
8. O/a coordenador/a, em colaboração com o coordenador de projeto, deverá encontrar o apoio necessário para solucionar os problemas reportados e, se necessário, contactar outras organizações e instituições.
9. Mentores devem participar em reuniões de supervisão regulares. Se não tiverem possibilidade de comparecer numa reunião, devem comunicar ao coordenador. Em alguns casos, caso o/a mentor/a não possa participar na supervisão em grupo devido a razões objetivas, poderão ser organizadas supervisões individuais.
10. Caso o/a mentor/a não participe em mais do que 3 sessões de supervisão e não compareça em sessões de supervisão individual, não poderá continuar a participar no Programa de Mentoria e deverá ser atribuído outro/a mentor/a ao mentorado/a. O/a coordenador/a deverá contactar o/a mentorado/a a explicar a situação.
11. O/a coordenador/a deverá, mensalmente, congregar os relatórios dos/as mentores/as, organizar reuniões de supervisão e recolher as avaliações.
12. O/a coordenador/a deverá contactar os/as mentorados/as, por telefone e/ou presencialmente, de 2 em 2 meses, de forma a compreender se a relação com o/a mentor/a está a ser satisfatória. Se o/a mentorado/a for menor de idade o/a coordenador/a deverá contactar também a família de acolhimento ou equipa técnica.