

Màster en Polítiques Socials i Acció Comunitària
Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP)
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

Autora: Emma de la Haba Vacas
Tutora: Mariona Lladonosa Latorre

[APORTES DE LA MENTORÍA EN LOS PROCESOS DE ACULTURACIÓN DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO]

Julio, 2020



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ÍNDICE

_Toc44070197

1.	Introducción	2
2.	Estado de la cuestión y objeto de la investigación	3
2.1.	Descripción de la situación.....	3
2.3.	Preguntas de la investigación y aproximación al tema	8
3.	Marco teórico.....	10
4.	Metodología	15
5.	Desarrollo de la investigación	17
	La mentoría: una herramienta para la inclusión	17
	Aprendizaje lingüístico y conocimiento del entorno	18
	Inserción laboral.....	20
	El papel del contexto en los procesos de aculturación	22
	Efecto bidireccional de la relación de mentoría	24
	Formación y competencias culturales.....	25
	Valoración general	27
6.	Conclusiones.....	28
7.	Propuestas de continuidad de la investigación.....	31
8.	Bibliografía	32
9.	Anexos	34
9.1.	Guion del Grupo de discusión	34
9.2.	Transcripción del grupo de discusión.....	37
9.3.	Guion Entrevista individual	48
9.4.	Consentimiento	51

1. Introducción

Las desigualdades sociales y económicas que polarizan las sociedades de muchos países del mundo, la fragilidad de algunos Estados así como los contextos de violencia y las condiciones medioambientales extremas que existen en muchos de ellos, están entre las principales causas que, en la actualidad, motivan la migración forzosa más numerosa desde la Segunda Guerra Mundial¹.

En ese escenario, en diferentes partes del mundo se impulsan iniciativas públicas y privadas con el fin de facilitar el asentamiento y la adaptación de las personas solicitantes de protección internacional o las refugiadas a los contextos de llegada. Con ese objetivo, en Catalunya, en el marco del Programa Català de Refugi, se desarrolla desde 2017 el Programa de Mentoría.

Aunque la mentoría se abre paso como herramienta para la inclusión, no existen trabajos que evalúen sus aportes en el ámbito de la acogida de las personas solicitantes de asilo. En ese sentido, cabe decir que el trabajo que se presenta forma parte de una investigación más amplia impulsada por la Universitat de Girona que, en el marco del Programa RecerCaixa, se propone contribuir a conocer las contribuciones de la mentoría en este ámbito.

Desarrollo mi trabajo como técnica en el ámbito de la convivencia intercultural en el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat, donde la diversidad cultural supera el 40% en algunos distritos. Desde hace años, soy testigo de las dificultades que afrontan la mayoría de las personas migrantes en sus procesos de aculturación. Estas tienen su origen en factores como el desconocimiento de los servicios, los usos, la lengua o las leyes del nuevo entorno. En algunos casos, pueden sumarse las barreras derivadas de la situación administrativa; pero, para la mayoría, la precariedad (o la ausencia) de redes de relación pueden convertir situaciones cotidianas en experiencias inabordables. Afrontadas en soledad, estas incrementan la ansiedad y los niveles de estrés de forma difícilmente descriptible.

En el mismo orden de cosas, no son pocas las “zonas sensibles” que se revelan en los diferentes espacios de interacción vecinal y que, en ocasiones, devienen en conflictos en cuyo origen está la incompreensión y el desconocimiento mutuo. En ese marco, los estereotipos conducen a atribuir a factores culturales el origen de la mayoría de esas dificultades de convivencia para cuya resolución escasamente se reivindica la “necesidad de adaptación del otro/a”.

Desde 2010, la Generalitat y los Ayuntamientos despliegan con un éxito considerable los Servicios de Primera Acogida con el fin de cubrir las “necesidades iniciales de formación e información de los extranjeros inmigrantes, solicitantes de asilo, los refugiados, los apátridas y los retornados”². Mayor dificultad entraña, para las administraciones, el impulso de iniciativas que contribuyan a la creación de espacios de interacción que permitan la construcción colectiva de una renovada ciudadanía que incorpore y se reconozca diversa. El Programa de Mentoría, con un enorme esfuerzo y habiendo sorteado numerosas dificultades, se propone lograrlo.

Por todo ello me pareció de interés explorar sus aportes que querría tomar de base para, más adelante, ir más allá y explorar las posibilidades de trasladarlos a la acogida, en general, de las personas migrantes que llegan y seguirán llegando a nuestras ciudades.

¹ UNHCR (2015). Global trends. Forced displacement in 2015.

² Art. 2 b) de la Ley 10/2010, del 7 de mayo, de acogida de las personas inmigradas y de las retornadas a Catalunya

2. Estado de la cuestión y objeto de la investigación

2.1. Descripción de la situación

Según la Comisión Española de Ayuda al Refugiado, en junio de 2018, existían en el mundo “más de 70 millones de personas refugiadas, solicitantes de asilo y/o desplazadas”³. Uno de los casos paradigmáticos actuales es la guerra en Siria. Desde 2011 hasta 2018, esta ha provocado que este sea el país con el mayor número de personas desplazadas, dentro y fuera de sus fronteras. Un tercio de su población, más de 6,5 millones de personas, han sido registradas como refugiadas fuera del país⁴.

En la Unión Europea (UE), desde 2013, Siria es el principal país de nacionalidad de las personas solicitantes de asilo (13,9% del total)⁵. Le sigue Afganistán donde la guerra iniciada en 2001 le lleva a ocupar el segundo lugar en la UE en número de solicitantes de protección internacional (7,1%). Siguen Irak (6,8%), Pakistán (4,3%) e Irán (4%), cuyos respectivos conflictos han provocado la migración forzosa de una parte importante de sus poblaciones.

En España, la obtención de datos públicos sobre el número de solicitudes de protección internacional presentadas es enormemente complicada. Debe recurrirse a organizaciones especializadas (como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado o ACCEM) para obtener datos procedentes de fuentes oficiales. A través de ellas, se conoce que el crecimiento del número de personas solicitantes de asilo en España en los últimos años ha conducido al país a batir sucesivamente sus máximos históricos y a “ocupar un inédito cuarto lugar en el conjunto de la UE”⁶. Desde 2014, año en el que se registraron 5.947 solicitantes de protección internacional, el número de nuevas solicitudes de asilo ha aumentado exponencialmente hasta las 118.264⁷ en 2019 (casi 20 veces más en 5 años).



Fuente: Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) con datos del Ministerio del Interior.

³ COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (2019). Informe 2019: Las personas refugiadas en España y Europa. Resumen ejecutivo.

⁴ <https://www.cear.es/8-anos-guerra-en-siria/>

⁵ [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Asylum_statistics/es#Nacionalidad de los nuevos solicitantes: las mayores proporciones son de Siria.2C Afganist.C3.A1n e Irak](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Asylum_statistics/es#Nacionalidad_de_los_nuevos_solicitantes:_las_mayores_proporciones_son_de_Siria.2C_Afganist.C3.A1n_e_Irak)

⁶ COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (2019). Informe 2019: Las personas refugiadas en España y Europa. Resumen ejecutivo.

⁷ CEAR: <http://www.masquecifras.org/>

Las relaciones históricas de España con América del Sur pueden explicar que, en el caso español, los principales países de origen de las personas solicitantes de asilo sean de ese continente. Así, en 2019, la crisis política y social de Venezuela convirtió a este país en el más numeroso en cuanto a peticiones de asilo en España (34,59% del total). Le seguía Colombia (24,83% del total) donde, a pesar del proceso de paz, el reciente conflicto armado interno y el narcotráfico siguen provocando un importante número de desplazamientos fuera del país. La violencia provocada por las pandillas (las *maras*) y la debilidad de los Estados es la principal razón de las migraciones forzadas de personas procedentes de Honduras (5,74%), Nicaragua (5%) y El Salvador (4,05%). Ocupan, respectivamente, los puestos tercero, cuarto y quinto en el número de solicitudes de asilo en España.

En Catalunya, siendo el segundo territorio en número de solicitudes de asilo a escala estatal, se repite la misma tendencia creciente: de las 786 solicitudes de asilo recibidas en 2014, se pasó a las 13.270 en 2019 (17 veces más en 5 años)⁸. Barcelona es la provincia catalana que más peticiones recibe.

SOLICITUDES DE ASILO EN ESPAÑA POR PAÍS DE ORIGEN



Venezuela	40.906
Colombia	29.363
Honduras	6.792
Nicaragua	5.931
El Salvador	4.784

Fuente: Elaboración propia con datos de ACCEM y la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) con datos del Ministerio del Interior.

En 2015, como respuesta a la situación y a las imágenes, ampliamente difundidas por los medios de comunicación, de grupos de personas huyendo de la guerra o de las muertes en el Mediterráneo, la UE se comprometió a reubicar y reasentar, en dos años, a 160.000 personas solicitantes de asilo. Por su parte, España se aceptó acoger a 17.337 personas. Tres años más tarde, sin embargo, la UE había acogido a menos del 22% del total comprometido⁹. A España había llegado menos del 9% y el sistema español de acogida empezaba a mostrar las limitaciones que, en gran parte, se mantienen actualmente¹⁰.

Desde 2015, también la Generalitat de Catalunya diseña las estructuras que, en el marco de las competencias establecidas en el Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006) en materia de inmigración, debían permitir responder al compromiso asumido por el Gobierno del Estado¹¹. Así, ese mismo año, la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania¹² impulsa la creación del

⁸ Ver: <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=ue&n=10084&lang=es>. Cataluña es el segundo territorio en número de solicitudes de asilo a escala estatal.

⁹ <https://www.cear.es/que-paso-con-los-compromisos-de-acogida-de-refugiados/>

¹⁰ Estudio sobre el asilo en España. Estudio sobre la protección internacional y los recursos del sistema de acogida (2016). Defensor del pueblo, Madrid.

¹¹ Los art. 138 b) i c) del Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006), establecen que la Generalitat de Catalunya tiene la competencia exclusiva en el “desarrollo de la política de integración de las personas inmigradas en el marco de sus competencias” o “el establecimiento y la regulación de las medidas necesarias para la integración social y económica de las personas inmigradas y su participación social”.

¹² Esta Secretaria forma parte del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. <https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el-departament/funcions-i-estructura/estructura/>

Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades i del Programa Català de Refugi. Desde el principio de igualdad de oportunidades este último se propone “atender las necesidades básicas y favorecer la autonomía social y laboral así como la plena ciudadanía” de “las personas refugiadas con dificultades económicas y sociales” en Catalunya¹³.

La concesión del estatuto de refugiado así como de las autorizaciones de residencia son competencias exclusivas del Estado. Sin embargo, las ciudades son el espacio de encuentro y de confluencia de todas las relaciones y los gobiernos locales son la administración más cercana responsable de gestionar las diversidades y la acogida de los nuevos vecinos y vecinas. Cabe señalar que, desde 2010, Catalunya dispone de la Ley 10/2010 de acogida de las personas inmigradas que determina como titulares del derecho de acogida a “los extranjeros inmigrantes, los solicitantes de asilo, los refugiados, los apátridas y los retornados” y establece que “los entes locales son los responsables de la acogida y la integración”¹⁴.

Así, ante la situación descrita, muchos gobiernos locales se prepararon para la llegada de las personas solicitantes de asilo que había comprometido el Gobierno español. Un ejemplo es el de la ciudad de Barcelona que, en 2015, estableció el plan ‘Barcelona, ciudad refugio’ con el objetivo de “dar respuesta a la crisis humanitaria y preparar la ciudad para acoger y asistir a las personas refugiadas, proveerlas de los servicios necesarios y garantizar sus derechos”¹⁵.

Con el impulso de Barcelona, otras ciudades se ofrecieron como ciudades acogedoras formando la Red de Ciudades Refugio¹⁶. En 2016, en Europa, con la misma voluntad nació Solidarity Cities, una red de ciudades europeas unidas en la gestión de la crisis de refugiados¹⁷.

A la vez, la lentitud de las concesiones de entrada por parte de las autoridades estatales llevó a muchas personas a expresar su voluntad de acoger a sus nuevos conciudadanos/as y al surgimiento de plataformas que reclamaban al Gobierno el cumplimiento de sus compromisos. Así surgieron plataformas como Casa Nostra, Casa Vostra y, a través de las plataformas Avaaz o Change.org, se lanzaron diversas peticiones con el mismo fin.

2.2 Objeto de estudio

Entre las iniciativas que incluye el Programa Català de Refugi, se encuentra la que motiva la investigación en el presente trabajo: el PROGRAMA DE MENTORÍA.

Creado en 2017, el programa propone la mentoría como una herramienta que permita crear las relaciones que favorezcan que las personas solicitantes de asilo o las refugiadas¹⁸ *mentoradas* logren desarrollar plenamente sus competencias y potencialidades y puedan, así, diseñar sus proyectos de vida en el contexto de la sociedad de acogida. En definitiva, los objetivos del Programa de Mentoría son alcanzar la integración efectiva así como la mayor autonomía y bienestar de las personas *mentoradas*.

¹³ Para el ejercicio de la plena ciudadanía se prevé el conocimiento de las lenguas, el conocimiento del entorno y de su marco jurídico y la posibilidad de acceder a la renta garantizada de ciudadanía.

¹⁴ Ley 10/2010 de acogida de las personas inmigradas y de las retornadas a Catalunya, art. 7 y 18.

¹⁵ <https://ciutatrefugi.barcelona/es/el-plan>

¹⁶ De esta participaron ciudades como El Prat, Sabadell, Sant Feliu, Córdoba, Huelva, Cádiz, Zaragoza, Segovia, Almería, Santa Cruz de Tenerife, Valencia, Madrid, Bilbao, Vitoria y otras muchas hasta 55.

¹⁷ https://ciutatrefugi.barcelona/es/noticia/infobarcelonaesneix-solidarity-cities-una-xarxa-de-ciutats-europees-unides-en-la-gestio-de-la-crisi-de-refugiats-2_417404

¹⁸ Pueden participar en el Programa de Mentoría tanto las personas reconocidas legalmente como refugiadas así como las que aún esperan de la resolución por el Ministerio del Interior.

Además de los objetivos mencionados, relacionados con las personas *mentoradas*, el Programa de Mentoría se propone tener un impacto más amplio y de carácter comunitario:

1. Reforzar el papel de la ciudadanía en las políticas públicas de acogida. Para ello, el Programa quiere estimular la movilización y la participación activa de la ciudadanía.
2. Sensibilizar a la sociedad de acogida sobre los motivos que llevan a muchas personas a emigrar y solicitar protección internacional. Así, el Programa espera desarrollar una especie de *antídoto* contra el racismo y la xenofobia que puede generar la llegada a un territorio de un número importante de personas refugiadas.
3. Estimular las relaciones entre personas de culturas y tradiciones religiosas diversas para fomentar la convivencia intercultural. De esta forma se quieren promover los cambios sociales que prevenga (o reviertan) posibles dinámicas de exclusión o discriminación.

El Programa de Mentoría que impulsa el Programa Català de Refugi se inspira en otros que se han impulsado en Catalunya¹⁹ y en el *Private Sponsorship Program* de Canadá²⁰ que recientemente, con la participación de entidades y ciudadanos, ha logrado acoger a 35.000 personas solicitantes de asilo procedentes de Siria.

El programa canadiense se dirige a personas refugiadas reasentadas. Según la definición del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el reasentamiento “consiste en el traslado de refugiados de un país de asilo a otro país que ha acordado admitirlos y otorgarles residencia permanente”. Para ser reasentadas, las personas refugiadas deben ser propuestas por ACNUR o alguna organización autorizada por el Gobierno, en este caso el canadiense, antes de iniciarse los trámites para que puedan entrar en el país como residentes permanentes. La identificación de las personas que serán reasentadas en Canadá permite asignar, antes de su entrada al país, al grupo de ciudadanos que serán sus acompañantes (o patrocinadores) desde su llegada al aeropuerto.

Durante el primer año, este grupo ciudadano se responsabiliza de la acogida de las personas refugiadas asumiendo los gastos que se deriven (los asociados al viaje, la vivienda, la escolarización de los/as niños/as, etc.). Además, deben favorecer el conocimiento de la lengua y el entorno, facilitar la inserción laboral y, en definitiva, promover la mayor autonomía de las personas mentoradas. Las situaciones en las que, finalizado el año, no se ha logrado la autonomía esperada, el Estado canadiense asume la responsabilidad y el seguimiento de esos casos.

Con el fin de preparar a los patrocinadores para el acompañamiento, el programa prevé una formación sobre aspectos legales, las responsabilidades que implica o el manejo de las expectativas, entre otros. Además, cada acompañamiento cuenta con un “plan de asentamiento” donde se establecen, en cada caso, los apoyos previstos para facilitar la adaptación y los mecanismos de evaluación.

El *Private Sponsorship Program*, lejos de pretender sustituir al programa público estatal (el *Government Assisted Refugees Program*), se propone complementarlo con el objetivo de ofrecer protección a un mayor número de personas. Desde 1978, ha acogido a cerca de 270.000 personas con la aportación económica de comunidades religiosas, grupos étnicos, empresas, donativos particulares y asociaciones sin ánimo de lucro.

¹⁹ Se trata de programas de mentoría con jóvenes tutelados, ex-tutelados o en situaciones de vulnerabilidad y estudiantes universitarios como el Programa Referents o el Projecte Rossinyol.

²⁰ Ver <https://ccrweb.ca/en/private-sponsorship-refugees> y el programa 30 Minuts: Benvinguts al Canadà. <https://www.dailymotion.com/video/x5fagls>

El Programa de Mentoría catalán también se propuso compensar (en el marco de sus competencias) algunas de las carencias del programa estatal para la acogida de las personas solicitantes de protección internacional. Sin embargo, a pesar de que la Ley de Asilo de 2009 incluye la figura legal del reasentamiento, el Estado se reserva esta posibilidad de hacerlo “voluntariamente”. En consecuencia, el sistema estatal responde solo de forma reactiva a un número creciente de solicitudes de protección internacional de personas que llegan por sus propios medios a nuestro país. El resultado es la imposibilidad de planificar así como el colapso y el desbordamiento, que se trasladan al programa autonómico.

El Programa cuenta con diversos actores de la comunidad²¹ que, con responsabilidades diferenciadas, trabajan con un mismo objetivo. Estos son:

Administraciones públicas:

- Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: promueve y coordina el programa aportando los recursos necesarios.
- Ayuntamientos: difunden el Programa promoviendo la participación voluntaria de sus vecinos y vecinas como mentores e identificando, a través de sus servicios, a posibles personas *mentoradas*.

Recursos y servicios profesionales:

- Entidades de mentoría: hacen el seguimiento de los grupos de acogida y los *tándems*.
- Entidades de acogida: identifican y estudian los perfiles de las posibles *mentoradas*. En ocasiones, durante algunos meses, ofrecen la cobertura en materia de vivienda.

Ciudadanía:

Acompaña voluntariamente, en su rol de mentora, a las personas demandantes de protección internacional i las refugiadas que participan en el Programa.

A manera de *tándem*²², las personas o grupos familiares de personas refugiadas participantes cuentan con un grupo de acogida formado por entre 2 y 5 personas que, después de recibir una formación *ad hoc*, desempeñan el rol de mentores.

El vínculo entre mentores/as y personas solicitantes de asilo y refugiadas tiene, en el marco del programa, una duración de 9 meses prorrogable hasta un año. La frecuencia prevista es de 2 o 3 encuentros por semana. En este tiempo, se espera que las relaciones establecidas proporcionen:

- a) Acompañamiento socio-afectivo.
- b) Conocimiento mutuo.
- c) Construcción de vínculos y crecimiento y diversificación de las redes sociales.
- d) Apoyo en el conocimiento lingüístico²³.
- e) Conocimiento del entorno (servicios y recursos, acceso a estos, costumbres, etc.).
- f) Oportunidades que favorezcan la inserción laboral o el acceso a opciones habitacionales²⁴.

²¹ Para este trabajo se toman como actores comunitarios “las administraciones, los recursos técnicos y profesionales (públicos y privados no lucrativos) que operan en/con una comunidad y la ciudadanía” (Marchioni, 2002: 2-3).

²² Se emplea *tándem* como la asociación de dos personas que tienen una actividad en común o colaboran en algo así como el conjunto de dos elementos que se complementan.

²³ El aprendizaje lingüístico son clave en el acceso a determinadas esferas sociales.

Según los datos proporcionados por el Programa Català de Refugi²⁵, actualmente hay 1.707 mentores/as activos/as. El perfil mayoritario es el de una mujer (71,3%), entre 30 y 44 años (34,2%) con estudios superiores (74,2%). Aunque distribuidos/as por todo el territorio catalán, el 40,3% viven en la ciudad de Barcelona. Proceden de 244 municipios catalanes y son, mayoritariamente, de origen autóctono²⁶. Además del catalán y el castellano, el 81% habla, al menos, otro idioma. La lengua más hablada es el inglés (72%), seguida del francés (36,1%) y, en menor medida, el italiano (8,8%), el árabe (5,9%) y el alemán (4,8%).

Con respecto a las personas *mentoradas*, el Programa ha atendido, en 2019, a 568 solicitantes de asilo y refugiados. El perfil principal corresponde a familias de padres e hijos (55,1%) procedentes de 38 países: Siria (15,1%), Ucrania (9,8%), Georgia (8,1%), Venezuela (7,6%) y otros. El 26,6% del total de *mentoradas* han llegado a Catalunya solas.

A finales de 2019, 935 mentores/as habían conformado 371 grupos de acogida. De estos, 210 grupos (56,6%) habían formado *tándems* con un total de 450 personas refugiadas.

2.3. Preguntas de la investigación y aproximación al tema

En Catalunya y en España, la escasez de proyectos de mentoría destinados específicamente a personas refugiadas o solicitantes de asilo no permite disponer de datos sobre sus aportes. Una de las razones es que los proyectos de mentoría iniciados a principios del siglo pasado en los Estados Unidos se dirigían, principalmente, a jóvenes que vivían diferentes situaciones de vulnerabilidad y/o discriminación. Así, la expansión de la mentoría ha sido, durante muchos años, en este ámbito.

Recientemente, en Europa han surgido nuevos programas de mentoría social que incluyen a personas adultas (p.ej. solicitantes de asilo, mayores de 65 años que viven solas, desempleados/as). Así, aunque la mentoría parece emerger con fuerza como herramienta facilitadora de los procesos de acogida y de inclusión social, aún existen pocas experiencias en el ámbito específico de las personas adultas solicitantes de protección internacional.

La investigación que se propone en el presente trabajo se enmarca en la investigación más amplia impulsada por la Universitat de Girona en el marco del Programa RecerCaixa.

El objetivo es explorar qué aporta el Programa de Mentoría a las personas participantes sean estas solicitantes de asilo o refugiadas o mentoras. Aunque en el apartado donde se describe el marco teórico se profundizará en los argumentos, las razones por las que se considera imprescindible estudiar la experiencia de ambos miembros de los *tándems* son:

- ➔ Los vínculos creados en forma de capital social permiten, principalmente a las personas refugiadas, reducir el estrés provocado por el proceso de aculturación y lograr metas que, en su ausencia, no hubiera sido posible.

²⁴ La ausencia de experiencias profesionales en la sociedad de acogida, la falta de referencias profesionales, la escasez de redes informales para el acceso al mercado laboral, las limitaciones lingüísticas o la discriminación por parte de algunos empleadores son barreras para la inserción laboral de las personas migrantes, en general, y las solicitantes de asilo en particular.

²⁵ Datos obtenidos del Informe Anual 2019 sobre la actividad de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania en materia de extranjería. Documento no publicado.

²⁶ El Programa cuenta con mentores/as de origen extranjero que, junto a los autóctonos/as que han residido en otros países (como cooperantes u otros), permiten compartir la experiencia de la migración.

- ➔ Sin embargo, los procesos de aculturación implican influencias mutuas entre la cultura mayoritaria y la(s) minoritaria(s).
- ➔ La perspectiva intercultural que las actuales políticas autonómicas incorporan para el abordaje de la diversidad en la sociedad catalana propone la ‘interacción’ como la clave para avanzar en términos de convivencia.

Así, este trabajo se propone estudiar cuáles son las contribuciones de la mentoría para una mejor (y más rápida) adaptación y para la convivencia intercultural.

Para ello, las preguntas de la investigación son:

1. ¿El Programa de Mentoría facilita la incorporación de las personas refugiadas a la sociedad de acogida? ¿Contribuye a su bienestar (físico, social y emocional)? ¿En qué áreas se favorece mayor empoderamiento y autonomía?²⁷
2. Para los mentores, ¿contribuye el Programa a una mayor comprensión de las causas que llevan a emigrar a las personas demandantes de asilo? ¿y de las dificultades específicas que deben afrontar? ¿contribuye a una mayor empatía? ¿Ayuda a romper estereotipos? Desde una perspectiva comunitaria, ¿contribuye a extender una mirada más comprensiva sobre las causas de las migraciones entre las relaciones cercanas de los mentores y mentoras?

En la planificación inicial, las respuestas a estas preguntas debían recogerse directamente de las voces de los protagonistas de los *tándems*. Sin embargo, el estado de alarma decretado durante la elaboración de este trabajo ha limitado el trabajo de campo previsto. En consecuencia, las respuestas tendrán como fuente principal las evaluaciones de otros proyectos de mentoría y las investigaciones realizadas hasta ahora en diferentes contextos.

Con el fin de aproximar los aprendizajes sobre los impactos de la mentoría a nuestro contexto, en el apartado destinado a los resultados de la investigación, se ponen en relación las conclusiones de los estudios consultados y las voces de los mentores/as participantes en el Programa analizado que, de forma virtual, participaron de un grupo de discusión²⁸.

²⁷ Por ejemplo, el aprendizaje lingüístico, el conocimiento del entorno, la creación de redes de relación, la inserción laboral y otros.

²⁸ Ver el apartado 4 sobre Metodología.

3. Marco teórico

Con el fin de profundizar en la experiencia y la vivencia específica de las personas solicitantes de protección internacional es necesario diferenciar, en primer lugar, los conceptos de migración económica y refugio. Una diferencia fundamental son las motivaciones: mientras el primer tipo de emigración tiene, principalmente, razones económicas, las personas refugiadas abandonan sus países, según la definición establecida por NN.UU., “debido a fundados temores de ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas”²⁹. Para ellos, sus respectivos países no pueden o no quieren ofrecer la protección que se solicita a otro Estado. La crisis económica, institucional y social de algunos Estados (como Venezuela), la violencia y las amenazas a la integridad física de otros niveles de gobierno “a través de su aparato policial o paramilitar” (en Colombia) u otras organizaciones como bandas juveniles o grupos organizados (Honduras o El Salvador) son algunas de las principales causas de las personas que llegan a España como solicitantes de asilo.

Todos los movimientos migratorios y, de forma especial, las migraciones forzadas implican un componente de pérdida como consecuencia del abandono del lugar de residencia habitual y el necesario esfuerzo de adaptación a un nuevo contexto. Collazos, Qureshi, Antonín y Tomás-Sábado (2008) han denominado a este especial esfuerzo el ‘estrés del emigrante’ dado que tiene unas características particulares que lo diferencian de otros. Algunas de las características de esta experiencia son la pérdida de status, la exclusión, la discriminación percibida, el sentimiento de pérdida de la identidad propia, etc. Achotegui, a lo largo de su obra, también ha descrito el denominado ‘síndrome de Ulises’ para hacer referencia al “cuadro reactivo de ansiedad ante situaciones de duelo migratorio extremo que no pueden ser elaboradas” (2012: 85).

De acuerdo con el autor, las migraciones de las personas solicitantes de protección internacional se caracterizan por su carácter extremo. A diferencia de las migraciones en el pasado, los estresores más importantes de las actuales son, para Achotegui, la separación forzosa de los seres queridos, el terror durante el proceso migratorio, la incertidumbre y la desesperanza por el éxito de este y la lucha por la supervivencia que se extiende en las tres etapas en las que se divide este: pre-migración, migración y post-migración (Bhugra y Jones, 2001). Según Achotegui, a ello hay que añadir otros factores que potencian (y agravan) el estrés migratorio entre los cuales, para este trabajo, destacaremos “los derivados de los fuertes déficits en sus redes de apoyo social” (2012: 85).

En conjunto, la tensión vivida tanto en el proceso migratorio como el posterior proceso de adaptación al nuevo entorno puede tener impactos en la salud mental de las personas migrantes. Aunque con resultados distintos, diversas investigaciones han estudiado la relación entre los procesos migratorios de las personas solicitantes de protección internacional y el desarrollo de patologías psiquiátricas³⁰. Además, al fuerte impacto emocional que implica habitualmente el proceso migratorio, Collazos, Qureshi, Antonín y Tomás-Sábado (2008) añaden la idea de grado de ‘vulnerabilidad al estrés’. Sin embargo, para estos autores, los efectos del estrés migratorio pueden ser compensados por los recursos personales o lo que

²⁹ Estatuto de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (1950). Resolución de la Asamblea General, 428. En la acepción ‘pertenencia a determinado grupo social’ puede incluirse la orientación sexual que, en algunos países, puede implicar amenazas para la integridad física.

³⁰ Algunas han confirmado la correlación entre la migración y la aparición de psicopatologías (Kaltenbach y otros (2017); Hollander y otros (2016); Bogic y otros (2015); Fazel y otros (2005), etc.) pero no existe un consenso.

Noh y Kaspar (2003) llamaron las ‘respuestas personales de afrontamiento’. En ese sentido, los recursos como la autoestima, el *locus* de control y la red de apoyo social³¹ con la que se cuenta pueden disminuir la vulnerabilidad al estrés derivado de la migración y del proceso de adaptación o aculturación.

En definitiva, desde esta perspectiva, los vínculos creados gracias a la relación de mentoría podrían formar parte de los recursos personales de las personas solicitante de asilo que ayudarían a reducir el mencionado ‘estrés del emigrante’ durante su proceso de adaptación al nuevo contexto.

El moderno concepto de aculturación podría definirse como “el fenómeno que resulta de un contacto continuo y directo entre grupos de individuos que tienen culturas diferentes, con los subsecuentes cambios en los patrones culturales originales de uno o ambos grupos” (Osuna, 2009: 75).

En los años sesenta, con los movimientos migratorios vividos en los Estados Unidos, Gordon (1964) describió la aculturación como un proceso unidireccional que solo afectaba a las personas migrantes. Para el autor, estas se encontrarían en un eje en el que, en un extremo, se encontraría a quienes “defienden el mantenimiento de la cultura de origen” y, en el opuesto, quienes “adoptan los patrones culturales del país de acogida”. En el medio de ese eje se situarían los migrantes que, manteniendo rasgos culturales propios, adquirirían elementos de la sociedad receptora.

La evidencia superó la tesis de Gordon y, más recientemente, Berry (1974, 1980, 1984) apuntaba que la aculturación “es un proceso bidimensional en el que se nutre tanto de la propia cultura como de la autóctona” (Osuna, 2009: 78). Es significativo que la propuesta de Berry se diese en un contexto con una importante tradición de acogida como Canadá. Para el autor, aunque siempre existe una ‘cultura dominante’ que tiene una influencia significativa en las minoritarias, el contacto cultural entre dos o más grupos tiene, inevitablemente, influencias que alcanzan a los grupos que interaccionan.

Las influencias mutuas que se dan durante el proceso de aculturación y la horizontalidad de las relaciones que se construyen en el marco de la mentoría están entre las razones por las que este trabajo investiga las aportaciones del Programa de Mentoría tanto para las personas solicitantes de asilo o refugiadas como para las que desempeñan su rol como mentoras.

Para afrontar el proceso de adaptación o aculturación, Berry (1989) describió que pueden adoptarse dos estrategias: la primera es mantener la cultura e identidad propias; la segunda implica decidir el grado de participación en la nueva sociedad, es decir, interactuar (o no) con la sociedad de acogida y decidir la naturaleza de esa relación.

La respuesta de cada persona (sí o no), a esas dos posiciones tiene como resultado 4 posibles formas de aculturación:

1. Integración (sí/sí): se trata de articular el mantenimiento de la propia identidad con la apertura y la voluntad de interacción con la comunidad de acogida.
2. Asimilación (no/sí): se abandona la identidad cultural de origen para asumir la de la comunidad de acogida.

³¹ Ver Collazos, Qureshi, Antonín y Tomás-Sábado (2008: 310).

3. Separación o segregación (sí/no): se mantienen la identidad cultural y las tradiciones propias rechazando cualquier vínculo con la comunidad de acogida.
4. Marginación o exclusión (no/no): se pierde el contacto cultural y emocional con el grupo cultural propio sin haber establecido vínculos con la comunidad de acogida.

En este panorama, parecería que *el éxito* de la adaptación dependería de la *elección* de las personas migrantes sobre su relación con su cultura de origen en nuevo entorno. Sin embargo, Osuna (2009: 81) apunta que la posibilidad de *elegir* estaría “condicionada, en mayor o menor medida, por las elegidas y/o puestas en práctica por los demás”. Así, *elegir* el camino de la ‘integración’ encontraría serias limitaciones si el grupo dominante no estuviera dispuesto a un “esfuerzo adaptativo recíproco”. Como resultado, el contexto tendría una importancia relevante en las posibilidades de adaptación así como en la reducción (o no) del estrés vivido en el proceso de aculturación.

De esta forma, la concreción del tipo de aculturación de las personas migradas tendría una correlación con los modelos de filosofía política que, en cada contexto, orientan las políticas para la gestión de la diversidad cultural. Los principales son:

1. El asimilacionismo: superando los modelos que abordaban la diversidad de forma excluyente, este es el primero en gestarse con una perspectiva integradora. Propone la ‘uniformidad cultural’ y la inclusión de la diversidad cultural a través de la “imposición a las minorías o sectores dominados, del modelo dominante o mayoritario” (Giménez, 2008: 11). Ampliamente desarrollado en Francia, prioriza el derecho a la igualdad negando el derecho a la diferenciación.
2. El multiculturalismo: enmarcado en el paradigma del pluralismo cultural, se basa en la garantía de derechos y deberes. Su principal aportación es la idea de ‘reconocimiento’ (Giménez, 2008: 11) y sus principios básicos son el derecho a la igualdad de oportunidades y el derecho a la diferencia de las minorías. Desarrollado en el mundo anglosajón (por ejemplo el Reino Unido), su aplicación tiene como resultado el refuerzo de los vínculos de cada grupo cultural dificultando el mestizaje (coexistencia).
3. El interculturalismo: reconociendo las aportaciones del multiculturalismo, Zapata (2017) destaca como principal aporte de este paradigma el énfasis en la dimensión relacional entre las personas o grupos culturalmente diferenciados. Este vínculo permite crear una confianza y solidaridad recíprocas y desarrollar una cultura inclusiva que permita una forma de ‘pertenencia diversa’. Para Giménez (2003: 13), esa interacción permitiría encontrar las convergencias sobre las que establecer puntos en común permitiendo transitar de la coexistencia a la convivencia.

Desde una perspectiva de ‘garantía de derechos’, el multiculturalismo trató, sin éxito, de armonizar las ideas de ‘unidad’ y ‘diversidad’ y no logró superar la separación entre ‘ellos’ y ‘nosotros’. Así, en las sociedades actuales, donde las diversidades (nacionales, culturales, lingüísticas, religiosas, etc.), las identidades múltiples y las prácticas transculturales son la norma, el paradigma intercultural propone una nueva articulación de los conceptos ‘unidad’ y ‘diversidad’.

Zapata define la perspectiva intercultural como una técnica que permite crear puentes y evitar la segregación y la exclusión social. En ese sentido, la comunicación y el vínculo son claves para la creación de ‘zonas de contacto’ que, con efectos para el conjunto de participantes, promuevan la aceptación y el conocimiento mutuo e inicien la reducción de posibles prejuicios. Para el autor, “los prejuicios pueden reducirse mediante el contacto *de igual a igual* entre los grupos mayoritarios y minoritarios en la búsqueda de objetivos comunes. El efecto mejora

mucho si este contacto es promovido por las instituciones y promueve la percepción de compartir intereses entre los miembros de los dos grupos" (2017: 8).

Cabe señalar que la Secretaria d'Igualtat Migracions i Ciutadania, certificando la diversidad como una de las características estructurales de la sociedad catalana, toma la perspectiva intercultural como la base de su gestión de la diversidad cultural y, desde 2017, concreta sus políticas públicas³² alrededor de esta. Así, entre los compromisos del Gobierno autonómico por la interculturalidad, se encuentra el de "incorporar la metodología de la mentoría como una herramienta de intervención social favorecedora de la interacción positiva"³³. Como herramienta creadora de capital social, se propone que esta tenga un papel en diferentes ámbitos: escolar, laboral, primera acogida, superación de la violencia machista y prevención de la exclusión de jóvenes migrantes sin referentes familiares.

Desde esta perspectiva, la diversidad es leída en clave de riqueza colectiva y las políticas públicas se proponen estimular sus contribuciones promoviendo el desarrollo de las plenas competencias y capacidades de todos sus miembros. La ausencia de políticas puede tener serios riesgos en términos de conflictividad, desigualdad y exclusión (Cantle (2012), en Zapata 2017: 12).

En definitiva, el paradigma intercultural propone que el diálogo entre 'unidad' y 'diversidad', lejos de ser excluyente, permita la construcción de una comunidad cohesionada y una nueva cultura pública común basada en la diversidad. En términos de Zapata (2017), la propuesta implica transitar de la idea de 'vivir con la diversidad', que sigue distinguiendo entre 'ellos' y 'nosotros', a la de 'vivir en la diversidad' donde el concepto central será el de ciudadanía.

CORRELACIÓN DE LAS FORMAS DE ACULTURACIÓN (INDIVIDUO) CON LOS MODELOS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD (CONTEXTO)

FORMAS DE ACULTURACIÓN	MODELOS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	FORMAS DE SOCIABILIDAD
Asimilación	Asimilacionismo	HOSTILIDAD
Separación o segregación	Multiculturalidad	COEXISTENCIA
Marginación o exclusión	Interculturalidad	CONVIVENCIA

Fuente: elaboración propia.

Como se ha dicho, la acogida en el contexto de recepción y la existencia de una red apoyo son fundamentales en el proceso de adaptación de las personas inmigradas, en general, y de las solicitantes de protección internacional o refugiadas, en particular. Se llega así al concepto de capital social.

Bourdieu fue uno de los primeros autores en definir el capital social como "red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos. Expresado de otra forma, se trata (...) de recursos basados en la pertenencia a un grupo"

³² Ver el Pla de Ciutadania i de les Migracions 2017-2020 y el Pacte Nacional per la Interculturalitat, actualmente en construcció (<https://participa.gencat.cat/processes/interculturalitat>).

³³ Ver los Compromisos de Govern per a la interculturalitat: https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/1129/2019_10_10_Compromisos_de_Govern.pdf

(2000: 148). Aunque, para el autor, las relaciones consideradas como ‘capital social’ debían tener cierto grado de *institucionalización* (por tanto, las relaciones informales no entraban en la definición), la pertenencia a un grupo favorecía unos intercambios que tenían una traducción en términos de recursos, “beneficios”³⁴ o, en definitiva, capital económico.

Posteriormente, Coleman (1989) definió el concepto por su función: la de facilitar determinadas actuaciones de los actores dentro de la estructura social, haciendo posible el alcance de algunas metas que en su ausencia no hubieran sido posibles. Entre las formas del capital social definidas por este autor se encuentra el potencial que, en términos de información, pueden proporcionar los contactos o las relaciones sociales.

Para Coleman, a diferencia de Bourdieu, estas relaciones no generarían, necesariamente, “relaciones de reciprocidad en términos de obligaciones y expectativas” (Plasencia, 2005: 28). Para el autor, las relaciones sociales tendrían el valor de ampliar las oportunidades individuales, impulsar la movilidad social y favorecer la cohesión social. Es importante destacar que, aunque para Coleman (1989) el capital social puede ser creado, para mantenerlo es imprescindible crear cierto nivel de dependencia entre las personas.

Desde esta perspectiva, el Programa de Mentoría estaría promoviendo relaciones que, mantenidas durante un tiempo y con una frecuencia establecida, debería permitir alcanzar los objetivos de desarrollar plenamente las potencialidades de las personas refugiadas y lograr una mejor (y más rápida) adaptación.

Por último, Putnam (1993) tomaría el concepto de capital social asociándolo a una especie de ‘reserva comunitaria’ y estaría compuesto de confianza, normas de reciprocidad y redes de compromiso cívico. Entre sus muchas aportaciones, Putnam (2003) hace una relación de los ocho tipos de capital social de las que, para este trabajo, tienen una relevancia especial el capital social que origina vínculos (*bonding*) y el aquel que sería el origen de puentes (*bridging*). De estos dos, el más importante sería el segundo.

El primero (*bonding*), tendría como efecto el refuerzo de la identidad propia y la homogeneidad de los grupos. Sería útil para estimular la solidaridad en el interior de un grupo. El segundo (*bridging*), en cambio, permitiría crear vínculos con personas o grupos distintos al propio. Así, este podría integrar a personas de diversas clases sociales y “generar identidades y reciprocidades más amplias” (Putnam, 2002).

Esta investigación quiere comprobar si la mentoría contribuye a crear capital social para las personas solicitantes de asilo o las refugiadas. Además, buscará evidencias sobre si contribuye a cubrir necesidades emocionales y otras (p.ej. conocimiento lingüístico o del entorno) y si, en su dimensión como ‘creadora de puentes’, facilita el acceso a recursos laborales o habitacionales.

Finalmente y dado que no existe una definición consensuada, debe hacerse una breve aproximación al concepto de mentoría. Por sus orígenes y por el número de programas que existen, frecuentemente, el término se asocia a experiencias de acompañamiento a jóvenes en riesgo de exclusión. Sin embargo, en los últimos años, las experiencias de mentoría han ampliado progresivamente sus protagonistas y sus objetivos. Para este trabajo se toma la definición de Prieto-Flores y Feu (2018) que definen los programas de mentoría como “aquellos que fomentan nuevas relaciones de pares o grupales con el objetivo de incidir en la inclusión social de personas que se encuentran en riesgo de exclusión”.

³⁴ El autor diferenció entre beneficios materiales y simbólicos pero no concretó en qué consistían o cuáles eran esos “beneficios” derivados de los intercambios en el marco del grupo de pertenencia.

4. Metodología

Como se ha dicho, el objetivo de este trabajo es conocer la percepción y la vivencia sobre los aportes del Programa de Mentoría de quienes participan en él (personas mentoras y *mentoradas*). Para ello, lo previsto era hacer la aproximación a su experiencia a través de una investigación cualitativa. Desde ese punto de vista debía ser una investigación inductiva que, partiendo de casos particulares, llegara a conclusiones generales sobre la utilidad y las contribuciones del programa en los procesos de adaptación de las personas refugiadas en Catalunya. A su vez, estas permitirían hacer propuestas para mejorar su efectividad.

La investigación estaba (y está) enmarcada en otra más amplia impulsada por la Universitat de Girona en el marco del Programa RecerCaixa cuyo objetivo es “conocer qué elementos y prácticas pueden mejorar la eficacia y la eficiencia de los programas de mentoría social y, por tanto, favorecer la inclusión social de la población inmigrante o refugiada a la que sirven” (Prieto-Flores y Feu, 2017). Entre los proyectos estudiados se encuentra el Programa de Mentoría del Programa Català de Refugi.

Las herramientas para la recogida de información debían combinar el enfoque individual y grupal, para lo cual las técnicas eran la entrevista individual y el grupo de discusión. La entrevista se utilizaría para conocer el relato de las personas *mentoradas* preservando su identidad y privacidad (había previstas 8 entrevistas individuales). Los/as mentores/as acompañantes de esas mismas personas *mentoradas*, participarían en 2 grupos de discusión. Los datos que debían obtenerse serían, por tanto, casi exclusivamente, de tipo verbal.

Aunque la muestra de participantes escogida para este trabajo no era estadísticamente representativa, la investigación que se realizó en el marco del Programa RecerCaixa recoge una variedad y un número mayor de informantes así como una mayor diversidad de entornos³⁵. En ese sentido, el muestreo para este trabajo era pragmático y aleatorio basado en criterios de factibilidad de los contactos y acceso a ellos. Por este motivo y por las necesidades de la investigación más amplia³⁶, los informantes eran exclusivamente de Barcelona.

El análisis podría haberse completado con metodologías que aportaran evidencias cuantitativas (número de inserciones laborales logradas gracias a la relación de mentoría, número de relaciones personales que se mantienen finalizada la participación en el programa, etc.); sin embargo, la extensión del TFM y los datos disponibles hacían previsible la dificultad de profundizar en aspectos que merecerían una investigación longitudinal.

A pesar de la planificación descrita, el trabajo que se presenta se elabora en el contexto del estado de alarma decretado como consecuencia de la crisis sanitaria derivada por el covid-19³⁷ limitando el acceso a las fuentes previstas y haciendo necesario reformular la propuesta de la investigación. Aunque, como se verá, finalmente pudo accederse virtualmente al testimonio de un grupo de mentores/as, el resultado es un trabajo con un carácter más teórico que el propuesto inicialmente basado, en buena parte, en la revisión de los hallazgos de diversas investigaciones sobre los impactos de diferentes programas de mentoría desarrollados en Austria³⁸, Catalunya³⁹, Estados Unidos, Canadá o Australia⁴⁰. Estas conclusiones conviven,

³⁵ La investigación impulsada por la Universitat de Girona se ha desarrollado en 3 zonas de Catalunya: Barcelona, Rubí-Sabadell-Terrassa y Olot. El objetivo era evaluar las posibles diferencias de los impactos del programa en áreas urbanas y rurales donde la proximidad (o distancia) de las relaciones comunitarias puede influir en los aportes de la mentoría.

³⁶ En el momento de mi incorporación en la investigación, se habían recogido ya datos de las zonas de Rubí-Sabadell-Terrassa y Olot y se amplía la muestra recogida en la Barcelona y Área Metropolitana.

³⁷ Ver Real Decreto 463/2020, <https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/03/14/463>.

³⁸ Youth Mentoring Program for Unaccompanied Refugee Minors.

³⁹ Projecte Rossinyol, Projecte Coach y Programa Referents.

como se verá, con las voces de los/as protagonistas entrevistados a fin de aproximar, en la medida de lo posible, los descubrimientos sobre los aportes de la mentoría en los procesos de aculturación de las personas solicitantes de asilo en nuestro contexto.

Debido a los orígenes de los programas de mentoría⁴¹, es numerosa la bibliografía que analiza los impactos de experiencias de mentoría en el ámbito de la inclusión social de jóvenes. El criterio en la selección de las investigaciones ha sido que evaluaran los aportes de la mentoría para el caso específico de jóvenes migrantes o solicitantes de asilo. El mismo criterio se ha seguido para escoger los trabajos que evalúan la contribución de la mentoría en el ámbito laboral. Aunque se han priorizado las investigaciones cualitativas basadas en las mismas técnicas que el trabajo que se presenta, no se han descartado los estudios cuantitativos encontrados. Por último, se ha otorgado especial valor a los estudios de programas desarrollados en Europa.

Cabe señalar que no se han encontrado trabajos que evalúen de la contribución de la mentoría de personas adultas solicitantes de asilo, lo cual fundamenta el aporte y el interés de esta investigación. En ese sentido, la usabilidad de esta investigación es contribuir en la optimización de la efectividad del programa estudiado.

Los buscadores empleados han sido Google Scholar, Academia.edu, ResearchGate y Dialnet. Las palabras clave en las búsquedas han sido '*mentoring*', '*mentoring refugees*', '*intercultural mentoring*' por separado o combinadas con otras como '*assessment*' o '*evaluation*'. Las investigaciones consultadas han sido publicadas en revistas especializadas como la American Journal of Public Health, Social Science & Medicine, Applied Psychology o la Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social, entre otras. La mayoría de ellas son posteriores a 2003.

Finalmente, la limitación de los contactos sociales con motivo del estado de alarma ha dificultado el acceso a un actor principal: las personas mentoradas. Sin embargo, su voz sí forma parte del trabajo más amplio elaborado para el Programa RecerCaixa que terminará en marzo de 2021. En cambio, se han realizado 2 entrevistas a técnicos vinculados al Programa y 1 grupo de discusión con 6 de las personas mentoradas previstas inicialmente (ambas *online*). El grupo de discusión tuvo una duración de 90 minutos pero cabe señalar que el formato virtual limitó la posibilidad de repreguntar y profundizar en algunos aspectos a fin de no extender su duración. El perfil de los/as mentores/as participantes ha sido:

- 3 hombres y 3 mujeres.
- Edades entre 34 y 65 años.
- Todas de origen autóctono.
- Participantes en 5 *tándems*.
- Las personas mentoradas por ellas son:
 - 4 núcleos familiares nacionales de Colombia, Rusia, Palestina y Ucrania y 1 persona procedente de Mali.
 - En 4 casos, la relación de mentoría tenía un recorrido inferior a 7 meses. Solo en uno había finalizado. Cabe señalar que con la declaración del Estado de Alarma, en el momento que se realiza el grupo de discusión, los contactos se limitaban al ámbito telefónico y/o virtual.
 - Solo uno de los núcleos familiares dispone del reconocimiento legal de refugiados.

⁴⁰ Programas de mentoría para jóvenes migrantes de primera generación y refugiados/as (mentoring programs for first-generation immigrant and refugee youth).

⁴¹ Ver apartado 2.3. Preguntas de la investigación y acercamiento al tema.

En el siguiente apartado, tratan de relacionarse las conclusiones extraídas de las investigaciones consultadas con las opiniones y percepciones recogidas.

5. Desarrollo de la investigación

La mentoría: una herramienta para la inclusión

En los últimos años, la comunidad científica ha consensuado y recogido en diferentes guías las condiciones necesarias para que la relación de mentoría tenga los efectos deseados y, aunque queda mucho por conocer, numerosas investigaciones han demostrado sus aportaciones en la inclusión de las personas que se encuentran en riesgo de exclusión social.

Un ejemplo de los impactos positivos de la relación de mentoría en la integración de jóvenes en riesgo de exclusión social es el estudio de Erikson, McDonald y Elder (2009). Los autores comprobaron que los jóvenes de entornos desfavorecidos que contaban con un referente adulto que les ofrecía orientación y apoyo, tenían un 65% de probabilidades de llegar a la universidad (para quienes no disponían de esa figura, era del 35%). En una línea similar, la investigación de Stanton-Salazar (2011) mostraba el papel de los ‘agentes institucionales’ en el apoyo a los estudiantes extranjeros en Estados Unidos. Las conclusiones apuntaban que la relación entre estos referentes adultos (con alto capital social, cultural y humano) y los jóvenes extranjeros procedentes de entornos vulnerables, además de tener efectos positivos en términos de resultados escolares, contribuía a su empoderamiento y a su desarrollo social y emocional para la vida adulta.

En Cataluña, la investigación de Feu, Prieto-Flores y Mondéjar (2016) también se propuso medir algunos impactos de tres programas de mentoría⁴² dirigidos a jóvenes que se encontraban en situaciones de vulnerabilidad. El estudio comparaba la opinión sobre diferentes aspectos, al inicio y al cierre de los programas, de los/as jóvenes participantes con la de otros/as pertenecientes a grupos de control. A falta de estudios longitudinales, a corto plazo la investigación proporcionaba indicios sobre los aportes de la mentoría en la biografía de los jóvenes participantes. Los principales eran:

- ➔ El incremento del bienestar emocional (mejora su autopercepción, su autoestima y su autoconfianza)
- ➔ El aumento de las expectativas vitales y ocupacionales.
- ➔ La ampliación de las redes personales (capital social y relaciones de confianza).

De las iniciativas evaluadas por los autores, el Proyecto Rossinyol es el único que se propone “favorecer (a través de la mentoría) la inclusión social, cultural y lingüística, así como el desarrollo personal y formativo”⁴³ de jóvenes de origen extranjero recién llegados a Catalunya. Entre sus impactos, los jóvenes que habían tenido relaciones de mentoría “aprendieron más rápidamente la lengua, crearon redes de amistad más amplias y diversas, desarrollaron aspiraciones y expectativas educativas más elevadas, conocían mejor el contexto de recepción (el municipio) y mejoraron su autoconfianza y autoestima” (Feu, Prieto-Flores y Mondéjar, 2016: 27).

Erikson, McDonald y Elder (2009) alertan, sin embargo, que la posibilidad de disponer de un referente (o mentor) en contextos desaventajados es significativamente más reducida que en entornos aventajados donde, de forma espontánea, sus miembros tendrían acceso a una importante cantidad de recursos sociales y de redes personales. En ese sentido, la mentoría

⁴² Los programas evaluados fueron el Proyecto Coach, el Programa Referents i el Proyecto Rossinyol.

⁴³ <http://www.projecterossinyol.org/quieres-ser-mentor/?lang=es>

puede contribuir a reducir las desigualdades fomentando, en términos de Giménez Romero, la creación de ‘relaciones improbables’, esto es que no se hubieran dado de forma natural⁴⁴.

En el ámbito de la integración de las personas migrantes y de las refugiadas, Oberoi (2016) constata, a través de numerosos artículos e investigaciones, que la continuidad y la cercanía que proporcionan las relaciones de mentoría contribuyen positivamente a afrontar los retos (lingüísticos, culturales, formativos, económicos, etc.) de los jóvenes migrantes o refugiados en sus respectivos procesos de aculturación. Las investigaciones del autor le llevan a constatar que los efectos de la mentoría se dan en dos dimensiones:

- ➔ Tangible o instrumental⁴⁵: aprendizaje lingüístico, conocimiento del entorno, ampliación de la red de relaciones, etc.
- ➔ Intangible o de desarrollo (relacionados principalmente con aspectos emocionales): autoconfianza, reafirmación de la propia identidad étnica, la construcción de una (nueva) identidad *bicultural*, desarrollo del sentimiento de pertenencia.

Más recientemente, las investigaciones de Raithelhuber (2019) confirman estas dos dimensiones añadiendo a los aportes de la dimensión intangible la contribución en términos de información. Esta incluiría el conocimiento sobre el acceso a los servicios públicos o a recursos (como la vivienda o el trabajo) o el aprendizaje de pautas, costumbres o “formas de hacer” culturalmente diferenciadas.

En el grupo de discusión con mentores participantes del Programa de Mentoría que se estudia, un mentor confirmaba, en su opinión, la importancia del acompañamiento en el acceso a los servicios y el conocimiento tanto de su funcionamiento y como de los derechos ciudadanos:

“Entre que no dominan el idioma, les piden papeles que no saben dónde encontrar, gestiones que no saben dónde hacer... Yo creo que agradecen mucho que les orientes. Por ejemplo, la chica estaba empadronada en Rubí y vivía en Barcelona, así que no tenía médico en Barcelona. Ella pensaba que podía ir sin más y que tendría que pagar...”. Mentor 1.

Aprendizaje lingüístico y conocimiento del entorno

Tomando las conclusiones de investigaciones longitudinales realizadas en Estados Unidos y Canadá, Oberoi (2016) destaca el papel de la mentoría en el aprendizaje lingüístico y el conocimiento del entorno así como de sus códigos culturales. Como cita el autor, en el Estudio Longitudinal de Adaptación de Estudiantes Inmigrantes (LISA) realizado en Estados Unidos, el 56% de las personas participantes señalaban como la principal barrera para su adaptación el aprendizaje del inglés.

En el contexto austríaco, Raithelhuber (2019) investigó los aportes de la mentoría para los/as jóvenes solicitantes de protección internacional que llegaban a ese país sin referentes adultos. También en este caso, los/as participantes del programa destacaron que la relación de ayuda les permitió avanzar de forma significativa en el aprendizaje lingüístico. Después de meses o años de residencia en Austria, los encuentros en el marco de la mentoría habían propiciado oportunidades para el aprendizaje y la práctica del alemán. Para todos/as el conocimiento de

⁴⁴ En el marco Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) que se desarrolla 36 territorios del Estado, Giménez Romero toma el término ‘diálogos improbables’ (empleado por Lederach en el ámbito de la reconciliación de sociedades en conflicto) transformándolo en ‘relaciones improbables’. Se refiere así al principio de la interacción positiva mencionado del paradigma intercultural (ver apartado 3 Marco Teórico).

⁴⁵ En términos de Birmand y Morland (2014). Ver en Oberoi (2016: 10).

la lengua del contexto de acogida era percibido como el primer (e imprescindible) paso para su futura integración social y su desarrollo educativo y laboral.

En este sentido, en Catalunya, la Encuesta de Usos Lingüísticos (2018) señalaba que mientras el 88,6%⁴⁶ de la población extranjera en Catalunya manifestaba poder entender, leer, hablar o escribir el castellano, solo podían hacerlo en catalán el 29,6%⁴⁷. En el Área Metropolitana de Barcelona, a pesar de las políticas impulsadas por el gobierno autonómico para extender el conocimiento y el uso del catalán, muchas personas de origen extranjero manifiestan la falta de oportunidades para practicar el catalán⁴⁸. Algunos trabajos recogen la opinión de colectivos culturales diversos que consideran que su desconocimiento de esta lengua limita sus oportunidades dificultando su inserción laboral en determinados ámbitos⁴⁹.

Las personas mentoras en el Programa de Mentoría catalán entrevistadas confirmaron que la relación de mentoría contribuye al aprendizaje y el uso de la(s) lengua(s) así como como al conocimiento de determinadas prácticas o derechos en el contexto de acogida. Al respecto, apuntaban:

“Puedes explicar cómo funcionan las cosas aquí, qué derechos tiene, qué cosas tiene sentido negociar o aceptar o pueden formar parte de un abuso (...). Hay cosas que en su país son diferentes y aquí no saben si es normal o no. Los puedes ayudar a centrarse en el país, las costumbres y sus derechos”. Mentor 2.

En concreto, quienes habían establecido relaciones con personas procedentes de países de habla no hispana expresaban que el aprendizaje lingüístico es su principal aportación. Cabe señalar que, a diferencia de quien acompañaba a la única familia latinoamericana en el grupo, todos/as expresaron dificultades para establecer la relación de mentoría. Según su percepción, las personas *mentoradas* no sabían qué era la mentoría ni sus implicaciones.

En ese sentido, la creación del vínculo y las dificultades lingüísticas podrían haber limitado el logro de otros objetivos en el Programa que se analiza. Además, habría llevado los mentores/as a reajustar sus expectativas adoptando un rol de “estar a disposición”.

“Al principio costaba mucho el contacto: todo eran monosílabos o no contestaba. Su conocimiento del castellano es muy limitado (poco a poco ha ganado fluidez). Sentíamos la frustración de querer ayudar y no saber cómo (...). Nos habían explicado la teoría que era teníamos que trabajar la lengua, las redes sociales y me parece que el trabajo. Nosotros hemos trabajado la lengua”. Mentor 3.

“También al principio, teníamos la duda de si sabía quién éramos nosotros y si sabía qué era la mentoría. Nuestra sensación es que no y que lo ha ido descubriendo sobre la marcha. Poco a poco hemos creado esta relación de confianza”. Mentor 3.

“Nosotras hemos aportado la lengua. Había tenido clases de castellano y podía utilizarlo; también tiene un buen dominio del inglés por lo tanto cuando tenía carencias del castellano decía palabras o frases en inglés; entonces podíamos retomar la comunicación”. Mentora 4.

“Al principio fue muy difícil porque era como hablar con una pared; solo decía: “sí” o “no”. No había forma de que se abriese. Finalmente, un día los mentores le dijimos: “Nosotros no somos policías. Somos voluntarios, venimos aquí porque queremos ayudarte; si no quieres lo dejamos, no hay problema, pero si te acompañamos a hacer gestiones no es para controlarte sino para ayudar”. Eso hizo que cambiara la situación y a partir de ahí funcionó muy bien.” Mentor 1.

⁴⁶ Ver <https://www.idescat.cat/pub/?id=eulp&n=4907>

⁴⁷ Ver <https://www.idescat.cat/pub/?id=eulp&n=4873>

⁴⁸ Opinión expresada por los/as participantes en la formación sobre Conocimientos de la sociedad catalana y su marco jurídico impartida por el Servicio de Primera Acogida de la ciudad de l’Hospitalet.

⁴⁹ Ver A.E. Itaca y Centre d’Estudis Africans i Interculturals (2019).

“Estás a disposición para acompañarlos y para que sientan que no están abandonados en un país extranjero hostil sino que hay quién les acompaña, que si tienen una duda o quieren hablar en algún momento pueden hacerlo”. Mentor 2.

Volviendo a la investigación impulsada por Raithelhuber (2019) en Austria, cabe señalar que los grupos de discusión mostraron otros beneficios de la mentoría: en relación al conocimiento del entorno y el acceso a recursos, los/as jóvenes participantes expresaron que las personas mentoras o las organizaciones asignadas para su seguimiento⁵⁰ facilitaban su acceso a recursos relevantes para ellos/as como la educación o la vivienda. Además, destacaron que la relación de mentoría les ayudaba a anticipar y afrontar con mayor seguridad las *etapas de transición* que por su momento vital debían atravesar (p.ej. inserción laboral, paso del centro de acogida a recursos habitacionales, etc.). En ese sentido y desde la perspectiva de los mentores/as de los proyectos estudiados en Catalunya por Feu, Prieto-Flores y Mondéjar (2016), la mayoría (el 65%) estaban convencidos de haber contribuido a cambios significativos para los/as jóvenes *mentorados/as*.

Al respecto, en el Programa de Mentoría autonómico que se estudia, las personas mentoras entrevistadas relataron sus intentos de aproximar el conocimiento del entorno a las personas *mentoradas* con resultados desiguales. Para ello intentaron vincularlas a los recursos (como la biblioteca, el Casal de barri o *castellers*) y trataron de acercar y hacer comprensibles las tradiciones del contexto de acogida. El desconocimiento de la lengua y las responsabilidades familiares vinculadas al cuidado fueron factores señalados como limitantes en este aspecto. Como en el caso anterior, este hecho causaba entre los mentores/as cierta decepción.

“Hemos acompañado a la biblioteca pero no tenía interés y decidimos no forzar las cosas. Al principio pensábamos que nosotros estábamos *tirando del carro* y él no. Entonces ha sido una relación para hablar (...). Estaría bien si llegáramos a conectar a la persona con otros espacios de socialización como entidades o gente con la que quizá no tendría contacto una persona refugiada. Quizá aquí sí tendría más impacto”. Mentor 3.

“La hemos acercado a un Casal que le ha solucionado la vida porque puede ir con su hijo pequeño, ella puede ir a un armario de recogida e intercambio de ropa, puede llevar a los niños al *esplai*... Queríamos abrir más su entorno pero nos hemos encontrado que nos decía que le faltaba tiempo, le faltaba tiempo, ¡le faltaba tiempo!”. Mentora 4.

“Como siempre dice que no tiene tiempo decidimos no llevarla de aquí para allá para enseñarle cosas. Ella dijo: “yo prefiero que nos encontremos aquí cada semana. Yo estar sentada y hablamos. Teníamos muchas ambiciones... Teorizas con qué harás, pero a la hora de la verdad te encuentras con limitaciones (de ella): no daba abasto”. Mentora 4.

“Cuando quisimos hacerle conocer, por ejemplo, la Navidad o tradiciones catalanas vimos que su interés era muy relativo”. Mentora 5.

Inserción laboral

Además de los aprendizajes mencionados, el Programa de Mentoría estudiado se propone que las relaciones establecidas permitan crear oportunidades favorecedoras de la ocupación.

⁵⁰ Los/as jóvenes solicitantes de protección internacional sin referentes familiares de la investigación de RAITHELHUBER recibían la atención de los servicios de atención social y contaban con un/a referente técnico/a perteneciente a una organización.

De Cuyper (2019) señala la inserción laboral como uno de los principales indicadores de la inclusión social de las personas migrantes. Aun así, la comparación de los datos de desempleo de la población nacional o extranjera da cuenta de las desigualdades existentes en Catalunya⁵¹, España⁵² o Europa.

Aunque existen numerosos programas destinados a la inserción laboral, la mayoría no contemplan las particularidades de las personas migrantes cuyo tránsito implica una pérdida de capital social, cultural, etc. difícilmente transferible. Para el autor son necesarias estrategias que, como la mentoría, permitan establecer puentes⁵³ entre las personas culturalmente diversas y el mercado de trabajo local incorporando tanto el capital humano y psicológico de las migrantes (títulos académicos, autoconfianza, motivación, etc.) como el capital social y cultural de las autóctonas (redes profesionales, contactos, conocimiento y comprensión de la cultura laboral local, etc.). Según De Cuyper (2019: 110) la mentoría refuerza aspectos como la creación de redes profesionales y el aumento del capital cultural facilitando “un conocimiento esencial para la inserción laboral de las personas migrantes difícil de conseguir en los canales regulares o formales como los cursos o las capacitaciones”.

A este respecto es importante señalar que, desde 2005, todas las Encuestas de Población Activa señalan que la forma más empleada en nuestro país para encontrar empleo es “a través de amigos o parientes” lo que confirma que la mentoría podría tener recorrido en este aspecto. Así, la ampliación de la red y el capital social podrían ser elementos determinantes para la incorporación socioeconómica.

En relación a este ámbito, las personas participantes en el Programa de Mentoría autonómico como mentoras, compartían mayoritariamente sus limitaciones en este aspecto y, en conjunto, convenían que los objetivos de la relación de mentoría⁵⁴ quizá son más teóricos que reales. Como se ha dicho, la mayoría implicaron buena parte del tiempo que dura la relación de mentoría⁵⁵ en la creación del vínculo y la comunicación, limitando otros logros.

“A nosotros nos explicaron una teoría que era que teníamos que trabajar la lengua, las redes sociales y me parece que el trabajo. Nosotros hemos trabajado la lengua (...). Quizá lleguemos, pero estamos en lo más básico”. Mentor 3.

“En teoría, en la formación, te dicen que te tienes que centrar en esto, esto y esto... Después la vida es diferente, la vida es real. Entonces hay situaciones en las que una de esas cosas puede ser interesante pero en un momento determinado puede no ser lo prioritario”. Mentor 2.

Solo un mentor, en los primeros años de la implementación del Programa autonómico⁵⁶, intervino en la situación laboral de la persona que *mentoraba* a fin de clarificar sus derechos.

⁵¹ En el último trimestre de 2019, según el Observatorio del Trabajo y el Modelo Productivo el paro en Catalunya de la población extranjera era del 17,2%. Para la población española era del 9,2%.

⁵² En el mismo periodo, según el Instituto Nacional de Estadística en España la tasa de paro de la población extranjera era del 19,98%. Para la población española era del 12,83%.

⁵³ En el sentido apuntado por Putnam (2003) sobre el capital social puente (bridging). Ver apartado 3 Marco Teórico.

⁵⁴ Promover el conocimiento lingüístico y del entorno, la ampliación de redes las de relación y la inserción laboral.

⁵⁵ 9 meses prorrogables hasta 1 año.

⁵⁶ El inicio del Programa de Mentoría tuvo algunas dificultades derivadas de la inexperiencia en el ámbito de la mentoría de la entidad encargada de hacer el seguimiento de los tándems. En consecuencia se produjeron algunas dificultades (retrasos en el inicio de las relaciones de mentoría, errores en las informaciones proporcionadas, escaso seguimiento de los tándems, etc.) que llevaron a paralizar el Programa durante algunos meses.

Para el resto, el acceso a los recursos formativos o la búsqueda de empleo es un aspecto que asume principalmente la entidad de referencia de las personas solicitantes de asilo.

“En el acompañamiento de 2018, supongo que fruto de la inexperiencia de la entidad, nosotros hicimos el trabajo que no hacía la referente. Entonces se tapaban cosas como trabajar tres semanas seguidas sin ningún descanso. Hacías la queja y decían: “no, es normal. En España se trabaja así”. Y yo les decía “trabajarás tú así, los de Glovo, pero una persona *normal* no puede trabajar tres semanas sin ningún día de fiesta”. Mentor 1.

“Por lo que nos transmitía la entidad, que hace un seguimiento cercano, el marido está buscando trabajo, formándose y aprendiendo el idioma. Tratan de buscar la forma de su integración”. Mentora 4.

El papel del contexto en los procesos de aculturación

Raithelhuber (2019) llama la atención sobre la discriminación experimentada por los/as jóvenes y sus efectos. En su caso, a la condición de ‘extranjeros/as’ se suman estereotipos relacionados con la categoría ‘joven’⁵⁷. Además, mayoritariamente viven con el ‘miedo constante’ derivado de su situación administrativa (irregular o sin el reconocimiento de refugiados/as). En la mayoría de ocasiones, enfrentan ambas dificultades con escasos recursos de apoyo. En ese sentido, para muchos/as jóvenes el vínculo derivado de la mentoría había sido el primero con personas externas a los circuitos de atención social y lo calificaban como positivo o muy positivo. De forma unánime, recomendarían participar de la mentoría a sus iguales.

Resultados similares apuntó el estudio longitudinal de Correa-Vélez, Gifford y Barnett (2015) en Australia. Los autores recogieron evidencias que alertaban sobre los impactos negativos en el bienestar de las personas refugiadas derivados de experiencias de discriminación o exclusión social. Sin embargo, su nivel de resiliencia y bienestar percibido mejoraba al disponer de un entorno social de apoyo como el que proporcionan los *tándems* del Programa de Mentoría catalán. En el ámbito de la acogida de las personas refugiadas, los autores hacían una llamada en favor de políticas públicas para la reducción de la discriminación y la promoción de la inclusión social y la pertenencia.

Los aspectos mencionados (vivencia de la discriminación y miedo derivado de la situación administrativa) forman parte de los elementos que, en el contexto de acogida, las investigaciones de Aparicio y Portes (2014) señalaron como decisivos en los procesos de adaptación de las personas migrantes a su nuevo entorno. Así, existirían elementos contextuales que pueden condicionar tanto la relación de mentoría como la incorporación a la sociedad receptora. Los autores apuntan que estos son:

1. La actitud general y la existencia de estereotipos en la sociedad receptora (recepción social).
2. La existencia de redes coétnicas sólidas y tupidas que puedan servir de apoyo.
3. Las políticas públicas (recepción gubernamental).

En nuestro entorno, se ha mencionado, respecto a la actitud general y la recepción social de las personas refugiadas, la disposición positiva de la ciudadanía para que España cumpla con

⁵⁷ Cabe decir que en el caso de las personas adultas también existirían otros ejes de discriminación (sexo, religión, clase social, orientación sexual, etc.) que podrían sumarse a los prejuicios derivados de la condición de extranjero/a.

los compromisos asumidos en la acogida de personas refugiadas. En 2018, la encuesta del Pew Research Center⁵⁸ confirmaba que, con el 86%, nuestro país era, en el contexto europeo, el más favorable a acoger a personas refugiadas (la media en Europa era del 77%, también favorable).

En este sentido, las personas mentoras participantes en el grupo de discusión expresaron que su principal motivación para participar en el Programa de Mentoría fue su solidaridad con quienes deben abandonar sus países de manera forzada. En general, la crisis en Siria y la movilización ciudadana, les llevó a interesarse por el Programa.

“Nos llegó la información de la mentoría; era 2017 y era un momento en que mucha gente estaba preocupada por el tema de los refugiados y la inmigración. Estaba la campaña de Casa Nostra, Casa Vostra”. Mentora 6.

En relación a las redes de apoyo coétnicas, Oberoi (2016) constata la existencia de una gran variedad de situaciones: familias con una sólida red local de familias de la misma cultura u otras absolutamente desconectadas. No se dispone de datos sobre la eficiencia de las redes de apoyo coétnicas en nuestro país y, la necesaria limitación de la investigación, no ha permitido conocer si las personas refugiadas participantes en el Programa de Mentoría estudiado disponían de estas redes. Sin embargo, cabe decir que en Catalunya existe un importante número de entidades culturales diversas y que los centros de culto reúnen, en muchas ocasiones, a personas de orígenes culturales similares convirtiéndose en espacios de relación y ayuda mutua. Así lo señaló una de las mentoras participantes en el grupo de discusión:

“Nos escucha pero la señora dice: “nosotros no podemos, estamos cansados, el fin de semana preferimos descansar o ir a la escuela musulmana”. La mentora apunta que este “es su entorno donde encuentran a personas de su origen”. Mentora 4.

Finalmente, sobre el papel de las administraciones respecto de la acogida de las personas solicitantes de protección internacional, cabe decir que el sistema de asilo en España enfrenta una grave situación en todas las fases del procedimiento de protección. En conjunto, puede afirmarse que la acogida gubernamental no solo tiene graves deficiencias sino que reúne elementos para incrementar el miedo y el estrés de aculturación.

El ejemplo más llamativo (y mediático) son las dificultades para obtener cita previa en las Oficinas de Extranjería y la distancia entre la obtención de cita y la formalización de la solicitud de asilo⁵⁹. Aunque la obtención de cita impide la posibilidad de repatriación, hasta la formalización de la solicitud las personas demandantes de asilo no disponen de ningún documento que autorice su residencia ni su posibilidad de trabajar legalmente. Formalizada y admitida a trámite la solicitud de asilo, se obtiene una autorización de residencia que sólo permite trabajar legalmente después de la primera renovación⁶⁰ de la autorización inicial. Las siguientes renovaciones deben hacerse semestralmente mientras se estudia la concesión del estatus de refugiado/a. Actualmente, en la ciudad de Barcelona, el tiempo de estudio alcanza (y puede superar) los 3 años.

⁵⁸ <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/09/19/a-majority-of-europeans-favor-taking-in-refugees-but-most-disapprove-of-eus-handling-of-the-issue/>

⁵⁹ Cuando se escribe este trabajo, en la ciudad de Barcelona el tiempo de espera alcanza 1 año.

⁶⁰ Esto es 6 meses después de la presentación de la solicitud. Así, para que una persona solicitante de asilo pueda trabajar legalmente, al año de espera para formalizar su solicitud sumará 6 meses hasta la renovación de la autorización de residencia inicial.

En los casos en los que el Estado deniega la concesión del asilo (según CEAR, en 2019 el 76% de las resoluciones en España fueron desfavorables), las personas que solicitaban protección quedan indocumentadas y pierden automáticamente, si lo tenían, su trabajo. Solo podrán regularizar su situación a través del arraigo social.

Al este respecto, los responsables del Programa de Mentoría catalán apuntan que este contempla la compensación de algunos déficits del sistema de asilo estatal y prevén la posibilidad de continuar de la mentoría en caso de denegación del asilo. Señalan la fragilidad de las partes y, en todos los casos, argumentan la necesidad de acompañar emocionalmente y de facilitar la información para presentar el recurso legal correspondiente.

“Consideramos que es un momento suficientemente delicado como para conservar el apoyo emocional que implica el grupo de acogida en un momento crítico como ese”. Técnico de la Coordinadora de Mentoría.

Un mentor participante en el grupo de discusión confirmaba con su experiencia la posibilidad de extender la relación de mentoría con el núcleo familiar acompañado mientras se presentaba el recurso a la denegación del refugio:

“En mayo teníamos que acabar la mentoría pero nos han pedido si podíamos ampliar 4 meses más. Los mentores aceptamos pero queríamos la conformidad de los mentorados. Ellos dijeron que estaban muy a gusto con nosotros y en agosto o septiembre se acabará”. Mentor 1.

Efecto bidireccional de la relación de mentoría

Analizados algunos aportes (y limitaciones) de la relación de mentoría en la integración y adaptación de las personas refugiadas, a continuación se reflexiona sobre el posible efecto bidireccional de esta.

Oberoi recoge los resultados de la investigación de Diversi y Meacham (2005)⁶¹ que observaron que, en los vínculos entre jóvenes migrantes latinos (mentorados) y jóvenes autóctonos de entornos rurales de los Estados Unidos (mentores), se daba "un proceso dialéctico de aculturación suave en las cosmovisiones de cada uno y ese diálogo ayudó a promover el objetivo de desarrollar una identidad más bicultural tanto para *mentorados* como para mentores" (Oberoi, 2016: 14). El mismo estudio revelaba que los mentores/as se sentían satisfechos de los vínculos construidos más allá de las diferencias de edad, clase social o cultura.

Raithelhuber (2019) también constata en las entrevistas a jóvenes refugiados sin referentes adultos que los vínculos resultantes de las relaciones de mentoría tenían un carácter recíproco. La participación en el tejido social contribuía a la posibilidad de construir relaciones horizontales con otros/as jóvenes sin la etiqueta de extranjero, lo cual abría a los *mentorados/as* la puerta de la pertenencia, elemento clave para la integración social de estos jóvenes.

En la misma línea, la evaluación de los tres proyectos de mentoría estudiados por Feu, Prieto-Flores y Mondéjar (2016) en nuestro contexto recogió algunos impactos en los/as jóvenes mentores/as que, en general, expresaban haber aprendido.

A este respecto, los mentores/as del Programa de Mentoría entrevistados/as en el grupo de discusión coincidieron de forma unánime que participar en el Programa les acercó de forma privilegiada, a la vez que dolorosa, a la realidad, las dificultades y las discriminaciones que

⁶¹ Ver en Oberoi (2016: 14).

viven cotidianamente las personas llegadas a nuestro país como solicitantes de protección internacional. En ese sentido, todos/as afirmaron que las influencias derivadas de la interacción son mutuas.

“Mi valoración es muy positiva. Lo que me llevo es que no ha habido una integración cultural. Lo que ha habido es un intercambio cultural entre las dos partes: la persona mentorada conoce un poco más nuestra cultura y nosotros hemos accedido a una cultura desconocida. Podemos convivir las dos culturas a la vez”. Mentor 1.

“Yo, a veces, he ido con ella a hacer la compra y, de paso, aprendí qué era la comida halal o qué vinagre tiene vino... una serie de cosas que para ella son importantes”. Mentora 5.

“Constatas que hay personas de primera y personas de segunda clase. Ya sabes que hay personas en una situación económica mejor... pero cuando tienes cerca a personas que viven situaciones que para ti son normales pero para ellos son inabarcables... Por ejemplo, al alquilar un peso ven a un autóctono o un extranjero... Mil cosas que nosotros hacemos en nuestra vida cotidiana con toda normalidad, para ellos son difíciles y, algunas, inaccesibles”. Mentora 6.

“Para mí lo llamativo es lo fácil que es hacer algunos trámites para nosotros y la dificultad que representa para ellos”. Mentor 1.

“Es aprender a ir al ritmo de la otra persona, a tener otra mirada. Él tendrá otra mirada a través de nuestros ojos igual que nosotros a través de los suyos”. Mentor 3.

Aun así, algunas opiniones traslucían que, al menos para algunos/as mentores/as participantes en el Programa, la relación establecida era menos horizontal (y más unidireccional) de lo que sugeriría la teoría.

“Sobre el tema del intercambio: ser receptivas a una cultura y una religión diferentes y que ella fuera receptiva a las cosas que le transmitíamos, no para presionar o porque quisiéramos que fuese como nosotras sino para que aceptara donde vivía, en qué realidad vivía, cómo funcionamos aquí, que tiene que haber aceptación y respeto por ambas partes (...). A través de ella llegaría a su familia lo que había recibido de nosotras”. Mentora 4.

“Queríamos ofrecer mucho más y parecía que ella no podía, pero bueno... Es lo que teníamos que hacer y hemos podido llegar a un buen vínculo, de dar todo lo que nosotras teníamos para dar y que ella pueda recibir”. Mentora 5.

Finalmente, su experiencia en el Programa autonómico tuvo, en conjunto, un escaso impacto en su entorno relacional y, más allá de la curiosidad, no compartieron situaciones que ejemplificaran transformaciones relevantes en sus círculos.

Formación y competencias culturales

Para Oberoi (2016), uno de los aspectos clave para el éxito de la relación de mentoría es la competencia cultural de los mentores/as y que las actividades realizadas sean sensibles a esta dimensión. El autor menciona el estudio cualitativo de Lederer, Basualdo-Delmonico, Spencer y Wasserman (2009) sobre 12 relaciones de mentoría entre personas autóctonas y acogidas. Entre las conclusiones, la sensibilidad cultural, la empatía y, en definitiva, las competencias culturales fueron esenciales en los resultados de la relación.

Como se apuntó anteriormente, el Programa estudiado incluye una formación inicial. En general, los mentores/as participantes en el grupo de discusión valoraron positivamente la formación aunque, en su opinión, fue demasiado larga y poco práctica (“poco aplicable”). Entre los aspectos mejor valorados, el mencionado en más ocasiones fue la toma de conciencia

sobre la necesidad de poner límites. En segundo lugar, pusieron en valor el desarrollo de juegos dramáticos a fin de anticipar (y *ensayar*) situaciones donde las diferencias culturales podrían implicar dilemas o conflictos durante la mentoría. Sin embargo, el análisis de lo expresado por las personas entrevistadas mostraría que la formación no logró (al menos para una parte) romper la separación “ellos” vs. “nosotros”.

“Hablabamos de un tema sobre las personas musulmanes, sus normas de vida, su religión, etc. en contraste con nuestra manera... Eso fue muy útil y muy interesante para todos”. Mentora 4.

La mitad de los mentores/es participantes en el grupo de discusión hizo referencia a situaciones en la que debieron gestionar su incompreensión sobre costumbres o convicciones culturalmente diferenciadas. Algunos/as atribuyeron (más o menos explícitamente) las dificultades o *incomprensiones* experimentadas en sus relaciones de mentoría a factores culturales. En ese sentido, las entidades de seguimiento ayudarían a *naturalizar* algunas de esas cuestiones. Al respecto, los mentores/as apuntaron que la indicación recibida fue la de respetar y evitar la *intrusión* en determinados aspectos. En la misma línea, la falta de información sobre la persona a *mentorar* llevaría a los mentores/as a una situación de cierta inseguridad sobre las posibilidades y los límites en su relación. Así se expresaban los mentores/as participantes en el grupo de discusión:

“Quizá si antes hubiéramos sabido más sobre ella nos habría ido mejor; pero claro también es esta relación horizontal que debe establecerse y que tienes que ir descubriendo por tu cuenta y no que te lo explique la educadora social... Bueno... Aún nos cuesta aún saber cuáles son sus retos y sus problemáticas (...)”. Mentor 3.

“Es una persona que nos parecía un poco conformista porque todo lo que le decíamos decía que sí. A veces nunca sabíamos lo que ella quería hacer. Nuestra referente nos ha explicado que esto es normal, que no pasa nada, nos ha situado un poco porque quizás las expectativas no eran realistas. También nos ha contado algunas cosas de contexto cultural: “esta persona viene de este contexto, puede que no quiera molestar...”. En estas cuestiones de diferencias culturales, nos orientó un poquito y creo que nos fue bien”. Mentor 3.

“Tenemos una familia musulmana que nos hace, de vez en cuando, cuestionar cosas, hacernos preguntas y pensar sobre cómo nos debemos comportar. Incluso, determinadas decisiones que toman que nosotros no las tomaríamos, que a nosotros no nos parecen tan bien pero tenemos que mantener la distancia y respetar su propia cultura”. Mentora 4.

“En el curso de formación y las conversaciones con nuestra técnica siempre se nos ha dicho que debíamos tener un gran respeto por la cultura de ellos y por su pasado. Por tanto, eran unos temas que si los mentorados querían hablar, hablabamos, si no, nosotros no debíamos hacer ninguna pregunta”. Mentora 5.

“La técnica nos acompaña y siempre a la escucha. Nos escucha y nos ofrece actividades. Nos dice: “Hay excursiones o esto, lo otro...”. Sobre todo nos escucha cuando hablamos de la señora que nos dice “yo no puedo” (...). Esto lo íbamos comentando con nuestra coordinadora. Ella decía: “Bueno, pero comenta de todos modos, quizá en algún momento...”. Mentora 4.

Entre los aspectos negativos, los mentores/as entrevistados/as señalaron la separación de tiempo entre la formación recibida y la asignación de una persona o núcleo familiar para *mentorar*. Iniciado en 2017, el Programa se proponía aprovechar el impulso ciudadano en favor de la acogida de personas solicitantes de asilo; para ello, lanzó una campaña que se proponía identificar y formar a personas voluntarias que, en pequeños grupos, acompañarían a las personas o núcleos familiares que debían llegar a nuestro país.

Ese año, cerca de 3.000 personas se inscribieron y la mayoría de ellas recibieron la formación en previsión de la necesidad de acogida miles de personas refugiadas que nunca llegaron. A

finales de 2019, alrededor de 1.700 seguían disponibles pero solo 935 mentores/as formaban parte de alguno de los 371 *tándems* existentes. Las personas mentoras entrevistadas describieron los casi 2 años que pasaron entre su formación y el inicio de la relación de mentoría como “frustrantes”. Durante ese tiempo, nadie recibió ninguna comunicación desde el Programa.

“Me había olvidado que había hecho aquella formación, me había olvidado completamente (...). Me sorprendí que aún existiera”. Mentor 3.

Valoración general

Globalmente, en el proyecto estudiado por Raithelhuber (2019), la valoración mayoritaria de los/las jóvenes sin referentes familiares participantes de las relaciones de mentoría fue que esta había significado una oportunidad para crear relaciones “beneficiosas y de apoyo” y que contribuyó a su “bienestar interior”. Los/las jóvenes participantes coincidían en que la relación con sus mentores/as había implicado un apoyo mental y emocional y la mayoría describieron la atención recibida por sus mentores/as como un estímulo fundamental para alcanzar objetivos así como un apoyo necesario en momentos de tristeza o desánimo.

En el caso del Programa de Mentoría autonómico, a falta de la voz de las personas *mentoradas*, la valoración general de las mentoras sobre este también es positiva.

“En este momento, hay un relación de amistad, de igual a igual, no tanto de mentores y mentorados sino de igual a igual”. Mentor 1.

“Nos hemos vinculado muy bien las tres con ella y con el niño (...). Es una relación muy gratificante para nosotras. La señora comentaba que estaba muy contenta”. Mentora 4.

“Al final, vinieron como refugiados pero queda un vínculo de amistad”. Mentor 2.

6. Conclusiones

En primer lugar, cabe decir que estas conclusiones son fruto de una investigación que, como se ha explicado, ha tenido importantes limitaciones en su trabajo de campo. Por este motivo, deben ser leídas como preliminares de un futuro trabajo que permita conocer y analizar una mayor diversidad de voces. La investigación amplia desarrollada en el marco del RecerCaixa aportará, sin dudas, informaciones más concluyentes.

A pesar de ser un programa autonómico, el Programa de Mentoría estudiado no puede desligarse del marco político y jurídico establecido por el Estado en materia de inmigración, extranjería y derecho al asilo⁶², que puede definirse como hostil a la protección de las personas solicitantes de asilo. Prueba de ello es la debilidad de políticas como el reasentamiento de las personas refugiadas en terceros países o la conocida falta de recursos humanos del Estado en las Oficinas de Extranjería⁶³ y que es el origen del colapso del sistema. Desatendiendo su obligación de proteger y transmitiendo un mensaje disuasorio, el marco citado no ampara a la mayoría de personas solicitantes de asilo.

El resultado es la precariedad y el agravamiento de las situaciones de vulnerabilidad de los/as migrantes solicitantes de protección internacional y la obligación de transitar, durante meses y, en muchas ocasiones, con escaso acompañamiento, por situaciones de enorme desprotección (incluida la irregularidad administrativa). Durante ese tiempo, para la mayoría, la prioridad es la cobertura de las necesidades básicas y el acceso al Programa de Mentoría no suele darse hasta después de un largo recorrido en soledad. En consecuencia, en la mayoría de ocasiones, el inicio tardío de la relación de mentoría desaprovecha la oportunidad de acompañar y hacer amable uno de los momentos de mayor fragilidad para las personas solicitantes de asilo: la llegada al nuevo entorno.

Como es sabido, no ha sido posible conocer las expectativas de las personas *mentoradas* en relación al Programa. Las de las mentoras son, en general, muy elevadas aunque deben ir reajustándose mientras construyen su relación de mentoría. Al respecto, cabe decir que las políticas reactivas del Estado en materia de extranjería y los criterios establecidos por el Programa para preservar la privacidad y evitar una posible *revictimización* de los *mentorados/as* no permiten anticipar o preparar los encuentros entre quienes formarán los *tándem*. Por este motivo, estos terminan dándose entre personas desconocidas que, aunque ponen lo mejor de sí para construir un vínculo, lo hacen con escasas herramientas (más allá de la sugerencia de actividades y el ofrecimiento de un seguimiento continuado). La formación inicial recibida tampoco parece acercar suficientemente la experiencia del acompañamiento que se vivirá. Todo ello tiene efectos como la ampliación del tiempo requerido para el conocimiento mutuo y la construcción de un vínculo de confianza, así como la reducción de las aspiraciones de las personas que desarrollan el rol de mentoras que, finalmente, priorizan la comunicación limitando otros retos.

⁶² Según el Art. 149.1 de la Constitución Española, el Estado tiene la competencia exclusiva en materia de “nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho a asilo”.

⁶³ Ver: https://elpais.com/ccaa/2018/03/17/catalunya/1521305266_675424.html, https://www.elconfidencial.com/espana/2019-10-05/mercado-negro-extranjeria-cita-previa-especulacion-404_2269640/

Las relaciones de mentoría de las personas entrevistadas tenían pocos meses de recorrido cuando fueron interrumpidas por el Covid-19. Todas las han mantenido de forma virtual pero el confinamiento ha reducido drásticamente las actividades que debían contribuir al conocimiento del entorno y la ampliación del capital social de los *mentorados/as*. En relación a las actividades compartidas, buena parte de los mentores/as manifestaron cierta frustración por el escaso entusiasmo por parte de las personas acompañadas respecto al conocimiento del entorno de acogida y sus costumbres.

La limitación del presente estudio no permite llegar a conclusiones sobre este aspecto; sin embargo, y dado el desconcierto que ello causa entre los/as mentores/as, cabría preguntarse los motivos. En este sentido, sería útil conocer si existe cierto agotamiento (físico y emocional) de las personas solicitantes de asilo después del largo trayecto que recorren hasta ser acogidas en el Programa de Mentoría, si existen otras *urgencias* o prioridades vitales o si se da una escasa conexión de las actividades propuestas con las necesidades reales de las personas *mentoradas*. Los ejemplos de buena parte de las actividades mencionadas por los mentores/as (excursiones varias, visitas a la biblioteca, visita a Santa Lluçia, etc.) llevan a la autora de esta investigación a sospechar que podría ser una mezcla de las tres.

Cabe llamar la atención sobre el hecho que la incomprensión de las personas mentoras sobre este y otros aspectos es sutilmente atribuida a la distancia cultural entre ellas y las *mentoradas*. En ese sentido, sería bueno prestar atención a la multiplicidad de factores que se ponen en juego en estos encuentros interculturales a fin de prevenir o detectar tempranamente las 'zonas sensibles' que pueden ser el origen de juicios de valor erróneos o del distanciamiento, por incomprensión o por falta de reconocimiento, de las partes (Cohen-Emerique, 2013: 12). En ese sentido, sería de interés que la formación incorporase el enfoque intercultural que la autora propone desarrollar en tres fases y que aquí, por motivos de espacio, solo se nombrarán: descentramiento o reconocimiento del propio marco de referencia, descubrimiento del marco de referencia del "otro/a" y negociación o mediación que propicie el "acercamiento recíproco para llegar a un compromiso aceptable entre las partes" (Cohen-Emerique, 2013: 17-36).

En esta línea, aunque los mentores/as entrevistados/as manifiestan la existencia de una influencia mutua derivada de la relación de mentoría, en algunos casos esta percepción se asemejaría más al interés y el conocimiento de un fenómeno (el asilo) que al interés y el conocimiento mutuo entre personas concretas con diferentes visiones del mundo. En ese sentido, se percibe un interés limitado por el conocimiento profundo del "otro/a"⁶⁴. Las orientaciones técnicas que los mentores/as mencionan estimularían escasamente la curiosidad y el diálogo respecto a las diferentes formas de ser, estar, sentir, creer, etc. a fin de construir conjuntamente una forma nueva de ser, estar, sentir, creer en el contexto en el que se produce el encuentro. En este aspecto, el Programa podría ser mucho más ambicioso.

Finalmente, aunque la definición de mentoría apunta a una relación horizontal, la voz de los/as mentores/as entrevistados desprende la dificultad para muchos/as de ellos/as de abandonar el lugar de la cultura mayoritaria y hegemónica. Así, seguiría existiendo cierta desigualdad en el valor atribuido al saber de las partes que conforman la relación de mentoría.

Al respecto, más allá del tipo de actividades realizadas, podría ser de interés reflexionar acerca de los espacios donde estas se llevan a cabo. Aunque pueda ser útil para facilitar el conocimiento del entorno, llama la atención que los encuentros relatados entre mentores/as y

⁶⁴ En este aspecto, la autora llama la atención sobre el la posibilidad de que se llegue a esta conclusión como consecuencia de las limitaciones de desarrollar la técnica del grupo de discusión de forma virtual.

mentorados/as se dan, exclusivamente, en espacios públicos. En ningún caso se hizo referencia a encuentros en los hogares de alguna de las partes que conforman los *tándem*. Hacerlo quizá podría contribuir a equilibrar, en cierta medida, las relaciones de poder así como a favorecer interacciones para un verdadero conocimiento recíproco.

En definitiva, tal como apuntan la teoría, las investigaciones y la intuición de los mentores/as participantes en esta investigación, el Programa de Mentoría tiene un enorme potencial, aun en un marco jurídico no favorable y difícilmente modificable. En este sentido, es de un enorme valor la oportunidad que implica la creación de vínculos que no se hubieran dado de forma espontánea. Sin embargo, cabría reflexionar y hacer ajustes sobre aspectos como:

- ➔ Los elementos que podrían favorecer el establecimiento de relaciones de confianza.
- ➔ La contribución de la formación al acercamiento de la teoría a la experiencia de mentoría así como a la incorporación de la perspectiva intercultural.
- ➔ El papel de las entidades y los referentes técnicos/as en el estímulo de un interés auténtico por el conocimiento y el reconociendo del “otro/a” y, en definitiva, por la construcción conjunta de una nueva ciudadanía.

7. Propuestas de continuidad de la investigación

Más allá de esta investigación y la que desarrolla la Universitat de Girona en el marco del programa RecerCaixa, se apuntan a continuación, a manera de titular, algunas propuestas de continuidad de la investigación propuesta:

- ➔ Estudio de los aportes que mentores/as del mismo origen cultural que los *mentorados/as* pueden hacer en las relaciones de mentoría. En este sentido, puede ser de interés estudiar en qué medida el conocimiento cultural del país de origen y haber vivido el proceso de aculturación en el contexto de acogida de los mentores/as puede contribuir (o no) en la construcción de las relaciones de mentoría así como en la adaptación de las personas solicitantes de asilo al nuevo entorno.
- ➔ En una línea similar podría ser de interés, cuando el Programa tenga un mayor recorrido, evaluar los aportes que pueden hacer en las relaciones de mentoría las personas que fueron acompañadas como *mentoradas* participando como mentoras.
- ➔ La posibilidad de realizar estudios longitudinales permitiría analizar y medir los impactos del Programa en una línea del tiempo.
- ➔ Finalmente, se propone desarrollar una prueba piloto del Programa de Mentoría dirigida, en conjunto, al acompañamiento de las personas migrantes que llegan a nuestras ciudades con el fin de evaluar su contribución al conocimiento del entorno y a su arraigo en el contexto de acogida.

8. Bibliografía

A.E. ITACA Y CENTRE D'ESTUDIS AFRICANS I INTERCULTURALS (2019). Cartografía de Conocimientos. De la educación etnocéntrica a comunidades educativas interculturales.

<http://www.projecteicilh.cat/mm/file/Dossier%20Cartografia%20de%20Conocimiento%20Comunidad%20Dominicana-.pdf>

ACHOTEGUI, J. (2012). Emigrar hoy en situaciones extremas. El síndrome de Ulises. Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport, 30(2).

APARICIO, R., y PORTES, A. (2014). Crecer en España: La integración de los hijos de inmigrantes. Obra Social" La Caixa".

BERRY, J. W., KIM, U., POWER, S., YOUNG, M., y BUJAKI, M. (1989). Acculturation attitudes in plural societies. Applied psychology, 38(2), 185-206.

BHUGRA, D. y JONES, P. (2001). Migration and mental illness. Advances in psychiatric treatment, 7(3), 216-222.

COHEN-EMERIQUE, M. (2013). Por un enfoque intercultural en la intervención social. Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa, 54, p. 11-38

COLEMAN, J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital. American journal of sociology, 94, S95-S120.

COLLAZOS, F., QURESHI, A., ANTONÍN, M., y TOMÁS-SÁBADO, J. (2008). Estrés aculturativo y salud mental en la población inmigrante. Papeles del psicólogo, 29(3), 307-315.

COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (2019). Informe 2019: Las personas refugiadas en España y Europa. Resumen ejecutivo.

https://www.cear.es/wp-content/uploads/2019/07/INFORME_CEAR_2019.pdf

COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (2019). Una mirada hacia el sistema de asilo canadiense.

<https://www.cear.es/wp-content/uploads/2019/01/Informe-Sistema-de-Asilo-Canada.pdf>

CORREA-VELEZ, I., GIFFORD, S. M., y MCMICHAEL, C. (2015). The persistence of predictors of wellbeing among refugee youth eight years after resettlement in Melbourne, Australia. Social Science & Medicine, 142, 163-168.

ERICKSON, LD., MCDONALD, S. y ELDER, GH, Jr. (2009). Informal mentors and education: Complementary or compensatory resources?. Sociology of education. 82 (4), 344–367.

FEU, J., y MONDÉJAR, E. (2016). Resultats de l'estudi d'avaluació de l'impacte dels programes de mentoria social. Girona, Universitat de Girona.

PRIETO-FLORES, O. y FEU, J. (2017). Proposta de projecte per la convocatòria d'ajuts a la recerca RecerCaixa 2017 APPLYing Mentoring: Innovaciones sociales y tecnológicas para la inclusión de las personas inmigrantes y refugiadas. Documento no publicado.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2019). Pacte Nacional per la Interculturalitat (Document marc per al procés participatiu).

https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/1115/2019_10_10_Document_1_PNI_-_v2.pdf

GENERALITAT DE CATALUNYA (2019). Compromisos de Govern per a la interculturalitat.

https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/1129/2019_10_10_Compromisos_de_Govern.pdf

- GENERALITAT DE CATALUNYA (2017). Pla de Ciutadania i de les migracions 2017-2020. Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2006). Estatut d'autonomia de Catalunya. Barcelona. BIGSA Indústria Gràfica.
- GIMÉNEZ ROMERO, C. (2008). Interculturalismo: elaboraciones y propuestas desde un equipo universitario teórico-aplicado. Intercultura e Mediazione. Teorie ed esperienze. Coord. Giuseppe Mantovani. Carocci Editori. Roma.
- GIMÉNEZ ROMERO, C. (2003). Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas, (8), 11-20.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2019). Encuesta de Población Activa (EPA) Cuarto trimestre de 2019. <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0419.pdf>
- IVÀLUA (2011). Guía práctica 8. La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas. Colección Ivàlua de guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas.
- LEY 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- LLEY 10/2010, del 10 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- MARCHIONI, M. (2002). Organización y desarrollo de la comunidad: la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. Programas de animación sociocultural. Servicio de Publicaciones.
- NN.UU. (1950) Estatuto de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Resolución de la Asamblea General, 428.
- NOH, S. y KASPAR, V. (2003). Perceived discrimination and depression: Moderating effects of coping, acculturation, and ethnic support. American Journal of Public Health, 93(2), 232-238.
- OBEROI, A. (2016). Mentoring for first-generation immigrant and refugee youth. National Mentoring Resource Center.
- OBSERVATORI DEL TREBALL I MODEL PRODUCTIU (2019). Col·lectius socials. Butlletí de població estrangera i mercat de treball. 4t trimestre de 2019. http://observatorit treball.gencat.cat/web/.content/generic/documents/treball/estudis/butlleti_de_poblacio_estranger_a_i_mercat_de_treball/2019/arxius/butlleti_pob_estranger_a_4t19.pdf
- OSUNA, Á.R. (2009). Evolución de los modelos psicológicos de aculturación en Norteamérica y en Europa: de la unidimensionalidad a la bidimensionalidad en el tratamiento de la inmigración. Revista de Historia de la Psicología, 30(1), 73-86.
- PLASCENCIA, J. (2005). Tres visiones sobre capital social: Bourdieu, Coleman y Putnam. Acta republicana: política y sociedad, 4(4), 21-36.
- PRIETO-FLORES, Ó. y FEU GELIS, J. (2018). ¿Qué impacto pueden tener los programas de mentoría social en la sociedad? una exploración de las evaluaciones existentes propuesta de marco analítico.
- STANTON-SALAZAR, R.D. (2011). A social capital framework for the study of institutional agents and their role in the empowerment of low-status students and youth. Youth & Society, 43(3), 1066-1109.
- ZAPATA-BARRERO, R. (2017). Interculturalism in the post-multicultural debate: a defence. Comparative Migration Studies, 5(1), 14

9. Anexos

9.1. Guion del Grupo de discusión

RecerCaixa Programa Català de Refugi
GUIÓ GRUP DE DISCUSSIÓ / GRUP FOCAL A PERSONES MENTORES

DADES BÀSIQUES / PRESA DE CONTACTE → (passar-les al final si no s'han respost durant l'entrevista o fer roda de noms i alguna de les dades a l'inici)

Quadre resum de les persones participants:

	NOM	SEXE	EDAT	ESTAT CIVIL	FILLS	POBL RESID	AMB QUI VIUS	ANYS RELACIÓ PCR
PM1								
PM2								
PM3								
...								

BLOC INICI RELACIÓ

1. En relació a l'administració / Persones tècniques del PCR:
 - a. Com us arriba la informació per participar-hi?
 - b. Motivacions que us van portar a implicar-vos-hi?
 - c. Dubtes que us generava en un moment inicial?
 - d. Valoreu que vau tenir un bon acompanyament per poder decidir si hi accedíeu o no? (Vau poder resoldre els dubtes que teníeu?)
 - e. Com va ser el procés per accedir a ser persones mentores del PCR?
 - f. Quina valoració feu del curs de formació inicial?
 - i. Ha estat útil?
 - ii. N'heu pogut aplicar algunes eines?
2. En relació a les persones *mentorades*:
 - a. Com s'inicia la relació de mentoria?
 - b. Podeu descriure factors (facilitadors i dificultadors) importants a tenir en compte en els inicis de la relació.
3. Expectatives:
 - a. Quines eren les vostres expectatives abans d'iniciar la relació de mentoria?

BLOC PROCÉS DE RELACIÓ (El dia a dia del procés de relació de la mentoria)

1. En relació a l'administració / Persones tècniques del PCR:
 - a. Com valoreu el suport rebut per part de les persones tècniques de la organització del programa?
 - b. Us heu sentit recolzades per l'administració durant la relació de mentoria? I les persones tècniques del PCR?

- c. Factors que us han facilitat viure de manera positiva el procés (més aviat fora de la relació de mentoria pròpiament / p.ex. trobades entre les diferents persones mentores).
 - d. Factors que us han dificultat viure de manera positiva aquest procés (més aviat fora de la relació de mentoria pròpiament).
2. En relació a les persones *mentorades*:
- a. Com és el dia a dia de la relació amb les persones *mentorades*?
 - b. Què us ha ajudat a mantenir una bona relació amb la persona *mentorada* al llarg del temps?
 - c. Què ha dificultat que hi hagués una bona relació amb la persona *mentorada* al llarg del temps?
 - d. Com gestionen les dificultats generades per situacions precàries i d'emergència que viuen les persones *mentorades*?

BLOC TANCAMENT DE RELACIÓ (*en els casos que hagi estat així o estigui a punt de ser-ho)

1. En relació a l'administració / Persones tècniques del PCR:
- a. Com es tanca una relació?
 - b. Què en penseu?
2. En relació a les persones *mentorades*:
- a. Quins elements faciliten un bon tancament de la relació?
 - b. Quins elements dificulten un bon tancament de la relació?
 - c. Continuitat de la relació?

VALORACIÓ GENERAL DE LA RELACIÓ DE MENTORIA

1. En relació a l'administració / Persones tècniques del PCR:
- a. Com valoreu els resultats del programa en el qual participeu (o heu participat)?
 - b. Quins elements positius destacaríeu que són útils i/o que funcionen exitosament al voltant del Programa?
 - c. Quins elements negatius destacaríeu que no són útils i/o que no funcionen correctament al voltant del Programa?
2. En relació a les persones *mentorades*:
- a. Com definiríeu el suport que heu pogut oferir vosaltres a les persones *mentorades*?
 - b. En quins elements (xarxa relacional, feina, llengua,...) creieu que heu incidit més positivament amb les persones *mentorades*?
 - c. Com valoreu de manera global aquesta relació?
3. En relació a vosaltres, com a persones mentores:
- a. Que hagueu participat en el programa de mentoria us afecta?
 - b. Què n'opinen familiars, amics i amigues, veïns/es,...? Han conegut a les persones que *mentoràveu*?
 - c. S'han modificat estereotips? Vostres o dels demés?
 - d. La mentoria ha tingut efectes amplificadors en el vostre context proper? Podríeu identificar-ne alguns?

4. Expectatives

- a. Intentant fer una mica de retrospectiva, s'han complert les expectatives que heu comentat a l'inici? Quins canvis hi ha? I perquè no s'han complert?

PROPOSTES DE MILLORA

* La idea seria que en aquest últim bloc es poguessin recollir els elements que s'han anat citant durant el grup de discussió i que de manera conjunta i consensuada s'arribés a una prioritització dels elements més importants.

** Les PROPOSTES DE MILLORA es recolliran durant tot el grup de discussió per la persona dinamitzadora. Aquestes propostes potser seran recollides com a crítiques inicialment, i la idea és que el primer que es farà en aquest últim bloc serà convertir-les en propostes de millora.

*** En aquest moment s'haurà de deixar clar que els elements explicats en aquest moment no seran vinculants d'entrada però que seran inclosos en l'estudi, explicats de manera paral·lela amb les reflexions dels 3 grups de discussió (BCN, Vallés i Olot).

1. Llistat de PROPOSTES DE MILLORA que hauran anat sortint durant la resta de la sessió (o elements CRÍTCS que vulguem convertir en propostes de millora).
2. PRIORITZACIÓ consensuada de les propostes de millora segons la importància i la urgència.

9.2. Transcripción del grupo de discusión

BLOC INICI RELACIÓ

MENTOR 1:

Començo jo. Abans de res vull dir-te que jo he portat dos projectes de mentoria, aquest és el segon projecte. Per tant, en algun moment barrejaré les dues mentories.

Jo vaig iniciar l'any 2017 arrel del conflicte de Síria. Va haver, de part de la Secretaria d'Immigració, la crida a fer-se voluntari. Em vaig apuntar i vaig fer el curs a la Universitat Pompeu Fabra. Cap al mes de gener de l'any següent vaig començar la primera mentoria. Va durar 18 mesos. Va anar força bé i després un impàs, com estic en un grup que és castellers de Barcelona i a dins érem set mentors, al segon grup li van encarregar un projecte; com faltava una persona em van dir si volia repetir i així vaig començar el segon projecte.

MENTORA 4:

Preguntaves sobre la informació. La informació em va arribar en un correu electrònic. Jo faig bastants voluntariats i estic connectada amb diferents entitats. Em va venir i em va motivar. Em van donar ganes de participar d'aquest projecte. Vaig contestar de seguida, de fet el que era important és que no fos una persona sola sinó que fóssim grup. Llavors vaig contactar amb unes amigues i vam ser tres. Vam trobar dues amigues; amb números justets, si érem tres ja érem grup. Crec que era l'any 2017 perquè el temps va anar passant. Vaig fer el curs amb moltes ganes de començar de seguida però bé, per diverses raons que la nostra coordinadora ens va explicar, no va començar tan aviat com volíem. De fet ens van a adjudicar a la família amb qui treballem ara al novembre de 2019.

Jo estic molt motivada per moltes coses de voluntariat. Faig coses molt diverses. I estic molt sensibilitzada pels temes socials.

Q. Sobre l'acompanyament des de l'administració?

De l'entitat. A través de la nostra coordinadora, molt bona. Hem estat sempre molt en contacte. De fet s'han disculpat amb nosaltres per haver-nos fet esperar tant de temps, però molt bé, molt ben acompanyades. Realment sempre estem molt en contacte. Avui mateix ens hem enviat WhatsApps... Molt bé. La coordinadora sempre ha estat a punt per ajudar-nos.

MENTOR 2:

Per nosaltres ... jo no recordo exactament ... no sé si la Mentora 6 recorda com ens va arribar la informació de la mentoria. El que sí recordo que era cap a l'any 2017, on hi havia un moment en què molta gent estava preocupada pel tema dels refugiats, la immigració. Hi havia la campanya de Casa Nostra Casa Vostra. En aquest entorn ens va arribar la informació (no recordo com) i familiarment amb la nostra filla vam decidir que era una cosa interessant i ens vam apuntar.

Vam fer una entrevista, després vam un el curs a Sant Boi. Els primers moments van ser una mica frustrants perquè des que vam fer el curs en endavant el programa va desaparèixer o es va soterrar i va quedar mig mort. Va ser una època bastant frustrant perquè volíem fer alguna cosa, ens havíem il·lusionat amb algo que no podíem fer. Això va ser fins l'octubre o novembre de l'any passat (2019) en què finalment vam aconseguir que ens emparellessin amb una família de refugiats i vam començar la mentoria.

Q. Acompanyament tècnic adient en el moment de l'establiment de la relació de mentoria?

MENTORA 6:

Sí, sí, en el moment que ens va agafar el tècnic que ara és ara el nostre tècnic, la cosa va canviar completament.

(Abans d'això) nosaltres escrivíem a la persona que teníem de contacte, suposadament, mentre ens tocava, no ens contestava. Vam saber que tenia la concessió una entitat; no ens van dir res. Aquella entitat va perdre la concessió, llavors ens van passar no se sap a on... Bueno, vam escriure uns correus queixant-nos molt de que era un desgavell, aleshores ens va contestar algú de la més o menys de la organització de la Generalitat dient que s'havia aturat, que s'estaven tornant a fer recopilació de llistes de persones que eren candidates a mentoria. Resumint, això va ser a l'estiu i després serà quan el nostre tècnic actual es va posar en contacte amb nosaltres, a l'octubre o novembre. Llavors primer vam tenir un emparellament que no va sortir però el nostre tècnic sempre ha estat molt actiu; va ser la persona *mentorada* que es va a desdir per les seves circumstàncies personals i ja després ens van aparellar amb la família colombiana i la veritat que ha estat una experiència molt bona. Jo crec que per a ells i per a nosaltres. Tant per a nosaltres familiarment que som tres persones, com amb les altres dues persones a les que fem la mentoria.

MENTOR 3:

L'experiència una mica semblant al que s'ha comentat. Em vaig inscriure al 2017 perquè els meus pares em van animar i vam fer un grup amb la família: la meva germana, jo i els meus pares. Vam fer la formació, que va ser bastant llarga, més arrossegats per ells que tenien més iniciativa que jo. Va quedar que no ens van emparellar amb ningú i jo ja em vaig oblidar que havia fet aquella formació i tot, m'havia oblidat completament. Aleshores al 2019 un amic em va comentar que es volia inscriure en aquest Programa i em va sorprendre una mica que encara existís, no? I aleshores vaig preguntar si em podia inscriure i com havia fet la formació em vaig reenganxar, d'alguna manera. Aleshores al 2019 vaig començar amb un amic i la seva parella, som 3. Des de que hem començat molt bé, tot el seguiment tècnic doncs molt bé i l'experiència anirem parlant.

MENTOR 1:

Si em permetes, jo amb el primer projecte, vaig tenir molts problemes amb l'entitat suposo que fruit que de la inexperiència perquè a ells també els venia tot de nou. Vam estar 6 mesos marejant la perdiu per aconseguir la Renda Mínima Garantida quan jo els deia que no tenia dret a la RMG perquè tenia un salari. Tot i així seguien insistint que sí tenia dret. Ens donàvem adreces equivocades com, per exemple, anar a buscar un document d'hisenda a una adreça que era una comissaria de policia al final al cap de 6 mesos van veure que no li corresponia la RMG i vam començar a fer les gestions per la monoparental.

Aquesta situació va crear un conflicte entre mentors i entitat mentre la persona *mentorada* volia que un de nosaltres l'acompanyes a parlar amb la Treballadora Social, de males maneres, la persona de l'entitat ens prohibia entrar. Deia que la TS no volia que més persones que ella i la persona *mentorada*. Quan al final aquesta persona, que era russa, va decidir que a les reunions amb la TS només anava ella i jo, la TS no va posar cap problema i a partir d'aquí la cosa va anar molt fluida.

L'altre problema que va haver va ser un tema administratiu: aquesta dona va venir aquí per violència de gènere. Quan es tramitava el carnet monoparental un dels documents que demanaven era una autorització del marit conforme li deixava tenir aquí el fill, cosa que era contrària perquè el motiu pel que havia vingut aquí era per problemes amb el marit. Com jo tinc relació amb el Secretari d'Immigració, vaig escriure una carta i en 15 dies la normativa va canviar i es va aconseguir el carnet monoparental i la demanda de que hi hagués autorització del marit en els casos de violència de gènere va desaparèixer.

MENTORA 5 (s'incorpora més tard):

Bueno, la meva motivació van ser les amistats.

Q. FORMACIÓ. UTILITAT? APLICACIÓ DE LES EINES?

MENTOR 3:

Jo crec que és útil perquè et dona unes pautes però en el meu cas potser és un pel llarga i m'hagués agradat alguna cosa més al gra. Potser no és tan aplicable, simplement et dona un marc general i et diu per on t'has de moure, on estan els límits i també t'ajuda a visualitzar què et trobaràs i per preparar-te una mica mentalment més que per donar-te eines. És veritat que hi ha molts exercicis de compartir punts de vista, etc. Tampoc sé com hauria estat sense la formació, o amb menys formació, però a mi em va semblar que potser era un pel llarga.

MENTORA 6:

Completament d'acord. Jo també la vaig trobar molt teòrica. Penso que tampoc... ells estaven començant en aquell moment la formació i eren uns PowerPoint com molt reglats, una cosa molt formal. Sí que ens va anar bé el marc legal, ens van posar en situació del refugiat i les seves fases, després... lo dels límits, p.ex., que és difícil trobar els límits. A mi personalment i en el nostre equip crec que ho podem dir tots, ens va anar genial conèixer a les altres persones que érem candidats a mentoria perquè vam veure moltes persones diferents però amb una connexió que era aquesta: tenir clar que les fronteres s'han d'obrir, que s'ha d'acollir a les persones bé i que tothom tenia moltes ganes... i també eren moltes persones que ja estaven en altres associacions, implicades en moltes coses i de fet allà nosaltres vam conèixer a les dos persones amb les que després vam fer grup i... això va ser una experiència molt interessant i enriquidora.

MENTORA 4:

Respecte a la formació jo estic d'acord amb el que han anat dient els companys. Jo també l'he trobat llarga la part teòrica però, a la vegada, anàvem interioritzant el que significava això. Perquè, clar, ens ha interessat més o menys, ens ha estimulat, anem a aprendre, anem a veure, no? D'alguna manera tot el que anaves escoltant t'anava fent entrar en el Programa. El problema després és el tall que es va fer perquè és clar estàvem amb tota la informació i amb totes les ganes i va haver una interrupció gran perquè el Programa... bueno...

El tema dels límits que de vegades no hi penses i a més vas amb tota la il·lusió, que tu vas amb ganes de fer coses, de donar el teu temps, integrar a la gent.. clar el tema dels límits a vegades no pensem la seva importància. És com els pares amb els fills: és molt important estimar però estimar implica límits; llavors el tema dels límits a mi en particular m'ha ajudat molt perquè igual no els havia pensat.

Després estic d'acord amb la companya: hi havia grups molt diferents. Nosaltres vam estar en el segon grup de formació i hi havia gent molt diferent, moltes edats, gent que estava ficada en moltes coses i realment era molt enriquidor tot el que anaven aportant, també quines eren les visions de cada grup o cada persona en funció de l'edat, de les feines... això va ser molt interessant. Després a mi em van agradar molt els jocs dramàtics: fer una simulació "vosaltres sou la família x o la persona x, *mentorada*, i aquests són els mentors i us robareu amb aquest problema, amb aquesta situació. Com ho resoldríeu?". Això em va agradar molt em va ser molt útil, sortir d'aquella part tant teòrica i viure-ho allà i veure amb quines coses et trobes i com hauràs de reaccionar quan et trobis amb problemes. Naturalment surt la nostra formació, la nostra manera de veure la vida... per exemple, si parlaves d'un tema dels musulmans amb les seves normes de vida, la seva religió i tal en contrast amb la nostra manera, això em va ser molt útil i em sembla que va ser molt interessant per tothom que va participar.

MENTOR 1:

Jo coincideixo amb el Mentor 3, van ser unes sessions massa llargues, reiteratives i a la part positiva l'intercanvi intergeneracional que va haver entre els candidats a ser mentors. Això va

ser molt positiu perquè hi havia gent amb diferents edats, diferents estudis, diferents sensibilitats i això ens va fer enriquir-nos a tots.

MENTORA 5:

Per mi la formació va ser útil. Era un tema que desconeixia completament i em va anar molt bé la informació que ens va fer la nostra formadora. Em va semblar interessant i útil. Em va semblar correcte aquests continguts i aquestes hores que vam fer. Ja està.

Q. ELEMENTS QUE VAN AFAVORIR I ELEMENTS QUE VAN DIFICULTAR L'INICI DE LA RELACIÓ

MENTOR 1:

En el primer projecte que era la dona russa amb un nano de 16 o 17 anys al principi va ser molt difícil perquè era com parlar amb una paret, només deia "sí", "no", no hi havia forma de que s'obris fins que un dia els tres mentors vam agafar-la per banda i vam dir-li "avia'm, nosaltres no som policies, nosaltres som voluntaris, venim aquí perquè volem ajudar-te; si no vols ho deixem estar, no hi ha cap problema però tingues en compte que si t'acompanyem a fer gestions, no és per controlar-te sinó per ajudar". Tot això va fer que canviés la situació i a partir d'aquí la cosa va funcionar molt bé.

En el cas del segon projecte va ser molt diferent. És una parella amb un nano de 8 anys, la dona es va desentendre a partir del primer dia i vam començar a treballar amb el marit i el nano però arrel del confinament hem començat a fer accions en conjunt (ells tres i els tres mentors) i a partir d'aquí ara ja participem els 6. Cada setmana fem una videoconferència i cada dia, com al grup de mentors som 2 catalans i 1 hongarès i ells que són ucraïnesos el que fem es que ens donem el bon dia cada matí i cadascú posa un vídeo d'una cançó del seu país amb una cançó i així, mica en mica, hem anat estrenyent els vincles.

MENTOR 2:

En el nostre cas, des del primer moment van participar, van aparèixer els tres (parella amb el nen) i el primer dia va ser una mica xocant, jo crec que per tots però per mi segur perquè ells tenen d'una realitat com a refugiats i expulsats del seu país per raons polítiques i la seva història ens va impactar bastant. A part d'això, de seguida ells es van obrir molt, es van implicar molt en la relació de mentoria i nosaltres també, vull dir que des del principi va anar molt rodat i segueix anant rodat. Ells tenen ganes de ser ajudats i la relació és molt bona des del primer moment.

MENTORA 6:

També s'ha de dir una cosa i és que són castellanoparlants amb la qual cosa la llengua és que el vehicle fantàstic des del primer moment. I com són sudamericans hi ha una proximitat cultural i una proximitat de llengua i això ha fet que des del primer moment hi hagués una mot bona connexió. Jo crec que ells sabien què significava la mentoria, crec que ells tenien idea i penso que això és important perquè no has de dir el que deia el Mentor 1 "jo no soc un policia", ells sabien el paper que nosaltres jugàvem, nosaltres l'estàvem aprenent i en aquest moment hi ha una certa relació d'amistat i de igual a igual, no tan de mentor a *mentorat* sinó d'igual a igual.

MENTORA 4:

Respecte a l'inici, bé la primera trobada a nosaltres ens va tocar una família palestina, és una parella joves (amb trenta pocs anys) amb 4 fills tots petits. El més petit de tots ara compleix 2 anys. Nosaltres pensàvem que ens reuniríem periòdicament amb la família però a l'hora de la veritat per varies circumstàncies les trobades s'han anat fent fonamentalment amb la mare, la senyora, i el nen petit que anava sempre amb ella. El marit, pel que ens anaven transmetent (també des de l'entitat que fa un seguiment acurat), està buscant feina i formant-se i aprenent

l'idioma i tractant de buscar la seva forma d'integració. Llavors hem acabat per estar amb la senyora i el nen. També ens vam trobar que nosaltres teníem una disponibilitat (i a més pel contracte i tal) per trobar-nos dos cops a la setmana, etc. i això no va ser possible perquè aquesta senyora té 4 fills, va a classes de castellà, va a portar els nens a l'escola (els tres que estan escolaritzats), té roba, té casa per arreglar, té compra per fer, té un nen petit que encara dormia malament a les nits... és a dir, estava realment molt agoviada. Llavors clar, com la relació va ser molt bona des d'un primer moment. És una dona intel·ligent. Han estat en varius llocs i em sembla que l'últim era Síria abans de venir cap a Espanya, a Catalunya però és una dona que sense dominar bé el castellà, havia tingut classes de castellà i podia utilitzar el castellà, té un bon domini de l'anglès per tant quan tenia mancances del castellà deia paraules o frases en anglès, llavors podem sempre reprendre una comunicació molt bona. Això ens passa a les tres del grup que ens relacionem amb ella i amb aquesta família.

Vam fer una primera trobada en un Centre Cívic, hi era la nostra coordinadora també, i després hem anat posant-nos d'acord per WhatsApp per trobar-nos. Al final hem decidit que la millor manera era un cop a la setmana, la pròpia *mentorada* ens comunicava "es que jo no puc més, no tinc temps, estic molt cansada, jo dormo poc" llavors ens trobàvem potser una mica frustrades perquè volíem oferir molt més i semblava que ella no podia però, bueno, això és el que havíem de fer i llavors jo que crec que hem pogut arribar a una bona vinculació, de poder tot el que nosaltres teníem per donar i que ella pugui rebre. Ella és sempre molt agraïda i com sempre diu que no té temps vam decidir que enlloc de portar-la cap aquí i cap allà, a llocs diferents per ensenyar-li coses, al final vam trobar un Centre Social, que està molt bé i té un parc infantil i està fantàstic, ella va dir "jo prefereixo que ens trobem aquí cada setmana, jo estar asseguda i parlem". Les tres vam estar d'acord i abans del Covid-19 el que fèiem últimament era trobar-nos en aquest Casal, alguna vam anar a alguna biblioteca que estava molt a prop i jo crec, la Mentora 5 també ho confirmarà, ens hem vinculat molt bé les tres amb ella i també amb el nen, cada vegada més somrient, cada vegada més obert... Crec que és una relació molt gratificant per nosaltres i per la pròpia senyora que ens comentava que estava molt contenta.

MENTOR 3:

Nosaltres som 3 mentors, el *mentorat* és un noi de Mali. La primera trobada va ser amb la nostra referent del Programa de Mentoria i la seva referent de l'entitat que gestiona el Programa de Refugiats. Ell és molt tímid i aleshores al principi costava molt establir contacte, tot eren monosíl·labs o no contestava... El seu coneixement del castellà es molt limitat, poc a poc ha anat guanyant fluïdesa. Aleshores, aquesta frustració que comentava la Mentora 4 de voler ajudar i no saber com, doncs al principi ens hi trobàvem bastant.

També nosaltres hem hagut d'anar ajustant les expectatives i pensant que vulgui quedar amb nosaltres, que vulgui anar a passejar, que t'expliqui alguna cosa això són ja avenços... També al principi teníem el dubte de si sabia qui érem nosaltres, si sabia, com comentava el Mentor 1, què era la mentoria. La nostra sensació és que no i que ho ha anat descobrint sobre la marxa. Poc a poc hem creat aquesta relació de confiança.

Potser si haguéssim sabut més sobre ella abans ens hauria anat millor, però clar també és aquesta relació com més horitzontal que s'ha d'establir i que has d'anar descobrint pel teu compte i no que t'ho expliqui l'educadora social... Bueno... ens conta encara saber quins són els seus reptes i les seves problemàtiques però ara tenim una relació com d'amistat, podríem dir, donem una volta, parlem de temes que hem descobert que tenim en comú...

Q. ACOMPANYAMENT TÈCNIC PER GESTIONAR FRUSTRACIONS/EXPECTATIVES INICIALS?

MENTOR 3:

En el nostre cas, el que ens ha anat bé, potser, és que més que l'acompanyament la nostra referent ens ha explicat que això és normal, que no passa res, ens ha situat una mica perquè potser les nostres expectatives no eren realistes. També t'explica, de vegades, algunes coses de context cultural.. aquesta persona ve d'aquest context, potser no vol molestar, no vol dir això perquè... És una persona que ens semblava una mica conformista perquè tot el que li dèiem deia que sí i de vegades mai sabíem el que ella volia fer però aquestes qüestions de diferències culturals, ens va saber orientar una miqueta i jo crec que ens va anar bé. Les fèiem a través del WhatsApp o alguna trucada que vam tenir amb ella.

Q. FORMACIÓ: FALTAVA INCLOURE ALGUNA PART DEDICADA A AFRONTAR O GESTIONAR LES DIFERÈNCIES CULTURALS?

MENTOR 3:

Jo diria que la formació sí que et diu que hi ha pautes culturals que són molt diferents però el cas que et trobes és únic i és difícil que et preparin per tot el ventall. Jo crec que això ho descobreixes tu en el moment que t'ho trobes i per això hi ha l'acompanyament.

Fa alguns dies vam fer una trobada de mentors i tots explicaven una experiència de problemàtiques concretes que han d'afrontar les persones, a nosaltres ens costa molt arribar a aquesta fase més avançada. Probablement és per pautes culturals, probablement una miqueta per la personalitat d'aquesta persona però jo trobo que la formació no ha d'entrar tant en això. No sé què dieu els altres...

MENTOR 1:

Jo crec que el tema de diferències culturals es va tocar molt de passada en el curs. En el cas meu que els dos acompanyaments van ser gent eslava qui, més o menys, tenen una similitud cultural... si ens hagués tocat algú d'Àsia, Àfrica o alguna altra banda crec que hagués estat interessant, abans d'agafar el *mentorat*, fer una sessió sobre cultura específica (musulmana, asiàtica, africana, etc.).

Reprement el tema de si ens sentim acompanyats, en el primer acompanyament per part del referent dels mentors va anar molt bé, en canvi per part de la referent de la *mentorada* va ser fatal. Jo crec que teníem més un enemic a casa que una persona que ens donés suport... i així ens va anar... al final vam tindre problemes greus (que es van poder resoldre) però eren bàsicament per impediments d'aquesta referent. En el segon cas, la referent dels *mentorats* l'hem vist una vegada i amb el referents dels mentors molt bé.

MENTOR 2:

En el nostre cas, menciones el referent dels *mentorats* i dels mentors, crec que és el mateix. No coneixem cap figura com a referent dels *mentorats*.

MENTORA 6:

Crec que els nostres refugiats venen per una via una mica diferent perquè per altres reunions amb altres mentors, els refugiats que venen des del Ministerio fan un procés que els que nosaltres *mentorem* han seguit un procés una mica diferent. Potser per això no tenim referent del *mentorats*, és el mateix referent que nosaltres.

(Es fa l'aclariment sobre en quins casos hi ha referents diferents i en quins no)

MENTORA 4:

Nosaltres sí tenim dues persones: hi ha la nostra coordinadora i una persona que acompanya més a la família, va a la casa d'ells i està més pendent, jo crec, dels temes de documentació i de totes aquestes coses...

Respecte la formació sobre diferències culturals: abans he explicat el tema dels jocs dramàtics; ens va ajudar molt (a mi particularment però crec que als demés també). Als jocs dramàtics (...) van sorgir de seguida temes d'aquests que podien ser força conflictius, que podien xocar amb la nostra cultura o amb la nostra religió. De manera que, de seguida vam estar molt sensibilitzats per aquests temes que van sorgir. De fet, tenim una família musulmana que ens fa, de tant en tant, qüestionar coses, fer-nos preguntes i veure com ens hem de comportar i, fins i tot, determinades decisions que es prenen que nosaltres no les prendríem i que a nosaltres no ens semblen tan bé però hem de mantenir la distància i acceptar i, fins i tot valorar, la seva pròpia cultura.

I respecte a la coordinadora i com ens acompanya, jo crec que ella està sempre a l'escolta. Ens escolta i ens ofereix activitats. Ens diu "hi ha excursions, hi ha altres...". Però ens escolta i com nosaltres parlem amb la senyora i ens diu "jo no puc", "nosaltres no podem, estem cansats, el cap de setmana preferim descansar i anar a l'escola musulmana (i és també el seu entorn, troben a les persones del seu origen)", ells ens han anat limitant aquesta cosa més d'oci podríem dir... i això ho anàvem transmetent amb la nostra coordinadora. Com tenen aquesta oferta, ella deia "Bueno però comenteu de tota manera perquè en algun moment... però si vosaltres penseu...". Després sempre ens trobàvem amb la mateixa cosa...

Després alguna vegada hem enviat per WhatsApp alguna iniciativa que es fa a la ciutat o a Catalunya... Però insisteixo, la nostra coordinadora ens ha escoltat molt, ens hem reunit i ella escolta "què dieu, com esteu" una mica perquè ella ens doni la seva opinió sobre el que estem fent, si podem fer alguna altra cosa o si podem seguir com estem. Ara, en temps de confinament també ens ha dit que truquem, que preguntem si vol que sigui una trucada amb imatge o no, la nostra coordinadora ha estat sempre molt acompanyant.

MENTORA 5:

Després de la Mentora 4 no em queda molt a dir... Només afegiria (moltes coses de les que ha dit ella jo també les hagués dit i no em repetiré) que en els cursos de formació i les converses amb la nostra tècnica sempre se'ns ha dit que havíem de tenir un gran respecte per la cultura d'ells i per tot el seu passat. Per tant eren uns temes que si els *mentorats* en volien parlar en parlàvem, si no nosaltres no havíem de fer cap pregunta... i això es va desenvolupar de manera molt fàcil... ella mica en mica es va anar explicant i ella (que és amb qui ens hem vist més) sempre et preguntava per la família, per la teva feina, per si tenies nets... vull dir ella també volia saber molt. Ara, a l'hora de la veritat, quan vam voler fer-li conèixer, per exemple per Nadal, tradicions catalanes (pessebres...) vam veure que el seu interès era molt relatiu però ells estaven ben atesos i nosaltres també amb els tècnics i coordinadors. Tots estàvem molt ben guiats.

BLOC PROCÉS DE RELACIÓ (El dia a dia del procés de relació de la mentoria)

Q. RELACIÓ QUOTIDIANA. ELEMENTS QUE FACILITEN I DIFICULTEN. GESTIÓ DE LES DIFICULTATS.

MENTOR 1:

Jo repeteixo, en el primer projecte que va acabar al 2018 suposo que era fruit de la inexperiència de l'entitat que acollida als *mentorats*, es va resoldre fent nosaltres la feina que no feia la referent i amb el suport de la *mentorada*. Es va aconseguir el tema del carnet monoparental, temes laborals que l'empresa on treballava estava vinculada amb l'entitat que

feia el *mentorat* i es tapaven coses tipus treballar tres setmanes seguides sense cap festa i feies tu la queixa i deien “no, és normal, a Espanya es treballa així” i jo els deia “treballaràs tu així, el de Glovo, però una persona normal no pot treballar tres setmanes sense cap dia de festa”. Tot això va fer que hi hagués tensió i com no hi havia gaire ajuda del referent de la *mentorada* era buscar-te tu la vida, anar indagant i anar buscant les solucions.

MENTORA 6:

En el nostre cas, les dificultats que han anat tenint en la mesura que el nostre tècnic ha estat 100% a sobre. Ni ell pot solucionar-ho tot, ni nosaltres tampoc però s’han obert tots els camins possibles perquè les coses es resolguessin bé. Les dificultats s’han anat resolent i tothom ha posat tota la “carne en el asador”.

BLOC TANCAMENT DE RELACIÓ (*en els casos que hagi estat així o estigui a punt de ser-ho)

MENTOR 1:

La primera mentoria va durar 18 mesos (des.’17 – juny’19). Va ser molt satisfactòria perquè vam aconseguir el reconeixement de refugiat internacional, té NIE per 5 anys.

Van fer-la fora de l’habitació amb un marge d’1 mes i per com estan els lloguers no hi havia forma d’aconseguir pis; es va aconseguir pis. Actualment ens hem distanciat una mica, continua havent l’amistat amb ella, amb el fill (que ara té 18 anys) i amb l’altra filla que vivia a Barcelona anteriorment i que té 29-30 anys. Amb el cercle familiar del primer *mentorat* molt bé.

Amb el segon, la situació és diferent, li han denegat l’asil, està en procés de recurs. En principi al mes de maig havíem d’acabar la mentoria però ens van demanar si podíem ampliar 4 mesos més. Els mentors vam dir que sí però que volíem la conformitat dels *mentorats*. Els *mentorats* van dir que estaven molt a gust amb nosaltres i, en principi, cap a l’agost o setembre s’acabarà el segon projecte. Continuarà pendent de la seva regularització de la seva situació. Al final el que queda és que han vingut com a refugiats i el que queda és que hi ha un vincle d’amistat entre les dues parts.

MENTORA 4:

La nostra família ja estava allotjada, tenia els nens escolaritzat, estava en una situació molt estable, les classes de castellà. Estaven esperant els documents de residència i durant la mentoria els han arribat els documents però d’això s’ocupa el tècnic que va a la casa i s’ocupa d’aquests temes. El nen petit té nacionalitat espanyola perquè va néixer a Espanya i els altres ara tenen tots la regularització de la situació.

Q. VALORACIÓ GENERAL DEL PROGRAMA. ELEMENTS POSITIVS I NEGATIVS O MENYS UTILS. VALORACIÓ DEL SUPORT PROPORCIONAT EN LA RELACIÓ DE MENTORIA.

MENTOR 1:

A nivell polític crec que tenim dos programes d’ajuda internacional: l’espanyol i el català. L’espanyol està molt mancat, penso que no fa res per ajudar als 7.000 immigrants que havia d’acollir segons els acords amb la UE. El programa català està “lligat” a Madrid i es perd molt esforç. La valoració general la veig molt positiva. El que em porto és que no hi ha hagut una integració cultural. El que hi ha hagut és un intercanvi cultural entre les dues bandes: la persona *mentorada* coneix una mica més la nostra cultura i nosaltres hem accedit a una cultura que desconeixíem i podem conviure les dues cultures alhora.

MENTOR 3:

És un programa molt fet a mida perquè cada relació de mentoria és diferent, cada relació de suport és molt diferent, per tant penso que les experiències que hem viscut nosaltres seran molt variades. Jo crec que és molt interessant per nosaltres com a mentors. És aprendre a anar al ritme de l'altra persona, entendre, tenir una altra mirada i per la nostra part no hem requerit molt suport però sempre que l'hem necessitat la referent ha estat allà, s'ha sabut anticipar, ha sabut explicar les coses... Jo crec que per nosaltres ha estat una relació en la que ha estat difícil fer el vincle però un cop fet és una relació que ha estat fàcil sense entrebancs i sempre que hem necessitat orientació l'hem tingut.

Q. AMPLIACIÓ DE LA XARXA SOCIAL DE LA PERSONA MENTORADA?

MENTOR 3:

No, clar, a nosaltres ens van explicar una teoria que era havíem de treballar la llengua, les xarxes socials i em sembla que la feina, crec que eren tres potes. Nosaltres potser hem treballat la llengua però a part d'això hem acompanyat a la biblioteca per fer-se el carnet de soci però no tenia cap interès i vam decidir no forçar les coses. Al principi pensàvem que nosaltres estàvem tirant del carro i ell no acompanyava... Llavors ha estat una relació més de parlar, de que ell també tingui una altra mirada a través dels nostres igual que nosaltres a través dels seus. També està en construcció i potser sí arribarem al que dius però estem en el més bàsic. La referent ens ha ajudat a veure que això tampoc és dolent i que també té el seu valor.

MENTORA 5:

En el nostre cas vam començar a finals de novembre o principis de desembre. Si tenim en compte que al març va començar el confinament...

Tens moltes idees i suggeriments per anar amb ella, per portar-la aquí, per fer això però et trobes que a l'hora de la veritat aquesta noia està molt acaparada per la feina familiar i domèstica. Com ha dit el Mentor 3, hem aportat la llengua i xarxa social l'hem aprofitat a un Casal que, bé, li ha solucionat la vida perquè pot anar amb el nen petit, pot anar ella a un armari per donacions i intercanvi de roba, pot portar als nens a fer esplai... Bueno una mica obrir-li més el seu entorn però ens hem trobat molt que ens deia que li faltava temps, li faltava temps, li faltava temps. Llavors jo de vegades he anat amb ella acompanyant-la a fer la compra i de passada jo vaig aprendre què era el menjar halal i quin vinagre no portava vi i una sèrie de coses que per ells són molt importants.

Però bé, teníem moltes ambicions en el sentit de la teoria, teoritzes molt amb el què faràs però a l'hora de la veritat et trobes amb limitacions d'ella. No per falta de ganes perquè aquesta noia estava molt disposada i és molt espavilada però no donava a l'abast. Però tot ha estat positiu totalment però hem pogut fer molt poc, esperem que duri més...

MENTOR 2:

En el nostre cas, estic molt d'acord amb el Mentor 3. En teoria, quan fas la formació, et diuen t'has de centrar en això, això i això i després la vida és diferent, és la vida real. Llavors hi ha situacions on aprendre català pot ser interessant però en un moment determinat pot no ser lo prioritari o òbviament tindre feina sí que ho és però en el nostre cas l'home que era qui tenia permís de treball ja tenia feina. Llavors aquest aspecte no el treballa. Pots explicar com funcionen les coses aquí, quins drets té, quines coses té sentit negociar o acceptar o quines poden formar part d'un abús però l'ajudes a buscar feina perquè ja en té. Més que res està a disposició per acompanyar-los i perquè sentin que no estan en un país estranger abandonats, hostil sinó que hi ha gent que els acompanya i que si tenen un dubte, o una necessitat o volen parlar amb algun en un moment determinat poden. Jo imagino que la situació ha de ser traumàtica per ells deixant el seu país anar a un altre i no saber què és normal, què no ho és... i

això que en el nostre cas són persones que parlaven castellà i que, més o menys, hi ha una similitud cultural. Però dintre d'això hi havia coses que en seu país són diferents i aquí no saben si és normal o no és normal... Com anècdota, ells van trobar un pis que van llogar. Al cap d'unes setmanes els arriba una carta d'ENDESA dient que el comptador havia estat estafat i reclamant un deute sobre aquest comptador. Aquest deute anava a nom de l'home que és qui havia signat el contracte de lloguer. Això és absurd perquè ells acabaven d'entrar i es trobaven amb un deute de l'any anterior quan ells no tenien res a veure amb aquest pis. Però ells es sentien en una situació de "potser ens ha tocat i hem d'acceptar-ho". Tu dius no, això no es pot acceptar de cap de les maneres i cal reclamar i explicar que no es pot reclamar un deute que jo no coneixia i no tenia res a veure amb el pis quan aquest delictes es va fer. Aquest tipus de coses que els pots ajudar a situar-se que ells també tenen també els seus drets com els tenim tots. No estan en una situació que han d'acceptar-ho tot, els pots ajudar a centrar-se en el país, en els costums i els drets del país.

MENTORA 4:

Malgrat les limitacions de voler fer més però poder fer més perquè havíem d'adaptar-nos i ara del Covid-19 que no hem pogut seguir amb les nostres sessions setmanals... Crec que malgrat les limitacions és una situació molt positiva per les tres. Vam entrar amb tota la il·lusió, vam trobar-nos amb algunes coses que ens frustraven però que ens situaven i ens ajudaven a tenir un sentit de realitat i fer aquest tema de l'intercanvi: ser receptives a una cultura i una religió diferents i que ella fos receptiva també a les coses que li transmetíem no per pressionar o perquè volgués ser com nosaltres sinó que acceptés on vivia, en quina realitat vivia, com funcionem aquí, que havia d'haver acceptació i respecte per ambdues parts... La Mentora 5 ha esmentat el tema de Nadal, vam anar al mercat de Sagrada Família... a la vegada li anàvem explicant tot: per què la fonteta, dient "mira és que a la nostra tradició fem això i això i tenim aquesta història i funciona d'aquesta manera". I ella, bueno, és una dona intel·ligent, és una dona que vol estar en el món, que vol integrar-se i molt receptiva ella es sentia respectada ens respectava i això trobo que és molt valuós per ella i per la seva família. A través d'ella portaria a la seva família allò que havia rebut de nosaltres.

Q. TRANSFORMACIÓ PERSONAL. TRENCAMENT ESTEREOTIPS. TRANSFORMACIÓ ENTORN?

MENTORA 6:

Constates que hi ha persones de primera i persones de segona classe. Ja veus que hi ha persones que estan en una situació econòmicament més bé.. però quan tens a prop a persones que coses que per tu són tan normals però per ells són inabastables (p.ex. llogar un pis: que vegin un autòcton o vegin una persona de fora), mil coses que nosaltres fem a la nostra vida quotidiana i que fem amb tota normalitat per ells són difícils i algunes inaccessibles. En l'acompanyament veus la situació, la coneixes, te n'adones i et poses a nivell. Com hem participat tot l'entorn familiar ho hem vist tots igual.

MENTOR 2:

Jo he compartit bastant l'experiència amb companys de feina, amics... i he notat un cert interès, han preguntat, ens han dit que què interessant... Jo crec que alguna transformació hi ha hagut, no sé si gran o petita, més aviat petita que gran però si que hi ha interès i alguns amics s'han interessat. No sé si ho faran alguna vegada o no però interès i discussió, en el meu cas sí hi ha hagut i bastant. He parlat amb molta gent d'aquesta experiència, a mi també m'ha vingut de gust compartir-ho.

MENTORA 6:

Ara que penso, fins i tot amics que han tirat cables, de comentar nosaltres i dir "mira, jo sé..." i coses que han funcionat.

MENTOR 3:

A nivell personal coneixes més la realitat social en la que vius perquè són experiències que queden una mica llunyanes. No coneixeríem a aquestes persones però a nivell d'interès tinc la sensació que la gent que s'interessa ja tenien aquesta sensibilitat (a la feina i la família). Fins i tot s'ofereix per si pot fer alguna cosa o s'inspiren per fer alguna cosa similar, etc. Penso que estaria bé si arribéssim a la fase de connectar a la persona amb altres espais de socialització com entitats o gent amb la que potser no tindria contacte una persona refugiada. Si poguéssim arribar potser aquí sí tindria més impacte però parlo de la nostra experiència...

MENTOR 1:

Jo la paradoxa entre lo fàcil que és fer alguns tràmits per una persona com nosaltres i la dificultat que representa per ells. Entre que no dominen l'idioma, els demanen papers que no saben on trobar, gestions que no saben on anar, jo crec que agreixen molt les indicacions perquè... (p.ex. canvi de metge. Empadronada a Rubí. No sabia que havia de canviar. Pensava que havia de pagar).

En quant a l'entorn, nosaltres som 7 mentors de castellers. En el segon projecte vam aconseguir que s'integrés el marit a castellers perquè hi ha dos nois més que són ucraïnesos per tant és molt fàcil integrar-se però la resta de la colla com anaven preguntant quan ell va entrar es va trobar molt acollit. Fins i tot gent que li oferia tornar-lo en cotxe a casa, prendre una cervesa junts.. en definitiva es va fer una xarxa paral·lela a la nostra que és el que ens interessava a nosaltres: no dependre tant de nosaltres sinó mica en mica anar obrint-se a altres xarxes.

MENTORA 4:

Jo no diria una gran transformació però, clar, amb qualsevol vincle o relació incorpores coses i l'altre incorpora coses teves. En aquest tema dels refugiats que sembla que pels mitjans de comunicació coneixem i ens impacta... una cosa es veure a través dels mitjans i una altra cosa és contactar cara a cara (...) I estàs amb una persona que et mira amb els seus ulls, la seva boca, la seva cara i et transmet la seva experiència de forma diferent al que veus als mitjans. Això jo crec que suposa prendre consciència i crec que alguna transformació es dona. També els que ens posem en aquesta feina teníem ganes de fer-ho i de conèixer. Tots aquests vincles sempre tenen alguna cosa de transformadora.

Respecte l'entorn sí he transmès les coses que estàvem fent i com em sentia o com es sentia la família i d'alguna manera tot el que dius, tot el que t'escolten hi ha un interès: què els passa? Perquè estan aquí? Quines ajudes tenen? Què fa l'estat espanyol? Què fa la Generalitat? Com és el programa?. Hi havia interès... si això és transformador? Mínimament ho serà ho mica, espero!

MENTORA 5:

Al meu entorn i penso que al de moltíssima gent en aquests moments i èpoques, el tema dels refugiats i els immigrants està molt present a la vida de la gent, també en el meu entorn. A mi, particularment, el contacte amb aquesta persona m'ha fet augmentar l'empatia i la comprensió de moltes situacions. Amb la gent del meu entorn jo he notat molt interès i curiositat i de preguntar-te: L'has vist? Què heu fet? On heu anat? De què heu parlat? Porta vel o no? Coses que representa que sabem però de tan a pop no. Les meves netes tenen molt interès... En fi que sí, hi ha interès per aquests temes i hi ha un abans i un després. Ja està.

9.3. Guion Entrevista individual

La crisis sanitaria derivada por el covid-19 solo permitió realizar una entrevista a dos personas *mentoradas* (antes de la declaración del estado de alarma) que no ha sido incluida en el trabajo por su falta de representatividad. A continuación puede verse el guion previsto.

RecerCaixa Programa Català de Refugi GUIÓ ENTREVISTA PERSONES MENTORADES

DADES BÀSIQUES / PRESA DE CONTACTE Dades bàsiques.

- a. Nom?
 - b. Sexe?
 - c. Edat?
 - d. Estat civil?
 - e. Fills?
 - f. Població de residència actual?
 - g. Amb qui convius actualment?
 - h. Tens familiars vivint aquí?
 - i. Estatus legal actual?
 - j. Participant al Programa Català de Refugi? Des de quan?
2. Procés d'arribada a Espanya
- a. Lloc de naixement?
 - b. Amb quina edat vas venir cap a aquí?
 - c. Quins varen ser els motius per marxar del vostre país o ciutat? Com vàreu arribar a aquesta decisió?
 - d. Com va ser el procés d'arribada (a través de quins mitjans, amb quines persones,...)? Una vegada vàreu arribar a Catalunya o a Espanya, quines són aquelles persones que us varen donar un cop de mà en el vostre procés? Aquí seria rellevant poder diferenciar entre els suport més formal dels professionals d'acollida i el més informal de persones (veïnes, altres persones immigrants o que es troben o han passat pel mateix procés, etc.)
 - e. Quins han estat els moments més difícils que heu passat des de que vàreu arribar i per què?
 - f. Accés al Programa Català de Refugi?
 - g. Accés a programa de mentoria? Com va ser?
 - h. Mantens contacte amb familiars al país d'origen?

BLOC MENTORIA (genèric)

1. Relació amb les persones mentores
 - a. Qui són les persones mentores que us acompanyen? Com les descriuries?
 - b. Quin tracte i relació hi tens?
 - c. Com va ser l'accés a aquestes persones? Com les vàreu conèixer?
2. Què ha significat per a tu el programa de mentoria?
 - a. Què ha significat per a tu el programa de mentoria i la relació que has tens amb els mentors/es?
 - b. Com creus que, en termes generals, el programa de mentoria t'ha servit per a tenir més xarxa i vincle amb el territori d'acollida?

- c. Com creus que, en termes generals, el programa de mentoria t'ha servit per a tenir un accés més fàcil a serveis i feina?
- d. Com creus que, en termes generals, sense el programa de mentoria, la teva relació amb l'entorn seria pitjor? En quins elements?
- e. Podries destacar algunes diferències entre el suport que us donen els mentors i les mentores i altres famílies que es troben en una situació com la vostra que no tenen aquest tipus de suport?

BLOC SITUACIÓ PERSONAL (salut, habitatge, educació i feina)
--

1. Salut

- a. Com de satisfet estàs amb la teva salut?
- b. Has tingut alguna dificultat per accedir als serveis de salut?
- c. T'has sentit còmode i ben cuidat en aquests espais (sobretot en relació a les diferències culturals que puguin existir o siguin detectades)?
- d. La relació de mentoria t'ha facilitat tenir un vincle millor amb els serveis de salut i/o entendre millor alguns aspectes d'aquest?

2. Habitatge

- a. Descriu el teu habitatge i amb qui el comparteixes, si és el cas.
- b. Com de satisfet estàs amb el teu habitatge actual?
- c. Quines dificultats heu tingut per accedir a l'habitatge, en el cas que n'hàgiu tingut?
- d. La relació de mentoria t'ha facilitat poder accedir més fàcilment a l'habitatge? Si és que sí ens podries descriure com? [Aquí estaria bé explorar com l'entitat d'acollida dona suport formal i professional en aquest àmbit i, com aquest es pot complementar amb el suport informal dels mentors i mentores si s'ha donat el cas].

3. Estudis i Llengües

- a. Quins estudis tens finalitzats? Aquí o al país d'origen?
- b. T'han reconegut les qualificacions i/o titulacions en el teu país d'origen?
- c. Actualment estàs fent algun curs? Quin?
- d. Quines llengües parles?
- e. Pel que fa a les llengües, expliqueu com us ha ajudat la mentoria a posar en pràctica els coneixements dels cursos de llengua que participes si és dóna el cas?
- f. Per a tu és important el coneixement de la llengua catalana i castellana? És interessant i agradable estudiar en català? I en castellà?
- g. Quin valor creus que es dona al territori on vius de les llengües que coneixes però no són oficials d'aquí?
- h. Quin nivell d'educació t'agradaria aconseguir algun dia a Catalunya?
- i. Què creus que et pot ajudar a aconseguir aquest nivell desitjat? I què creus que pot ser un impediment?
- j. La relació de mentoria t'ha facilitat o ajudat en l'accés a estudis i cursos? Creus que la relació de mentoria és un factor que t'ajudarà a aconseguir el nivell d'estudis desitjat?
- k. [En el cas que tinguin fills en escolarització] Els teus fills i filles han participat d'algunes activitats de la mentoria? Els mentors i mentores us han donat algun cop de mà amb l'educació del vostre fill/a? (e.g. ajuda per a fer deures, acompanyament a alguna entrevista al centre, etc.) Si és el cas, explica'ns com ha anat...

4. Feina
 - a. Quina feina tenies al teu país d'origen?
 - b. Actualment treballes? De què?
 - i. Quant temps fa que treballes?
 - ii. Com has aconseguit la feina?
 - c. Quin sou aprox tens al mes? Creus que és suficient per viure? Comptes amb alguna ajuda econòmica per mantenir-te?
 - d. Quantes feines has tingut anteriorment, a Espanya?
 - e. En què t'agradaria treballar en un futur? Creus que podràs aconseguir aquesta feina en un futur?
 - f. Pel que fa a la mentoria, com creus que t'ha facilitat o ajudat en l'accés a la feina? En quins factors? Què ha estat determinant per a tu?
 - g. Creus que la relació de mentoria és un factor que t'ajudarà a aconseguir altres feines desitjades en un futur? Si és el cas, com?

BLOC SITUACIÓ PERSONAL (autopercepció, sentiment de pertinença, relació amb els altres, cultura,...)

1. Identitat cultural i relació amb els demés:
 - a. De quin grup cultural et consideres?
 - b. Has tingut alguna situació concreta que t'hagis sentit rebutjat per ser estranger o per la teva condició? Pots explicar-nos alguna?
 - c. Com consideres d'important aquesta identitat per a tu?
 - d. T'has sentit reconegut o qüestionat alguna vegada en aquest aspecte per les persones mentores?
2. Autopercepció:
 - a. Durant el temps que esteu a Catalunya o España com us heu anat sentit, quan us heu sentit que encaixeu i quan no a la ciutat on heu viscut?
 - b. Et sents o t'has sentit sol? Quan has tingut aquesta sensació més acusada? [veure si coincideix amb el temps amb la mentoria o no]
3. Relació amb els altres
 - a. Creus tenir persones al teu voltant que s'interessen per tu?
 - b. Davant d'un problema personal, a quines persones confies per demanar ajuda?
 - c. T'has sentit discriminat alguna vegada (en accés a l'habitatge, treball, educació,...)? Per part de qui (admin. pública, formadors, catalans, policia,...)?
4. Mentoria
 - a. Creus que la relació de mentoria t'ha ajudat en altres aspectes que no hem comentat?
 - b. Quins factors t'han facilitat millorar la teva percepció? (Pràctics –p.ex. d'accedir a serveis, d'acompanyament més emocional...)
 - c. Què t'hagués agradat que s'hagués fet diferent i com ho haguessis fet?

PERSPECTIVES DE FUTUR

- a. Com veus el teu futur?
- b. On creus que viuràs i amb quines condicions d'aquí deu anys?
- c. Quina relació t'agradaria tenir amb la persona mentora d'aquí uns anys? Creus que serà així?

9.4. Consentimiento



CONSENTIMENT INFORMAT DELS PARTICIPANTS

PROPÒSIT DE L'ESTUDI

Et proposem participar en la recerca *APPLYING MENTORING: Innovacions socials i tecnològiques per a la inclusió social de persones immigrants i refugiades*. El propòsit d'aquest estudi és observar com la relació de mentoria que tindràs ara o més endavant podria millorar la teva vida i la teva inclusió a la societat d'acollida (com veus la societat en la que vius, com et poden ajudar o no els mentors o mentores que t'acompanyen en l'aprenentatge de la llengua, en trobar feina o habitatge per exemple, etc.). Aquesta recerca es coordina des de la Universitat de Girona i els seus responsables són els professors Òscar Prieto-Flores i Jordi Feu Gelis. Podeu trobar més informació en el següent enllaç: <http://mentoringapp.vahid.es>

PROCEDIMENT DE LA RECERCA

Et farem una entrevista amb preguntes relacionades amb el teu benestar personal, com veus la societat en la que vius, la relació amb els amics i amigues i la teva satisfacció tant amb la relació de mentoria com en general. És molt probable que gravem en audio de l'entrevista si ens dones l'autorització.

TEMPS REQUERIT

La meva participació requerirà d'uns 60 minuts com a màxim.

CONFIDENCIALITAT

Les dades recollides seran confidencials en tot moment i els participants seran identificats/des amb un codi. És a dir: en lloc del teu nom i cognoms utilitzarem un número per tal que no es puguin associar les teves dades amb el teu nom. L'únic que podrà associar les dades amb el teu nom serà l'investigador principal, que tindrà la clau dels codis.

Els resultats de la recerca es faran públics de manera que cap informació pugui identificar-te. Les dades personals de l'estudi seran emmagatzemades de forma segura i seran destruïdes quan l'estudi finalitzi.

En tot aquest procés se seguirà el que assenyalen les lleis, especialment la Directiva (UE) 2016/680 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relativa a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals.

PARTICIPACIÓ

La teva participació és voluntària. Pots deixar l'estudi en qualsevol moment, sense haver de donar explicacions i sense que tingui cap mena de repercusió.

PREGUNTES SOBRE LA RECERCA

Per a qualsevol pregunta sobre l'estudi, durant o després d'haver-se realitzat, pots posar-te en contacte amb nosaltres:

Òscar Prieto-Flores, Departament de Pedagogia, Universitat de Girona oscar.prieto@udg.edu

Jo (nom i cognom/s), de anys:

- He estat informat/da de la recerca *APPLYING MENTORING: Innovacions socials i tecnològiques per a la inclusió social de persones immigrants i refugiades*.
- He pogut fer totes les preguntes que he volgut sobre la recerca i la meva participació.
- He entès que es respectarà en tot moment el secret professional de les meves dades personals, tal i com estableixen les lleis i els protocols de bones pràctiques.
- He entès que si en algun moment vull deixar de participar a la recerca, només cal que ho digui, sense haver de donar explicacions i sense que això tingui cap repercusió.
- L'investigador/a que m'ha informat, m'ha donat una còpia d'aquest document de consentiment informat.

Amb la signatura d'aquest document autoritzo la meva participació en aquesta recerca.

Nom de la persona participant

Nom de l'investigador/a

Signatura Data: _____

Signatura Data: _____