



Servicios cualitativos a nivel local para personas migrantes y refugiadas

[Erasmus + Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Entregable IO4

El Modelo de Ciclo Circular de Mentoring

Colaboradores Drosostalida, FAMSI, MC2020

Versión 4.0

Fecha 28 del mes de Febrero 2020

Tipo Informe Público



Lista de Autores

Drosostalida	SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA
FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

Descargo de responsabilidad

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen solo las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Consorcio

El Consorcio de Q-SER está compuesto por:

MUNICIPIO DE EGALEO	Grecia
IOM Organización Internacional de las Migraciones-Praga	República Checa
INTRACOM GMBH	Alemania
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	España
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Grecia
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GER-MANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Alemania
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	España

Derechos de Uso



Este trabajo tiene licencia CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Historial de Versiones

Rev. N	Descripción	Autor	Fecha
1.0	D.IO4 – Revisión por pares	All partners	31/10/2018
2.0	D.IO4 – 2nd Revisión por pares	All partners	1/03/2019
3.0	D.IO4 – Lanzamiento oficial	Drosostalida, FAMSI, MC2020	15/03/2019
4.0	D.IO4 – Modificaciones menores	Drosostalida, FAMSI, MC2020	28/02/2020

ÍNDICE

1. CONCEPTO Y OBJETIVOS DEL MODELO DE CICLO CIRCULAR DE MENTORING DEL PROYECTO Q-SER.....	8
1.1. Introducción.....	8
1.2. Marco metodológico	10
2. PASOS DETALLADOS PARA SU IMPLANTACIÓN.....	11
2.1. Paso 1: Acceder a la plataforma online para obtener información y formación	11
2.2. PASO 2: Emparejamiento – emparejar a personas mentores con sus mentees.....	11
2.3. PASO 3: Profesionales externos que trabajan como mentores – una base de datos online. Actividades de observación en el puesto de trabajo	12
2.4. PASO 4: Evaluación del mentoring, creación de buenas prácticas	14

1. CONCEPTO Y OBJETIVOS DEL MODELO DE CICLO CIRCULAR DE MENTORING DEL PROYECTO Q-SER

1.1. Introducción

Una vez trabajado el modelo del IO3 que está enfocado a nivel organizacional y teórico, el IO4, presentado a continuación, está diseñado para poner en marcha las actividades presentadas en el IO3 con el personal de una organización. El modelo permite crear un modelo de interacción entre el personal de la entidad para mejorar sus competencias, tales como:

- comprensión del concepto de cultura y de términos afines,
- auto conocimiento,
- la interacción entre diferentes culturas
- habilidades de adaptación,
- habilidades de organización,
- habilidades de comunicación intercultural,
- actitud de modestia y respeto,
- habilidades para construir relaciones,
- y compromiso personal y profesional,

todas estas habilidades son necesarias para la inclusión social de los grupos beneficiarios del proyecto Q-SER, dado que promueve el cambio dentro de una organización y promueve en todo momento el principio de no discriminación.

El segundo objetivo del IO4 es formar al personal, a través de la presentación de varias herramientas y pautas para que éstas se conviertan en mentoras y mentores. Contar con personal preparado como mentores y mentoras que interactúan directamente con el grupo destinatario de Q-SER aumenta la motivación a la hora de llevar a cabo su trabajo y una mayor eficiencia, crecimiento de la productividad y un ambiente más positivo de trabajo. Además, las personas migrantes y refugiadas, en este caso el grupo beneficiario final Q-SER, podrán disfrutar de un mejor servicio y atención, que es el objetivo final del proyecto.

Por lo tanto, el Modelo de Ciclo Circular de Mentoring está dirigido a los trabajadores y trabajadoras de la organización y proporciona herramientas e información para convertirse en mentoras y mentores.

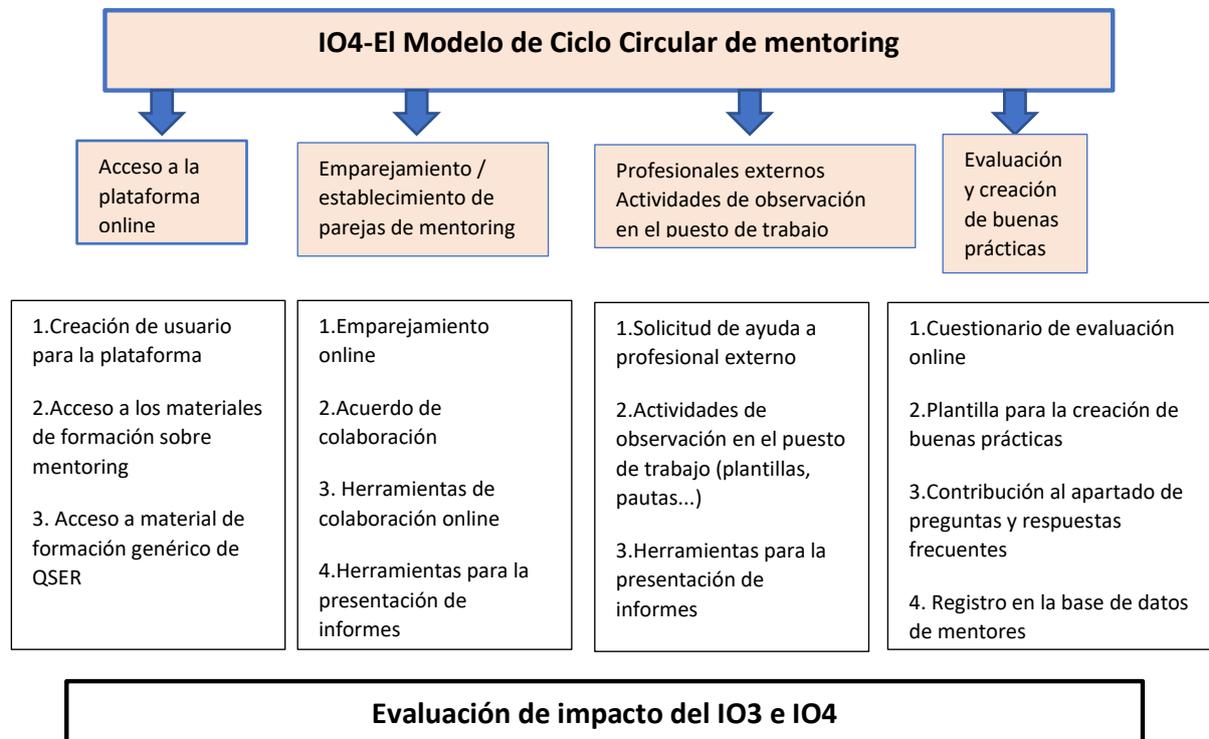
Al formar parte del Ciclo Circular de Mentoring, las personas involucradas en el proceso serán capaces de:

- Acceder al conocimiento tácito de alguien más experimentado,
- Reforzar su conocimiento sobre cómo tratar / trabajar con una persona migrante y/o refugiada,
- Adquirir las habilidades necesarias para convertirse en un/a mentor/a.

- Aplicar un enfoque de aprendizaje basado en el trabajo,
- Transferir conocimiento a otros trabajadores y trabajadoras de la organización también a través de diferentes herramientas online,
- Tener acceso a buenas prácticas, secciones de preguntas y respuestas, y a personal experimentado para cualquier consulta o duda,
- Contribuir al compromiso de la organización para ofrecer un mejor servicio y tener ventajas como la disminución de las quejas.

Esto está directamente conectado con las políticas de la Comisión Europea sobre inmigración y sus esquemas para llegar a un enfoque equilibrado¹ que incluye la inclusión social² a nivel local de personas inmigrantes y refugiadas en el país anfitrión. El principal objetivo de los modelos presentados en el IO3 e IO4 es formar a personal de las organizaciones como mentores y mentoras, pero a su vez se hará hincapié en la importancia del empoderamiento, respeto hacia los derechos, la autonomía y la participación de las personas migrantes y refugiadas. El respeto hacia los derechos humanos, el desarrollo de un pensamiento crítico y el fomento de la capacidad de hablar por uno mismo serán claves. El modelo proporcionará el marco, el foro y las herramientas necesarias para desarrollar esas habilidades a través de diferentes metodologías e información.

Entonces, ¿qué hará el modelo? El modelo presenta diferentes pasos que el personal y la organización deben llevar a cabo para poner en marcha el modelo de mentoring. El siguiente gráfico ilustra los pasos a seguir de manera esquemática:



El modelo está compuesto por diferentes etapas o pasos a llevar a cabo:

¹ <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/152/immigration-policy>

² https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/studies/pdf/local_integration.pdf

- A. Emparejamiento: establecer y administrar mentores y los y las correspondientes mentees. Los mentores y mentoras deben estar familiarizados con la educación intercultural y, en general, mantener un enfoque de formación dentro de un mismo entorno y/o temática. La formación se puede seguir online en IO3 o a través de las unidades de formación del taller en IO4.
- B. Acceso al material de formación que ayuda a desarrollar y mejorar sus habilidades.
- C. Tener acceso a profesionales externos a través de una base de datos online, así como las herramientas de comunicación para debatir e interactuar con ellos. Esto facilitará el intercambio de conocimientos y saber-hacer.
- D. Herramientas para evaluar la interacción.
- E. Reciclaje del modelo e impacto a la organización y transferibilidad a otros departamentos.

1.2. Marco metodológico

El Ciclo Circular y modelo de Mentoring se trabaja partiendo desde los trabajadores, de la parte inferior a la superior de la escala organizacional. Combinado con el Modelo de Impacto Circular ofrece a una las herramientas necesarias para llevar a cabo una formación inclusiva, fomentar la inclusión social, mejora de la eficiencia administrativa, y también hace que los trabajadores sean más abiertos de mente, se alejen de los estereotipos, preserven los valores democráticos y traten equitativamente a las personas en el espacio de trabajo (compañeros y compañeras o clientes o ciudadanos). Las organizaciones pueden aplicar estos modelos y utilizarlos con otros grupos destinatarios como nuevos trabajadores, jóvenes científicos, personal o empleados de generaciones más mayores con habilidades algo obsoletas.

El modelo de desarrollo sigue pasos específicos e incluye diferentes temas de interés. Algunas de las consideraciones son:

- La necesidad de comprender los obstáculos y barreras que enfrentan los y las trabajadores a la hora de prepararse como mentores.
- El uso de las herramientas TIC (LMS) y otros recursos educativos y herramientas de comunicación.
- Colaborar con otros trabajadores para que superar cualquier obstáculo presentado.
- Habilidades y competencias necesarias para ser un buen mentor o mentora.

Como la formación y comunicación intercultural son esenciales en el IO4, el modelo contiene dentro de un seminario web sobre el tema, así como diferentes recursos abiertos y accesibles.

2. PASOS DETALLADOS PARA SU IMPLANTACIÓN

A continuación, se muestran los diferentes pasos a llevar a cabo para la implementación del modelo IO4 en detalle en cualquier tipo de organización.

2.1. Paso 1: Acceder a la plataforma online para obtener información y formación

Antes de comenzar a usar el modelo IO4, los participantes han de acceder al curso de formación desarrollado en el marco del proyecto Q-SER ubicado en la plataforma de aprendizaje donde trabajarán tres grandes módulos:

- Introducción multiculturalidad y la migración
- Diversidad como fuente de riqueza
- Comunicación intercultural: hacia el entendimiento mutuo

Esta formación inicial servirá para preparar adecuadamente al personal. Actividades que se llevarán a cabo en esta fase:

1. Creación de **nombres de usuario y contraseñas** para el espacio de aprendizaje online de Q-SER. En caso de necesidad, se consultará el manual de usuario.
2. Acceder **herramientas de comunicación online** para la colaboración entre diferentes profesionales, mentores y mentees.
3. **Procedimientos internos a considerar.** La persona responsable del proceso de formación y emparejamiento ha de tener en cuenta cualquier procedimiento interno que pueda tener que aplicarse. Generalmente, estos procedimientos pueden ser legales, procesales y departamentales y pueden obstaculizar el acceso de los miembros del personal al material de formación cuando están de servicio. Al redactar el informe de selección y las directrices / lista de verificación, debe incluirse una breve introducción sobre los procesos que han de llevarse a cabo para la implementación del proceso.

El programa de formación que forma parte de IO4 se compone de tres recursos abiertos disponibles en la plataforma de aprendizaje. El material de formación es complementario al curso publicado en la plataforma y tiene como objetivo preparar a los futuros mentores y mentoras para adoptar más fácilmente su nuevo rol.

2.2. PASO 2: Emparejamiento – emparejar a personas mentores con sus mentees

El paso 2 implica un proceso muy importante para una relación de mentoring de éxito: emparejar a las personas mentoras con sus correspondientes mentees.

Preparación necesaria para la organización:

1. **El proceso de emparejamiento:** El proceso de emparejamiento puede realizarse online u offline a través de un proceso de selección llevado por una tercera persona que no va a estar implicada en la relación de mentoring. En el caso de llevarse a cabo vía online, los alumnos y alumnas deberían completar su perfil con metas y objetivos, base a ello, el sistema los emparejaría con el mentor o mentora más adecuado. Los mentores seguirían un proceso similar; su perfil contendría información sobre sus habilidades y competencias, experiencia y conocimientos, pero también, disposición para lograr un cambio.

Para el proyecto Q-SER y en el caso de Grecia, el método de emparejamiento llevado a cabo fue offline y el departamento seleccionado para participar fue el departamento de preescolar. Como los participantes ya se conocían anteriormente, se consideró óptimo realizar el proceso de emparejamiento offline. En todo caso, el proceso de emparejamiento debe caracterizarse por la imparcialidad, neutralidad y la objetividad. Es importante que las personas que adopten el rol de mentees sientan que se satisfacen sus necesidades y que se les asignará una persona que los comprenderá y guiará adecuadamente como mentora.

2. **El establecimiento de la pareja:** una vez se haya completado el proceso de emparejamiento, ambas partes han de presentarse. Si este primer acercamiento se va a llevar a cabo online, debería incluir herramientas de comunicación como un chat (para conversaciones personales), un foro público o privado, una base de datos donde se puedan adjuntar y/o incluir documentos.
3. **Los acuerdos:** cada pareja emparejada debe firmar un acuerdo por escrito donde se mencionan las metas y logros al alcanzar y donde se establecen las características de la relación de mentoring. Esto es de suma importancia ya que constituye un acuerdo al que ambas partes deben adherirse y respetar. Este acuerdo debe imprimirse, leerse y firmarse por ambas partes y, si es posible, subirse escaneado en una carpeta online para que ambas partes tengan acceso y vuelvan a visitarlo cuando sea necesario.
4. **Las reglas de cooperación:** Como en todos los acuerdos, escritos o no, deben mencionarse las reglas de cooperación. Esto también tiene mucho que ver con las estructuras y procesos internos de cada organización.
5. **Formato de presentación de informes:** como en la mayoría programas de formación, se debe acordar una estructura y formato de informes. Las herramientas de presentación de informes deben cubrir cada sesión de mentoring realizada, pero también se debe proporcionar una evaluación general que permita medir el impacto alcanzado a lo largo de todo el proceso. Las parejas deben evaluarse entre sí, y el mentor o mentora debe usar las plantillas de prácticas disponibles en IO3 para crear buenas prácticas y estudios de caso que se retroalimenten en el sistema (modelo de mentoring).

2.3. PASO 3: Profesionales externos que trabajan como mentores – una base de datos online. Actividades de observación en el puesto de trabajo

Como una organización puede ser pequeña en número de trabajadores o no adquirir el número de candidatos necesarios para implementar un proceso de mentoring, ésta puede

cooperar con profesionales externos que adoptarán el rol de mentores. Para ello, se debe diseñar una base de datos online donde los profesionales interesados puedan enviar su solicitud para ofrecerse como mentores.

La fase de preparación:

1. Sistema de registro online sencillo para permitir la presentación de solicitudes para participar. Los perfiles han de incluir la misma información que en el caso de mentoring interno.
2. Los profesionales externos deben tener acceso a un manual de usuario para explotar al máximo todas sus posibilidades,
3. Herramientas de comunicación: el sistema online debe ofrecer las herramientas de comunicación online necesarias, como un foro de discusión para chats grupales cerrados y abiertos, una función de sala de chat y posiblemente un sistema de correo interno para mantener un registro de la comunicación entre las parejas.
4. La plantilla de registro/perfil de la persona que vaya a ejercer como mentor debe ser redactada por personal de la organización para así tener en cuenta los procesos internos, intereses, necesidades y funciones de la organización.
5. En caso de necesidad, se pueden organizar talleres para que personas ajenas a la organización participen y brinden experiencia y conocimientos a otras parejas. La estructura del taller sigue la especificada en el IO3. Durante los talleres, se discutirán escenarios específicos en los que se va a trabajar. El IO4 incluye varios escenarios de casos reales ya desarrollados para poder ser utilizados como ejemplos.

Además del material de formación, el proyecto Q-SER ofrece una segunda posibilidad: la observación en el puesto de trabajo para preparar a los futuros mentores. El programa de observación consta de varias herramientas y métodos que preparan a una persona para ser un observador. Esta figura puede ser un formador o una persona que tenga la preparación necesaria para brindar experiencia.

Las herramientas (archivos) disponibles en la sección de observación de trabajos son:

1. Información general sobre la observación en el puesto de trabajo
2. Pasos que una organización debe seguir para su implementación
3. Creación de un itinerario de formación para la observación en el puesto de trabajo
4. Lista de verificación para formadores que lo llevan a cabo

La observación en el puesto de trabajo es una técnica excelente para la retroalimentación y la evaluación directa e inmediata del trabajo de un trabajador. Los resultados de la crítica constructiva pueden aplicarse directamente en el puesto de trabajo y en la rutina diaria, lo que la convierte en una combinación de éxito al combinarse con el mentoring.

2.4. PASO 4: Evaluación del mentoring, creación de buenas prácticas

La evaluación de las actividades de mentoring es de suma importancia ya que evalúa el impacto, ofrece resultados de la actividad y ayuda en la creación de buenas prácticas que pueden reutilizarse y dentro de la organización y de los dos modelos; IO3 y IO4.

Para el proyecto Q-SER, la evaluación del mentoring se puede hacer online o mediante un formulario en papel. En el caso de ser vía online, el sistema debe tener las herramientas necesarias para completar esta tarea. En el caso del formato de papel, el mentor o mentora debe diseñar una plantilla en cooperación la persona responsable de la organización. De esta manera, los datos recopilados se procesarán para crear buenas prácticas, nuevos métodos de trabajo, así como para identificar las habilidades y competencias necesarias para alimentar el IO3 y crear nuevo contenido.

Preparación de la organización:

1. Configurar los aspectos de evaluación online. El departamento técnico debe crear una sección para la evaluación online a la que todos los usuarios del sistema tengan acceso. Los resultados deben recopilarse en una hoja de Excel (exportada)
2. La experiencia del mentoring debería ser evaluada en todas sus fases. La evaluación debería centrarse en:
 - a. La capacidad de la persona mentora de adoptar su rol como tal.
 - b. Los aspectos de mentoring y temáticas trabajadas.
 - c. Metodología del mentoring.
 - d. Relación personal entre la persona mentora y su mentee.
 - e. Herramientas utilizadas y periodo de tiempo.
 - f. Cualquier otro aspecto que las partes relacionadas consideren necesario.
3. Plantillas de buenas prácticas: pueden descargarse en la sección del IO3 y ser utilizadas por ambas partes para crear ejemplos de buenas prácticas. Las buenas prácticas pueden ser reutilizadas, y transferibles a otros departamentos u otras parejas de mentores.
4. Sección de preguntas y respuestas: se debe crear una sección de preguntas y respuestas online. Debe poder dar respuesta tanto a los mentores y mentoras como a los mentees. Las preguntas y respuestas iniciales deben provenir del taller organizado como parte de IO3 y IO4.
5. Base de datos de personas mentoras: todos los mentores y mentoras deben estar registrados online u offline para que las organizaciones usen sus datos y perfil para futuras referencias. Dado que los mentees que han recibido la formación pueden convertirse en mentores, la base de datos crecerá en número a medida que se continúe con la práctica.

EVALUACIÓN DE IMPACTO PARA ALIMENTAR EL IO3 Y IO4

Uno de los objetivos de IO4 es poder ser reutilizado y reciclado nuevamente dentro del sistema. Los resultados y datos obtenidos del mentoring pueden no sólo llevar a grandes cambios en la forma de trabajar de una organización, sino también en los comportamientos y actitudes de los trabajadores.

A través de todos los pasos necesarios para la implementación del modelo IO4, las entidades habrán diseñado una estrategia propia y diferentes materiales necesarios como las plantillas y herramientas que se necesitan usar, las estructuras de cooperación y conexión necesarias y una lista / base de datos de colaboradores y formadores con los que cooperar en futuras ocasiones.

Una vez diseñado el Ciclo Circular de Modelo de Mentoring con éxito, las organizaciones tendrán acceso a nuevos mentores, nuevos estudios de caso y buenas prácticas, una base de datos actualizada con nuevos mentores, otra base de datos de profesionales externos dispuestos a ejercer como mentores, diferentes técnicas de observación en el puesto de trabajo y finalmente, material formativo relacionado con cada temática trabajada en cada caso.