

# The Knowledge Volunteers

## Guidelines for Tutors



Fondazione Mondo Digitale  
[www.mondodigitale.org](http://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"



# ***LOS VOLUNTARIOS DEL CONOCIMIENTO***

## MANUAL PARA LOS TUTORES

### ***“LOS VOLUNTARIOS DEL CONOCIMIENTO”***

Contrato de concesión número: 2011-3279/001-001



**Lifelong Learning Programme**

“Este proyecto ha sido financiado con la ayuda de la Comisión Europea. La presente publicación refleja únicamente las opiniones del autor y la Comisión no se responsabilizará del uso que pudiera darse a la información que aquí se recoge.”

**Fondazione Mondo Digitale**



Proyecto *Voluntarios del Conocimiento*  
Manual para los Tutores

Este manual ha sido auspiciado por **Fondazione Mondo Digitale**  
bajo la supervisión del **Prof. Alfonso Molina**.

Diseño gráfico y presentación de **Sara Pierantozzi**

Impreso en Roma, Octubre 2011

Copyright © 2009 Fondazione Mondo Digitale [www.mondodigitale.org](http://www.mondodigitale.org)

Este volumen forma parte integral de un kit diseñado por la Fondazione Mondo Digitale para el Proyecto “Los *Voluntarios del Conocimiento*”.

El kit completo de formación básica incluye 4 volúmenes:

Manual para los Profesores

Manual para los Tutores

Manual para los Mayores

Manual “El ABC de las TIC”

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

¿Qué es el Proyecto <i>Voluntarios del Conocimiento</i> ?	7
<b>El centro de <i>Voluntarios del Conocimiento</i>: los tutores</b>	9
Las tareas del tutor	10
Cómo convertirse en un buen tutor	12
Cómo ser de utilidad para los mayores 13	
Diez puntos (más o menos) para ser un buen tutor	17

## Introducción

### ¿Qué es el Proyecto *Voluntarios del Conocimiento*?

***El Proyecto Voluntarios del Conocimiento es un curso que promueve la alfabetización digital ente “mayores”, en el que tú – el tutor – juegas un papel fundamental.***

*Mayores* es un término genérico que se utiliza de forma afectuosa para referirse a hombres y mujeres mayores de 60 años que en general tienen hijos o nietos. (Y uno de vosotros puede que sea incluso el nieto de uno de los mayores). En este manual, el término *Mayores* se utiliza para referirse a todos los adultos mayores de 60 años. En este sentido, significa “adultos de todas las edades”.

*Alfabetización digital* se refiere a los “conceptos y elementos básicos” de las TIC o el uso de ordenadores. Se trata del *ABC de la informática*.

En *el Proyecto Voluntarios del Conocimiento*, profesores y tutores enseñan a los mayores a utilizar operaciones informáticas básicas, como:

- Utilizar un programa de procesamiento de texto (es decir, WORD);
- Utilizar el correo electrónico;
- Utilizar Internet;

Así como otras cuantas nociones y destrezas que les permitirán:

- Utilizar hojas de cálculo (EXCEL);

- Dibujar con un ordenador (PAINT);
- Descargar y modificar fotos digitales (PHOTOSHOP);
- Crear presentaciones (POWER POINT);
- Participar en muchas otras actividades interesantes y divertidas.

De hecho, hoy en día utilizar un ordenador es importante también para todos los que ya no son jóvenes. Es fundamental para:

- Participar verdaderamente en la vida social de una comunidad (vecindario, ciudad, nación, mundo);
- Comunicarse de forma cada vez más eficaz con todo el mundo;
- Aprovechar todos los servicios importantes *en línea* (vía Internet) con el fin de ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero

Utilizar un ordenador permite  
a los mayores mejorar su calidad de vida

## EL CENTRO DE LOS MAYORES EN INTERNET: LOS TUTORES

El Proyecto *Voluntarios del Conocimiento* es un curso de informática muy especial por (al menos) dos razones:

- Los estudiantes son los mayores, cosa que no se ve todos los días;
- Además del profesor, sois vosotros – los TUTORES – los que estáis allí.



**Tutor** es una palabra de origen latino, que significa persona que se ocupa, apoya y proporciona seguridad.

En el Proyecto *Voluntarios del Conocimiento*, de hecho, los tutores ayudarán constantemente a los mayores a aprender los conceptos que se introducen en cada lección. El tutor es un segundo profesor, responsable en todo momento de un solo estudiante: el mayor.



**La presencia de los tutores es la característica más importante del Proyecto *Voluntarios del Conocimiento*. Es lo que hace que el Proyecto *Voluntarios del Conocimiento* funcione.** Los tutores hacen que los mayores aprendan de forma eficaz lo que explica el profesor.

De hecho, el tutor está a cargo de:

- Ilustrar al mayor los conceptos que el profesor acaba de explicar;
- Hacer que el mayor practique con nuevos comandos y programas;
- Corregir los errores del mayor;
- Aclarar las dudas del mayor;
- Facilitar más información sobre los aspectos que el mayor encuentra más interesantes;
- Comprobar que el mayor ha aprendido y comprendido efectivamente el material de la lección.

Por tanto, si la relación entre el mayor y el tutor funciona, el curso del Proyecto *Voluntarios del Conocimiento* funcionará. Si, por el contrario, la relación entre un mayor y un tutor no funciona, el curso en su totalidad no funcionará correctamente.

**Ser tutor de un mayor es una función que requiere responsabilidad, pero se trata de una oportunidad fantástica.**

Ser tutor es muy bonito, y absolutamente gratificante. Debes darte cuenta de la importancia de tu función, y esforzarte al máximo para cumplir con ella de la mejor manera posible. El *Proyecto Voluntarios del*

*Conocimiento* es una oportunidad especial para que todo el mundo enseñe y aprenda al mismo tiempo. El mayor aprende de ti, tú aprendes de los otros tutores y el profesor... y el profesor aprende de los tutores y mayores.

En el *Proyecto Voluntarios del Conocimiento* todo el mundo aprende algo, así que es importante enfatizar que ser tutor es una experiencia única y original. Por lo general, los profesores son personas más mayores (padres, profesores y catedráticos, etc.). Sin embargo, en el *Proyecto Voluntarios del Conocimiento*, lo contrario es verdadero. El tutor – ya seas un niño o un joven adulto – es el profesor personal de una persona mucho mayor.

**Esta relación invierte las relaciones entre viejos y jóvenes:  
¡el mayor más mayor necesita la ayuda del tutor más joven!**

Ser tutor es una experiencia importante, original y extremadamente divertida. El curso está organizado para que el tiempo que pasan juntos los mayores y tutores sea divertido; todo se enseña y se aprende conjuntamente en un entorno sereno y jovial.

Sin embargo, como tú estás acostumbrado a “estar al otro lado” del pupitre del profesor (tú eres normalmente un estudiante, no un profesor), ser tutor no es tan sencillo como podría parecer. No basta, por ejemplo, con sentarse junto al mayor y ver lo que hace.

Tendrás que ser paciente y comprender las dificultades que pueda tener el mayor a la hora de comunicar sus dudas, o de comprender un tipo de lenguaje que es mucho más joven que él o ella.

Una vez más, se trata de aprender algo: **ser paciente y comprender los problemas de los mayores.** Aprender a ser paciente, hacer un esfuerzo para escuchar a otros, entender sus dificultades y encontrar las mejores

soluciones te será de utilidad en el futuro, tanto en tu papel de estudiante como de adulto. La vida está llena de situaciones que requieren de estas habilidades.

Por tanto, ser tutor es divertido, e interesante. Por esa razón deberías esforzarte por hacer todo lo posible y **no conformarte solo con ser un tutor, sino ser un buen tutor.**

### Cómo convertirse en un buen tutor



Puesto que la función de tutor es tan importante, es una buena idea echar un vistazo más de cerca a algunos de los aspectos particulares de esta función. Aquí tienes algunas recomendaciones prácticas sobre cómo actuar como tutor.

Primero, es necesario comprender que los **mayores** que asisten al curso *Proyecto Voluntarios del Conocimiento* son absolutamente diferentes entre sí.

- **Edad:** en la misma clase de mayores habrá amas de casa de 50 años y pensionistas de 90 años;

- **Nivel cultural:** la mayoría de los mayores probablemente solo habrán cursado la enseñanza obligatoria (y algunos de ellos ni siquiera eso), y sobre todo, ocurrió hace mucho tiempo.
- **Conocimiento informático:** sin siquiera tener en cuenta su nivel cultural, algunos mayores ya sabrán utilizar un PC (o ciertos programas, por ejemplo, para descargar o modificar fotos), mientras que otros no habrán visto nunca uno;
- **Motivación para asistir al curso:** muchos mayores están verdaderamente interesados en aprender a manejar un ordenador. Pero también hay mayores que van al curso porque va un amigo, para conocer a otra gente, o porque... ¡el Proyecto *Voluntarios del Conocimiento* se ha puesto de moda entre los mayores! Además, también hay mayores que ya saben manejar un PC y esperan que el Proyecto *Voluntarios del Conocimiento* les convierta en expertos informáticos.

Debido a estas diferencias, un tutor **nunca puede dar nada por sentado**. Debe siempre tener en cuenta lo que su **mayor sabe hacer verdaderamente**.

Por tanto, un tutor debe estar siempre dispuesto a escuchar a “su” mayor, y actuar en consecuencia. Esta es una tarea que requiere tanto paciencia como sabiduría. **Al igual que los demás estudiantes, (¡y los tutores lo saben bien!) hasta un mayor puede comportarse de manera inapropiada y disgustar a su profesor... que en este caso eres tú.**

Por ejemplo, el mayor:

- **Puede enfadarse si un tutor es maleducado.** No esperes haceros amigos de inmediato. Tendrás que esperar a que el

mayor aprenda a confiar en ti y en tu papel. Tienes que ser siempre agradable, y dirigirte al mayor educadamente;

- **Puede enfadarse si el tutor lo hace todo por él.** Evidentemente, solo estarás intentando explicar de la mejor forma posible, mostrarle de forma práctica al mayor cómo funcionan algunas cosas, pero él o ella lo interpretará como una “invasión de su espacio”. Recuerda que los mayores no aprenderán estas cosas tan rápido como tú. Ellos tienen que repetir las cosas una y otra vez, lentamente, con el fin de memorizarlas;
- **Puede tener problemas para entender las explicaciones, hasta las sencillas, ya que desconoce el lenguaje de la informática.** Él o ella puede que no sepan el significado de las palabras más comunes como “programa” o “hacer clic”;
- **Tiende a concentrarse solo en lo que le interesa y no presta atención a otras cosas; puede irritarse porque la clase es ruidosa:** a menudo, los mayores exigen un completo silencio para concentrarse (aunque esto es claramente imposible cuando hay tanta gente trabajando junta);
- **Puede irritarse si el tutor corrige un error con brusquedad (o incluso lo que el mayor considere brusco).** E igualmente, un tutor puede enfadarse con la reacción de un mayor y terminar discutiendo con el mayor.

El mayor puede incluso molestarse y no demostrarlo, pero puede reaccionar a una de las situaciones descritas de forma abatida, o sin comunicarse. El buen tutor debe percatarse de estas reacciones y reaccionar con habilidad, hablando con su mayor.

En todas estas situaciones críticas, es muy importante que, como tutor, nunca pierdas la paciencia. Debes aprender a escuchar al mayor, hablar con él, e identificar la mejor solución conjuntamente.

Sin embargo, si eres consciente de que no puedes solucionar un problema por tu cuenta, tienes que recurrir de inmediato al profesor. Esa es la razón de que el profesor esté ahí: para ayudarte y darte las respuestas o información que puedas necesitar.

**Un tutor tiene que ser muy paciente  
y debe saber cómo pedir ayuda.**



Este consejo te ayudará a enfrentarte de forma adecuada a tu tarea como tutor. Se resume más abajo en los “Diez puntos (más o menos) para ser un buen tutor”.

Debería servir de recordatorio rápido y jovial de cómo comportarse para evitar problemas o resolverlos de la manera adecuada. Tenlo siempre contigo durante las lecciones: recórtalo, cópialo en tu diario o... ¡apréndetelo de memoria!

## **“Diez puntos (más o menos) para ser un buen tutor”**

- 1) Recuerda que tú juegas un importante papel y que debes actuar de forma responsable;**
- 2) Tendrás que ser (muy) paciente: los mayores no están acostumbrados a la escuela y no están familiarizados con los ordenadores;**
- 3) Recuerda ser educado y tener buenos modales, incluso cuando un mayor te altere;**
- 4) No hagas el trabajo del mayor. Ellos tienen que trabajar (y cometer equivocaciones) por sí mismos;**
- 5) Si tienes una duda, pregunta al profesor (no tengas miedo de mostrar que no sabes algo);**
- 6) Si entablas una discusión con un mayor, llama al profesor y explica el problema sin culpar a nadie de lo ocurrido;**
- 7) Recuerda que las normas fundamentales son # 2, # 3 y #4.**

*Así que lo único que nos queda por hacer es desearte*

*¡Un buen curso!*





*Mayor frente a un ordenador en la Escuela de Roma L.S. "I. Newton "*