

## LETTURA

### MODULO “LE COMPETENZE PER IL MENTORING”

#### Lezione\_2\_ *Guidare attraverso l’Esempio Personale*

### DEFINIRE IL RUOLO DEL MENTOR

Nelle relazioni di **Mentoring** il **Mentore** è un **modello** per il **Mentee**, il che significa:

- Essere una persona e un professionista i cui comportamenti, successi ed azioni servono da esempio al **Mentee**, specialmente quando questi sia un giovane o una persona con meno esperienza o un nuovo arrivato nel settore turistico;
- Essere di ispirazione con il suo successo o la sua etica personale e professionale per il **Mentee** e gli altri in modo che essi vogliano emulare il **Mentore**;
- Servire come un buon esempio di ciò che il **Mentee** e altre persone aspirano ad essere, ora o nel futuro;
- Essere accessibile, di modo che il **Mentee** senta di potersi rivolgere al **Mentore** e interagire con lui/lei regolarmente, e in tal modo crescere e svilupparsi professionalmente.

### QUALI RUOLI NON DOVREBBE ASSUMERE IL MENTORE?

- ❖ **Consulente**– si tratta solitamente di una persona con una profonda conoscenza in una specifica area aziendale e possiede esperienze e competenze multi-disciplinari. Ci si aspetta che il consulente fornisca una guida e suggerimenti utili su cosa fare e non fare in una determinata situazione aziendale, in modo da raggiungere un certo obiettivo. Spesso i consulenti sono parte dei gruppi di vertice, con posizioni senior nell’impresa;
- ❖ **Consigliere** – generalmente è una posizione equivalente a quella del consulente, ma nel settore pubblico. Il loro ruolo prevede l’assunzione di un ruolo di leadership civica nello sviluppo di una comunità e di una responsabilità per il monitoraggio e l’implementazione di piani e strategie di sviluppo della comunità. I consiglieri dovrebbero bilanciare le necessità dei diversi stakeholder, dei residenti e dei votanti, dei gruppi locali, delle imprese e degli organismi pubblici locali e rappresentano gli interessi dei residenti. Normalmente i consiglieri sono eletti in una data circoscrizione

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

per un certo periodo di tempo e sono membri del Consiglio locale. Possono essere parte di un partito politico o indipendenti;

- ❖ **Esperto** – si tratta normalmente di una persona con una profonda conoscenza su uno specifico compito e che può aiutarci ad eseguirlo più facilmente o velocemente. Normalmente gli esperti occupano ruoli funzionali nell'organizzazione o sono un organismo indipendente esterno all'azienda, assunti sulla base di contratto di subappalto;
- ❖ **Coach** – di solito il Coach guida attraverso domande e fornisce un feedback costruttivo che permette un cambiamento nel comportamento della persona. La *International Coach Federation* dichiara che il coaching facilita l'apprendimento e i risultati attraverso la sensibilizzazione, la progettazione di azioni, la pianificazione e la definizione di obiettivi e la gestione dei progressi e delle responsabilità. In tal modo i Coaches aiutano la persona a scoprire nuovi pensieri, credenze, percezioni, emozioni, sentimenti ecc. che rafforzano la loro capacità di intraprendere azioni e raggiungere quel che per loro è importante. I Coaches, inoltre, promuovono l'attiva sperimentazione delle persone e la loro auto-scoperta;
- ❖ **Terapista** – di solito è uno specialista il cui lavoro è trattare un particolare tipo di malattia o disabilità fisica o mentale. I terapeuti usano un particolare tipo di terapia in cui sono certificati. Nella terapia potremmo usare termini come "paziente", "relazione terapeuta-cliente", "trattamento", "intervento" ecc.

## ALCUNE SFIDE NEL MENTORSHIP

- Come gestire il tuo tempo di **Mentore**, in modo da non rimanere bloccato o restare indietro rispetto ai tuoi compiti - definisci quanto tempo, tu come mentore, puoi dedicare al processo. Sii onesto e chiaro con te stesso e con il **Mentee**;
- Come fissare obiettivi concordati, quando il **Mentee** non sa dove vuole arrivare e come svilupparsi - questo è molto importante nel settore turistico, dove molte persone pensano che sia facile lavorarvi e non considerano le caratteristiche specifiche degli ambienti orientati all'ospitalità. Quindi, dedica abbastanza tempo per valutare il background del **Mentee** e le sue attuali conoscenze, abilità, esperienze e motivazioni. Questo ti aiuterà a capire meglio la persona che hai di fronte e ti consentirà di guidarlo su come identificare le sue aspirazioni;
- Come bilanciare il dare consigli e il porre domande e il guidare il **Mentee** su come trovare le risposte per se stesso - essendo un **Mentore**, è fondamentale ottenere la fiducia del **Mentee** e promuoverne l'indipendenza. È più facile (e allettante) dire a

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



qualcuno cosa fare in una determinata situazione, ma la cosa più importante nel **Mentoring** è insegnare all'altra persona come fermarsi, riflettere e trovare la propria soluzione alla situazione. Un modo è condividere la tua storia personale su come tu, in quanto professionista del turismo, hai affrontato un problema simile. In questo modo, attraverso il tuo esempio, guiderai il **Mentee** a trovare il proprio percorso;

- Gestire le aspettative troppo alte del **Mentee** - a volte i **Mentee** pensano che se trovano un mentore, tutto procederà facilmente e senza intoppi. E come con una bacchetta magica, troveranno le giuste soluzioni e progrediranno nella scala della carriera. È fondamentale stabilire obiettivi realistici sin dall'inizio e mantenere l'impegno del **Mentee**, in modo che sia consapevole della propria responsabilità per i progressi e i risultati raggiunti. Stabilisci i giusti limiti della relazione e non aver paura di dare un feedback negativo, se il **Mentee** non fa progressi;
- Non dimenticare che il **Mentoring** è anche un processo di apprendimento per te come **Mentore** e che l'industria dell'ospitalità sta cambiando rapidamente e ogni giorno c'è una nuova cosa da imparare. Quindi, rimani paziente e concentrati sui vantaggi reciproci del processo: per te come **Mentore**, per il **Mentee**, per la tua azienda e per il settore turistico in generale.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*