



Informe sobre els impactes de les relacions de mentoria en les condicions de vida i inclusió social sobre les persones sol·licitants d'asil del Programa Català de Refugi: un estudi de cas

2021

Informe sobre els impactes de les relacions de mentoria en les condicions de vida i inclusió social sobre les persones sol·licitants d'asil del Programa Català de Refugi: un estudi de cas



APPLYing Mentoring
Innovaciones
sociales y tecnológicas
para la inclusión de las personas
inmigrantes y refugiadas



ACUP Obra Social "la Caixa"



Universidad Pública de Navarra
Nafarroako Unibertsitate Publikoa



Coordinadora
Mentoría Social



emán ta zabal zazu
Universidad
del País Vasco Euskal Herriko
Unibertsitatea



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

Realització:
2019-2021

Per més informació:
<http://mentoringapp.udg.edu>

Amb el suport de RecerCaixa, un programa impulsat
per l'Obra Social "la Caixa" en col·laboració amb l'ACUP

Informe sobre els impactes de les relacions de mentoria en les condicions de vida i inclusió social sobre les persones sol·licitants d'asil del Programa Català de Refugi: un estudi de cas

Bernat Quintana · Emma de la Haba · Eila Prats · Òscar Prieto-Flores · Xavier Alarcón

Pròleg

Donem la benvinguda a aquest estudi fet per la Universitat de Girona i l'Obra Social "la Caixa", que ens ofereix l'oportunitat d'aprofundir i analitzar el programa de mentoria de persones refugiades i sol·licitants d'asil, promogut per la Generalitat de Catalunya.

Tots els projectes socials haurien d'incloure, des de la seva fase de disseny inicial, la previsió d'una avaluació integral. Una avaluació que ha d'incloure els aspectes organitzatius i metodològics, però que ha de posar l'accent en l'impacte del propi programa, des d'una mirada d'eficàcia, d'eficiència i de transparència. Una avaluació que ha de donar veu als protagonistes del programa, les persones mentores i mentorades.

Tots els projectes socials, –com aquest programa de mentoria–, ens demanen un esforç continuat per donar-los a conèixer en la dimensió que tenen com a referències socials positives, especialment en uns temps en el que sembla més interessant, –des del punt de vista comunicatiu–, tot allò que no funciona bé. De fet un arbre que cau fa força soroll, mentre que centenars d'arbres creixen en silenci.

En el cas que ens ocupa és molt rellevant posar en valor aquesta mirada positiva i posar en valor la tasca de les persones

mentores, unes persones que es comprometen a acompanyar durant un mínim de vuit mesos a persones refugiades en el seu procés cap a la independència personal i la inclusió social. Més enllà de la pròpia relació de mentoria, les persones mentores també tenen un rol destacat afegint una mirada externa als programes de refugi, assenyalant allò que no funciona i com es podria millorar. La seva experiència també transforma la mirada del conjunt de la societat catalana sobre el refugi i les migracions.

El programa de mentoria de refugi és un programa innovador que pretén ajudar en l'assoliment de l'autonomia personal a través de tres eines molt útils: l'aprenentatge de la llengua, la feina i l'establiment de vincles socials i personals amb el país d'acollida. Són uns objectius ambiciosos, més encara si tenim en compte la motxilla que porten aquells que han hagut d'abandonar forçosament el seu país d'origen.

El programa de mentoria de refugi s'ha anat obrint pas en un context difícil, el d'un sistema d'acollida de persones refugiades establert per l'estat espanyol que viu una situació molt tensionada, amb moltes situacions d'incertesa. Una incertesa que acaba massa sovint en una denegació de la sol·licitud, que aboca a la interrupció abrupta del seu procés d'inclusió i a la irregularitat administrativa.

L'any 2015, la creació del Comitè d'Acollida de les Persones Refugiades va representar el compromís institucional amb una societat que volia i vol acollir més i acollir millor. Aquest compromís compartit ens ha permès passar de tenir a Catalunya, l'any 2015, 28 places d'acollida de persones refugiades a superar en l'actualitat les 3.000. A més de l'esforç quantitatiu, la Generalitat va començar a explorar projectes de millora qualitativa, a partir d'experiències locals i d'altres internacionals, fins a acabar llançant, el gener de 2017, el programa de mentoria per a persones refugiades que és objecte d'anàlisi en aquest treball.

A partir del primer moment, aquest programa es va posar a disposició de les entitats socials que acollien persones refugiades i, també, a disposició de la ciutadania en general la qual, conscienciada i impactada per les conseqüències de la guerra de Síria, es va oferir a participar com a mentors o mentores.

A data d'avui, el programa de mentoria ha aplegat 249 tòn timers formats per 939 persones mentores i 536 persones mentorades i ha anat teixint una xarxa col·laborativa imprescindible en la qual, persones, entitats i administracions (locals i nacionals), han treballat juntes per fer-ho possible, consolidant també un equip tècnic de suport que ha fet l'acompanyament de les relacions de mentoria. Unes aportacions imprescindibles que mereixen un agraïment explícit.

El programa de mentoria ha anat evolucionant per a adaptar-se a les noves necessitats i per a incorporar els aprenentatges de l'experiència. La pandèmia del Covid19 també ens ha marcat i ens ha portat a complementar la relació presencial amb les eines telemàtiques, responent al repte de continuar mantenint vives les relacions de mentoria en un context tan difícil. Encara ens queda feina per fer en aquest àmbit, des de donar més suport a la connectivitat tecnològica de les persones refugiades fins a desplegar noves activitats de dinamització. I quan puguem tornar a la nova normalitat, haurem de reactivar la participació en l'oferta cultural, en la descoberta del país i en les activitats orientades a l'apoderament de les persones refugiades.

Les conclusions d'aquest estudi ens animen a seguir treballant a favor de l'acollida i la inclusió social de les persones refugiades i a fer-ho amb renovat esforç, davant un futur en el qual apunten senyals tant d'esperança com de preocupació. Al costat de l'esforç de tantes persones mentores, de tantes entitats i col·lectius que donen suport a l'acollida, també patim davant una Unió Europea que reforça el control de fronteres i que té dificultats per a fer efectiu un repartiment equitatiu de les responsabilitats en aquesta matèria. Tot i així, tant el Govern de la Generalitat com la societat catalana segueixen enviant un missatge clar a favor de l'acollida d'aquestes persones a través de vies segures i amb totes les garanties que els seus drets siguin respectats.

Us animo a fer lectura atenta d'aquest estudi i de les seves conclusions, com així farem des de la institució que represento. Prenem bona nota de les seves recomanacions i ens comprometem a incorporar-les per tal de millorar l'impacte positiu del programa de mentoria en el procés d'autonomia i apoderament de les persones refugiades i demandants d'asil.

Felicitats per la feina feta!

Oriol Amorós March
Secretari d'Igualtat, Migracions i Ciutadania
Generalitat de Catalunya

Introducció

El document que presentem a continuació recull les observacions al voltant de l'impacte de la mentoria en la millora de les condicions de vida i la inclusió social de les persones amb estatus de demandants d'asil que participen en el programa de mentoria del Programa Català de Refugi (a partir d'ara, PCR).

Aquest estudi es troba emmarcat en el projecte de recerca RECERCAIXA titulat *APPLYING MENTORING: Innovacions socials i tecnològiques per a la inclusió social de persones immigrants i refugiades*.¹ L'objectiu d'aquesta recerca és avaluar l'impacte que tenen diferents programes de mentoria adreçats a afavorir la inclusió social de persones d'origen immigrant i refugiades en diferents etapes vitals –adolescència, joventut i adulta–. L'avaluació de la mentoria del PCR correspon a la darrera etapa en què persones adultes, famílies en alguns casos, reben el suport d'un grup de mentores² locals durant els primers mesos o anys d'arribada al territori català. L'objectiu d'aquesta intervenció, tal com es detalla a la pàgina web del Departament de Treball, Afers socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya és el “d'acompanyar a aquestes persones perquè assoleixin una plena autonomia social i laboral, [...] més específicament, donant suport en el seu procés d'aprenentatge i consolidació de la llengua, de descoberta de l'entorn i d'ampliació de la xarxa social i també en el seu itinerari laboral.”³

Les observacions, opinions i comentaris recollits en aquest informe provenen de la realització d'una recerca qualitativa en format d'estudi de cas en què es varen realitzar entrevistes semiestructurades i grups de discussió tant a persones demandants d'asil (mentorades), com a persones voluntàries que desenvolupen les

tasques de mentoria.⁴ L'objectiu inicial era realitzar un estudi de cas múltiple on es pogués explorar quin era l'impacte de les relacions de mentoria en les persones mentorades i mentores en diferents àmbits territorials (gran ciutat, àrea metropolitana i una ciutat mitjana d'un entorn rural) i així poder explorar similituds i diferències en funció del context. Aquest fet no va ser possible pels impediments de desplaçament i contacte amb les entitats d'acollida, persones mentores i mentorades degut a la irrupció de la pandèmia del COVID-19, l'estat d'alarma i la gestió posterior. A 15 de març de 2020, moment de la declaració de l'estat d'alarma, s'havia realitzat la gran majoria d'entrevistes i grups de discussió a l'àmbit rural. Per tant, la informació que apareix en aquest informe prové, en la seva major part, d'aquest cas. Tot i així, l'equip de recerca va dur a terme entrevistes i grups de discussió de forma telemàtica a persones que havien desenvolupat el voluntariat a la gran ciutat i a l'àrea metropolitana per, d'aquesta manera, complementar i aprofundir en el procés de recollida de dades.

L'equip de recerca agraeix la col·laboració a totes les entitats i persones que han participat en aquest estudi (anonimitzades per a mantenir la confidencialitat i la identitat de les participants en la recerca) que no només han facilitat l'espai i el temps per a fer les entrevistes i grups de discussió sinó també els contactes amb les persones participants i la gestió dels consentiments informats. També s'agraeix, en particular, la col·laboració de la Mar Avendaño, de la Coordinadora de Mentoria Social, així com el suport d'en Jordi Virgili i l'Oriol Amorós de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. L'equip vol agrair també el suport de la Mònica Palau (Núria Social) i de l'Alejandro Giménez (Cepaim) en la realització d'aquesta recerca.

Durant el treball de camp realitzat es va poder recollir informació partint d'una sèrie de preguntes relativament obertes al voltant de dos grans eixos temàtics com són:

1. Aquesta recerca ha rebut el suport de RecerCaixa, un programa impulsat per l'Obra Social “la Caixa” amb la col·laboració de l'ACUP (Associació Catalana d'Universitats Públiques). Podreu trobar més informació d'aquesta recerca a l'espai web: <http://mentoringapp.udg.edu>.

2. En aquest document s'emprarà el terme mentores i mentorades per referir-se genèricament a persones mentores i persones mentorades i així evitar un ús sexista del llenguatge.

3. https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/persones_refugiades/programa_catala_refugi/

4. Per a més informació sobre la metodologia duta a terme, veieu l'annex metodològic al final d'aquest informe.

1. La temporalitat de les relacions de mentoria (Inici i creació de vincle, consolidació i tancament).
2. Impactes de les relacions de mentoria (Impactes en els objectius específics del programa de mentoria i impactes en altres objectius més generals del PCR).

Així, doncs, el present document s'estructura de la següent forma. En primer lloc es presenta un resum executiu dels principals resultats d'aquesta anàlisi. Tot seguit s'entra en detall explorant quines són les expectatives inicials que tenien les persones participants i quina evolució segueixen les relacions de mentoria. Tot seguit, es recullen els impactes que tenen aquestes relacions en afavorir un major vincle social amb persones del context d'acollida i d'ampliació de la xarxa social, la descoberta del nou entorn, l'aprenentatge de la llengua així com la cerca de feina. També, més endavant, s'observarà si aquestes xarxes de capital social poden facilitar l'accés a un habitatge de lloguer o als serveis de salut. En aquest sentit, també s'aprofundirà en el tipus d'interacció es sol donar en les relacions, com ho viuen les persones implicades i com les normes i la gestió del programa poden arribar a condicionar-les. Finalment, també s'han recollit algunes valoracions que han realitzat els diferents agents sobre el programa, la relació amb l'equip tècnic de supervisió i algunes propostes de millora.

Resum executiu

A continuació, doncs, exposarem els resultats i impactes més destacables del programa, així com també, les principals propostes de millora que s'extreu de l'anàlisi de les dades recollides.

Resultats i impactes rellevants del programa de mentoria del PCR

La majoria de persones mentores coincideixen en què la **motivació inicial** per participar en aquest programa rau en la necessitat d'actuar envers la situació que han de viure les persones demandants d'asil, que en molts casos ja és coneguda i

n'estan sensibilitzades, i fins i tot en d'altres ja en són activistes. Les principals motivacions que els mouen són conèixer altres cultures i acompanyar les mentorades en fomentar nous vincles socials amb l'entorn més proper.

Per altra banda, les **expectatives inicials de les persones mentorades** es troben condicionades per la incertesa i cert nerviosisme al desconèixer com es concretaria la relació o qui serien les persones que les acompanyarien. En alguns casos, les persones sol·licitants d'asil han fet evident que no acabaven d'entendre perquè hi havia persones disposades a ajudar-los i a contribuir a què el seu assentament al nou context fos més fàcil, ja que les possibles vivències traumàtiques que han passat els han generat desconfiança i cautela envers la relació amb els demés. Moltes d'elles coincidien en què inicialment els semblava que la relació de mentoria seria molt formal i institucional però, en la majoria de casos, varen destacar que, contràriament a allò esperat, va ser una relació propera i cordial.

Les **perspectives de futur de les persones mentorades** en el nou context d'assentament són força positives i esperançadores en gairebé tots els casos. Tothom comprèn que es necessita temps per tal que els aspectes més rellevants de la seva vida (allotjament, feina, xarxes socials d'amistat i suport, etc.) es vagin consolidant. També destaquen les ganes de progressar en les feines actuals per tal d'avançar cap a aquesta millora de la qualitat de vida, i d'esdevenir molt més funcionals amb la llengua catalana, fet que conceben com a valor afegit per assolir aquest objectiu laboral i professional. També es plantegen si, un cop acabada la relació de mentoria del programa, aquest vincle es continuarà mantenint o no i de quina manera. Les parelles que han establert una relació on la comunicació era fluida han mostrat molta més seguretat a l'hora de considerar que el vincle creat es mantindria en el temps, ja sigui perquè s'ha anat forjant una amistat o perquè encara es requereix aquest acompanyament. Alguns elements que ajuden a aquest fet són el coneixement d'una llengua comuna, les expectatives d'ambdues parts sobre com ha de ser relació de mentoria i la disponibilitat de temps per trobar-se.

Superades les dificultats inicials en l'establiment de la relació de mentoria un dels impactes més destacables que han remarcat les persones mentorades és el suport emocional que han rebut per part de les seves mentores, cosa que ha contribuït a l'augment del seu **benestar socioemocional**, perquè sabien que hi havia algú que es preocupava per ells i amb qui podien comptar. Aquest suport, de fet, ha estat complementari al suport més formal i administratiu que aporten les entitats d'acollida. En aquest sentit, en general, les persones mentorades veuen en les mentores persones que es preocupen per elles contrarestant actituds subtils o, a vegades, explícites de discriminació, que es troben en el seu dia a dia. Si bé, aquestes darreres poden anar en detriment del seu sentiment de pertinença i d'arrelament al territori, perquè provoca que continuïn sentint-se estrangeres, la mentoria afavoreix un entorn on crear vincles d'amistat i un espai segur.

Un altre element rellevant a destacar és el domini i la pràctica de la **llengua catalana**. En la majoria d'entrevistes a les mentorades s'ha destacat que el seu aprenentatge és cabdal perquè es considera que ofereix moltes oportunitats laborals i vitals al context d'acollida. En aquest sentit, es poden trobar persones mentorades que es queixen que la gent se'ls dirigeix en castellà perquè creuen que deixen de tenir oportunitats per practicar el català i d'altres però que tenen una actitud reactiva perquè han percebut sentir-se pressionades a parlar-lo. En ambdós casos, es destaca que la relació amb les mentores ha estat vital per a poder sentir-se còmodes en l'ús de la llengua i a guanyar confiança. Sovint, la relació s'ha iniciat en castellà per afavorir la creació d'un vincle que més tard ha esdevingut una oportunitat per a la pràctica del català, tot i que aquest fet és incipient en la majoria de casos.

Les persones mentorades valoren molt positivament que el mentor o mentora sigui una persona local, perquè els permet obrir altres tipus de vincles i relacions socials de solidaritat i acollida, fet que contribueix a evitar que les relacions de persones novingudes es basin estrictament en els contactes de la

mateixa nacionalitat o origen. En aquest sentit, el programa de mentoria *per se* ja crea aquesta **xarxa social més àmplia** de la que solen disposar les persones sol·licitants d'asil. S'ha pogut observar durant el treball de camp que, en alguns casos, aquesta relació és molt estreta i genera vincles sòlids especialment en aquelles relacions més igualitàries on s'han trencat més les possibles jerarquies existents tant d'uns (mentores i context d'acollida) com dels altres (mentorades i context d'origen). Una de les demandes de les persones mentorades que es va recollir en el treball de camp va ser la necessitat d'establir vincles amb altres persones del territori més enllà dels seus mentors o mentores. Destacaven que és molt positiva la relació de mentoria que han establert però aquestes no varen donar peu a relació amb altres persones del territori fins el moment.

Un altre dels objectius del programa de mentoria del PCR és l'acompanyament en l'**àmbit laboral**. En alguns casos, les persones mentorades havien manifestat que havien pogut accedir a algunes ofertes de treball gràcies a les mentores, però semblava que, en general, el suport en aquesta dimensió de la vida ha recaigut més aviat en l'entitat d'acollida i en altres institucions en l'estudi de cas analitzat. El que sí que s'ha aconseguit treballar considerablement des de la relació de mentoria, i per tant, des del vincle emocional i l'acompanyament, és el suport informal en àmbits com la formació, la salut i l'habitatge, que no són objectius estrictament del programa de mentoria però que es troben lligats implícitament al benestar i la inclusió social i, alhora, es treballen a la formació de les mentores. Això es dona perquè la relació entre mentores i mentorades sol anar més enllà de les formalitats administratives, perquè ambdues bandes s'hi impliquen molt. Així doncs, en els casos en què les necessitats ho requerien, especialment en qüestions d'habitatge, hi ha hagut acompanyament en els processos burocràtics, en la visita de pisos o cases, en la logística i organització dels trasllats d'allotjaments, moblar i condicionar els habitatges, etc. En qüestions formatives, s'ha animat a participar en alguns cursos acadèmics, sense gaires fruits pel fet que no consideren que fer-ho augmen-

tarà les oportunitats laborals desmesuradament, i a engegar els processos d'homologació o reconeixement de títols universitaris dels llocs d'origen, ja que en molts casos aquest tràmit s'abandona a causa de les complicacions burocràtiques que genera. Referent a la salut i a qüestions sanitàries, la mentoria ha servit per ajudar a entendre com funciona el servei sanitari català i com poder accedir als centres d'atenció primària, i en algunes ocasions s'inclou l'acompanyament físic a visites mèdiques.

La **relació de mentoria també té impactes sobre les persones mentores així com en el seu entorn familiar i d'amistats**. En primer lloc, la mentoria ha suposat un gran coneixement de realitats allunyades de la seva pròpia quotidianitat, a les quals no haguessin pogut accedir d'una altra manera, així com també un enriquiment personal i superació de reptes propis. I, en segon lloc, el fet d'haver participat en una relació de mentoria els ha permès adonar-se dels privilegis que implica formar part del col·lectiu cultural majoritari d'un entorn concret, així com també obtenir recursos per contrarestar discursos xenòfobs, d'odi o racisme amb dades precises i conegudes, tot i que no ha generat canvis transcendentals entre les persones del seu voltant, ja que coincideixen que es mouen en entorns força sensibilitzats i respectuosos amb temes relatius a la immigració.

Al moment de valorar la gestió administrativa i organitzativa del PCR, les persones mentores han destacat alguns aspectes positius i d'altres millorables. Consideren que la gestió del programa ha anat millorant amb el pas del temps. També destaquen que hagués estat bé tenir informació més concreta sobre les competències i responsabilitats dels diferents agents institucionals que participaven en la relació de mentoria, ja que durant el transcurs d'aquesta, els rols es desdibuixaven una mica i no acabaven de veure clar quines tasques i rols assumien la supervisió del programa de mentoria del PCR i quines l'entitat d'acollida per exemple. A més, també destaquen que hauria estat positiu concretar més les tasques i rols com a mentores a la formació inicial. Aquesta formació va ser útil per consolidar la motivació inicial que tenien i compartir amb altres persones dubtes, idees

o recursos, entre d'altres. Algunes experiències també apunten que caldria dotar el PCR de més recursos per cobrir de manera adequada les diferents necessitats que van sorgint durant el procés i aprofundir en els objectius del programa.

Propostes de millora del programa de mentoria del PCR

Tant les mentores com les mentorades, al llarg de les entrevistes i els grups de discussió, han esmentat un conjunt d'aspectes i propostes de millora en funció de les seves experiències i vivències pròpies. Les hem agrupat en cinc recomanacions principals:

- **Potenciar la relació amb l'entorn:** caldria buscar mecanismes per tal que les mentores no siguin les úniques **referents de connexió amb el territori**, i així aconseguir una inclusió plena i efectiva en l'entorn més proper. En el mateix sentit, també caldria generar **espais d'intercanvi i treball cooperatiu** entre mentores i mentorades per tal de construir xarxa i poder satisfer altres necessitats que no haurien estat contemplades com, per exemple, el trasllat de pis. Per aprofundir amb el vincle social amb el territori es poden fomentar actuacions dotades pressupostàriament que fomentin l'establiment de nous vincles amb entitats culturals i esportives del territori i que estiguin coordinades amb els tècnics/ques d'acollida locals.
- **Aclariments sobre la normativa i aprofundiment de la formació dels voluntariats:** caldria oferir més **coneixements i informació sobre les normatives i les condicions dels sol·licitants d'asil i refugi**, per poder tenir més eines a l'hora de fer el seguiment dels processos. Per exemple, es podrien desenvolupar càpsules de formació sobre les diferents fases del programa d'acollida estatal i les seves característiques, de tal manera que els mentores i mentorades puguin comprendre més específicament els canvis als quals s'afrontaran les persones mentorades que acompanyen. Seria inte-

ressant, també, promoure més **espais de coneixença i intercanvi entre mentores que ja han participat i aquelles que s'estan formant** per entendre millor la realitat de les mentories des d'experiències reals així com des de materials de formació on apareguin exemples pràctics de com s'ha portat amb èxit relacions de mentoria el passat. Una manera de poder promoure aquests espais seria l'establiment de sessions específiques d'intercanvi d'experiències de manera continuada, les quals també es podrien realitzar amb únicament persones mentores de la mateixa edició. Aquests recursos poden orientar l'acció de les relacions de mentoria a aprofundir els objectius específics del programa.

- **Inici i tancament de la relació de mentoria:** és important **repensar els espais institucionals** on hi ha presència de representants polítics i de mitjans de comunicació. Aquests espais són essencials però es suggereix valorar si haurien de ser coincidents, o no, amb l'inici de la relació. Caldria, doncs, promoure un entorn càlid i natural per garantir la comoditat de les persones participants en aquest moment clau de l'establiment de la relació. En relació al **tancament** es suggereix fer un bon trànsit entre la fi del programa i la continuïtat de la relació si és possible. En els casos on la relació ha estat satisfactòria, la gran majoria de persones mostren un clar interès per continuar mantenint el contacte.
- **Comprensió lingüística com a base per a la construcció de vincles:** seria interessant **buscar fórmules que facilitin la creació del vincle, per fomentar la comunicació** intergrupal entre mentores i mentorades a fi d'evitar possibles frustracions. Tot i que es sol prioritzar l'aparellament de grups de persones en funció de les llengües que coneixen en el programa, en els casos que no existeixi aquest mínim denominador comú, s'aconsella valorar: o bé que les persones mentorades participin més endavant, o bé que es presenti aquesta situació a les mentores per a què, abans

de començar la relació, puguin decidir si es veuen amb la motivació d'acceptar aquest repte o no. També, es podria reforçar la formació inicial amb capsules formatives destinades al desenvolupament d'habilitats comunicatives (assumint que en ocasions no serà possible fer aparellaments entre persones amb una llengua comuna), de tal manera que l'ús de la llengua no esdevingui un element determinant. Una altra opció, més costosa, seria comptar amb els serveis d'una persona traductora en algunes de les reunions més formals (trobades per a iniciar o fer el tancament de relacions, sessions de seguiment amb persones mentores i mentorades, etc.), en les quals la informació o valoracions a compartir són rellevants per al desenvolupament de la relació de mentoria.

- **Foment de la connectivitat i el contacte *online* en cas de confinaments o restriccions:** la pandèmia del COVID19 posa en relleu la necessitat que les persones mentorades puguin accedir a dispositius informàtics i a connexió d'internet perquè les relacions de mentoria es puguin desenvolupar també *online*.
- **Major concreció i exemplificació de com les relacions de mentoria poden afavorir la consecució dels objectius del programa:** a la formació que reben les mentores es poden destacar de forma més concreta i precisa (a través de casos pràctics o d'experiències prèvies) quines activitats poden realitzar les mentores, quins espais són recomanables compartir i quins criteris han de tenir presents per afavorir l'autonomia i la inclusió social de les persones nouvingudes.
- **Clarificar més quin és el rol de les persones mentores en la inclusió laboral de les mentorades i fer un aparellament que tingui en compte el capital social de les primeres i el perfil laboral de les segones:** si bé, les entitats d'acollida tenen un rol més formal de facilitar l'accés a la

formació i ocupació a les persones mentorades, un dels objectius del programa de mentoria del PCR és també que les mentores les acompanyin en aquest procés. En aquest sentit, la formació dels mentors i les mentores podria clarificar aquests rols amb major profunditat en aquest procés d'inclusió laboral i com aquestes poden afavorir la capacitat de les mentorades per accedir a una feina. Un altre aspecte rellevant a tenir en compte és promoure un aparellament entre mentores i mentorades que tinguin interessos laborals similars, treballin o hagin treballat en sectors similars.

1. El Cicle vital de la relació de mentoria

1.1. Expectatives inicials de les persones voluntàries (mentores)

En aquest primer bloc d'anàlisi es destaquen quines són les expectatives que tenen les persones participants a l'estudi (tant mentores com mentorades), quina és la seva evolució i com, aquestes expectatives, poden arribar a influir en la qualitat de la relació de mentoria. Cal destacar que el perfil de les persones voluntàries mentores condiciona la visió inicial que tenen sobre la mentoria ja que solen ser persones vinculades al teixit associatiu del territori, algunes amb un perfil "activista", i amb una implicació política i social clara vers l'acollida de les persones sol·licitants d'asil.

Les mentores entrevistades expliciten, als grups de discussió, una voluntat clara de treballar, de forma altruista, en l'acollida tant de les persones refugiades com de les demandants d'asil. La gran majoria reconeixen que ja tenien una certa receptivitat vers aquesta temàtica abans d'inscriure's, i que el moment d'auge mediàtic i de mobilització social per l'acollida de les persones que fugien del conflicte siríà (2011 endavant) que hi va haver especialment a partir del 2015, per una banda, i l'anunci de la crida de persones mentores que es va fer a principis del 2017, per

l'altra, varen ajudar en la decisió final de participar-hi.⁵ Va ser en aquell moment en el qual la majoria de persones voluntàries entrevistades van decidir inscriure's en el programa de mentoria perquè van percebre que és una bona eina per a "passar a l'acció i fer alguna cosa" més enllà de la denúncia i la mobilització ciutadana.

En aquest sentit, un grup important de persones varen conèixer la proposta del programa de mentoria del PCR a través de les xarxes d'activisme local, amistats o fins i tot companyes de feina en entorns relacionats amb el tercer sector.

Nosaltres, la informació la vàrem rebre també per,... ens sembla que va ser un correu electrònic... que també havíem estat en altres grups interessats per la qüestió de refugi, i va ser com dir, mira, ara sembla que això té pinta que hi ha com un programa oficial i tal i qual (Mentora).

I llavors vaig pensar que podia ajudar a algú o col·laborar amb coses i tal. Una persona de la feina que també està al nostre grup ho va comentar. Perquè jo li vaig dir, m'agradaria fer alguna cosa però no sé ben bé què (Mentora).

Ens va arribar la informació de la mentoria; era 2017 i era un moment en què molta gent estava preocupada pel tema dels refugiats i la immigració. Estava la campanya de Casa Nostra, Casa Vostra... (Mentora).

En alguns comentaris i impressions al voltant de les expectatives inicials de les persones voluntàries es destaca que, tot i la voluntat d'ajudar, també existien altres motivacions més personals d'aprofundir en el coneixement de primera mà sobre la situació que viuen les persones sol·licitants d'asil. Aquesta preocupació va ajudar a prendre la decisió d'inscriure's en el programa.

5. Les mobilitzacions socials que es varen donar a Catalunya es varen vehicular, en part, a través de la campanya "Volem acollir" denunciant part del govern espanyol del compromís amb la Unió Europea d'acollir un nombre determinat de persones refugiades del conflicte siríà. Va ser en el marc d'aquesta mobilització que va tenir com a moment clau la manifestació del 18 de febrer de 2017 sota el lema "Prou excuses, acollim ara". Alguns governs locals (ex: Ajuntament de Barcelona), o autonòmics (Generalitat de Catalunya) varen llençar iniciatives governamentals en línies similars. El govern de la Generalitat va presentar el Programa Català de Refugi i va fer una crida de mentores i mentors a finals de gener de 2017 coincidint amb aquestes iniciatives.

Dedicar una mica de temps per veure què està passant, per veure perquè s'està movent la gent. També era en part egoista d'aquesta, el fet d'interessar-me sociològicament per què està passant amb aquestes persones que s'estan movent... no? Diferents situacions. Totes [fent referència a les companyes del grup de voluntàries] buscàvem érem més o menys el mateix (Mentora).

• • •

Les persones mentores són voluntàries, en algunes ocasions activistes en causes relacionades amb l'acollida de persones immigrants o pertanyen a entitats del teixit associatiu del territori.

• • •

La vivència que recorden les persones voluntàries des que es varen inscriure fins que hi varen participar és que varen estar bastant de temps sense saber massa com es concretarien les relacions de mentoria i, fins i tot, si havien realitzat correctament els processos d'inscripció. Finalment, varen rebre una resposta a través de correu electrònic, que va activar definitivament la seva participació al programa. Tot i aquests moments d'espera i d'incertesa, la voluntat de col·laborar, de “donar un cop de mà” i de passar a l'acció continuava vigent en la majoria de les persones entrevistades.

En general, hi havia un cert consens sobre les activitats que es realitzarien amb les persones mentorades, des de descoberta de l'entorn i assistència conjunta a esdeveniments socials a la realització d'àpats i receptes compartides. Expectatives, moltes d'elles, orientades a conèixer diferents cultures i acompanyar a les persones mentorades a establir un vincle i relació amb el territori.

En el debat, també s'apuntaren alguns elements que les persones mentores consideraven que no quedaven ben resolts a l'inici del projecte. Un dels principals dubtes que expressaven era en relació a l'ús de la llengua. Tenien incerteses al voltant de com seria la comunicació, sobretot, si tindrien un idioma comú

per expressar-se i entendre's, o en cas contrari, si es disposaria d'un traductor.⁶ També indicaven que no quedava del tot clar com havia de ser la composició dels grups de mentores, si haviem de ser grups d'amics ja fets o bé si es recomanava que no es coneguessin prèviament. Més endavant, s'observà que aquests dubtes sobre la composició dels grups varen quedar resolts en emparellaments posteriors ja que les persones mentores que van iniciar les relacions més tard ja no els tenien.

En aquests moments inicials de creació del vincle, cal assenyalar que, en el grup de discussió entre persones mentores de l'àrea metropolitana, amb l'única excepció de les persones que acompanyaven una família llatinoamericana, totes van expressar dificultats per establir les seves respectives relacions de mentoria. Segons la percepció compartida, les persones mentorades no sabien què era la mentoria ni les seves implicacions. Aquestes dificultats en la creació del vincle, sumades a les dificultats lingüístiques, podrien haver condicionat l'assoliment d'altres objectius i, segons el relat de les mentores, les hauria portat a reajustar les seves expectatives adoptant el paper “d'estar a disposició”.

Al principi va ser molt difícil perquè era com parlar amb una paret; només deia: “sí” o “no”. No hi havia manera de que s'obris. Finalment, un dia els mentors li vam dir: “Nosaltres no som policies. Som voluntaris, venim aquí perquè volem ajudar-te; si no vols ho deixem, cap problema, però si t'acompanyem a fer gestions no és per controlar-te sinó per ajudar”. Això va fer que canviés la situació i a partir d'aquí va funcionar molt bé (Mentora).

També al principi, teníem el dubte de si sabia qui érem nosaltres i si sabia què era la mentoria. La nostra sensació és que no i que l'ha anat descobrint sobre la marxa. A poc a poc hem creat aquesta relació de confiança (Mentora).

Estàs a disposició per acompanyar-los i perquè sentin que no estan abandonats en un país estranger hostil sinó que hi ha qui

6. Aquesta preocupació esmentada com a inicial pot estar influenciada pel fet d'haver fet els grups de discussió al final dels processos de mentoria i pel fet que algunes de les parelles ha tingut dificultats importants causades per aquest fet.

els acompanya, que si tenen un dubte o volen parlar en algun moment poden fer-ho (Mentora).

Malgrat tot, la sensació general a l'inici en la majoria de les persones entrevistades era que es podrien construir relacions interessants amb les que es desenvolupés un vincle amb el territori. Tot i que s'assumia que hi haurien dificultats, la motivació per part del voluntariat era molt alta.

Que tindriem dificultats ho teníem clar, perquè déu-n'hi-do... Perquè si entre nosaltres, que som més iguals, som diferents i ens barallem i discutim i tot això... (Mentora).

La formació inicial que varen rebre les persones voluntàries va ser el lloc on es varen traslladar i treballar aquests dubtes i on es va començar a concretar més com seria la relació de mentoria. Més endavant, es dedicarà un capítol al tema de la formació i de la relació entre persones mentores i entitats però cal destacar que la formació inicial que varen rebre en aquest territori va ajudar a consolidar la motivació inicial que tenien així com estimular de nou a les persones voluntàries després d'un temps des que es varen inscriure fins que varen poder iniciar la formació.

La formació ens va estimular. Ens va entusiasmar fins i tot (Mentora i la majoria del grup assenteix).

En alguns casos, les persones voluntàries destacaven explícitament que les seves expectatives inicials no giraven al voltant de fer una amistat estreta amb les persones mentorades. En aquest sentit, les possibilitats d'establir un vincle emocional amb elles eren, més aviat, baixes.

No era una expectativa meva. Si es donava perfecte, però no anava a fer amics. Jo sabia que la meva tasca era una altra (Mentora).

Relacionat amb aquest fet, també es va donar un cert debat al voltant dels límits, si caldria posar-ne, quan caldria... per intentar no caure en actituds paternalistes o de dependència dins de la relació entre el grup i les persones mentorades. Pel que fa als grups de voluntaris, en les converses, es destacava la necessitat que hi hagin límits clars a l'inici. Aquesta necessitat, a me-

sura que la relació de mentoria agafava un caire més informal i la relació s'anava fiant, es va anar difuminant. Per això, les persones voluntàries no posen tant d'èmfasi en aquest fet.

Pel que fa a mi, es que clar, ho repetiré segurament, lo dels límits. Era algo que ens preocupava molt. Posar més límits, no ser paternalistes... saps? (Mentora).

En aquest aspecte, però, s'observa una diferència entre els grups de discussió de diferents contextos territorials. Per exemple, les persones participants del grup de discussió realitzat a l'àrea metropolitana varen indicar que, durant la formació, els havien ajudat a entendre el seu paper com a mentores, definint molt clarament quins són els seus rols, i els límits que caldria establir. De fet, entre els aspectes més ben valorats de la formació inicial va ser la presa de consciència sobre la necessitat de posar uns límits. Aquest fet, segons les persones voluntàries entrevistades d'aquests contextos, va facilitar la gestió de les expectatives vers la relació, què esperar i què no. Que es doni aquesta situació indica que la formació del programa ha anat variant amb el pas del temps i, tot i tenir el mateix contingut curricular, és diversa en els diferents territoris depenent de les persones que fan la formació.

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, al tema dels límits a vegades no li donem 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 (Mentora).

1.2. Expectatives inicials de les persones mentorades

A les persones mentorades també es va preguntar per les expectatives que tenien quan se'ls va oferir la possibilitat de participar en el programa de mentoria. Les respostes es trobaven relacionades amb els dubtes i amb la incertesa sobre com es concretaria la relació i qui eren les persones que els acompanyarien.

Aquests dubtes es basaven, sobretot, en la concreció, és a dir, en com es desenvoluparia la relació. La finalitat del projecte, però, pel que es va poder recollir, sí que els semblava que havia estat força clara, i posaren l'accent en què el missatge que els havia arribat era la possibilitat de conèixer altres conciutadans i conciutadanes, ampliar la seva xarxa relacional i conèixer la llengua.

Dijeron que era un programa para ayudar y explicar cosas de vivir aquí en Cataluña...un poco de ayuda para adaptarse aquí (Mentorada).

Bueno, nos explicaron que era un programa que... donde podríamos conocer gente que (...) el entorno (...), gente que vive acá y que dominan la lengua, conocen las costumbres y tradiciones, tienen red de amigos (Mentorada).

A través de [nom] nos dice: "hay esta opción". Nosotros dijimos: claro, genial. Nosotros queríamos aprender el catalán, aprender más de por acá, y eso (Mentorada).

En general, tothom va acceptar participar-hi sense massa inconvenients però amb nervis i incertesa a l'hora de començar les relacions. Cal dir que, en algun cas, els dubtes es varen transformar en una certa desconfiança com a conseqüència del passat traumàtic que algunes d'aquestes persones havien viscut. Per exemple, una participant explicava que no entenia perquè hi havia persones del territori que la volien ajudar, i va arribar a preguntar insistentment a l'entitat i a les mentores si estaven obtenint algun benefici a canvi per l'ajuda oferida. Després de la primera trobada, quan tot es va concretar i les persones mentorades varen conèixer, de primera mà, les persones voluntàries, es varen relaxar, varen anar agafant confiança i la relació es va finançar.

Traía otras expectativas como todo ser humano. Aquí, y en todos los lugares, hay personas buenas y personas malas, pero uno no puede estar con esa ansiedad o con ese temor de que te van a hacer daño. Yo lo creía así. Entonces yo no quería saber nada, por qué motivo decía yo [...] Y qué bueno, es fundamental conocer personas así porque te ayudan a integrarte en la sociedad, tanto socialmente como laboralmente, como en cuestiones tradiciona-

les, conocer todo esto... y nos interesó mucho. Nos interesó el estar al tanto de todo, practicar un poco el idioma también con ellos... (Mentorada).

Val a dir que, l'ofertament de participar en el programa de mentoria va ser entès, per moltes de les persones mentorades, com un suport addicional al que ofereixen els equips tècnics de les entitats per a la realització de les tasques burocràtiques i els procediments administratius que han de realitzar com a sol·licitants d'asil. En aquest sentit, imaginaven que la relació tindria un caràcter més formal i institucional que el que van trobar finalment.

A ver, yo al principio pensé que era algo muy formal. O sea, que era algo más institucional, que si unas horas, que si... Y no, no, totalmente flexible todo... Qué bueno, en un principio te lo dicen y es algo que puedes renunciar si quieres. No te sientes obligado. Yo no me siento obligado a reunirme con ellos, sino que nos nace, siempre tenemos tiempo. Bien, la verdad (Mentorad).

1.3 Perspectives de futur de les persones mentorades i de la relació creada

Les perspectives de futur de les persones mentorades són, en general, bones. En totes, amb algunes excepcions, es percep el futur amb una certa esperança d'assentament i d'inclusió social aquí en el cas que no puguin tornar al seu país d'origen.

Yo le decía a mi marido que es complicado, pero que al final siempre se consigue todo. Poco a poco. Aquí vinimos sin dónde dormir. Y tenemos casa y tenemos trabajo, así que en algún momento seguro que lo conseguiremos (Mentorada).

També assenyalen la seva voluntat de progressar a les feines que ja tenen a fi de millorar les seves condicions de vida així com ajudar a la família que, en alguns casos, roman al país d'origen.

Mi idea era venir aquí a prepararme, y ahora a cuidar y a tirar para adelante a mi hijo. Pienso sacarlo adelante (Mentorada).

Bueno, nosotros, estar realizados profesionalmente, tener estabilidad, ¿sabes? Si la situación en nuestro país no mejora, poder

ir ayudando a nuestra familia, ya sea aquí o allá. Queremos tranquilidad y tener trabajo y cumplir con nuestras metas. Eso es, estabilidad emocional, económica, familiar. Eso es lo que deseamos (Mentorada).

En el futur, tant algunes persones mentores com mentorades veuen les relacions amb els mentors i mentores com a importants i creuen que mantindran la relació i l'amistat. Precisament, aquesta relació pot ser important per tenir oportunitats en el futur i anar teixint xarxa social en el nou context.

¡Ay, bien! Nosotros hacemos bromas, porque les decimos... el día 14 no sé qué del mes de noviembre [data modificada per a mantenir l'anonimat] ya va a terminar el programa de mentoría, entonces la relación ya va a terminar... Nos bloquean de WhatsApp... [Riures]. Siempre nos vemos. Es lo que te digo. Es que nos vemos casi a diario con una de ellas, y con las otras los fines de semana (Mentorada).

Nosotros no vemos como que ellos son unos mentores, o que esto se va acabar en cierto momento. Nosotros estamos cosechando una amistad. Es lo que estamos haciendo. Nunca nos hemos metido en la cabeza que son personas que en determinado momento se van a ir. Como te decía al principio, bueno sí, para que nos ayuden con el idioma, pero, en este particular superó las expectativas. Nunca es malo tener amistades (Mentorada).

Actualment, ens hem distanciat una mica, però 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 (...). Cap a l'agost o setembre s'acabarà el projecte. Continuarà pendent de la 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).

Pel que fa a les persones mentorades, cal destacar que no totes tenien la mateixa certesa sobre la continuïtat de les relacions. Aquesta certesa es donava en les relacions on existia una comunicació fluïda que facilitava parlar amb seguretat sobre el manteniment d'aquest vincle en el futur. Altres, però, ho verbalitzaven més des del desig que des del convenciment. En aquest

sentit, pot ser útil analitzar les condicions que es donen en alguns casos per a la construcció de relacions més naturals que poden mantenir-se en el temps i incrementar el potencial del vincle creat. Els vincles que han aconseguit que la informalitat tingués més pes en les trobades són els mateixos que han donat més peu a crear l'imaginari de continuïtat en la relació després del tancament formal d'aquesta. D'aquesta manera, la majoria de persones voluntàries va destacar que continuaran trobant-se amb les persones mentorades més enllà del programa, discernint entre la "unió administrativa" en el marc del contracte signat en el programa i la relació d'amistat que s'ha anat forjant. També hi va haver algunes persones que van destacar la necessitat de seguir acompanyant a les persones mentorades ja que encara requerien el seu suport.

Que hem firmat, que fins aquí s'acaba la nostra unió administrativa. Que a partir d'aquí és cosa nostra (Mentora).

Es com si trobes un nen pel carrer morint-se de fred. No el deixaràs allà estirat, és que són coses que ja no entren... (Mentora).

2. Sobre els impactes de les relacions de mentoria

Un dels aspectes principals en aquesta recerca és conèixer la percepció que tenen les persones participants dels impactes que genera el programa de mentoria social del PCR. Amb aquest propòsit, s'han recollit les opinions de les diferents persones entrevistades i participants en els grups de discussió (mentores i mentorades) posant el focus d'atenció especialment en les persones mentorades. Aquest apartat s'ha dividit en els següents tres blocs, els dos primers tenen a veure amb l'impacte en les primeres i el tercer, en les darreres:

1. Aquells impactes relacionats amb els objectius del programa de mentoria del PCR, com el coneixement de la llengua, la coneixença de l'entorn i la possibilitat de fer xarxa social en el nou context. Relacionats amb aquests també es fan

evident dos impactes addicionals que hem pogut constatar com és el cas del benestar emocional i la generació d'espais segurs on poder arribar a desenvolupar un sentiment de pertinença a l'entorn d'acollida.

2. Per altra banda, també s'han recollit alguns impactes relacionats amb els objectius més globals del PCR però no del seu programa de mentoria com són l'accés a l'habitatge, la formació o la salut. Si bé l'accés a aquests recursos forma part de l'encàrrec que tenen les entitats d'acollida, el grup de mentores pot aportar un suport "informal" que, en alguns casos, pot ser significatiu per a les persones mentorades i complementari al suport de l'entitat.
3. Per últim, també es recullen els impactes identificats per les persones mentores en elles mateixes i el seu entorn més immediat.

2.1. Valoració dels impactes dels objectius del programa de mentoria del PCR (creació de vincles socials, cerca de feina, llengua i descoberta de l'entorn)

Els objectius específics que vol treballar aquest programa de mentoria són a) l'aprenentatge i consolidació de la llengua, b) l'acompanyament i suport en la cerca de feina, c) la descoberta de l'entorn i la creació de vincles socials. En aquest sentit, el programa es proposa estimular la creació de relacions que difícilment s'haurien donat de manera espontània a fi de que la proximitat i la continuïtat d'aquests vincles informals contribueixin a afrontar els reptes (lingüístics, culturals, formatius, econòmics, etc.) de les persones sol·licitants d'asil arribades a Catalunya en els seus respectius processos d'aculturació.

Cal destacar que un dels impactes més significatius de les relacions de mentoria que s'ha teixit en les mentorades és la millora del seu benestar emocional. Aquest s'ha donat perquè tot i que el programa no ho expliciti entre els seus objectius, les persones voluntàries realitzen una tasca molt rellevant de suport

emocional a les persones mentorades. Les darreres comenten que, en general, han tingut una bona experiència de suport i que han sentit que algú es preocupava per elles, que hi pensava i que, de tant en tant, es podien comunicar.

En la parte emocional me han ayudado mucho. Cuando me he sentido más sola me han respaldado (Mentorada).

És conegut que el sistema d'asil a l'Estat espanyol té greus deficiències en totes les fases del procediment de protecció. A més, l'accés al Programa de Mentoria està condicionat a la formalització de la sol·licitud de protecció internacional. En conseqüència, la majoria de persones sol·licitants d'asil transiten, durant molts mesos, per situacions d'enorme desprotecció i soledat. Per moltes, l'adaptació als respectius entorns i a la realitat social ha estat dura. En aquest marc, la relació creada amb els mentors i mentores els ajudava a avançar i, si més no, els permetia tenir un vincle "segur" de confiança. Les mentores de referència haurien facilitat, no només el coneixement i l'accés a recursos i serveis públics, sinó l'aprenentatge i la comprensió de pautes o costums o "formes de fer" culturalment diferenciades.

Las mentoras nos han ayudado a sobrellevar esta situación [...] Hemos encontrado un buen apoyo con ellas, totalmente. Sí. Es que como te decía la relación ya no es por cumplir. Es amistad. Y una amistad que tenemos con ellas (Mentorada).

Quizás últimamente hemos acudido mucho a ellos. No para que nos resuelvan la vida, sino por si se saben de algo, que nos avisen. Como un punto de referencia (Mentorada).

Sí, se siente mucho la soledad aunque los tengamos a ellos [les mentoras]. Es como una familia, pero que no es la tuya. Que sí es la tuya pero que no sabes cómo sentirlo. Es algo extraño (Mentorada).

Les situacions prèvies a l'arribada al país per part de les persones mentorades van ser molt dures i complexes, i les persones entrevistades es van sentir, en general, recolzades un cop van arribar al país amb el suport de les persones mentores. Aquest fet, però, no es pot deslligar d'un fort sentiment d'enyorança a la família i al país d'origen compartit per la gran majoria.

Bueno, solos en el sentido, yo por ejemplo en mi caso, sola en el sentido de que bueno, que no tengo la familia, y es algo que no podemos evitar, de sentirnos solos. De que hacen falta muchas cosas familiares. Pero bueno, a nosotros la fundación nos ha apoyado mucho, los mentores en lo que han podido nos han brindado su apoyo, o sea que, vamos a decir que solos tampoco estamos. El sentimiento es una cosa, pero la realidad es otra. Con las mentoras sí, bueno, pero hay estas horas de conversación, de café y de compartir. Te hacen ocuparte y pensar menos (Mentorada).

Per altra banda, també s'ha pogut conèixer la relació que tenen les persones mentorades amb el nou entorn i la possibilitat de construir la seva pròpia xarxa social al territori. Abans d'entrar en el paper que va tenir la mentoria en aquest aspecte, a les entrevistes es va poder copsar l'especificitat en el cas de l'entorn semi-rural sobre la percepció que tenien les persones mentorades d'aquest espai territorial així com de les possibilitats d'establir un vincle i sentir-se com a "casa seva".

Es un pueblo [fent referència a la ciutat on es duia a terme la mentoria]. Aunque es una ciudad, funciona como un pueblo. Funciona igual que en nuestro país... que la gente se conoce (Mentorada).

Diverses persones entrevistades destacaven que els agrada viure a la ciutat principal de la zona i en ressaltaven, per sobre de tot, la tranquil·litat i la manera de viure.

Sí, o sea, decirte encajar es difícil decirlo, pero de sentirnos bien sí. A mí me agrada mucho el pueblo. Tiene algo que necesito mucho que es tranquilidad (Mentorada).

Me gusta aquí. Es un pueblo pequeño, a veces hay ruidos, y a veces está pasivo. [...] Me gusta, soy de aquí como me dicen (Mentorada).

Tot i així cal destacar que aquesta situació no ha estat viscuda de la mateixa manera per totes les persones participants i, per tant, se n'extreuen dues lectures. Si bé la primera, tal com s'ha vist, es posa en valor la tranquil·litat que es viu en un entorn poc massificat; la segona posa l'accent en les dificultats per sentir-se acollides pel territori i fer vincle amb altres persones que no si-

guin de la seva mateixa nacionalitat o origen. Aquesta segona visió, s'accentua quan es posa de manifest la dificultat per accedir al mercat de treball o a la formació.

En concret, la majoria de persones entrevistades van destacar tenir dificultats per sentir-se acollides pel territori des de diverses dimensions. Una de molt remarcable és el racisme. Les persones d'origen llatinoamericà han viscut varies situacions en que s'han donat actituds de discriminació que els han dolgut vinculades, especialment, en els àmbits de l'accés a l'habitatge o a la salut. Més enllà d'aquests fets específics també esmentaven la dificultat de conviure amb un sistema institucional que traspuja actituds i procediments racistes que es troben presents en la vida quotidiana de la societat d'acollida.

Al final yo he aprendido a lidiar. Los ignoro. Paso de ellos. Porque le decía a mi marido el otro día que hablábamos este tema, es que a mí no me gusta, en general, la discriminación, ni racismo, ni clasismo,... a mí no me gusta. Y me va mal. Ni con los negros, ni con los morados, ni los azules, porque todos somos iguales... Entonces lo estábamos hablando, pero es lo mismo. Ustedes llegan a mi país y la mayoría de gente cree que son dioses, (...) tenemos una historia que no me vas a decir que ustedes no nos llegaron a desbaratar a nosotros... entonces ¿por qué voy a venir yo a hacerlos grandes a ustedes? ¿Y ahora ustedes nos piden a nosotros un montón de documentación para poder entrar aquí y si no, no podemos entrar; y nosotros qué les pedimos a ustedes cuándo nos vinieron a explotar? Entonces... Es todo... Y que yo sé bien el tema... Entonces no me vas a venir a tratar como quieres, yo no me dejo tratar mal por nadie, pero sí se siente el ambiente (Mentorada).

La majoria van comentar que continuen sentint-se estrangers i que perceben que se'ls hi fa notar. Destacaven que s'imaginaven un procés d'arrelament i acollida "real" llarg, però esperen sentir-se seu el territori més endavant.

Y a que la gente se dé cuenta de que no todo el mundo se viene porque quiere. Porque hay mucha discriminación, me vas a disculpar. Y que la gente tiene un concepto errado, porque creen que los que se vienen aquí es gente pobre que no tiene recursos o estudios o lo que sea. Y yo creo que ni ellos ni nosotros tendríamos que



Programa Català de Refugi - Generalitat de Catalunya

sufrir discriminación, pero que no todos venimos en el mismo son. Por ejemplo, nosotros no nos queríamos venir de nuestro país. Es que no, no sé, tenemos un año y no nos adaptamos... somos súper distintos en cultura, y a parte que nosotros dimos un cambio radical a nuestras vidas también... es que es diferente (Mentorada).

Tot i així, la majoria comentaven que, tot i haver viscut situacions de discriminació, preferien prendre una actitud de valentia afrontant aquests fets, tot intentant que no els afecti emocionalment i tractant de conviure-hi d'alguna manera perquè veuen difícil lluitar-hi des de la posició de vulnerabilitat en la que es troben.

Pero nosotros lo hemos tomado de otra manera. O sea, no como que ¡ay!, nos están haciendo xenofobia, o ¡ay!, que esta persona me miró feo, no, sencillamente esa persona se paró de mal humor y bueno... nadie sabe lo que puede cargar esa persona emocionalmente. Pero no lo tomamos como rechazo. No. Porque tuvimos también la oportunidad de estar en otros países de Latinoamérica donde sí se vive la xenofobia, donde sí te dicen groserías en tu cara sin ningún problema. Aquí bueno, a mí me pasó una vez con el cochecito, él entendía mejor que yo el catalán en ese momento, y la señora dijo 100.000 improperios, pero yo... y al final dije, bueno,

no sé, esa señora se paró de mal humor. Bueno me lo tomo de esa manera. No me aferro a que me están rechazando, no sé, trato de no mirar esas cosas. Creo que suficientes problemas tenemos para venimos a acumular otros (Mentorada).

A més d'identificar aquestes actituds discriminatòries, les persones mentorades destacaven algunes diferències culturals, de gestió del temps i de l'estrès, fet que els dificulta poder tenir un major nombre d'espais estables de relació comunitària on es podrien establir vincles i donar-se relacions d'amistat amb altres persones. El centre educatiu podria ser un d'aquests espais, per exemple, com s'assenyala a continuació.

Para nosotros aquí, todo es diferente... des de cosas simples, por ejemplo, las mamás de la escuela de mi hijo son mayores que yo, mucho mayores que yo. Aquí la gente tiene los hijos de muy mayor y nosotros no. Y es diferente la dinámica. También es que aquí al tenerlos a estas edades el hecho de ser mamá es que se vuelcan totalmente a ser mamás, ¿sabes? Y yo no... Yo soy mamá, también soy mujer, también soy profesional... entonces... Mientras que aquí lo manejan diferente. Entonces sí... creo que voy a tardar mucho tiempo. Algún día lo conseguiré. Además, no tenemos tanto tiempo de estar acá. Un año. Y claro, entre nuestra inestabilidad y el rollo, tampoco nos ha facilitado. Muchos cambios y en poco tiempo. Es que nosotros hemos estado muy inestables en todo este año. Vamos cambiando y cambiando de situación (Mentorada).

Un altre dels temes destacats en relació a la vivència que tenen les persones mentorades amb l'entorn i amb el sentiment de pertinença és la llengua catalana. Aquest és un element que genera controvèrsia i va estar més present en les converses amb les persones procedents de països llatinoamericans. La gran majoria de les persones entrevistades valorava de manera explícita que el català és necessari per treballar i viure a Catalunya. En general, compartien que tenen ganes d'aprendre'l i poder-lo utilitzar.

Es importante para el trabajo. Para ir al médico, al súper, a la peluquería. Aquí es muy importante la lengua. El hecho importante, para mí, es entenderlo. Aunque no lo puedas escribir, entenderlo es importante (Mentorada).

Per a les persones procedents de països de l'est, i sense coneixements previs de les llengües oficials, també es veia necessari l'aprenentatge lingüístic però destacàvem que partien amb desavantatge respecte a les persones llatinoamericanes, i que els era més difícil.

Sí, está muy bien y lo necesito. Para nosotros y los países vecinos es difícil aprender el idioma en comparación con los países de Sudamérica. Ellos lo tienen más fácil para encontrar trabajo. Cuando tú trabajas hay lengua, también estudias el idioma "poc a poc". Por ejemplo, en la fábrica [nom anonimitzat] los compañeros muchos de mi país hablan español y cuatro hablan catalán. Todos juntos hablamos catañol. Es mejor estudiarlo en la "Escuela d'Adults" (Mentorada).

Amb la rellevància que atribueixen al coneixement de la llengua per a sentir-se incloses, la percepció que tenen és que algunes persones de l'entorn les interpel·la sovint, que se'ls exigeix un coneixement de la llengua que no tenen encara, i que se'ls fa saber, a través de diferents vies, que no s'esforcen prou per aprendre el català. Aquesta percepció de rebuig genera una certa desmotivació i, fins i tot, en algunes situacions, una identitat reactiva vers a la llengua catalana. En recollim algunes cites que ens semblen molt exemplificadores en aquest sentit.

Aquí la gente hace comentarios de: si van a Estados Unidos o si van Inglaterra hacen cursos y aprenden inglés, pero aquí no les interesa porque hablan castellano y no aprenden... Pues no, no me mires la cara que soy latina y hablo tu idioma, que si yo te entiendo te entiendo, y si no entiendo algo te voy a preguntar. Me explico, pero no porque me veas la cara, y me veas un pelín negra y asumas que no te voy a entender y que... Y tampoco me gusta que... intentamos hablar catalán... claro no pronunciamos igual... porque es obvio no es mi idioma, y tampoco el castellano lo hablamos igual, porque yo hablo español latino que es muy diferente, entonces, y se burlan. Me pasa en el trabajo. Y sí, sí, en las tiendas también pasa. Te miran y entonces hacen el mal gesto y te hablan en castellano... Entonces, ¿no quieres hablar en castellano? Pues habla en catalán, que te voy a entender, pero es que asumen... es lo que te digo... puede haber gente que no te pueda entender, pero es que

nosotros somos súper disciplinados... nos esforzamos un montón y entendemos el cambio que hemos tenido... por ejemplo mi vecino se cruzó a saludarnos, es un señor verdad... que es un viejito... y a decir: "Pues yo creo que es muy importante que como son ustedes los que vienen, tienen que aprender a hablar catalán." [...] Pues entonces no cambie de idioma. Que si vos no cambias nosotros aprendemos más rápido el idioma. Pero es que todo el que nos mire ve que somos latinos y... (Mentorada).

Hay unos que me dicen... Te puc parlar en català o castellano. Y yo, bueno, parla en català, entenc una mica. Y ya quedé de acuerdo con esa persona. Pero si yo le hablo castellano y empieza usted a hablar en catalán, eso me molesta. Porque ella no me ha preguntado si lo entiendo el catalán o si he estudiado catalán... El acuerdo inicial (Mentorada).

En aquest context, les relacions de mentoria, han estat una salvaguarda per a les mentorades i han generat espais de confiança i seguretat on es senten reconegudes i escoltades. Durant les trobades han pogut compartir les situacions de rebuig o discriminació viscudes, s'han sentit còmodes i, en alguns casos, aquesta confortabilitat ha motivat la pràctica de la llengua catalana en un ambient respectuós.

Por ahora les he pedido que me ayuden con el catalán. Intento hablar un poco de catalán con ellas. Pero no es fácil para mí... (Mentorada).

En general, les persones voluntàries varen comentar que es fa difícil parlar en català o practicar-lo ja que, a l'inici de la relació es sol prioritzar l'ús d'una llengua comuna, que sol ser el castellà, que faciliti la comunicació i, així, poder crear un vincle sòlid de partida. Tot i això, també es va destacar que en els pocs casos que s'ha fet servir el català, l'aprenentatge de la llengua sembla haver estat més productiu que en altres espais, en bona mesura, perquè no tenien les expectatives i pressió de l'estereotip esmentades anteriorment. A tall d'exemple, els comentaris que venen a continuació fan visible aquestes dinàmiques entre les persones participants.

I inclús els objectius personals i els del mateix programa, se'n prioritzen [més] uns que uns altres. En el meu cas sí que penso que s'han complert bastant. Si que estic d'acord amb el tema de la llengua, que crec que en el programa és un dels objectius bàsics, en aquest no s'arriba gens (Mentora).

Jo crec que la llengua... Hem anat per altres prioritats, el que és entorn i cultura catalana, sí que [s'ha prioritzat]... (Mentora).

Però després, per exemple el català, no ho estem fent. El fet de que la seva llengua materna sigui el castellà, la meva també ho és, i bueno, doncs que les converses més profundes les parlem en ... I bueno, ho intentem, però... no. No ho estem fent bé. O sigui, és mea culpa... (Mentora).

• • •

**Els beneficis principals per a aquest col·lectiu
és la creació d'un espai de comoditat i
seguretat que permet conversar sobre
els seus pensaments i trobar suport.**

• • •

A l'entorn metropolità, les persones mentores compartien la opinió que la relació de mentoria pot contribuir també a l'aprenentatge i l'ús de la(es) llengua(es). En concret, les que havien establert relacions amb persones procedents de països de parla no hispana expressaven que l'aprenentatge lingüístic ha estat la principal aportació del seu acompanyament. Com s'ha dit, la dificultat en l'establiment de les relacions els va portar a reajustar les seves expectatives i a prioritzar alguns objectius, com ara l'aprenentatge lingüístic com a eina per a la construcció del vincle, en detriment d'altres.

Pel que fa a si les relacions de mentoria han facilitat la creació d'una xarxa social i relacional més àmplia, les persones mentorades destaquen que no ha estat el cas. És a dir, les trobades que es van produir van ser entre persones participants de la mentoria i es van donar molt poques situacions en les que hi participessin altres persones. Tot i així, en general, van destacar

que difícilment haguessin pogut conèixer persones locals com les seves mentores si no hagués estat per la relació de mentoria i la participació en el programa.

Bueno, ya el simple hecho de conocerlos a ellos y que sean de aquí ya cumple con nuestras expectativas de conocer personas de acá... [...] son nuestra única relación con personas del entorno, y las que ellas nos pueden presentar en el momento de estas reuniones, pero sino... (Mentorada).

Les diferents activitats que es van realitzar com excursions, visites a pobles propers, cafès i converses eren, més aviat, tancades al grup de relació, a cercles d'amics molt propers o a la parella d'alguna de les persones mentores. En pocs casos van compartir per exemple, àpats d'aniversari o de dies festius amb la família més extensa o amics propers.

Yo creo que nos ha ayudado a insertarnos más rápido a la sociedad, sí [...] de conocer gente claro que sí. Esa era la idea en nosotros. Pues es que en general... qué te puedo decir... no somos tan sociables... sí... Yo voy al trabajo, me llevo bien con las personas, con todo el mundo, y soy súper respetuosa, pero me cuesta hacer relaciones de amistad... Pero en mi país me pasaba, viste que mis amigos son mis amigos des de que soy pequeña, son los mismos, nunca cambiaron, ni en la universidad ni en otro sitio (Mentorada).

Porque al inicio del programa fue muy muy bien. Es buena práctica para practicar idioma y nos han explicado muchas cosas de aquí como las fiestas, la vida aquí (Mentorada).

En la següent cita d'una persona voluntària es pot observar una reflexió interessant al voltant de la tasca del programa en facilitar vincles de diferents tipus de capital social que, a vegades i en determinats entorns, difícilment es donen de forma natural; ja sigui amb altres persones immigrants de la mateixa nacionalitat o grup religiós que resideixen a la zona com també amb persones nadiues que els poden obrir altres tipus de vincles i relacions que afavoreixin la cohesió social i relacions interculturals.

Era fer una relació formal perquè d'una forma o altra al final hi ha una administració pel mig, no? No és una relació natural que

ens coneixem al carrer o a qualsevol altre lloc,... però tot i així, jo que he viscut a molts de llocs diferents, sempre he tingut persones mentores, però mentores més naturals diguéssim, que m'han facilitat moltíssim la vida quan he arribat a un lloc. I jo he tingut la sort que m'he mogut per voluntat pròpia. Llavors, en aquest cas, quan tens una forma de moure't forçada i arribes a un lloc que no coneixes ningú, jo crec que és súper important que hi hagi algú "local" que conegui el lloc i sobretot era això el que em movia. El trobar que normalment la població immigrant acaba tenint molta relació amb altres immigrants que hi ha a la ciutat d'arribada, que és súper positiu perquè t'ajuda molt a adaptar-te, perquè és part de la teva cultura, però també és veritat que conèixer persones que siguin d'altres puestos, o que siguin locals en aquest cas, doncs, pot ajudar en llengua, xarxa,... bàsicament els objectius del programa (Mentora).

Pel que fa als intents d'aproximar el coneixement de l'entorn, les persones mentores en l'entorn metropolità van manifestar haver tingut resultats desiguals. Moltes d'elles van intentar vincular a les mentorades a diferents recursos (com ara la biblioteca, al Casal de Barri o els castellers) i van tractar d'apropar i fer comprensibles les tradicions del context d'acollida. Bona part dels mentors/es, però, van manifestar certa frustració per l'escàs entusiasme per part de les persones acompanyades pel que fa al coneixement de l'entorn d'acollida i els seus costums. Novament les dificultats lingüístiques i, en algun cas, la manca de temps van ser assenyalats com a factors limitadors en aquest aspecte. En aquest cas, es produïa entre algunes mentores certa decepció.

L'hem acompanyat a la biblioteca però no tenia interès i vam decidir no forçar les coses. A el principi pensàvem que nosaltres estàvem tirant de carro i ell no. Aleshores ha estat una relació per parlar (...). Estaria bé si arribéssim a connectar a la persona amb altres espais de socialització com a entitats o gent amb la que potser no tindria contacte una persona refugiada. Potser aquí sí tindria més impacte (Mentora).

L'hem acostat a un Casal que li ha solucionat la vida perquè pot anar amb el seu fill petit, ella pot anar a un armari de recollida i intercanvi de roba, pot portar els nens a l'esplai ... Volíem obrir



Programa Català de Refugi - Generalitat de Catalunya

més el seu entorn però ens hem trobat que ens deia que li faltava temps, li faltava temps, li faltava temps!

Així, com sempre diu que no té temps vam decidir no portar-la amunt i avall per ensenyar-li coses. Ella va dir: "jo prefereixo que ens trobem aquí cada setmana. Jo estar asseguda i parlem. Teníem moltes ambicions ... Teoritzes amb què faràs, però a l'hora de la veritat et trobes amb limitacions (d'ella): no donava l'abast (Mentora).

Quan vam voler fer-li conèixer, per exemple, el Nadal o tradicions catalanes vam veure que el seu interès era molt relatiu (Mentora).

En les relacions on s'ha construït una relació més igualitària entre mentores i mentorades, ja sigui per edat, afinitat, etc. s'intueix un major vincle amb l'entorn i una major naturalitat pel fet que el reconeixement és mutu i hi ha una major bidireccionalitat en la relació, més enllà de només conèixer les costums i tradicions catalanes i/o locals. En alguns casos, quan s'ha pogut formalitzar aquest reconeixement mutu, s'ha valorat molt positivament i sembla que té incidència sobretot en les possibilitats d'enfortir la relació entre les parts i en la sensació de benestar.

Sí, sí, siempre compartimos. Han comido comida de mi país [anonimitzat]. Y siempre les explico por qué la comemos, en qué momento la comemos,... en esa parte compartimos bastante (Mentorada).

Per altra banda, el mateix debat que s'observa sobre l'ampliació de xarxa social i amb el fet de generar vincle amb l'entorn es va reproduir també en els diferents grups de discussió i entrevistes amb persones mentores. Les relacions que s'han pogut desenvolupar més d'igual a igual han propiciat que sorgeixen de manera més assídua aquestes situacions.

Llavors, les nostres tasques, en teoria, que eren més les de xarxa, que si que les vam fer des del principi, perquè des de molt ràpid es van incloure molt a les nostres vides. Jo qualsevol cosa que faig a casa els convido. I, o sigui, la meva xarxa ja forma part de la seva (Mentora).

Però com s'indicava, no ha passat en tots els casos. En alguns, perquè no s'ha vist natural del tot, i en d'altres, per la limitació de no tenir una llengua compartida de relació.

Per exemple, un dels objectius de la mentoria era fer xarxa. Jo crec que a través de nosaltres no han fet més xarxa que nosaltres. Allò de dir, si tens un grup d'amics venen, i després coneixen a algú més,... això no ha passat. Ha set més... Potser ens hauríem d'haver trobat més amb un grup més extens, però tampoc ens hi ha portat... Jo crec que no s'ha vist natural fer això... Si que hi ha hagut moments on hi ha hagut més gent, això, amb la meva família, amb tu, vam anar d'excursió amb la meva parella i una amiga més i el meu fillol, i, o sigui, si que hem fet coses amb altra gent, però no suficient per establir una relació... (Mentora).

En els casos on no s'han donat aquest tipus d'interaccions ha estat per dificultats d'entesa existents, per diferències culturals, de coneixement d'una llengua comuna, o de les expectatives dipositades al voltant de la relació de mentoria. En aquestes relacions no s'han compartit la mateixa qualitat de temps, estones i àpats i no s'ha generat el mateix vincle entre les persones mentorades i mentores.

A més, cal comentar que un dels grups de discussió va coincidir en assenyalar que la promoció del vincle social amb el món local de les persones mentorades no havia d' recaure exclusivament en la relació de mentoria. En alguns moments, les persones voluntàries han notat una certa pressió en aquest sentit i valoren la necessitat que es treballés en xarxa entre les entitats d'acollida, l'administració local i altres moviments associatius per a crear espais de trobada intercultural on es poguessin realitzar activitats conjuntes amb altres persones del territori.

Un altre dels objectius del programa de mentoria és l'**acompanyament en l'àmbit laboral**. De fet, un dels aspectes que totes les persones entrevistades van valorar com a extremadament important va ser l'accés a una feina perquè coincidien en que era un pilar bàsic per afavorir la seva autonomia. La majoria de mentorats es trobaven en una fase del programa en la que ja disposaven de permís de treball. En aquest sentit, indicaven que sense aquest permís era pràcticament impossible trobar feina a l'economia formal.

Cal destacar que els punts de partida formatiu i laboral de les persones mentorades són marcadament diferents: des de persones que han tingut càrrecs de funcionariat importants en el seu país d'origen a persones que han realitzat les feines més precàries. La situació actual, però, és bastant homogènia. La gran majoria de les persones mentorades treballen, especialment, a través d'Empreses de Treball Temporal, i amb contractes temporals força inestables (aspecte que dificulta, entre d'altres, les possibilitats d'accedir a habitatge, com es veurà més endavant). Algunes viuen aquesta experiència com a feines que els permeten tenir algun ingrés i d'altres hi veuen possibilitats de futur i de promoció laboral. La majoria de comentaris indiquen que l'impacte que ha pogut tenir la relació de mentoria en l'accés a la feina és baix. Moltes comentaven que l'accés havia estat per cerca intensiva que havien realitzat elles mateixes i/o a través de l'entitat d'acollida. En aquest sentit, alguna persona havia trobat la feina després de completar un itinerari formatiu vinculat a una empresa que havia proposat l'entitat d'acollida.

Per altra banda, i de manera més minoritària, una de les persones entrevistades comentava que les “seves” mentores li enviaven ofertes de feina quan en trobaven, i una altra comentava que elles l’havien ajudat acompanyant-la a la feina amb cotxe (ja que no disposava de vehicle) durant el mes que en va tenir.

Les persones mentores entrevistades compartien majoritàriament les seves limitacions en aquest aspecte i, en base a la seva experiència, tenien la opinió que els objectius de la relació de mentoria potser són més teòrics que reals. Com s’ha dit, moltes d’elles necessitaven dedicar bona part del temps que dura la relació de mentoria a la creació del vincle i la comunicació, limitant altres propòsits.

A nosaltres ens van explicar una teoria que era que havíem de treballar la llengua, les xarxes socials i em sembla que el treball. Nosaltres hem treballat la llengua (...). Potser arribem, però estem en el més bàsic “ (Mentora).

En teoria, en la formació, et diuen que t’has de centrar en això, això i això ... Després la vida és diferent, la vida és real. Llavors hi ha situacions en les que una d’aquestes coses pot ser interessant però en un moment determinat pot no ser la prioritària (Mentora).

Només un mentor del grup de discussió de l’àmbit metropolitana, a l’inici de la implementació de el Programa, va intervenir en la situació laboral de la persona que mentorava a fi d’aclarir els seus drets. Per a la resta, tant l’accés als recursos formatius com la recerca de feina és un aspecte que assumeix principalment l’entitat de referència de les persones sol·licitants d’asil.

En l’acompanyament del 2018, suposo que fruit de la inèxperiència de l’entitat, nosaltres vam fer la feina que no feia la referent. Llavors es tapaven coses com treballar tres setmanes seguides sense cap descans. Feies la queixa i deien: “no, és normal. A Espanya es treballa així “. I jo els deia “treballaràs tu així, els de Glovo, però una persona normal no pot treballar tres setmanes sense cap dia de festa (Mentora).

Pel que ens transmetia l’entitat, que fa un seguiment proper, el marit està buscant feina, formant-se i aprenent l’idioma. Tracten de buscar la forma de la seva integració (Mentora).

2.2. Objectius generals del PCR treballats indirectament des de les relacions de mentoria social: impactes en les persones mentorades

En aquest apartat es posen de manifest els impactes que s’han identificat que tenen a veure amb l’accés a drets i serveis essencials però que no es troben contemplats en els objectius específics del programa de mentoria, com poden ser: l’accés a l’habitatge, a la formació i a la salut. I és que tot i que les mentores tenen unes directrius clares sobre quins objectius treballar, esdevenen un suport emocional en la majoria de preocupacions i incerteses que tenen les persones mentorades. De fet, aquest suport emocional que s’ha concretat en accions d’acompanyament específiques en aquests àmbits ha arribat a complementar, no substituir, el suport formal que aporta l’entitat d’acollida en matèria d’accés a l’habitatge, a la formació i/o als serveis sanitaris.

Jo diria que la sensació que teníem és que l’entitat d’acollida [nom anonimitzat] era una estructura que estava donant elements bàsics, com és un subsidi diguéssim, habitatge, formació lingüística, i assessorament o acompanyament laboral. Tot això. La cosa que quedava que era fàcil de creure, era per veure’ns, per comentar coses, per acompanyar-los en esdeveniments socials i bueno, parlar de tot (Mentora).

En aquest aspecte es va trobar alguna diferència amb les persones mentores de l’àrea metropolitana, on sí que es destaquen de forma més explícita les funcions que haurien de desenvolupar com a mentores del programa.

Ens van explicar molt bé a la formació quin seria el nostre paper, i ens van explicar petits consells molt útils. Ens van deixar molt clares les tres potes d’actuació, que sobretot estaven lligades a l’acompanyament social-xarxa, lingüístic i laboral (Mentora).

Algunes persones voluntàries varen destacar que els objectius específics del programa de mentoria del PCR coincidien amb les necessitats de les persones mentorades i que en les trobades varen intentar treballar aquests objectius.

Jo penso que era el que necessitaven ells. I no sé si en la situació que estava jo personal i el grup en general, haguéssim pogut arribar molt més. Ells el que necessitaven era relació social i temes lingüístics. Com he dit, la resta ells ho tenien cobert. Llavors, això és al que hem arribat i això és el que necessitaven. I per les nostres situacions personals ha anat molt bé que no ens necessitessin més del que tocava. I nosaltres ho hem agraït, com a mentors (Mentora).

•••

Els objectius dels programes de mentoria coincideixen generalment amb les necessitats de les persones demandants d'asil, però el vincle entre mentor i mentorat permet aprofundir molt més i tractar temes més personals o relacionats amb les seves necessitats essencials.

•••

Tot i així, la majoria de relacions destacaven que quan es crea un vincle estret entre les persones mentorades i mentores, la implicació i l'acompanyament sol anar més enllà d'aquests objectius específics tal i com es pot observar a continuació.

Entenc que les nostres funcions estan relacionades amb temes de llengües, descoberta de l'entorn, fer xarxa... Però clar, al final la implicació és molt més gran... (Mentora).

Una de les principals preocupacions que tenen les persones mentorades, especialment si es troben en la transició a la segona fase del pla estatal d'acollida per a sol·licitants d'asil, és l'accés a un **habitatge**. Algunes persones mentorades entrevistades coincidien que aquest aspecte forma part de l'encàrrec que tenen les entitats d'acollida i que la relació de mentoria no ha tingut massa a veure amb facilitar l'accés a l'habitatge.

El tema del piso ha salido de la entidad. Las mentoras no han tenido nada que ver (Mentorada).

Tot i així, algunes altres van destacar que les persones mentores han estat un gran suport en aquesta necessitat. Algunes famílies varen tenir moltes dificultats per accedir a un habitatge de lloguer tant per la quantitat de documentació que es demana com per la discriminació que existeix en el sector. En concret, per a una de les famílies l'acompanyament de la relació de mentoria va ser important en l'accés a un habitatge que havien trobat ells mateixos. La percepció dels propietaris sobre els futurs inquilins és rellevant i, en aquest cas, l'acompanyament que varen fer les mentores va ser d'ajuda perquè els acceptessin.

Le pedí a una de las mentoras que nos acompañara por favor, para ir con alguien de aquí, así me sentí un poco más amparada, y que vieran que éramos gente seria, o sea, que la mentoría nos ha servido en este aspecto, dentro de la vivienda, en el aspecto relacional... (Mentorada).

En aquest sentit, el suport social i emocional que varen rebre algunes persones mentorades en la cerca d'habitatge va ser rellevant. A continuació, es pot observar com una persona voluntària parla d'aquestes dificultats.

Clar, ells es van veure molt sols per trobar la casa, ningú els va ajudar i no sé què, i no trobaven casa... és complicat el tema allotjament... i si ets de fora més. I aquí [anonimitzat], a llocs així rurals més tancats, doncs ja ho sabem que costa (...). Aquests tràmits jo crec que ells tenen aquesta sensació de que, bueno, d'exclusió, que ho saben, i necessiten entre cometes sentir-se més segurs. I això... donar seguretat, això crec que és bo... sempre que no sigui, com ho diria,... no em surt la paraula ara... sempre que no sigui algo dependent, la sensació d'ajudar, de donar seguretat és bona jo crec, mentres que no et faci dependent, i que sempre ho necessitis per fer qualsevol tràmit (Mentora).

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. En 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).

On hi ha una coincidència clara en el rol que juga la mentoria és en acompanyar i ajudar a les persones mentorades en el trasllat al nou habitatge i, sobretot, en moblar els espais i aconseguir els utensilis bàsics per a la nova llar.

Me ayudaron a buscar porque no tenía nada. Estaba en el suelo. Me ayudaron a encontrar camas, mesas, platos, sillas, muebles, mantas, bueno todo de una casa. Ellas me ayudaron. Me ayudaron a subirlo. Ellas trajeron una camioneta y me ayudaron. Entre todos me ayudaron a subirlo (Mentorada).

Aquest suport va ser significatiu en la majoria de les relacions i, en alguns casos, les persones mentores es varen organitzar per cobrir aquestes mancances de forma col·lectiva.

Va sortir una iniciativa arrel d'una mancança de guardar i recollir material mobles i llençols... tot el que es necessita per la casa perquè és una cosa que no es cobreix enlloc. [...] Que estaria bé que es contemplés aquesta necessitat i llavors, això, unes fantàstiques persones del nostre grup s'encarreguen d'anar a buscar mobles, llits... el que faci falta, es guarda en un magatzem i tota aquesta feina la fan voluntàries, que no és aquesta relació, però ha sortit arrel d'aquesta necessitat dels mentors i mentorats (Mentora).

El punt de partida a **nivell formatiu** no és el mateix per a totes les persones mentorades entrevistades com s'ha esmentat anteriorment. Vam conversar amb persones que comptaven amb estudis superiors i d'altres que tenien estudis més elementals i/o

bàsics. Una de les primeres problemàtiques recollides en l'àmbit formatiu i educatiu són les dificultats en homologar les titulacions que ja disposen dels seus països d'origen. Aquestes dificultats no només són burocràtiques de tramitació sinó també econòmiques ja que el cost de les gestions en alguns casos és elevat.

Yo estoy en proceso desde junio - julio del año pasado. Inicié el proceso, pero aún no he recibido respuesta ni nada... (Mentorada).

En mi caso no, porque salimos tan rápido del país [anonimitat] que a mí no me dio tiempo y es un trámite que cuesta mucho dinero allá (Mentorada).

La majoria de persones entrevistades es plantejava renunciar a aquesta possibilitat de convalidació degut a les dificultats esmentades, i només dos homes varen afirmar que continuarien intentant fer els tràmits per convalidar titulacions universitàries. Cap de les dones entrevistades en aquesta mateixa situació va indicar que apostaria per aquesta possibilitat.

En relació a la formació que han pogut realitzar a Catalunya, es va poder observar que és una opció que es dóna quan tenen més temps, és a dir, quan encara no tenen feina i/o permís per treballar. En l'estudi de cas realitzat en l'àmbit rural, les persones mentorades assenyalaven que l'oferta educativa que se'ls oferiria semblava força escassa, i que per a poder optar a algun curs o formació que s'adeqüés plenament als seus interessos s'havien de traslladar a la principal ciutat de la província, a uns cinquanta quilòmetres de distància. El temps de desplaçament i el cost dificultava l'assistència a aquests cursos tot i no treballar encara.

Yo me inscribí, e hicimos todo lo posible por iniciar un curso en [la principal área metropolitana a cincuenta kilómetros de distancia], pero fue imposible por el tema de los pasajes, transporte... fue imposible (Mentorada).

La gran majoria d'entrevistades havien passat per cursos formatius diversos, o n'estaven cursant algun en el moment de realització de l'estudi. La majoria dels cursos eren de llengua ca-

talana (Bàsic 1 i Bàsic 2) però també n'hi havia d'altres que tenien una clara intenció ocupacional com electricitat o perruqueria canina. Les persones entrevistades tenien poques esperances de trobar feina de seguida en aquests sectors i a través d'aquests cursos, a excepció d'una persona que va ser contractada després de realitzar uns cursos de formació a una empresa.

En general, les persones entrevistades comentaven que les necessitats formatives havien estat vehiculades, sobretot, a través de l'entitat que havia recollit les seves expectatives i proposat la realització dels cursos de formació. En alguns casos es comentava que la formació havia estat un tema de conversa en les trobades, i que les mentores els havien enviat alguna informació quan s'obrien cursos que podrien ser del seu interès.

Per últim, també es van recollir alguns impactes relacionats amb l'**accés al sistema de salut**. En aquest aspecte, la majoria de persones entrevistades van coincidir en què la relació de mentoria havia estat una ajuda important a l'hora d'entendre el funcionament del sistema sanitari català i dels Centres d'Atenció Primària. Les relacions de mentoria varen oferir l'espai per poder resoldre dubtes que tenien al voltant d'aquesta qüestió o, fins i tot, acompanyar-los durant algunes visites per donar-los suport quan calgués.

No entendíamos lo del CAP y tal y eso sí, una de las mentoras nos acompañó, porque está súper cerca de nosotros, y sabía cómo funcionaba (Mentorada).

Cuando tengo una duda o algo les pregunto a ellas, eso sí. Y me responden. Y me dan su apoyo (Mentorada).

A continuació, es mostra una experiència viscuda per una de les persones entrevistades que recull de manera molt gràfica aquest recolzament que no només és emocional o informatiu sinó també pot arribar a esdevenir logístic.

Tenía que estar en el Hospital de Girona a las 8.00h de la mañana, y ningún transporte público llegaba. Y a través de los mentores, con una persona conocida de ellos que viaja todos los días a Girona, me hicieron el favor de dejarme hasta la puerta del hospital. Ni siquiera fue que, mira te dejamos aquí, no. La señora

prefirió llegar tarde a su trabajo, pero dejarme donde tenía que ir para que no me fuera a perder. De hecho, me dijeron que si nos esperas te regresamos. Y yo, no, no, ya me espabilo y me regreso. Que me hayan traído para cumplir con la hora de la visita, pues ya yo... (Mentorada).

2.3. Impactes de la relació de mentoria en les persones mentores

Un cop detallats els impactes sobre les persones mentorades, objecte principal de l'anàlisi, es recullen a continuació aquells que han tingut les relacions de mentoria en les mentores. La valoració del procés i dels impactes en aquest cas és menys concreta que amb les persones mentorades però, tot i així, es poden dividir en funció de si els impactes són sobre elles mateixes o si ho són sobre la gent del seu entorn familiar o d'amistats.

Sobre elles mateixes

La valoració de l'experiència, a nivell general, és bona i positiva pel que fa a establir relació amb persones que, d'altra manera, no haguessin arribat a interactuar o conèixer. També destaquen els aprenentatges relacionats amb el treball de l'empatia pel fet d'haver de posar-se davant d'una realitat quotidiana diferent a la seva i del seu entorn quotidià.

Trobar-nos dos mons que no s'haguessin trobat d'una altra forma, o que seria molt més difícil que nosaltres haguéssim establert una relació sense el programa. I després la part positiva que té el fet de que sigui així, que tot i que no sigui tant natural com una relació que facis, també et vas a poc a poc, intentant escoltar l'altre... (Mentora).

L'experiència, diguéssim, enriqueix perquè bueno, si tens la oportunitat de posar-te i veure persones diferents, veure tu també com reacciones davant d'això... (Mentora).

En els grups de discussió de l'àrea metropolitana, els mentors/es van coincidir de forma unànime en el fet que la seva participació al Programa els va acostar de forma privilegiada, alhora que dolorosa, a la realitat, les dificultats i les discriminacions que

viuen quotidianament les persones arribades al nostre país com a sol·licitants de protecció internacional. En aquest sentit, totes afirmen que les influències derivades de la interacció són mútues.

La meua valoració és 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 parts: la persona mentorada coneix una mica més la nostra cultura i nosaltres hem accedit a una cultura desconeguda. Podem conviure les dues cultures a la vegada (Mentora).

Constates que hi ha persones de primera i persones de segona classe. Ja saps que hi ha persones en una situació econòmica millor ... però quan tens a prop a persones que viuen situacions que per a tu són normals però per a ells són inabastables ... Per exemple, llogar un pis veuen a un autòcton o un estranger... Mil coses que nosaltres fem en la nostra vida quotidiana amb total normalitat, per a ells són difícils i, algunes, inaccessibles (Mentora).

Em crida l'atenció la facilitat que tenim per a fer alguns tràmits nosaltres i la dificultat que representa per a ells (Mentora).

És aprendre a anar al ritme de baltra persona, a tenir una altra mirada. Ell tindrà una altra mirada a través dels nostres ulls igual que nosaltres a través dels seus (Mentora).

Sobre l'entorn familiar i d'amistats

També s'ha pogut identificar que les relacions de mentoria havien tingut algun impacte en amistats, familiars i/o l'entorn de les persones mentores. En general, les persones voluntàries destacaven que la majoria de relacions d'amistat i/o familiars que tenen ja són "obertes, respectuoses i gent sensibilitzada amb la inclusió social de les persones immigrants i refugiades". Tot i que el programa tingui aquesta clara voluntat de prevenció entorn els discursos d'odi i en contra les persones refugiades, la majoria dels cercles propers de les persones mentores tenen una mentalitat semblant. Per tant, no s'ha pogut identificar a través de les explicacions que aportaven les persones voluntàries que el programa modifiqui visions obertament racistes o xenòfobes. Ara bé, sí que destaquen que el fet de participar en el programa

els havia servit per contrarestar alguns comentaris que havien sorgit en els seus cercles familiars i d'amistats, fent servir dades o aspectes que havien conegut arrel d'acompanyar les persones mentorades o a la formació del programa.

És un bon antídoto per a aquelles persones que encara són racistes (Mentora).

Jo, en algun moment, si que m'ha servit tenir el coneixement per dir, tu pots dir, pues no, ells arriben i hi ha tot un procés i aquest procés és així, i si que pots dir, tu calla la boca perquè no saps de què estàs parlant (Mentora).

Sí, amb tonteries de: es que cobren no sé què, tal... o és que donen ajudes als de fora però als d'aquí no sé què. Aquestes coses si que quan coneixes tot el tema burocràtic,... i pots dir, no perquè la targeta vermella no sé què... [riures] (Mentora).

Bueno, com a mínim això tan d'aquí de dir, oh d'on surten els diners, o aquesta teoria que només s'ajuda a la gent de fora... que això és una cosa que es diu aquí [anonimitat], jo crec que potser si que pot tenir un efecte (Mentora).

• • •

Les persones mentores destaquen que els beneficis aportats durant la relació de mentoria són mutus, i que gràcies als seus mentorats han pogut conèixer de primera mà una realitat tan difícil i dolorosa com la de les persones demandants d'asil, així com practicar l'empatia cap a les altres persones.

• • •

Particularment, una de les mentores va comentar que la seva experiència li havia servit per a debatre amb el grup d'amigues, no tant com contraposició a discursos racistes, sinó per fer evident els privilegis que unes persones tenim en comparació amb altres.

Si que s'han generat debats dins nostre, parlant des dels nostres privilegis, de dir, ua ties, que fort que això funcioni així allà,

sobretot en temes feministes, que estem totes allà súper actives. Però extrapolat a tot, des del menjar fins a les vivendes... sí que hi ha hagut un impacte. I un apropament. De fet, casi es fan mentores algunes de les meves amigues. A partir d'aquí es va arribar a un punt de dir, ostres tia, això és interessant, saps? (Mentora).

En el grup de mentors i mentores de l'àmbit metropolità, els impactes de l'experiència en el seu entorn relacional van ser febles i, més enllà de la curiositat, no es van compartir situacions que exemplificaran transformacions rellevants en els seus cercles.

3. La relació de les persones mentores amb els equips professionals vinculats al programa de mentoria

En aquest apartat es recullen les impressions que han expressat les persones mentores respecte al funcionament del programa de mentoria i el vincle que es va generar amb els equips professionals tant del Programa Català de Refugi com de les entitats d'acollida. Aquestes impressions s'han dividit en dos grans blocs, un primer relacionat amb les competències i responsabilitats dels diferents agents vinculats al programa i un segon sobre la sensació de recolzament versus desemparament que han tingut les persones mentores. Finalment, es destaquen algunes propostes de millora que es varen recollir.

3.1. Competències i responsabilitats

Un dels primers aspectes recollits va ser una certa necessitat de clarificar competències i responsabilitats dels diferents agents institucionals que participen en l'acollida de les persones sol·licitants d'asil (Estat, Generalitat de Catalunya, entitats d'acollida, entitats municipals). Un comentari força estès als diferents grups de discussió va ser que "sobre el paper tot estava molt clar" (perquè el Programa Català de Refugi s'ocupava de coordinar i formar als mentors i mentores, i les entitats d'acollida d'acompanyar i recolzar a les persones mentorades), però posteriorment,

en el transcurs de les relacions de mentoria, aquests rols s'anaven desdibuixant, ja que en alguns moments els grups no van tenir un referent clar de supervisió de les seves trobades, a causa de canvis organitzatius produïts per la primera edició del programa.⁷ En el cas dels grups de discussió de l'àrea metropolitana no es varen identificar aquestes dificultats ja que, en la majoria dels casos, varen tenir un referent tècnic clar de supervisió.

En teoria nosaltres som voluntàries del PCR, no? Però en aquell moment no estava tan clar, és l'entitat que ha guanyat el concurs de licitació, per tant, la nostra relació amb l'administració més directa hauria de ser amb aquesta entitat, que és qui se suposa que... Però tot això no queda tan clar. I sobretot perquè nosaltres com a grup de mentores, que vam ser formades l'octubre del 2018, hem fet unes quantes trobades nostres, només nostres, sense administració i sense res, i quan parlem... sembla una "jaula de grillos brutal", cada una pensa una cosa... i algunes no ens hem enterat gaire... (Mentora).

Sí, a qui respons en cada moment. Jo ara de qui sóc? Entre cometes. Del Programa Català, o encara sóc de l'entitat? Nosaltres si tenim algun problema, truquem a l'entitat (Mentora).

Clar és que jo, per exemple, no he sabut mai quan s'ha acabat l'espanyol i ha començat el català [fent referència al Pla d'acollida estatal i al Programa Català de Refugi]. A nivell de programa d'acollida (Mentora).

El debat creixia no només per clarificar qui havia de liderar els diferents aspectes de l'acompanyament, sinó perquè els mentors i mentores traslladaven dubtes al voltant de l'execució de les tasques que havien entès que havien de cobrir les entitats d'acollida i el programa de mentoria del PCR.

Un apunt sobre aquest tema. Jo diria que la sensació que teníem és que [l'entitat d'acollida] era una estructura que estava

7. Un nombre considerable de persones entrevistades en aquesta recerca va tenir diferents referents tècnics del programa de mentoria. En algun moment, la persona tècnica de la supervisió de les relacions era d'una entitat d'acollida, en d'altres aquest referent tècnic no va existir durant un impàs de temps, etc. Actualment (Setembre 2020), el programa de mentoria del PCR és estable i compta amb tècnics de supervisió de les relacions de mentoria que són independents de les entitats d'acollida i que treballen en col·laboració amb aquestes.

donant elements bàsics, com és un subsidi diguéssim, habitatge, i formació lingüística, i assessorament o acompanyament laboral. Tot això. La cosa que quedava que era fàcil de fer, era veure'ns, comentar coses, acompanyar-los en esdeveniments socials i bueno, parlar tot... (Mentora).

Semblava que ja estava cobert aquest punt per part de [l'entitat d'acollida], després a l'hora de la veritat... (Mentora).

La confusió va arribar fins al punt que es va posar en dubte el bon desenvolupament del programa, fent incidència en que es considerava que faltaven recursos per cobrir de manera adequada les diferents necessitats que van sorgint durant el procés.

Jo faré una declaració contundent... El Programa Català de Refugi, jo tinc la impressió que està buit, que li falten recursos... (Mentora).

Que compta amb la voluntat nostra (dels voluntaris) (Mentora).

Que compten amb el nostre suport i poca cosa més... Perquè el personal de l'entitat d'acollida [anonimitzat] molt bé molt bé molt bé, però... (Mentora).

Aquests dubtes també es concretaven i s'explicitaven en aspectes bastant més precisos, com pot ser el cas dels trasllats d'habitatge i/o el fet de cobrir-ne l'interior.

Comentar que a part del que fem de la relació de mentoria... jo no, però alguns companys han fet la tira de trasllats... (Mentora).

De baixar mobles per un balcó, que si queia del balcó, que si la corda no sé què... (Mentora).

S'han fet moltes coses d'aquestes des del grup gran, quan algú necessitava traslladar-se. I pensem que això s'ha de cobrir des d'altres àmbits... des d'una brigada, de voluntaris... (Mentora).

I que hi ha d'haver partides per trasllats, que no pot ser que nosaltres estiguem... que ells no tinguin absolutament res per haver d'habilitar un espai (Mentora).

Un dels elements força vinculats a aquest fet va ser la necessitat de comprensió de les diferents fases per les quals han de passar les persones mentorades, sobretot a nivell legal, i de

poder estar segurs de qui respon o ha de respondre en cada moment, per poder fer-ne un seguiment.

3.2. Importància del recolzament tècnic

Es van recollir també comentaris sobre el recolzament que han sentit les persones mentores i, en alguns casos, també sensacions de desemparament durant el procés d'acompanyament de la relació de mentoria que varen estar condicionades per l'aplicació de l'article 155 de la Constitució Espanyola (en el marc del Referèndum de 2017) i de processos burocràtics que varen dificultar la presència durant uns mesos de personal de supervisió i recolzament de les relacions de mentoria. En la majoria dels casos, les opinions mostraven que s'havien sentit força recolzats durant procés i que, tot i els dubtes entorn a les competències i algunes crítiques importants esmentades anteriorment, es podia consultar i accedir a les persones tècniques.

Per exemple, ara dilluns tenim una reunió, perquè? No perquè necessiti saber coses com què té de partida (econòmica) d'això, què té de partida d'allò... Sino perquè quan li ve una mica l'agobio, estem peixos nosaltres... No sé exactament com acompanyar aquest moment. I bueno, tindrem la reunió sense cap problema... vull dir que m'he sentit acompanyada quan ho he necessitat. Allà han estat... l'entitat d'acollida [anonimitzada] o qui sigui (Mentora).

També es va comentar que en alguna trobada entre persones voluntàries s'havia verbalitzat la necessitat de seguir amb un cert acompanyament tècnic, tot i que la relació de mentoria formalment s'hagués acabat ja que, en alguns casos, la relació informal ha continuat més enllà del programa.

En el grup de mentors i mentores de l'àrea metropolitana la valoració de l'acompanyament i el seguiment dels seus referents era, en general, molt positiva. En aquest sentit, tots i totes expressaven tenir facilitat per compartir els seus dubtes i obtenir respostes.

Val a dir, però, que la meitat de les persones mentores participants en aquest grup de discussió feien referència a situacions en què havien hagut de gestionar situacions generades per la

seva incomprensió sobre alguns costums o conviccions culturalment diferenciades. En aquest sentit, les entitats de seguiment ajudarien a comprendre i naturalitzar algunes d'aquestes qüestions. Segons les persones mentores, respecte de les diferències culturals, la indicació rebuda va ser la de respectar i evitar la intrusió en determinats aspectes.

És una persona que ens semblava una mica conformista perquè tot el que li dèiem deia que sí. A vegades mai sabíem el que ella volia fer. La nostra referent ens ha explicat que això és normal, que no passa res, ens ha situat una mica perquè potser les expectatives no eren realistes. També ens ha explicat algunes coses de context cultural: "aquesta persona ve d'aquest context, pot ser que no vulgui molestar...". En aquestes qüestions de diferències culturals, ens va orientar una miqueta i crec que ens va anar bé (Mentora).

La tècnica ens acompanya i sempre a l'escolta. Ens escolta i ens ofereix activitats. Ens diu: "Hi ha excursions o això, allò altre...". Sobretot ens escolta quan parlem de la senyora que ens diu "jo no puc" (...). Això ho anàvem comentant amb la nostra coordinadora. Ella deia: "Bé, però comenta de totes maneres, potser en algun moment..." (Mentora).

Tot i així, la manca d'informació sobre la persona a mentorar hauria portat algunes persones mentores a una certa inseguretat sobre les possibilitats i els límits en la seva relació. Així s'expressaven els mentors/es participants en el grup de discussió:

Potser si abans haguéssim sabut més sobre ella ens hauria anat millor; però clar també és aquesta relació horitzontal que s'ha d'establir i que has d'anar descobrint pel teu compte i no que t'ho expliqui l'educadora social. Bé... Encara ens costa saber quins són els seus reptes i les seves problemàtiques (Mentora).

Tenim una família musulmana que ens fa, de tant en tant, qüestionar coses, fer-nos preguntes i pensar sobre com ens hem de comportar. Fins i tot, determinades decisions que prenen que nosaltres no les prendríem, que a nosaltres no ens semblen tan bé però hem de mantenir la distància i respectar la seva pròpia cultura (Mentora).

En el cas de l'àmbit rural es van recollir algunes situacions i moments on apareixia una certa sensació de desemparament i on les mentores comentaven haver-se sentit soles i preocupades per com fer front a certes situacions d'incertesa que van apareixent en el procés d'acompanyament, en moments inicials per tenir informació i saber què fer o com actuar.

Res. I tampoc, des de l'entitat d'acollida [anonimitzada], tampoc et donen absolutament cap mena d'informació. Llavors tot és com una descoberta, jo crec que algo sí que s'hauria de saber. No per cotilleo ni molt menys però, hòstia, es que jo hagués hagut d'estar mentalment preparada per segons què. Amb ell li van matar al germà quan estava aquí. El van assassinar. Van entrar al seu poble i els van assassinar a tots. Hòstia, clar, bueno, suposo que encara que et preparin i demés, mai estàs preparat, perquè... (Mentora).

Però aquest fet és rellevant, sobretot, en moments claus quan les fases dels processos gestionats des de l'entitat d'acollida es van acabant.

És com ara. Se li acaba tot, l'ajuda, al novembre s'acaba tot. Arriba desembre. Nosaltres clar, amoïnats, ells bueno. Si t'expliquen les causes de la seva situació i després et diuen que no passa res, això és com... (Mentora).

Aquests fets van força lligats als dubtes sobre els terminis i resolucions definitives de les demandes d'asil de les persones mentorades, i de què pot passar si es deneguen. De moment cap de les persones entrevistades té una resolució definitiva, i per tant, no s'ha recollit cap vivència en aquest sentit, però sí que és un tema que genera dubtes i incerteses i imaginar-se'l fa patir a les persones mentores i mentorades.

A veure, tot el procés és molt indecís eh. Vull dir, per exemple, els nostres mentorats tenen feina, però cada mig any han de renovar la sol·licitud de refugi, que si no els hi renoven no poden treballar, i van allargant van allargant fins que algun dia els hi resolguin, els hi diguin denegat o acceptat. Si és denegat de sobte passen a una situació d'il·legalitat. I van allargant, però hi ha una estabilitat entre cometes (Mentora).

Per últim, també s'apuntava en el grup de discussió de l'àmbit rural que la rotació professional a les entitats dificulta tenir un vincle fort i proper amb el personal tècnic, entenent, però, que és un fet difícil de canviar.

3.3. Formació

La valoració al voltant de la formació inicial a les persones mentores va ser força positiva. De fet, va ser dels elements més ben valorats del programa. Es va valorar sobretot el fet de poder contactar amb altres persones mentores que havien participat amb anterioritat, cosa que tranquil·litzava i facilitava conèixer com s'implementava el programa i com es podia desenvolupar en el seu cas. Tot i la valoració positiva, hi havia algunes divergències entre l'àmbit rural i el metropolità ja que les mentores de l'àrea metropolitana la qualificaven de massa llarga i poc pràctica ("poc aplicable"). En general, els tres aspectes més ben valorats sobre la formació van ser els següents:

1. El fet de poder contactar amb altres persones mentores d'edicions anteriors, cosa que tranquil·litzava i facilitava conèixer com s'implementava el programa i com es podia desenvolupar en el seu cas.
2. La presa de consciència sobre la necessitat de posar límits.
3. El desenvolupament de jocs dramàtics (*role-playing*) per tal d'anticipar (i assajar) situacions on les diferències culturals podrien implicar dilemes o conflictes durant la mentoria.

La formació sí, i és veritat que a mi em va acabar de fuh (tranquil·litzar), vale, la formació era tot molt clar i tal, però tampoc saps, tens coses que tampoc pots preguntar res, però si que em va quedar com... hi va haver una trobada que hi havia mentors i mentorats i només el fet de poder estar aquí, xerrar una miqueta amb els que feieu ja de mentors, em va ajudar mogollón (Mentora).

Tot i així, també es va recollir algun comentari crític amb el desenvolupament, centrat sobretot en les eines adquirides i en alguns dubtes sobre els criteris rebuts.

Sí. Des del punt de vista de la formació, o sigui del primer contacte amb l'administració, les persones formadores eren molt maques, però la formació va ser molt ambigua des del meu punt de vista. Lo primer, el fet de que comencessin sent dos formadors. Tot això ha canviat, per tant t'ho dic així ràpid però perquè ho sàpigues, que les persones que es van formar un dia amb un i un altre dia amb l'altre estaven contentes amb les persones, però al mateix temps hi havia certes contradiccions... I després lo de les eines reals. Jo crec que et posen en uns supòsits teòrics interessants, perquè realment, quan feien la formació t'estic dient, ens posaven com supòsits imaginaris, amb uns jocs de rol, per com et sentiries en aquesta situació... que esta molt bé però no se'ns donen eines reals que nosaltres podem tenir en compte a l'hora de començar la relació amb ells (Mentora).

Tots els grups la valoraven, en termes generals, molt positivament, i destacaven especialment l'espai que van tenir per compartir amb altres mentores que ja estaven tenint trobades amb les persones mentorades.

I allà vam poder preguntar com se sentien, com no, si havia estat un 'lio', si no havia sigut un 'lio', si havia anat súper bé (Mentora).

Alguns dels grups de formació van compartir aquest espai amb voluntaris que ja havien passat per l'experiència, i fins i tot, també amb mentorats. Després d'una discussió prèvia, el grup va valorar que aquest espai semblava més útil si la trobada només es donava entre persones mentores ja que permetria aprofundir més en el debat sobre el funcionament del programa, dubtes i neguits que poden tenir en aquest moment i així no ferir sensibilitats o que hi poguessin haver malentesos amb les persones mentorades assistents a la sessió de formació.

Finalment, destacar que les mentores de l'àmbit metropolità van assenyalar, com a aspecte negatiu, la distància temporal entre la formació rebuda i l'assignació d'una persona o nucli familiar per mentorar. Aquesta situació es va donar perquè a Barcelona ciutat i a l'àrea metropolitana es va fer una crida genèrica i es varen formar a moltes persones voluntàries al mateix temps. El

fet que els emparellaments anessin en funció de l'existència de persones a mentorar provocà que un nombre de persones voluntàries que s'havien format esperessin un nombre considerable de mesos per a poder participar. El programa ha millorat aquesta situació ajustant la selecció de les persones mentores i la seva respectiva formació a la disponibilitat de persones a mentorar en el territori.

M'havia oblidat que havia fet aquella formació, m'havia oblidat completament (...). Em vaig sorprendre que encara existís [en referència al Programa] (Mentora).

3.4. Propostes de millora

Per últim, s'han recollit diferents propostes de millora que van fer tant mentores com mentorades en el transcurs de les entrevistes i grups de discussió. A l'apartat anterior s'han recollit els comentaris de les persones mentorades entorn del funcionament del programa, dels quals es poden extreure algunes propostes de millora, i en aquest apartat s'agrupen els quatre grans temes més generals que han estat presents en la majoria dels grups de discussió i entrevistes.

a. Potenciar la relació amb l'entorn

La majoria dels comentaris recollits en relació a la millora del programa estan vinculats a com potenciar i treballar la relació de les persones mentorades amb l'entorn d'una manera més decidida. Per exemple, a un dels grups de discussió es va parlar que no tenia sentit que els únics referents al territori, per les persones mentorades, fossin les mentores (i l'entitat), sinó que seria interessant buscar mecanismes per a què hi hagués més punts de contacte en el territori i que hi hagués també alguna planificació d'algun tipus en aquesta direcció.

Seguint aquesta mateixa línia, una de les propostes sobre la que hi havia un cert consens era generar espais d'intercanvi i treball cooperatiu obert tant de persones mentorades com mentores i altres persones del territori per cobrir la necessitat de moblar un pis quan hi ha un trasllat o un canvi d'habitatge en

el canvi de fase del programa. Tot el que es necessita per la casa no es cobreix directament des de l'entitat i s'han buscat fórmules per mirar de solucionar-ho. Unes quantes persones voluntàries s'estan encarregant de recollir i emmagatzemar mobles i altres materials en un local cedit per una Administració pública local a l'estudi de cas de l'àmbit rural per a què quan hi hagin trasllats es puguin reutilitzar. Aquesta idea va bé per cobrir aquesta necessitat concreta, però es comentava que podia ser especialment interessant per a què les persones mentorades es sentissin útils i poguessin relacionar-se amb altres persones.

Tens un munt de gent amb ganes de fer coses i que estan avorrits i ja sabem lo important que és sentir-te integrat, perquè sinó... ja ens hem trobat moltes persones d'aquest programa que estan casi entrant en depressió, perquè estan tot el dia al sofà, sense poder fer res, no tenen amics, no tenen ganes... a mi això em fa molta ràbia... ho he comentat a tothom... (Mentora).

Aquesta reflexió es va plantejar davant la possibilitat de què puguin participar d'espais socials que els permetin vincular-se amb l'entorn i tenir una rutina, sobretot, abans de poder optar a tenir feina. En definitiva, aprofitar el temps per potenciar la relació amb l'entorn en aquesta primera fase.

Dins d'aquesta primera fase, com que no poden treballar, si que és veritat que hi ha moltes tasques que podrien fer a nivell de voluntariat igual que nosaltres fem un voluntariat, que ells també ho facin signant, i així estan protegits per la llei perquè la majoria tenen moltes necessitats de fer coses, i és com vale, ara has d'estudiar,... però tot i així tenen moltes estones lliures (Mentora).

I que la majoria tenen ganes de fer coses (Mentora).

Una de les persones entrevistades va afegir que aquest fet podia fins i tot ajudar a rebatre certs discursos racistes, ja que segons ella, a vegades hi ha gent que aprofita l'avinentsa per criticar que les persones sol·licitants d'asil no fan res.

b. Aclariments sobre la normativa i formació dels voluntariats

Un altre dels aspectes recurrents en els diferents grups de discussió i entrevistes amb persones mentores va ser la necessi-

tat de tenir més clares les normatives al voltant de les condicions de sol·licitants d'asil i refugi. Es va comentar que seria interessant poder rebre periòdicament informació sobre els canvis en la normativa (legislació) o en el programa estatal i les conseqüències que tenen aquests en les persones mentorades. Aquest fet, tal com es mostra a continuació, ha generat dubtes especialment quan hi ha hagut un canvi legislatiu o de protocols d'actuació.

No cal paternalisme ni que em vagin guiant de la mà, però sí que aquesta atenció estaria bé. Fa com un mes i mig que ha canviat alguna normativa. I jo perquè tinc persones que treballen directament en aquest sector i em van informant, però no hauria de ser així. És a dir si som voluntaris d'una entitat... o sigui, aquesta entitat forma directament part d'aquest Pla Català de Refugi, goita, han canviat aquestes normatives, tenim un grup de WhatsApp, que ho enviïn. I si no també tenim el grup de Gmail, una llista saps. Per tant jo crec que això continua sent una cosa a millorar (Mentora).

També es comentava que podria ser interessant pensar en una formació continuada per les persones voluntàries i també es valorava la importància de mantenir els espais d'intercanvi i coneixença entre mentores que ja havien exercit i d'altres que encara no, ja que aquest fet dóna molta seguretat i ajuda a entendre bé el funcionament i la relació.

c. Inici i tancament de la relació de mentoria

Un dels aspectes que es valorava com a important a millorar té a veure amb els moments institucionals. S'entén que a vegades és imprescindible tenir un espai més formal amb representació política i mitjans de comunicació, però es comentava també que podria ser interessant repensar-los. En aquest sentit, valoraven que, en general, les presentacions havien estat una mica fredes, i que l'emparellament sense previ coneixement i tothom de cop, era forçat i no facilitava un espai còmode i íntim.

La presentació va ser freda. Vam posar tota l'escalfor que teníem, però ens van donar com si fos un lot de regal... No sé, saps, que seria interessant d'enriquir-nos mútuament... (Mentora).

El fet que els grups de discussió estiguessin formats per persones que varen participar en diferents formacions, però, va fer adonar a les persones voluntàries que alguns dels canvis que manifestaven ja s'havien donat en els darrers emparellaments i que, per exemple, s'havia reduït aquesta presència més institucional.

Per altra banda, també es verbalitzava la necessitat de repensar el tancament de les relacions ja que, en la majoria dels casos, la relació continua de forma informal. Aquesta fase de tancament institucional la viuen amb una certa ambivalència, ja que consideren que pot ser un moment interessant per a reflexionar i entendre com ha funcionat la relació fins al moment, i fer un punt i seguit per continuar. Per altra banda, s'ha destacat que s'ha anat amb presses per fer el tancament i que potser caldria cuidar millor aquest moment i espai de la relació.

d. Comprensió lingüística mútua per establir el vincle

Per últim, una de les qüestions recollides que condiciona més les relacions de mentoria és el fet de no tenir una llengua compartida. Aquest fet és un dels que dificulta més que la relació es desenvolupi amb certa normalitat i, degut a aquest fet, es valora que els impactes acaben sent menys visibles.

Les persones que s'han trobat en aquestes situacions han comentat que seria interessant buscar fórmules que puguin facilitar el vincle i que serveixin de desllorigador per a poder fiançar més les relacions. Una de les relacions que ha tingut dificultats en aquest aspecte va fer la sessió de tancament amb una persona traductora i valoraven que havia estat un fet diferencial. Durant el procés de relació han patit molt aquest fet i també comentaven que s'han frustrat força.

Crec que el tema idioma, sobretot en relació al que ens diuen que hem de fer amb els mentorats, entendre's és fonamental. Llavors si no hi ha un idioma comú, s'ha de buscar algú de fora que vingui i tradueixi. O no ho sé. No sé com s'ha de fer (Mentora).

En posteriors emparellaments, seria recomanable fomentar la millora de recursos i habilitats comunicacionals de les men-

tores a través de càpsules formatives, per tal d'evitar que l'ús de la llengua sigui tan substancial en la creació del vincle entre persones mentores i mentorades. Per exemple, la gamificació de les trobades inicials facilitaria establir un espai on es faria un ús molt simple del català i/o castellà, el qual, a banda de servir per a practicar la llengua, facilitaria la creació del vincle.

Conclusions

El present document recull els principals impactes i percepcions que tenen les persones mentorades i mentores del Programa Català de Refugi en un estudi de cas realitzat en una ciutat mitjana emplaçada en un context rural. Aquest treball de camp es va complementar amb informació provinent d'algunes entrevistes i grups de discussió realitzats amb participants del mateix programa a la principal àrea metropolitana de Catalunya.

Les dades recollides varen permetre copsar com es viuen i es modulen, des d'ambdós costats, les expectatives al voltant de la relació de mentoria així com els impactes que ha tingut tant per a elles com pel seu entorn més immediat. En relació a aquests impactes es varen dur a terme diverses discussions sobre quina era la percepció que tenien mentores i mentorades no només sobre els objectius específics del programa (com l'aprenentatge de la llengua, suport en la cerca de feina i descoberta de l'entorn i creació de vincles socials). També es varen recollir altres impactes indirectes que la relació de mentoria té en les mentorades i que no es troben recollits específicament en el full de ruta del programa de mentoria.

Un dels primers elements que es destaca en l'anàlisi de les dades qualitatives és el pes que va guanyant la informalitat en la majoria de les relacions de mentoria. És a dir, tot i que aquestes s'inicien en un context formal i on l'objectiu del programa no és promoure una relació d'amistat, moltes acaben tenint una relació molt propera que es valora per ambdues parts com d'"amistat" i que es percep difícil de finalitzar.

En relació als objectius s'ha pogut observar que un dels principals impactes que té el programa és posar en relació i, en alguns casos, forjar llaços estrets entre persones sol·licitants d'asil que fa poc que han arribat a un territori i persones ja vinculades a aquest amb un elevat capital social. El programa de mentoria aconsegueix, doncs, consolidar, en alguns casos amb més facilitats que d'altres, aquest tipus de relacions interculturals que no es solen donar fàcilment de forma espontània. L'estudi de cas va identificar una sèrie d'elements que ajuden a la consolidació d'aquest vincle i a la motivació entre les persones participants per a trobar-se com ha estat el fet de compartir una llengua comuna per comunicar-se (castellà, català, francès o l'anglès), l'edat o la composició familiar entre d'altres.

Pel que fa a l'acompanyament lingüístic, moltes de les persones mentores perceben que aquesta és una de les seves principals aportacions. Pel que fa a l'ús del català, però, es pot observar com la incidència no rau tant en el fet d'utilitzar la llengua catalana com a vehicular dins de la relació, fet que passa poc sovint, sinó per crear un espai segur, cuidat i respectuós per treballar-lo, de tant en tant o més endavant, si es dona el cas. La percepció que tenen la majoria de persones mentores era que no estaven complint bé amb aquest objectiu, i que tot i que n'eren conscients, veien difícil practicar més el català d'entrada. Aquesta situació es troba condicionada també per algunes experiències de discriminació que han viscut les persones mentorades en un context on l'ús social del català és predominant.

Succeeix una cosa semblant pel que fa al suport que ofereixen les persones voluntàries a l'itinerari de cerca de feina. Les persones mentorades destacaven que, de manera força generalitzada, l'accés a la feina havia estat més vinculat a l'entitat d'acollida que a les persones mentores. Tot i així, s'ha pogut identificar com la mentoria ha contribuït, en alguns casos puntuals i de forma indirecta, a compartir ofertes de feina, acompanyar-les a cercar informació en el context, desxifrar alguns codis culturals en les entrevistes o relacions en el treball o, fins i tot, en acompanyar-les.

nyar a la feina a les persones mentorades durant els primers dies perquè no disposaven de vehicle.

I per últim, en relació a l'objectiu de descoberta de l'entorn i creació de vincles socials les impressions recollides mostren que, en general, la principal preocupació gira a l'entorn de consolidar la relació dins les parelles de mentoria, i que els vincles socials amb l'entorn encara no s'havien establert de manera generalitzada. En aquelles relacions que havien pogut construir un major vincle i una relació més igualitària s'havien donat algunes passes més a l'hora de teixir noves relacions socials més enllà de la relació de mentoria. La valoració d'aquest aspecte que en feien uns i altres és que, en general, el vincle que s'està consolidant sol ser més l'intern. Algunes persones comentaven que, molt probablement, amb més temps de relació la xarxa de contactes i d'amistats es podria anar ampliant i treballant.

En aquesta línia, algunes persones mentores compartien que, durant la seva participació, havien notat una certa pressió en sentir que se'ls traspassava tota la responsabilitat en assegurar que les persones mentorades generessin aquests vincles socials i de xarxa al territori. Es recomanava, doncs, que allà on es porta a terme el programa les entitats i institucions locals desenvolupin activitats específiques amb l'objectiu d'afavorir la construcció de la xarxa social de les persones mentorades amb altres persones o agents del territori complementant la tasca que realitzen els grups de mentoria. En conjunt, seria útil reflexionar sobre la tipologia d'activitats proposades i la connexió d'aquestes amb les necessitats reals de les persones mentorades.

Les relacions de mentoria han esdevingut un suport emocional significatiu per a les persones mentorades en un moment delicat, alterat moltes vegades pels canvis de fase i per "l'amenaça constant" del rebuig de la sol·licitud d'asil, tal com han coincidit totes les persones implicades. Més enllà de la relació formal que han tingut amb l'entitat d'acollida, s'ha destacat de forma important el recolzament i l'acompanyament que han tingut les persones voluntàries en diferents processos i situacions. Les persones mentorades valoraven molt haver-se sentit acompanyades

en aquests moments així com de tenir algú local de confiança. Tot i el rol que té l'entitat d'acollida en la inclusió de les persones sol·licitants d'asil, les persones mentorades valoraven molt el suport informal que fan les mentores en una ampla amalgama de situacions com poden ser l'accés a l'habitatge o als serveis sanitaris.

Per a poder incidir amb més profunditat en aquests impactes en futurs emparellaments del programa a partir de les preocupacions de les mentores i mentorades es recomana que, entre diferents agents, es pugui definir des del programa què s'entén particularment per èxit en la consecució dels seus objectius. És a dir, poder comptar amb una major concreció i exemplificació de com les relacions de mentoria poden afavorir la consecució dels objectius, quines activitats, en quins espais⁸ i amb quins criteris poden desenvolupar-les per afavorir l'autonomia i la inclusió social de les persones nouvingudes així com la creació de relacions horitzontals que contribueixin a un veritable coneixement recíproc i a la convivència intercultural. En aquest sentit, caldria reforçar el paper clau de la formació en el trencament de la diferenciació entre "ells" i "nosaltres", en una major presa de consciència sobre les implicacions de formar part de la cultura majoritària i hegemònica, així com en l'estímul d'una curiositat i un diàleg sincer i respectuós sobre les diverses formes de ser, estar, sentir, creure, etc. que permeti avançar vers la construcció conjunta d'una forma nova de ser, estar, sentir i creure en el context en el que es produeix la relació.

Una possibilitat seria la creació d'uns materials on apareguin aquestes pràctiques o situacions específiques que es poden utilitzar a futures formacions de mentores i el seu ús en els cursos de formació que es fan. Una de les sessions de formació més ben valorades va incloure que mentores que havien participat prèviament poguessin explicar a les noves mentores com havia

8. Per tal facilitar el coneixement de l'entorn, les trobades entre mentors/es i mentorats/es es donen, amb poques excepcions, en espais públics. Podria ser d'interès reflexionar sobre el paper que podrien tenir altres espais (en pocs casos es fa referència a trobades a les llars o dinars familiars o d'amics/gues d'alguna de les parts que conformen els tàndem) a fi de contribuir a la creació dels vincles així com a un veritable coneixement recíproc.

estat el seu voluntariat destacant com havia anat la relació i havien superat els obstacles que s'havien trobat.

En aquest sentit, una reflexió rellevant que sorgeix del debat amb persones mentorades i mentores és la necessitat que l'enfocament de les relacions de mentoria parteixi d'una perspectiva d'"apoderament" allunyada de possibles "paternalismes". En aquest sentit, cal fer també una reflexió al voltant de quan es considera que una relació pot tendir cap al paternalisme o cap a l'apoderament amb exemples pràctics que puguin generar discussió i reflexió tant en la formació inicial com en la supervisió de les persones mentores com en les mentorades si és donés el cas. Una de les situacions que es poden plantejar a debat és com les darreres poden arribar també a recolzar o ajudar a les persones mentores o algú del seu entorn.

Per acabar, a continuació, s'incorporen algunes reflexions realitzades per les persones participants que mostren, tot i alguns dubtes, una bona valoració de l'evolució que han pogut veure en el programa d'una edició a una altra, de com s'han recollit o solucionat algunes deficiències inicials.

Jo estic contenta perquè he vist que s'han canviat coses, i per bé (Mentora).

Ja han canviat, i esperem que continuïn canviant en positiu. I de fet, els d'abans de nosaltres ja havien canviat coses, gràcies als mentors que estaven al principi (Mentora).

En definitiva, la valoració que fan mentorades i mentores del programa, en general, és positiva, sobretot quan es fa referència a la part més vivencial de les relacions que s'han teixit i, en concret, al fet d'haver tingut espais de discussió i aprenentatge entre diferents grups de mentores sobre com avança la relació; tot destacant que els ajudava i, fins i tot, els tranquil·litzava. En aquest sentit, per acabar, també es recomana que es puguin trobar espais de trobada i de suport entre les mentores d'un mateix territori.

A mi m'agradaria només destacar que, encara que sigui una cosa senzilla en teoria, emocionalment és una experiència intensa. Encara que t'hi impliquis més o menys, hi ha molts dubtes i crec

que va molt bé això, poder-ho parlar amb altres persones i simplement, això, fer teràpia col·lectiva (Mentora).

• • •

Annex metodològic

Aquest informe correspon a la realització d'una recerca qualitativa d'estudi de cas. Inicialment, tal i com s'esmenta a la introducció, es volia dur a terme un estudi de cas múltiple on es pogués recollir com el programa de mentoria del PCR tenia incidència en les persones mentorades i mentores en diferents àmbits territorials (a la gran ciutat, a la seva àrea metropolitana i en una ciutat mitjana emplaçada en un entorn rural). L'objectiu era analitzar comparativament quines eren les percepcions i els impactes que destacaven els diferents participants en el programa, què havien viscut en primera pell, i com, a partir d'aquesta experiència, realitzar una sèrie de recomanacions per a la seva millora. Amb l'arribada de la pandèmia, el març de 2020, aquesta possibilitat comparativa va quedar estroncada i l'equip de la recerca va decidir reorientar la investigació i focalitzar l'anàlisi en l'estudi de cas en una ciutat mitjana on s'havia dut a terme gairebé la totalitat del treball de camp fins el moment. A més, la informació recollida en aquest context es va complementar amb algunes entrevistes i grups de discussió que es varen fer de forma telemàtica amb persones que havien participat en l'àmbit metropolità.

Aquest informe no és un estudi d'impacte quantitatiu (quasi-experimental o randomitzat) i, per tant, no es poden identificar impactes netament atribuïbles al programa si ens cenyim a la millora o l'empitjorament, a través d'un treball estadístic, de la situació de les persones mentorades. Ara bé, l'estudi identifica l'impacte del programa de mentoria del PCR des d'una perspectiva de caire qualitatiu assenyalant quina ha estat l'experiència viscuda tant per les persones mentorades com per les mentores, triangulant les dades i recollint com és la realitat en un context

quotidià determinat i com descriuen els impactes les mateixes persones participants. Amb aquesta anàlisi també s'ha pogut obtenir dades i observar processos que són gairebé impossibles d'identificar en estudis exclusivament quantitativs com són els sentiments que tenen els agents implicats, l'emoció viscuda, les frustracions, els dilemes, les motivacions o, per exemple, les expectatives dipositades a l'inici.

El procés de recerca seguit per l'equip d'aquest projecte RECERCAIXA va ser el següent. Una vegada concedit el projecte, el *Comitè d'Ètica i Bioseguretat* de la Universitat de Girona va donar el vistiplau als protocols de recerca i criteris deontològics a seguir, els consentiments informats, i l'estratègia de comunicació dels resultats. L'equip que va realitzar aquest estudi va treballar colze a colze amb la Coordinadora de Mentoria Social, la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i l'entitat d'acollida i el moviment associatiu local per a poder dur a terme les entrevistes i grups de discussió pactats amb el compromís ferm de mantenir la confidencialitat de les dades i l'anonimització dels resultats. Aquesta darrera tasca d'anonimització s'ha fet amb cura amb l'objectiu de mantenir el difícil equilibri de mostrar la màxima informació possible per a què aquest treball tingui riquesa analítica però, alhora, anonimitzant al màxim les històries personals, dades i context que puguin identificar les persones que hi han participat, especialment, aquelles més vulnerables i que han estat víctimes de conflictes bèl·lics, persecució social i política. Per aquest motiu, les dades que oferim a continuació sobre els perfils de persones mentorades no és molt àmplia per evitar, precisament, possibles identificacions o atribucions fins i tot, com es recomana, pel propi equip de recerca. Les dades del treball de camp on apareix aquesta informació es mantenen en un únic ordinador i en un repositori d'arxius segurs als servidors de la Universitat de Girona seguint les indicacions que recull la guia de recomanacions ètiques de la Comissió Europea pel que fa a la recerca amb persones refugiades, sol·licitants d'asil i immigrants.⁹

9. https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/other/hi/guide_re

Durant el procés de selecció de les persones a entrevistar es va prioritzar que el màxim de mentorades i mentores fossin d'un mateix context i haguessin participat de les mateixes relacions. El fet de prioritzar persones que feia poc que havien tancat la relació es deu a que els records i les vivències viscudes encara són fresques i menys tergiversables pel que la Neurociència anomena com a *joc del telèfon*.¹⁰ Per altra banda, també es varen seleccionar grups que es trobaven en un estadi avançat de la relació i que encara participaven formalment en el programa de mentoria del PCR. Finalment, es varen descartar aquelles participants que feia poques setmanes que s'estaven trobant degut a que la informació que podien aportar era poca i els impactes del programa podrien tenir poca o escassa visibilitat. En total, es va recollir informació de **cinc relacions de mentoria encara actives** i de **cinc tancades recentment**.

El perfil de les persones participants a l'estudi és el següent. Pel que fa a les **persones mentorades**, es varen realitzar vuit entrevistes semi-estructurades, quatre de les quals van comptar amb la parella, entrevistant en total **dotze persones sol·licitants d'asil** participant en **vuit** relacions de mentoria del programa. D'aquestes, la gran majoria (deu) són de la ciutat mitjana i d'un poble pròxim i les restants (dues) resideixen a la principal àrea metropolitana de Catalunya. La majoria viuen en parella, alguns amb els seus fills i d'altres, poques, tenen els seus progenitors residint al país d'origen. La majoria de persones portaven més d'un any vivint al territori en el moment de ser entrevistades però no més de cinc. Cap d'elles va escollir viure a la ciutat on residien, hi varen anar a raure a la zona perquè formaren part del programa estatal després d'haver viscut uns mesos a grans ciutats. Totes elles tenen una situació administrativa similar, són demandants d'asil (tenen la "targeta vermella" com expliquen) i tenen edats similars (entre prop dels trenta i els cinquanta anys aproximadament) tot i que els perfils formatius, socioeconòmics

search-refugees-migrants_en.pdf. Document consultat per darrera vegada el dia 1 de setembre de 2020.

10. Bridge, D. J. i Paller, K. A. (2012). Neural Correlates of Reactivation and Retrieval-Induced Distortion. *Journal of Neuroscience*, 32 (35): 121-44. Doi: [10.1523/JNEUROSCI.1378-12.2012](https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.1378-12.2012)

i de països d'origen són diversos. La majoria de persones entrevistades parlava castellà com a llengua materna (perquè procedien de països llatinoamericans) i d'altres, provinents de països de l'Est o Orient, tenien pocs coneixements de castellà i català.

Les **persones mentores** que varen contribuir al treball de camp ho varen fer en **quatre grups de discussió i una entrevista semi-oberta** representant en total **divuit persones voluntàries** que integraven **dotze relacions de mentoria**. Mentre del context de ciutat mitjana se'n varen entrevistar deu persones de sis relacions i en el cas de la gran ciutat i la seva àrea metropolitana les vuit corresponien a sis relacions de mentoria diferents. Pel que fa a la composició de gènere, els grups de discussió reflecteixen també la presència majoritària de dones entre el voluntariat del programa. De les divuit, tretze varen ser dones (72%) i cinc homes. En el cas de les persones mentores, el perfil d'edat varia considerablement des dels vint anys fins als setanta anys trobant des de persones joves implicades en el moviment associatiu a persones jubilades totes elles conscienciades amb les desigualtats socials existents i amb la necessitat d'actuar de forma activa en l'acollida de les persones immigrants i, més concretament, de persones sol·licitants d'asil i refugiades.

Amb l'objectiu de triangular les dades i aconseguir una perspectiva multidimensional dels impactes del programa es va optar perquè la selecció comptés amb el màxim nombre de mentorades i mentores de les mateixes relacions de mentoria. A més,

també es va realitzar una entrevista a una de les responsables de l'entitat que gestionava el treball amb les persones voluntàries durant la primera edició per a tenir una òptica de l'inici i l'evolució del programa en el context objecte d'estudi.

Una vegada es varen fer les entrevistes i grups de discussió, es varen transcriure els arxius d'àudio i audiovisuals que es varen recollir i es va procedir a codificar i anonimitzar manualment per a poder realitzar l'anàlisi posterior. Es varen poder gravar totes les entrevistes i grups a excepció d'una amb una persona mentorada a petició d'ella. En aquest cas es varen agafar notes i, ràpidament, es va procedir a transcriure'n el contingut per mantenir, en la mesura del possible, la literalitat de les seves paraules.

Finalment, els autors d'aquest informe volen destacar algunes limitacions que té aquest estudi. Cal destacar que, tot i que les dades qualitatives presentades tenen una validesa interna molt significativa pel que fa a l'estudi de cas analitzat, no es pot atribuir aquest impacte a totes les relacions de mentoria del PCR. En aquest sentit, és rellevant destacar que aquest treball senyala alguns d'aquests impactes i aporta evidències centrades en un àmbit territorial específic, amb dades complementàries d'altres territoris que ens fan pensar que també es donen aquests impactes. Però com aquesta recerca concreta no és estudi quantitatiu randomitzat no es podria afirmar que aquests impactes siguin generalitzables a tot el territori i a tot el programa.

<http://mentoringapp.udg.edu>

