

The Knowledge Volunteers

Guidelines for Tutors



Fondazione Mondo Digitale
www.mondodigitale.org

THE KNOWLEDGE VOLUNTEERS PROJECT - GUIDELINES FOR TUTORS



"THE KNOWLEDGE VOLUNTEERS"
Grant agreement number: 2011-3279/001-001



Lifelong Learning Programme

"This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein"



THE KNOWLEDGE VOLUNTEERS

LINEE GUIDA PER TUTOR



"THE KNOWLEDGE VOLUNTEERS"

Grant agreement number: 2011-3279/001-001



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

This project has been funded with support from the European Commission.

This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



The Knowledge Volunteers Linee guida per Tutor

A cura della **Fondazione Mondo Digitale**
con la supervisione del **Prof. Alfonso Molina.**

Progetto grafico di **Sara Pierantozzi**

www.tkv.mondodigitale.org

Copyright © 2012 Fondazione Mondo Digitale
www.mondodigitale.org

Questo volume è parte integrante del kit didattico a cura della Fondazione Mondo Digitale per il progetto “The Knowledge Volunteers”.

Il kit didattico è composto da 7 volumi:

Linee guida per Docenti
Linee guida per Tutor
Linee guida per Nonni
Guida pratica all'uso del pc
e-Government
Tecnologia semplice
Social Networking



Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.





Indice degli argomenti

Introduzione

Che cosa è TKV 7

Il cuore di TKV: la presenza del Tutor 9

I compiti di un tutor 10

Come si diventa un bravo Tutor 12

Come essere disponibili verso i Nonni 13

Il quasi decalogo del bravo Tutor 17



Introduzione: Che cosa è The Knowledge Volunteers

Cos'è TKV

***The Knowledge Volunteers* (da ora in avanti *TKV* è un corso di alfabetizzazione informatica per “nonni”, nel quale tu, come tutor, svolgi un ruolo molto importante.**

Nonni è un termine generico che serve a indicare, in modo un pò scherzoso e affettuoso, le persone adulte che hanno generalmente più di sessant'anni e, quasi sempre, hanno anche figli e nipoti. (e magari uno di voi tutor è proprio il nipote di uno dei nonni). Perciò in questo manuale *Nonni* indica tutte le persone adulte che hanno superato i sessant'anni.

Alfabetizzazione digitale vuol dire “nozioni e concetti di base” nel campo dell'informatica, cioè dell'uso del computer (quindi è come se fosse *l'alfabeto per usare il computer*).

TKV, attraverso il tuo lavoro di tutor e quello degli insegnanti, vuole infatti insegnare ai nonni innanzitutto le conoscenze di base per:

- usare un programma di videoscrittura (a es. WORD);
- usare la posta elettronica;
- usare Internet;

e poi anche altre nozioni e abilità per:

- fare calcoli (a es. con EXCEL);
- disegnare con il computer (a es. con PAINT);
- scaricare ed elaborare fotografie (a es. con PICTURE MANAGER);
- scrivere presentazioni (a es. con POWER POINT);
- parlare con SKYPE;
- fare tante altre attività interessanti e divertenti.

Saper usare un computer è oggi importante anche per chi non è più giovane:

- serve infatti a partecipare realmente alla vita sociale della comunità (del quartiere, della città, della nazione e del mondo);
- serve per comunicare di più e meglio con tutti;
- serve per utilizzare servizi importanti *on line* (cioè attraverso la rete Internet) risparmiando tempo, fatica e denaro.

**Attraverso l'uso del computer
i nonni possono infatti migliorare la qualità della loro vita.**

Il cuore di TKV: la presenza del Tutor

TKV è un corso di informatica molto speciale per (almeno) due motivi:

La presenza del
Tutor

- perché ci sono degli alunni particolari, che sono i nonni;
- perché, oltre all'insegnante "normale" ci siete voi **TUTOR**.



Nonno e tutor L.S.S "I.Newton" di Roma

Tutor è una parola di origine latina che significa *persona che cura, che sostiene e che dà sicurezza*.

Infatti, in *TKV*, il tutor aiuta e sostiene costantemente il nonno nell'apprendimento degli argomenti del corso: è una specie di secondo insegnante, che però si occupa soltanto di un solo allievo - il nonno - e lo segue standogli sempre accanto.

La presenza del tutor è la caratteristica più importante di *TKV* ed è quello che fa funzionare bene *TKV*. Sono proprio i tutor a fare in modo che i nonni effettivamente imparino le cose che l'insegnante propone.

Infatti, il tutor ha il compito di:

- illustrare al nonno praticamente i concetti che l'insegnante spiega;
- far esercitare il nonno sui comandi e i programmi nuovi;
- correggere gli errori del nonno;
- chiarire i dubbi del nonno;
- approfondire gli argomenti che al nonno interessano di più;
- verificare che il nonno abbia effettivamente compreso e imparato.

Quindi, è possibile dire che, se il rapporto tra nonno e tutor funziona, il corso di *TKV* funziona. Se invece nel rapporto tra nonno e tutor qualcosa non funziona, il corso intero non funziona.

Essere tutor di un nonno è una grande responsabilità e, insieme, una bellissima opportunità.

Essere tutor è una cosa molto bella e gratificante.

Devi essere consapevole del valore del tuo ruolo e sforzarti di svolgerlo al meglio. Ricordati che puoi chiedere consigli agli altri tutor e all'insegnante: *TKV* è infatti un'occasione speciale in cui tutti hanno la possibilità di insegnare e nello stesso tempo imparare qualcosa costantemente. Il nonno impara da te, tu impari dagli altri tutor e dall'insegnante...e anche l'insegnante impara dai tutor

e dai nonni.

Per il fatto che *in TKV tutti imparano qualcosa*, è importante sottolineare che fare il tutor è un'esperienza unica e originale. Di solito sono le persone più grandi di età (genitori, maestri e professori ecc.) a fare da insegnanti. In *TKV*, invece, accade il contrario: tu tutor - bambino o ragazzo - sei l'insegnante personale di una persona molto più grande di te.

Attraverso questo rapporto **si rovesciano i rapporti tra grandi e piccoli: è il nonno che è il più grande, ad avere bisogno dell'aiuto tuo, che sei più giovane!**

Essere tutor è dunque un'esperienza importante, originale e anche molto divertente. Infatti il corso è organizzato in modo da rendere piacevole il tempo che nonni e tutor passano insieme: le cose si insegnano e si imparano insieme, in un clima sereno e allegro.

Tuttavia, proprio perché sei abituato a “stare dall'altra parte” della cattedra, e cioè a essere studente e non maestro, fare il tutor non è sempre facile come può sembrare. Non basta, a esempio, sedersi accanto al proprio nonno e vedere come se la cava.

E' necessario **avere pazienza e capire le difficoltà** che il nonno può avere sia nel comunicare i propri dubbi sia nel comprendere il linguaggio di chi è più giovane di lui. Anche in questo caso si tratta dunque di *imparare qualcosa: ad avere pazienza e a capire le difficoltà dei nonni*.

Questo “allenamento” a essere pazienti, a sforzarsi di ascoltare sempre l'altro, a comprendere le sue difficoltà e a trovare le soluzioni più adeguate è qualcosa che ti potrà essere utile in futuro, sia come studente sia da adulto. La vita è piena di situazioni che richiedono questa capacità.

Insomma, svolgere la funzione di tutor è molto bello e interessante.

Per questo, vale la pena di farlo al meglio e di **non accontentarsi di fare il tutor, ma di cercare di essere un *bravo* tutor.**

Come si diventa un bravo tutor



Proprio perché il ruolo di tutor è così importante, è utile soffermarsi su alcuni aspetti particolari di questo ruolo. Vogliamo darti perciò anche dei suggerimenti pratici di comportamento.

Come si diventa
un bravo Tutor

Innanzitutto, è necessario che tu comprenda che **i nonni** che fanno il corso di *TKV* **sono estremamente diversi tra di loro** per:

- **età:** in una stessa classe di nonni possono trovarsi accanto casalinghe cinquantenni e pensionati novantenni;

- **formazione culturale:** la maggior parte dei nonni ha compiuto solo gli studi della scuola obbligatoria (alcuni nemmeno quelli) e, per di più, moltissimi anni fa;
- **conoscenze informatiche:** ci sono alcuni nonni che sanno già usare il computer (o qualche programma, a esempio per scaricare e modificare le foto) mentre altri non ne hanno mai acceso uno in vita loro;
- **motivazione alla frequenza del corso:** ci sono tanti nonni davvero interessati a imparare a usare il computer. Ci sono però anche nonni che vanno al corso solo perché ci va anche il loro amico, oppure per conoscere altre persone, oppure ancora perché... *TKV va di moda tra i nonni*. Inoltre possono esserci anche nonni, che già sanno un po' usare il computer, e sperano che *TKV* li faccia diventare informatici super-esperti.

A causa di queste differenze, un tutor non può **mai dare niente per scontato**. Deve sempre **partire da quello che effettivamente il suo nonno sa e sa fare**.

Per questo, devi essere sempre pronto e disponibile ad ascoltare il “tuo” nonno e a confrontarti con lui. E’ un compito che richiede pazienza e saggezza: **come succede a tutti gli alunni (e un tutor questo lo sa bene!) anche il nonno può comportarsi in modo non appropriato e “far arrabbiare” il suo insegnante diretto, cioè...te**.

Come essere
disponibili verso
i Nonni

Per esempio, il nonno:

- **può arrabbiarsi se il tutor gli sembra maleducato:** non devi pretendere di entrare subito in confidenza con il tuo nonno, ma aspettare che il nonno si fidi di te e riconosca il tuo ruolo. Per

questo, è bene sempre essere gentili. Per esempio non dare subito del “tu” al nonno (a meno che non sia proprio lui a chiedertelo);

- **può irritarsi se il tutor “smanetta” al posto suo:** ovviamente tu stai soltanto cercando di spiegargli meglio una cosa mostrandogli praticamente come funziona, ma il nonno interpreta il tuo gesto come un’ invasione di campo. Bisogna ricordare che i nonni non sono veloci come te che sei un giovane. I nonni hanno bisogno di ripetere lentamente e tante volte tutti i passaggi;
- **può avere difficoltà a comprendere le spiegazioni, anche le più semplici, perché non conosce il linguaggio del computer** e non sa il significato di parole anche molto comuni come “programma” o “cliccare”;
- **tende a concentrarsi solo sulle cose che gli interessano** e a distrarsi su altre;
- **può irritarsi per il chiasso della classe:** il nonno pretende un silenzio assoluto per concentrarsi (ma questo è impossibile se ci sono tante persone che lavorano insieme);
- **può irritarsi se il tutor gli corregge un errore in maniera (secondo lui) un po’ troppo brusca.** A sua volta il tutor può arrabbiarsi per questa reazione del nonno e tutor e nonno finiscono per litigare ecc. ecc.

Può succedere anche che il nonno non si arrabbi in maniera evidente, ma reagisca a una delle situazioni descritte scoraggiandosi “mettendo il muso” oppure chiudendosi in se stesso. Il *bravo tutor* deve essere in grado di accorgersi di reazioni e saper intervenire con gentilezza, sempre attraverso il dialogo.

In tutte queste situazioni critiche, è importante che tu, come tutor,

non perda mai la pazienza ma cerchi di ascoltare le ragioni del nonno, di parlare con lui e di cercare con lui la soluzione più giusta. Se però qualche volta ti rendi conto di non essere capace di risolvere da solo il problema, non devi avere timore di chiedere aiuto subito all'insegnante. L'insegnante è proprio lì per affiancarti e darti le risposte giuste.

**Il tutor deve avere molta pazienza
e deve sapere che può sempre chiedere aiuto.**



insegnante, nonno e tutor - I.C. "A.Manzi" di Roma

I consigli illustrati finora per affrontare nella giusta maniera il lavoro di tutor sono riassunti nel seguente “quasi decalogo del bravo tutor”. Un *decalogo* è l’insieme di dieci leggi. In questo caso il termine *decalogo* è stato usato in senso scherzoso sia perché ha una sfumatura

di importanza e serietà propria delle leggi, sia perché...le nostre leggi (più esattamente *regole*) non sono dieci, ma solo sette!

In ogni caso, il (quasi) decalogo è un modo rapido e scherzoso per ricordare come comportarsi per evitare problemi o affrontarli nella giusta maniera. Tienilo quindi sempre con te durante le lezioni: ritaglialo o copialo sul diario oppure...imparalo a memoria!

Il (quasi) decalogo del bravo tutor

- 1) Ricorda che fare il tutor è una bella opportunità di crescita;
- 2) Abbi (tanta) pazienza. I Nonni non sono più abituati a stare a scuola e non hanno familiarità con il computer;
- 3) Sii gentile ed educato, soprattutto quando il Nonno ti fa arrabbiare (e, finchè il Nonno non ti chiede di fare diversamente, ricordati di dargli del Lei);
- 4) Il nonno deve imparare (e anche sbagliare) da solo, quindi non ti sostituire a lui;
- 5) Se hai un dubbio, chiama l'insegnante. Non avere paura di far vedere che non sai qualcosa. Tutti per sapere qualcosa la devono prima imparare;
- 6) Se nasce una discussione tra te e il Nonno, chiama l'insegnante ed esponi con calma il problema senza accusare nessuno;
- 7) Ricordati che le regole fondamentali del buon tutor sono la 3, la 4 e la 6.

Il quasi decalogo
del bravo Tutor

E infine, soprattutto divertiti!
Buon lavoro!



