

LINEE GUIDA PER TUTOR



Linee guida per Tutor

Questo manuale è a cura della Fondazione Mondo Digitale,
con la supervisione di **Alfonso Molina**.

Progetto grafico a cura di **Sara Pierantozzi**.

Pubblicato a Roma, novembre 2014

Copyright © 2014 **Fondazione Mondo Digitale**
www.mondodigitale.org

Questo volume è parte integrante del kit didattico ideato dalla Fondazione Mondo Digitale. L'intero kit è composto da 8 volumi: Linee guida per docenti, Linee guida per tutor, Linee guida per nonni, Guida pratica all'uso del PC, Manuale di e-Gov, Manuale e-Med, Tecnologia semplice, La trama del web.



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 spediisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

INDICE

The background is a vibrant yellow color. It features several abstract geometric shapes in varying shades of yellow and light beige. These include several parallel diagonal lines that create a sense of movement and depth. In the lower right quadrant, there is a large, semi-circular shape with a central circle, resembling a stylized target or a lens. The overall composition is clean, modern, and visually appealing.

PREMESSA	6
INTRODUZIONE - COSA È NONNI SU INTERNET	10
1. IL CUORE DI NSI: LA PRESENZA DEL TUTOR	14

PREMESSA

The background is a vibrant yellow color. It features several abstract geometric elements: a large, light-yellow circle in the lower half, a smaller yellow circle at its center, and several diagonal, semi-transparent yellow bands that create a sense of movement and depth across the page.

Cari ragazzi, abbiamo un compito fondamentale oggi. Oggi che è il momento migliore per fare qualcosa. Oggi, adesso, subito. Esatto, proprio ora, non c'è altro tempo da perdere. Dicevo, abbiamo un compito fondamentale, e non c'è tempo da perdere. Oggi che il Paese ha bisogno di noi. Oggi che abbiamo menti fresche e brillanti, oggi che portiamo dentro un entusiasmo grande.

Il compito a cui siamo chiamati è quello di condividere con gli altri quello che sappiamo fare. Facile no? Si tratta di prendere un pezzo di carta e cominciare a fare un elenco. Numero uno: so fare questo. Benissimo. Numero due: beh, so fare anche quest'altro. Ancora meglio. E così via, ad individuare le nostre competenze e le potenzialità che ci piacerebbe mettere a servizio delle persone attorno a noi. Fare il volontario della conoscenza vuole dire esattamente questo: mi metto al servizio. Riempio il mio zaino delle cose che so fare o che mi piace fare e lo svuoto davanti ad altre persone, spiegandogli ciò che faccio. Noi giovani siamo una generazione molto abile con le nuove tecnologie. Chi di noi ha fratelli più piccoli si accorge che in loro la facilità nell'utilizzo della tecnologia è più progredita di quanto non fosse la nostra alla loro età. E allora proprio noi, che viviamo nel Paese più bello del mondo, ma anche in uno dei paesi più arretrati d'Europa dal punto di vista digitale, siamo chiamati a darci da fare.

L'invito è molto concreto: vai dalla tua vicina di casa e spiegale come collegarsi ad Internet. Vai dai tuoi nonni e spiega loro come possono seguirti su Facebook. Aiuta i tuoi genitori a ritrovare i loro compagni di scuola sfruttando i social network. Insegna ad un anziano ad usare Word per scrivere delle lettere, oppure fai in modo che i tuoi cittadini registrino un account di posta elettronica sul quale riceveranno gli eventi e le iniziative del loro Comune di residenza. Insomma, datti da fare. Oggi, ora, adesso. C'è un bisogno enorme di diffondere la cultura digitale nel nostro Paese. Una cultura che va al di là del semplice “stare attaccati” a Facebook e compagnia. Una cultura che non si limita a dire “Impara a usare il computer perché altrimenti non vali nulla”. Cultura significa coltivare, e da sempre l'azione di coltivare qualcosa getta i semi che daranno inizio a qualcosa di nuovo. A questo vorremmo puntare: a dare inizio a qualcosa di nuovo.

La figura del volontario della conoscenza è questa bellissima occasione che la Fondazione Mondo Digitale ti mette a disposizione. La proposta è allettante, e ti viene così formulata: se sei capace di fare qualcosa in ambito digitale, tecnologico, manuale, scientifico, informatico: insegnalo. Noi ti diamo l'opportunità di farlo e di cambiare, piano piano, il mondo che ci circonda. Come potresti rifiutare un'offerta del genere?

Di recente è sbarcata anche in Italia la figura del Digital Champions, ovvero il "Campione Digitale" che ha il compito di trasmettere competenze digitali ed informatiche nel paese dove vive. Un volontario della conoscenza è di fatto anche un po' un Digital Champions, se non altro a entrambe le figure è richiesta la stessa cosa.

C'è bisogno di te. Oggi, adesso, ora. Seneca diceva "Homines dum docent discunt". E sai cosa vuol dire? "Gli uomini mentre insegnano, imparano". Il guadagno è dunque doppio: insegna, spieghi, faciliti questioni altrimenti difficili da capire per chi non ha dimestichezza con gli strumenti tecnologici. E poi impari, perchè si impara sempre, e ci si diverte, puoi starne certo. Parola di un volontario della conoscenza come me!



INTRODUZIONE CHE COSA È NONNI SU INTERNET

Nonni su Internet (da ora in avanti NSI) 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*).

NSI, 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;
- serve per capire cosa sono gli OpenData e l'Open Government, argomenti nuovi e molto promettenti della rete Internet.

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



IL CUORE DI NSI: LA PRESENZA DEL TUTOR

The background is a vibrant yellow with several overlapping geometric shapes. A large, semi-transparent target symbol with concentric circles and a central dot is positioned in the lower half of the image. Diagonal bands of varying shades of yellow sweep across the frame from the top-left towards the bottom-right.

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

- 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 *NSI*, 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 *NSI* ed è quello che fa funzionare bene *NSI*. 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 *NSI* 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: *NSI* 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 NSI 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 *NSI*, 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



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.

Innanzitutto, è necessario che tu comprenda che **i nonni** che fanno il corso di *NSI* **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... *NSI va di moda tra i nonni*. Inoltre possono esserci anche nonni, che già sanno un po' usare il computer, e sperano che *NSI* 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!



nonno e tutor - I.I.S. “Alberti” di Latina

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.

E infine, soprattutto divertiti!

Buon lavoro!

