

MENTOR UP

# Informe sobre el déficit de competencias

[Octubre 2021]



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.



**MENTOR  
UP**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
PRIMER PASO: CUESTIONARIO PARA LOS MENTORES Y SU RESULTADO .....	2
SEGUNDO PASO: RESULTADOS DE LOS GRUPOS DE TRABAJO - INFORME NARRATIVO .....	5
TERCER PASO: INFORME SOBRE EL DÉFICIT DE COMPETENCIAS.....	9
CONCLUSIÓN .....	14



## INTRODUCCIÓN

El objetivo del proyecto Erasmus + Mentor Up (número de proyecto: 2020-2-ES02-KA205-015305) es sensibilizar sobre la necesidad de establecer una comprensión más general de la mentoría en los proyectos de CES, así como de las funciones y responsabilidades de los mentores. Nuestra colaboración pretende generar material para los mentores basado en sus necesidades, ofreciéndoles una plataforma gratuita de aprendizaje a distancia online, y crear un espacio para otras iniciativas de voluntariado y promover el CES.

Para crear este documento, fueron necesarias dos etapas. Primero se preparó un cuestionario, que enviamos a los mentores del CES, en el que se recogieron sus respuestas y aspectos sobre ocho temas diferentes. Después de recoger todas las respuestas de los mentores, se generó la Revisión del Cuestionario Mentor Up, donde se han reunido y analizado todos los resultados de los mentores. En la segunda etapa, se ha implementado un grupo de discusión con voluntarios del CES para recogerse diferentes ideas y reflexiones, que han sido volcadas en los informes de los grupos de discusión de cada uno de los países socios, que se han recopilado en un documento conjunto, denominado Resultados de los grupos de discusión - informe cualitativo.

¡Veamos con más detalle cada etapa!

## PRIMER PASO: CUESTIONARIO PARA MENTORES Y RESULTADOS

Este cuestionario era anónimo. El propósito era crear material futuro, que abordará las necesidades de dos grupos objetivo: organizaciones que no tienen experiencia previa con voluntarios de mentoría y organizaciones que tienen experiencia previa y que quieren mejorar sus habilidades y competencias de mentoría.

¿Qué significan los números del uno a cinco?

**NIVEL DE CONOCIMIENTOS:** Su nivel de experiencia demostrado en cada competencia

1 - Sin Conocimientos: No he aprendido esta habilidad

2 – Conocimientos mínimos: Tengo poca experiencia demostrando esta habilidad y necesito bastante ayuda para hacerla de forma eficaz.

3 - Algo de conocimiento: Tengo algo de experiencia demostrando esta competencia, pero todavía necesito orientación.

4 - Con Conocimientos: Tengo una buena experiencia demostrando esta competencia de forma independiente.

5 - Muchos Conocimientos: Siempre demuestro esta competencia y podría orientar/formar a

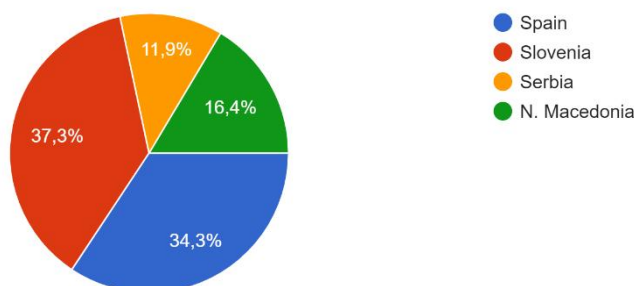
otros.

¿Cuáles fueron los temas tratados?

1. Relación de Mentoría
2. La comunicación en el Proceso de Mentoría
3. Gestión del proceso de Mentoría
4. Responder a las Necesidades
5. Apoyo Psicosocial
6. Desarrollo Profesional
7. Sensibilidad Intercultural
8. Motivación

Where are you from?

67 odgovorov



En el cuestionario hemos recogido las respuestas de 25 mentores del CES de Eslovenia, 23 de España, 11 de N. Macedonia y 8 de Serbia. En total, se han recogido 68 respuestas.

En relación con el primer tema, Relación de Mentoría, podríamos concluir que la mayoría de los mentores, con algunas excepciones de vez en cuando, se sienten capacitados o muy capacitados para la relación de mentoría (casi el 90 %), alrededor del 10 % se siente algo capacitado y un porcentaje muy pequeño (casi insignificante) se siente mínimamente capacitado o no capacitado.

Si concluimos las respuestas de los mentores sobre la Comunicación en el Proceso de Mentoría, la mayoría de los mentores, por lo general al menos el 90 %, se sienten capacitados o muy capacitados para utilizar una comunicación adecuada, ya sea verbal o no verbal en el contexto de la relación mentor - voluntario, el porcentaje bajó en este tipo de situaciones: "Participo en conversaciones centradas en el aprendizaje haciendo pausas parafraseando las preguntas", "Participo en la escucha activa resumiendo los elementos clave de lo que han dicho los voluntarios" y "Abordo las conversaciones difíciles de forma proactiva, solidaria y genuina", cerca del 80 % de los mentores se sienten capacitados o muy capacitados. Entre el 10 y el 20 % de los mentores se sienten algo hábiles en este tema y sólo una excepción aquí y allá se siente mínimamente hábil o nada hábil en el tema.

En el tercer tema, Gestión del Proceso de Mentoría, alrededor del 80 % de los mentores se sienten capacitados o muy capacitados para guiar a sus voluntarios en el establecimiento de objetivos específicos, iniciar una comunicación oportuna con ellos y también para determinar la frecuencia de las reuniones y ayudarles a evitar errores importantes, el 15 % se siente algo capacitado y alrededor del 5 % se siente mínimamente capacitado o no capacitado.

En el siguiente tema, Responder a las Necesidades, La mayoría de los mentores se sienten capacitados o muy capacitados para responder a las necesidades de los voluntarios en general. Una o dos excepciones se sienten poco capacitados para la mayoría de las frases. Alrededor de un diez por ciento se ciñe a la media de oro en todas las frases sobre este tema.

El quinto tema es Apoyo Psicosocial. Alrededor del 85% de los mentores piensan que son muy hábiles o al menos hábiles en el conocimiento de los voluntarios con el entorno local y todos los contactos necesarios, el 80% marca 4 o 5 puntos en la presentación de eventos locales a los voluntarios, y finalmente en las evaluaciones periódicas. que los mentores ofrecen a los voluntarios. Para todas estas "preguntas", alrededor del 10% de los mentores se sienten algo hábiles y alrededor del 5% mínimamente hábiles o nada hábiles.

En un pequeño resumen sobre el tema de Desarrollo Profesional, podemos señalar que alrededor del 75%, los mentores están en su opinión capacitados o muy capacitados en lo que respecta a la asistencia a sus voluntarios y la búsqueda de recursos, presentándoles nuevas conexiones, también se aseguran de que su trabajo sea visto por los demás, los presentan a una carrera de trabajadores juveniles, etc., 10 - 15 % de los trabajadores juveniles se sintieron algo capacitados y aproximadamente el 5% mínimamente capacitados o no capacitados en el tema.

En la parte relacionada con la Sensibilidad Intercultural prevaleció que, la mayoría de los mentores están muy satisfechos y confían en su nivel de competencia. Así, la mayoría de las preguntas, el 90% de los mentores, fueron respondidas con 4 o 5 puntos, especialmente en lo que se refiere a su trabajo para mejorar sus conocimientos, conciencia, sensibilidad y competencias culturales, reconocer y aceptar sus prejuicios y trabajar para superarlos, también que están cuestionando las prácticas injustas, prejuiciosas y discriminatorias y que están guiando a sus voluntarios por el camino de la sensibilidad intercultural. Cuando se les preguntó sobre este tema, alrededor del 10% de los encuestados respondieron que se sentían algo capacitados (3 puntos) y sólo unas pocas excepciones se sentían mínimamente capacitados o no capacitados (1 o 2 puntos).

La conclusión del último tema, Motivación, podemos decir que es que los mentores piensan que son hábiles o muy hábiles en el proceso de motivación, los números son más altos en el reconocimiento y la celebración de los éxitos de los voluntarios, la promoción de los éxitos de los voluntarios con los demás y el fomento de la fijación de objetivos y los números son más bajos, pero todavía por encima del 75 %, en la realización de acciones inspiradoras en el desafío de sus voluntarios para el éxito, en cada frase sólo el 5 % de los voluntarios se sintió mínimamente o nada hábil.

## SEGUNDO PASO: RESULTADOS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN - INFORME CUALITATIVO

El objetivo inicial de los grupos de discusión realizados en el marco del IO1 era conocer las expectativas iniciales de los voluntarios en el ámbito de los proyectos de CES. Para ello, se celebraron 4 grupos de discusión con voluntarios, uno en cada país socio: España, Serbia, Eslovenia y N. Macedonia. Cada grupo focal estaba formado por entre 5 y 8 participantes, que entablaron un debate formal, dirigida por un moderador de la organización socia del proyecto.

En todos los grupos de discusión, la mayoría de las respuestas fueron de 4 o más en la escala de importancia en un buen mentor. La escala que utilizamos fue:

- 1 – En Total Desacuerdo
- 2 – En Desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De Acuerdo
- 5 – Muy de Acuerdo.

A los participantes les costó encontrar algunas habilidades definidas dentro del proyecto Mentor Up que se consideraban no importantes o no relevantes. Una participante dijo que, desde la perspectiva de una mujer de 31 años, muchas cosas quizá no sean importantes para ella en este momento, pero ahora se da cuenta de lo importantes que son todos estos elementos para una persona joven, especialmente una sin experiencia.

En cuanto a la relación de mentoría, todos los voluntarios coincidieron muy claramente en que necesitan llevarse bien con su mentor, sentir que pueden confiar en él y que quieren establecer una comunicación abierta con él. Además, es muy importante que se sientan aceptados e iguales en un entorno que es nuevo para ellos. Una de las voluntarias hizo especial hincapié en lo importante que es para ella sentir que en el proceso de mentoría se encuentra en un entorno en el que siente que puede compartir sus ideas y preocupaciones o inquietudes.

Los participantes en el grupo de discusión coincidieron en que la confianza es lo más importante para ellos cuando establecen conexiones sociales, y esto se aplica también a la relación con sus mentores. Algunos de ellos mencionaron que aprecian cuando los mentores son competentes en cualquiera de los temas para poder aprender también de su interacción.

En lo que respecta a la relación de mentoría, todos esperan un mentor responsable y consciente de su papel, que establezca y explique las normas y expectativas al principio del proceso de voluntariado. Además, en lo que respecta a las normas y los límites establecidos por el mentor, un grupo concluyó que, dependiendo de la forma en que se establezcan estas normas y de cuál sea su objetivo, podría ser muy útil o desmotivador. Por lo tanto, ponen la importancia en la forma en que el mentor establece las reglas y si éstas tienen en cuenta las necesidades de los voluntarios.

Los voluntarios señalaron la importancia de contar con un mentor que les apoye en el proceso, en las actividades cotidianas, además de proporcionarles apoyo como amigo. Algunos de ellos tenían un buen mentor y dijeron que era lo mejor de su voluntariado, y

otros no tenían un mentor presente y expresaron lo mucho que sentían su ausencia.

Lo más importante para los voluntarios es el ambiente de comunicación y acogida con sus mentores. Además, poder tener una buena relación en la que el mentor les dé importancia y tareas, acordadas con ellos y teniendo en cuenta su proceso de aprendizaje.

Respecto a la comunicación, todos los voluntarios también coincidieron en que consideraban importante que su mentor tuviera unas habilidades interpersonales y de comunicación adecuadas. En este sentido, también coincidieron en que el mentor debe tener la capacidad de escuchar activamente y que debe abordar la conversación de forma proactiva y solidaria. La retroalimentación constructiva también es muy importante para los voluntarios y lo que señalaron sobre este tema como lo más importante para ellos es que la retroalimentación correctiva del mentor se les da en un tono positivo y en circunstancias privadas.

Sin embargo, algunos participantes subrayaron la complejidad del proceso de comunicación entre dos personas y coincidieron en que es difícil determinar a escala un tema tan delicado.

Un grupo tuvo algunos desacuerdos en cuanto a las habilidades de comunicación, debido a las diferentes necesidades de cada voluntario en el grupo de discusión. El sentimiento común es la necesidad de una comunicación buena y fluida con sus mentores. Pero la forma en que cada persona define "una comunicación buena y fluida" es la principal diferencia. Para algunos de ellos, este tipo de comunicación no necesita repetir o recapitular las cosas que habla el mentor-voluntario, sino más bien poder hablar y resolver dudas para el voluntario. En otros casos, esta comunicación se basa en una retroalimentación positiva y en la empatía cuando se producen las conversaciones.

En lo que respecta a que el mentor sea un buen gestor, y a la gestión del proceso de mentoría, unos pocos voluntarios señalaron específicamente que necesitaban ayuda para establecer objetivos, y todos los demás estuvieron de acuerdo al final, especialmente en lo que respecta a la organización del tiempo. No hicieron demasiado hincapié en el hecho de que los mentores deban definir la frecuencia de las reuniones y la forma de comunicación, piensan que en lo que respecta a la forma de comunicación, ésta debería surgir de forma natural, pero en lo que respecta a la frecuencia de las reuniones, ven la base de datos con un mentor y, en su opinión, se puede llegar a un acuerdo permanente. Por otro lado, les pareció muy importante que el mentor les ayudara a identificar los distintos riesgos y les sugiriera cómo evitar errores importantes. También les pareció sumamente importante que el mentor sepa gestionar los posibles conflictos, tanto fuera como dentro de la relación de mentoría.

Sorprendentemente, en otro grupo los participantes comentaron que este tema no tiene demasiada relación con los mentores y ellos, ya que es en cierto modo técnico y administrativo. Uno de los participantes contó una historia sobre el mejor mentor que ha tenido hasta ahora, que no tenía muy buenas habilidades organizativas, pero que no influyó en su trabajo.

Sin embargo, para los voluntarios, es mucho más importante la forma en que el mentor gestiona la relación con los voluntarios y el proyecto, que la gestión de documentos u otros materiales. Hicieron la reflexión de que todo el mundo puede encontrar contenidos teóricos y material documental si sabe dónde buscar, pero un buen mentor debe saber transferir los

conocimientos y el trabajo a los voluntarios, lo que puede ser un reto.

En lo que respecta a responder a las necesidades de los voluntarios y el apoyo psicosocial, la opinión general de los voluntarios sobre este capítulo fue: sí, un mentor es una persona que debe saber responder a las necesidades de los voluntarios. Los voluntarios también afirmaron que un buen mentor debe responder a sus necesidades individuales con prontitud, pero no es un psicólogo, por lo que no esperan un apoyo psicosocial adaptado.

La mayoría de los voluntarios coinciden en dar importancia, sobre todo, a la parte del apoyo personal e individual. Discuten la parte de los recursos locales y la motivación personal, porque algunos de ellos dan más importancia a este tema que otros.

Los voluntarios suelen considerar que el mentor es un "compañero" y que es importante tener a alguien a su lado. Sin embargo, todos coincidieron en que el mentor no es un superhéroe, por lo que en algunas áreas, sobre todo en el desarrollo profesional y la motivación, los voluntarios no esperan que los mentores hagan esfuerzos excepcionales y los voluntarios deben descubrir algunas cosas por sí mismos, especialmente hoy en día, cuando con Internet y las redes sociales toda la información está disponible, ya sea para aprender a usar Excel o para encontrar eventos sociales.

En uno de los grupos, los participantes discutían sobre la profundidad de la relación con su mentor, ya que algunos de ellos consideran que es demasiado invasiva como para esperarla del mentor. No creen que esta relación entre el mentor y los voluntarios deba ser tan compleja, ya que el mentor debe estar disponible pero no suele ser un psicólogo. En algunos proyectos, cuando los voluntarios deben comprometerse más con el tema, este tipo de relación puede ser adecuada, pero no siempre.

En el mismo grupo, al hablar del apoyo psicosocial, los voluntarios retomaron la discusión anterior y continuaron con ella. Algunos de ellos estuvieron de acuerdo en que el mentor debe tener habilidades para reconocer las necesidades de los voluntarios, pero siempre para medir si deben utilizarlas o no, ya que no todos reaccionan de la misma manera.

Algunos de los voluntarios expresaron que no necesitaban ninguna presentación a la comunidad local, ya que se encuentran en un entorno nuevo y con gente nueva, mientras que otros opinaron que sigue siendo bueno que el mentor te presente al menos al principio, porque a veces les da vergüenza acercarse a alguien y presentarse. De forma similar, algunos voluntarios dijeron que no necesitan que se les anime a participar activamente en la comunidad local, y el resto dijo que a veces necesitan un poco de ayuda para ello, al menos al principio. De nuevo, cuando se trata de tareas en las que pueden trabajar con otros compañeros, para algunos de los grupos era extremadamente importante mientras que para otros no tanto. En conclusión, en todas las áreas del apoyo psicosocial los diferentes participantes tenían diferentes expectativas, por lo tanto cada mentor debe adaptarse a las necesidades de su voluntario tutelado, ya que para algunos y es importante que el mentor les anima a conectar con otros voluntarios y para otros no.

Es interesante que en uno de los grupos se generaron muchas discusiones. Al principio, casi todos coincidían en que el apoyo fisiológico era algo más centrado en la oportunidad de crecer de forma profesional, y en el papel del mentor para acercar al voluntario a una red de colegas y oportunidades de mejora. Pero luego, hablaron del entorno de



trabajo. Una de las voluntarias compartió un ejemplo de lo que sintió en una experiencia de voluntariado que fue muy buena en lo profesional, pero muy decepcionante en lo personal. A raíz de este ejemplo, discuten sobre la importancia de conocer la realidad local y conocer el entorno, que también está relacionado con poder encontrar recursos locales, asociaciones y redes de manera más eficiente. También comparten que, aunque esto es importante, hay más recursos a nivel digital para encontrar toda esta información, y el papel del mentor no es tan indispensable en esto, como acordaron previamente otro grupo.

En el ámbito del desarrollo profesional también hubo opiniones diferentes en los distintos grupos.

Algunos voluntarios destacaron esta parte como muy importante, especialmente en lo que respecta a su entrada en el mercado laboral más adelante y a su futuro en general. Por esta razón, calificaron de muy importante el hecho de que necesitan un mentor que les ayude a encontrar materiales y recursos para su trabajo y también quieren aprender mucho sobre el proceso de mentoría, sobre el trabajo de un trabajador juvenil, el trabajo de los mentores, etc. Para otros, el voluntariado se centra más en el impacto social y menos en el desarrollo profesional. Sin embargo, más voluntarios están de acuerdo en que necesitan un mentor que les ayude con referencias para futuras posibilidades de empleo. Están de acuerdo en que es aquí donde los mentores deberían trabajar más en su capacitación profesional.

En general, este es uno de los temas más importantes sobre el papel de un mentor, especialmente la importancia de la orientación en la explicación de los valores del proyecto en el que están trabajando y todo el vínculo que podría tener con su futuro profesional.

En cuanto a la sensibilidad intercultural, la mayoría de los voluntarios estuvieron de acuerdo en que todas las habilidades mencionadas en esa categoría son muy importantes para ellos, y estuvieron de acuerdo en que necesitan que su mentor trabaje en su conocimiento sobre la cultura, la conciencia, la sensibilidad y las competencias. También pensaron que es muy importante que su mentor intente reconocer y aceptar sus prejuicios y luego trabajar para superarlos. También necesitan cuestionar las prácticas prejuiciosas y discriminatorias.

Sin embargo, en algunos de los grupos la discusión fue en diferentes direcciones e incluso en desacuerdo. En uno de los grupos, los participantes debatieron sobre la importancia de los valores en este tipo de relaciones y sobre la dificultad de confiar en alguien con quien no se comparten los valores. Subrayaron lo importante que es esto y que si algo va mal en la comunicación se puede arreglar, pero si va mal en cuanto a los valores no se puede arreglar nunca.

Además, se discutió por qué la diversidad es importante, no sólo en un entorno de mentoría, sino en todos los entornos de la vida, y cómo la mentoría puede significar una herramienta de concienciación y acción social..

En lo que se refiere a la motivación, algunos de los voluntarios destacaron la importancia de que su mentor realice acciones inspiradoras que les desafíen a mejorar, y otros señalaron que no necesitan a alguien que les motive, ya que han venido por una razón, y la motivación debe venir de dentro. Una vez más, algunos de los voluntarios estuvieron de acuerdo en que no necesitan una gran cantidad de apoyo en sus iniciativas de auto-empoderamiento, mientras que otros dijeron que es bastante importante para ellos. Lo mismo

ocurre con el hecho de que los mentores compartan y promuevan el éxito de sus voluntarios con los demás.

Algunas opiniones tenían diferencias dentro de los grupos de discusión, mientras que otras tenían variaciones de un grupo a otro. Aun así, no hubo ninguna habilidad que se considerara no importante en absoluto.

En conclusión, la motivación es un tema muy importante, pero no es sólo tarea del mentor, sino que debe ser proporcionada por todos los actores del entorno. Además, todas las actividades deben planificarse y organizarse de forma que motiven a los voluntarios para que actúen en pro de la superación personal y del beneficio social.

Para todo el grupo la motivación y el estímulo del mentor es algo muy importante. En uno de los grupos, surgió una conclusión interesante: la motivación no sólo está relacionada con las acciones de estímulo, sino también con la sensación de acogida y comodidad en el lugar de voluntariado. Esto relaciona la motivación con el ambiente acogedor y la cohesión del grupo.

En resumen, todas las habilidades que hemos definido son relevantes para un buen mentor, que crea un entorno acogedor e inspirador para los voluntarios. Por lo tanto, un buen mentor es un buen amigo, un buen oyente, un buen gestor, un buen apoyo y un buen líder. Si los voluntarios tuvieran que encontrar una palabra que describiera lo que la mentoría significa para ellos, ésta sería APRENDIZAJE, HOGAR, REFERENTE, APRENDIZAJE CONTINUO, COMPROMISO, ACOMPAÑAMIENTO, RED Y APOYO.

## TERCER PASO: INFORME SOBRE EL DÉFICIT DE COMPETENCIAS

Para conocer las necesidades de los voluntarios, hay que combinar los dos primeros pasos.

### 1. RELACIÓN DE MENTORÍA

Como visto anteriormente, en lo que respecta a la Relación de Mentoría, los mentores tienen mucha confianza, el 90% de los encuestados marcaron la mayoría de las respuestas como muy hábiles o hábiles, el 10% suele marcar algo hábil y un porcentaje muy pequeño (casi insignificante) se siente mínimamente hábil o no. En cuanto a los voluntarios, coincidieron muy claramente y en voz alta en que necesitan llevarse bien con su mentor, sentir que pueden confiar en él y que quieren establecer una comunicación abierta con él. Los participantes en el grupo de discusión coincidieron en que la confianza es lo más importante para ellos cuando establecen conexiones sociales, y esto se aplica también a la relación con sus mentores. En cuanto a la relación de mentoría, todos esperan un mentor responsable y consciente de su papel, que establezca y explique las normas y expectativas al principio del proceso de voluntariado. Los voluntarios señalaron la importancia de tener un mentor que les apoye en el proceso, en las actividades diarias, además de proporcionarles apoyo como amigo. Algunos de ellos tenían un buen mentor y dijeron que era lo mejor de su voluntariado, y otros no tenían un mentor presente y expresaron lo mucho que sentían su ausencia.

### RESULTADOS:

*Podríamos decir que no hay necesidad de entrenar a los mentores en el ámbito de la relación de mentoría, tal vez sólo para destacar la importancia de la relación de mentoría para ellos.*

## 2. COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE MENTORÍA

En el tema de la comunicación en el proceso de mentoría, la mayoría de los tutores, por lo general al menos el 90 %, se sienten capacitados o muy capacitados para utilizar una comunicación adecuada, ya sea verbal o no verbal en el contexto de la relación mentoría-voluntariado, el porcentaje se redujo en este tipo de frases centradas en la escucha activa. Entre el 10 y el 20 % de los mentores se sienten algo hábiles en este tema y sólo una excepción aquí y allá se siente mínimamente hábil o nada hábil en el tema. Todos los voluntarios también estuvieron de acuerdo en que consideraban importante que su mentor tuviera unas habilidades interpersonales y de comunicación adecuadas. En este sentido, también coincidieron en que el mentor debe tener la capacidad de escuchar activamente y que debe abordar la conversación de forma proactiva y solidaria. La retroalimentación constructiva también es muy importante para los voluntarios y lo que señalaron sobre este tema como lo más importante para ellos es que la retroalimentación correctiva del mentor se les da en un tono positivo y en circunstancias privadas. El sentimiento común es la necesidad de una buena y fluida comunicación con sus mentores. Pero la forma en que cada persona define "comunicación buena y fluida" es la principal diferencia. Para algunos de ellos, este tipo de comunicación no necesita repetir o recapitular las cosas que habla el mentor-voluntario, sino más bien poder hablar y resolver dudas para el voluntario. En otros casos, esta comunicación se basa en una retroalimentación positiva y en la empatía cuando se producen las conversaciones.

### **RESULTADOS:**

*En relación al tema de Regarding topic de la Comunicación en el Proceso de Mentoría, los voluntarios destacaron la importancia de la escucha activa, pero el porcentaje de mentores que se sentían muy hábiles o hábiles en la escucha activa disminuyó en comparación con otros segmentos de este tema. Por ello, creemos que es muy importante enseñar a los mentores sobre la ESCUCHA ACTIVA.*

## 3. GESTIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA

En el tercer tema, la gestión del proceso de mentoría, alrededor del 80% de los tutores se sienten capacitados o muy capacitados para guiar a sus voluntarios en el establecimiento de objetivos específicos, iniciar una comunicación oportuna con ellos y también para determinar la frecuencia de las reuniones y ayudarles a evitar errores importantes, el 15% se siente algo capacitado y alrededor del 5% se siente mínimamente capacitado o no capacitado. Pocos de los voluntarios señalaron específicamente que necesitaban ayuda para fijar los objetivos, y todos los demás estuvieron de acuerdo al final, especialmente cuando se trataba de la organización del tiempo. No hicieron demasiado hincapié en el hecho de que los mentores deban definir la frecuencia de las reuniones y la forma de comunicación, piensan que en lo que respecta a la forma de comunicación, ésta debería surgir de forma natural, pero en lo que respecta a la frecuencia de las reuniones, ven la base de datos con un mentor y, en su opinión, se puede llegar a un acuerdo permanente. Por otro lado, les pareció muy importante que el mentor les ayudara a identificar los distintos riesgos y les sugiriera cómo evitar errores importantes. También les pareció sumamente importante que el mentor sepa gestionar los posibles conflictos, tanto fuera como dentro de la relación de mentoría.

### **RESULTADOS:**

*Dado que la mayoría de los voluntarios dijeron que era muy importante para ellos tener un mentor que les ayudara a identificar los distintos riesgos y les sugiriera cómo evitar los principales errores, nos centraremos sobre todo en esa frase, sobre la que poco más del 70% de los mentores se sentían capacitados o muy capacitados, casi el 20% se sentían algo capacitados y alrededor del 6% se sentían mínimamente capacitados o nada capacitados. Por lo tanto, todavía hay un espacio para mejorar y esta es nuestra pauta de que los mentores en este campo necesitan estar mejor equipados. Los voluntarios también destacaron la capacidad y el equipo del mentor para resolver conflictos, tanto dentro como fuera del proceso de mentoría, como algo importante y por eso examinamos más detenidamente los resultados sobre esa frase. Alrededor del 75 % de los mentores se sentían muy hábiles o hábiles en este aspecto, el 20 % se sentían algo hábiles y casi el 5 % se sentían mínimamente hábiles o nada hábiles. Estas respuestas nos alentaron a creer que los mentores también deben recibir formación en este ámbito.*

#### 4. RESPONDER A LAS NECESIDADES

En el siguiente tema, Responder a las necesidades, la mayoría de los mentores se sienten capacitados o muy capacitados para responder a las necesidades de los voluntarios en general. Una o dos excepciones se sienten poco hábiles en la mayoría de las frases; han declarado que son mínimamente hábiles o no lo son en absoluto. Alrededor de un 10% se mantiene en el punto medio en todas las frases sobre este tema. La opinión general de los voluntarios sobre este capítulo fue: sí, un mentor es una persona que debe saber responder a las necesidades de los voluntarios. Los voluntarios también afirmaron que un buen mentor debe responder a sus necesidades individuales con prontitud, pero no es un psicólogo, por lo que no esperan un apoyo psicosocial a medida. La mayoría de los voluntarios coinciden en dar importancia, sobre todo, a la parte del apoyo personal e individual. Discuten la parte de los recursos locales y la motivación personal, porque algunos de ellos dan más importancia a este tema que otros.

#### **RESULTADOS:**

*Con este tema, tenemos la sensación de que los mentores, en su mayoría, saben muy bien cómo responder a las necesidades de los voluntarios. En cuanto a los voluntarios, también son muy comprensibles que los mentores no son una especie de superhéroes o psicólogos y que sólo tienen que usar el sentido común en este tema.*

#### 5. AYUDA FISICOSOCIAL

Alrededor del 85% de los mentores piensan que son muy hábiles o al menos hábiles en conocer a los voluntarios con el entorno local y todos los contactos necesarios, el 80% marca 4 o 5 puntos en la presentación de eventos locales a los voluntarios, y finalmente en las evaluaciones periódicas que los mentores ofrecen a los voluntarios. Para todas estas "preguntas", alrededor del 10% de los mentores se sienten algo capacitados y alrededor del 5% mínimamente capacitados o nada capacitados. Al principio, casi todos los voluntarios coincidieron en que el Apoyo Fisiológico era algo más centrado en la oportunidad de crecer de forma profesional, y en el papel del mentor para acercar al voluntario a una red de colegas y oportunidades de mejora. Luego hablaron del entorno de trabajo. Una

de las voluntarias compartió un ejemplo de lo que sintió en una experiencia de voluntariado que fue muy buena en lo profesional, pero muy decepcionante en lo personal. A raíz de este ejemplo, discuten sobre la importancia de conocer la realidad local y conocer el entorno, que también está relacionado con poder encontrar recursos locales, asociaciones y redes de manera más eficiente. También comparten que, aunque esto es importante, hay más recursos a nivel digital para encontrar toda esta información, y el papel del mentor no es tan indispensable en esto, como acordaron previamente otro grupo.

#### **RESULTADOS:**

*No hubo discrepancias específicas entre las necesidades de los voluntarios y los conocimientos de los mentores sobre este tema, pero a todos les pareció importante que los mentores introdujeran a los voluntarios en el entorno local, donde los voluntarios pueden participar activamente..*

#### 6. DESARROLLO PROFESIONAL

En un breve resumen del tema del Desarrollo Profesional, podemos señalar que alrededor del 75%, los mentores son, en su opinión, hábiles o muy hábiles en lo que respecta a la asistencia a sus voluntarios y la búsqueda de recursos, presentándoles nuevas conexiones, también se aseguran de que su trabajo sea visto por otros, los presentan a una carrera de trabajadores juveniles, etc., el 10 - 15 % de los trabajadores juveniles se sintieron algo hábiles y aproximadamente el 5% mínimamente hábiles o no hábiles en el tema. En el área de Desarrollo Profesional de nuevo hubo diferentes opiniones en los distintos grupos de voluntarios. Algunos voluntarios destacaron esta parte como muy importante, especialmente en lo que respecta a su entrada en el mercado laboral más adelante y a su futuro en general. Por ello, etiquetaron como muy importante el hecho de que necesitan un mentor que les ayude a encontrar materiales y recursos para su trabajo y también quieren aprender mucho sobre el proceso de mentoría, sobre el trabajo de un trabajador juvenil, el trabajo de los mentores, etc. Para otros, el voluntariado se centra más en el impacto social y menos en el desarrollo profesional. Sin embargo, más voluntarios están de acuerdo en que necesitan un mentor que les ayude con referencias para futuras posibilidades de empleo. Están de acuerdo en que es aquí donde los mentores deberían trabajar más en su capacitación profesional.

#### **RESULTADOS:**

*La mayoría de los mentores sienten al menos capacitados en lo que respecta a la asistencia a sus voluntarios y a la búsqueda de recursos, presentándoles nuevas conexiones, también se aseguran de que su trabajo sea visto por los demás, les presentan una carrera de trabajadores juveniles, etc., lo que los voluntarios también destacaron como lo más importante..*

#### 7. SENSIBILIDAD INTERCULTURAL

En la parte en la que predominó el tema de la Sensibilidad Intercultural, la mayoría de los mentores están muy satisfechos y confían en el nivel de su competencia. Así, la mayoría de las preguntas, el 90% de los mentores, fueron respondidas con 4 o 5 puntos, especialmente en lo que se refiere a su trabajo en la mejora de su conocimiento cultural, conciencia, sensibilidad y competencias, reconociendo y aceptando sus prejuicios y trabajando para superarlos,

también que están cuestionando las prácticas inequitativas, prejuiciosas y discriminatorias y que están guiando a sus voluntarios en el camino de la sensibilidad intercultural. Cuando se les preguntó sobre este tema, alrededor del 10% de los encuestados respondieron que se sentían algo capacitados (3 puntos) y sólo unas pocas excepciones se sentían mínimamente capacitados o no capacitados (1 o 2 puntos). En cuanto a la sensibilidad intercultural, la mayoría de los voluntarios estuvieron de acuerdo en que todas las habilidades mencionadas en esa categoría son muy importantes para ellos, y estuvieron de acuerdo en que necesitan que su mentor trabaje en sus conocimientos sobre cultura, conciencia, sensibilidad y competencias. También pensaron que es muy importante que su mentor intente reconocer y aceptar sus prejuicios y luego trabajar para superarlos. También necesitan cuestionar las prácticas prejuiciosas y discriminatorias.

#### **RESULTADOS:**

*Debido al gran número de mentores que se sienten muy seguros de su equipo en este campo y a los voluntarios que han evaluado este campo como muy importante para ellos, no hay necesidad especial de formar a los mentores en este tema..*

#### 8. MOTIVACIÓN

En la conclusión del último tema, el de la Motivación, podemos decir que los mentores piensan que son hábiles o muy hábiles en el proceso de motivación, los números son más altos en el reconocimiento y la celebración de los éxitos de los voluntarios, la promoción de los éxitos de los voluntarios con los demás y el fomento de la fijación de objetivos y los números son más bajos, pero todavía por encima del 75%, en la realización de acciones inspiradoras para desafiar a sus voluntarios al éxito, en cada frase sólo el 5% de los voluntarios se sintieron mínimamente o no hábiles. En lo que respecta a la motivación, algunos de los voluntarios destacaron la importancia de que su mentor realice acciones inspiradoras que les desafíen a mejorar, y otros señalaron que no necesitan que alguien les motive, ya que llegaron allí por una razón, y la motivación debe venir de dentro. Una vez más, algunos de los voluntarios estuvieron de acuerdo en que no necesitan una gran cantidad de apoyo en sus iniciativas de auto-empoderamiento, mientras que otros dijeron que es bastante importante para ellos. Lo mismo ocurre con el hecho de que los mentores compartan y promuevan el éxito de sus voluntarios con los demás. En conclusión, la motivación es un tema muy importante, pero no es sólo tarea del mentor, sino que debe ser proporcionada por todos los actores del entorno. Además, todas las actividades deben planificarse y organizarse de forma que motiven a los voluntarios para que actúen en pro de la superación personal y del beneficio social.

#### **RESULTADOS:**

*En cuanto al tema de la motivación, los mentores se sienten muy seguros de sus habilidades para reconocer y celebrar los éxitos de los voluntarios, promover el éxito de los voluntarios con los demás y animarles a establecer objetivos, pero las cifras son más bajas, pero todavía por encima del 75%, en cuanto a realizar acciones inspiradoras para desafiar a sus voluntarios al éxito, lo que los voluntarios destacan como muy importante para ellos y es por*



*eso que debemos incluir mostrar a los mentores cómo hacer cosas inspiradoras en sus formaciones.*

## CONCLUSIÓN

Para crear el INFORME SOBRE EL DÉFICIT DE COMPETENCIAS, necesitábamos las respuestas de los mentores, lo cualificados que se sienten en ciertos temas, y al mismo tiempo, con la ayuda de grupos de discusión, definimos cuáles son las necesidades de los voluntarios.

Lo que resulta más evidente de la comparación de estas dos partes tan importantes es la necesidad de formar a los mentores en la escucha activa, enseñar a los mentores a compartir con los jóvenes los peligros que les esperan en los proyectos de CES y ayudar a los voluntarios a evitar errores importantes. También sería necesario enseñar a los mentores a resolver conflictos dentro y fuera de la relación de mentoría, y al mismo tiempo sería extremadamente importante enseñar a los mentores a hacer cosas inspiradoras para inspirar a sus voluntarios.

