



## IO4: Guía de seguimiento electrónico

## Tabla de contenidos

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Mentor y coordinador .....</b>	<b>6</b>
El coordinador .....	6
El tutor .....	7
<b>Formación a la llegada .....</b>	<b>10</b>
Objetivo y contenido .....	10
Información práctica: ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Dónde? .....	10
Preparación de la formación a la llegada.....	11
Realización de la formación a la llegada.....	11
Evaluación de la formación a la llegada .....	12
<b>Reuniones periódicas de seguimiento .....</b>	<b>14</b>
Objetivo y contenido .....	14
Información práctica: ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Dónde? .....	14
Preparación de las reuniones de seguimiento.....	15
Realización de las reuniones de seguimiento .....	15
Evaluación de la reunión de seguimiento.....	17
<b>Evaluación final.....</b>	<b>19</b>
Objetivo y contenido .....	19
Información práctica: ¿Cuándo? ¿Por qué y qué? ¿Quién? ¿Dónde?.....	19
Preparación de la reunión de evaluación.....	20
Realización de la reunión de evaluación.....	20
Resultados de la reunión de evaluación .....	22
<b>¿Cómo mantener una comunicación regular y eficaz? .....</b>	<b>24</b>
Comunicarse de manera formal.....	24
Mantener el contacto de manera no formal.....	24
Herramientas digitales para el seguimiento de los participantes en línea .....	25
<b>Retos potenciales y situaciones conflictivas .....</b>	<b>29</b>
En la vida cotidiana.....	29
Durante las actividades.....	30
Actividades híbridas y virtuales.....	32
<b>Gestión de conflictos .....</b>	<b>36</b>

¿Por qué surgen los conflictos? .....	36
Tipos de problemas potenciales .....	36
Cómo prevenir conflictos.....	37
<b>Conclusión .....</b>	<b>40</b>

## Introducción

Esta guía de seguimiento forma parte del proyecto de Asociaciones Estratégicas ERASMUS+ KA2 titulado "ePassport" en el ámbito de la Formación Profesional y Educativa (FP). El objetivo del proyecto ePassport es reforzar las capacidades de las organizaciones de FP y mejorar las técnicas y métodos de preparación y seguimiento de los beneficiarios que participan en un proyecto de movilidad híbrido y virtual. Esta guía fue creada para ser una herramienta de fácil uso que proporciona orientación paso a paso a los profesionales de la FP, independientemente de su experiencia, permitiéndoles poner en práctica un apoyo sustancial antes, durante y después de la movilidad internacional.

El objetivo general de la guía es facilitar la creación de movilidades virtuales y fomentar la calidad global de las movilidades presenciales, híbridas y virtuales. Está especialmente dirigida a los profesionales de la FP que trabajan en organizaciones de envío y de acogida y que desean implantar un sistema de seguimiento en su práctica diaria. Está concebido como una herramienta de apoyo a la organización de actividades, ya sean presenciales, híbridas o virtuales.

Proporcionar seguimiento a los participantes en la FP es un aspecto crucial a tener en cuenta para la organización de movilidades internacionales eficaces y relevantes, ya que crea un entorno adecuado y permite a los participantes aprovechar al máximo su experiencia. Tanto si es presencial como virtual, apoyar a los participantes antes, durante y después de la movilidad internacional es una de las condiciones para desarrollar movilidades innovadoras y de alta calidad.

Un seguimiento riguroso proporciona apoyo a los participantes en múltiples niveles. Permite a los profesionales de FP llevar a cabo un seguimiento emocional y mental eficaz o abordar cualquier problema que surja para ayudar a los participantes a prevenir y reducir los choques culturales, la nostalgia o cualquier otro problema. Los profesionales de la FP también pueden aprovechar la oportunidad para supervisar de cerca el progreso y proporcionar cualquier información necesaria al participante con el fin de apoyarle en la consecución de sus objetivos. Con un seguimiento preciso, el coordinador y el tutor también están en la mejor posición para proporcionar un control y una evaluación eficaces de las mejoras de los participantes en la FP a través de sus comentarios.

La guía de seguimiento se ha elaborado para englobar todas las ventajas del seguimiento periódico, con especial atención a las movilidades presenciales o virtuales. Define respectivamente las funciones y responsabilidades de los coordinadores y mentores durante la movilidad internacional, y proporciona métodos y herramientas para la organización de reuniones híbridas o virtuales a la llegada con los participantes en la FP.

La guía se centrará en los errores que hay que evitar y lo que no hay que olvidar en lo que respecta a la preparación, las revisiones periódicas y la evaluación final. También abordará los posibles retos, riesgos y malentendidos, y ofrecerá una serie de medidas a adoptar para prevenir situaciones conflictivas.

La guía de seguimiento electrónico se ha elaborado en estrecha relación con el cuaderno electrónico desarrollado para los participantes en la FP. Ambos pueden utilizarse simultáneamente para facilitar la puesta en práctica de oportunidades de movilidad presenciales, híbridas o virtuales.



**01**

**MENTOR AND  
COORDINATOR**

## Mentor y coordinador

Para garantizar unas condiciones óptimas para los participantes de Formación Profesional (FP), la organización de acogida debe definir las funciones y designar formalmente a los empleados responsables del seguimiento del participante de FP. Se puede hacer un seguimiento eficaz implicando a un coordinador y un mentor que supervisen tanto las actividades como el bienestar de los participantes en FP a lo largo de todo el proyecto, aunque no tengan necesariamente las mismas tareas y responsabilidades.

### El coordinador

El coordinador supervisa el proyecto global de los participantes en FP para garantizar que la calidad de las actividades y el apoyo general prestado sean de alta calidad. Junto con el tutor, el coordinador también se encarga de supervisar el desarrollo de las capacidades y los conocimientos del participante en FP a lo largo del proyecto. Como principal punto de contacto, también tiene que asegurarse de que los participantes en la FP puedan disfrutar de unas condiciones de trabajo y de vida adecuadas. Por último, para garantizar el bienestar global de los participantes, el coordinador también debe llevar a cabo reuniones individuales al principio del proyecto, a mitad y al final del mismo para evaluar el progreso del aprendizaje y los logros.

**El papel y las responsabilidades del coordinador son:**

Mantener un contacto regular con la organización de envío	Organizar la logística	Seguir los objetivos del participante en FP
Realizar tareas administrativas	<b>Coordinador</b>	Mediar
Organizar la formación a la llegada	Garantizar la seguridad del participante en la FP sobre el terreno	Supervise

**Antes del inicio de la movilidad de FP, el coordinador:**

- Establece un vínculo entre los objetivos de la organización de acogida y las necesidades del participante.
- Comunica a la organización de envío las condiciones de llegada (fecha, necesidades especiales...)
- Selecciona un tutor para el participante en FP

**El coordinador es:**

- la persona de contacto principal para la organización de envío, el participante en la FP y el tutor
- encargado de las cuestiones administrativas, pedagógicas, financieras y jurídicas relacionadas con el proyecto de movilidad
- quien planifica y gestiona las actividades del participante en la FP (con el tutor)
- el organizador principal de la formación a la llegada (ya sea en línea o en los locales de la organización anfitriona)

- quien conoce los detalles de la organización de envío y de acogida, sus normas internas y el entorno local
- conoce el papel que se espera que desempeñe el participante en la FP dentro de la organización, el ciclo del proyecto y sus resultados previstos
- es consciente de los posibles retos y situaciones conflictivas
- conoce las expectativas, la motivación, las competencias, las responsabilidades y los derechos de los participantes en la FP
- es el responsable del seguimiento de la consecución de los objetivos y expectativas de los participantes en la FP
- proporciona acceso a herramientas digitales para facilitar el periodo de movilidad virtual
- es responsable de la organización de las reuniones en línea

Para asegurarse de que todo el proceso de movilidad vaya bien para los participantes, también es mejor que el coordinador pueda demostrar las siguientes capacidades y aptitudes: saber escuchar, ser empático, flexible, capaz de personalizar y adaptar las actividades para el participante de FP.

## El tutor

Como punto de contacto diario, el tutor es la parte interesada que facilita la acogida y la integración de los participantes proporcionándoles asesoramiento antes de la llegada y apoyo rutinario durante todo el periodo de movilidad. En el contexto de la movilidad presencial, híbrida o virtual, el mentor interviene para proporcionar apoyo personalizado y diario a los participantes acogidos y debe considerarse un complemento del apoyo administrativo y pedagógico del coordinador. Los mentores se encuentran en la mejor posición para establecer una relación sólida con los participantes en la FP, ya que también son responsables de los aspectos pedagógicos e interculturales del proyecto.

Para facilitar la integración de los participantes, los mentores deben elegirse en función de su movilidad internacional anterior y de sus experiencias interculturales con las que los participantes puedan identificarse. Tanto si se trata de organizaciones de acogida como de envío, los mentores deben ser los primeros contactos de los participantes en la FP y deben estar disponibles para cualquier pregunta relacionada con el proyecto.

**El papel y las responsabilidades del mentor son:**

Escuchar	Evaluar	Fijar objetivos
Aconsejar	<b>Mentor</b>	Dar feedback
Prestar apoyo	Ayudar a la integración en la comunidad local	Asignar tareas

**El mentor:**

- acoge y apoya a los participantes en la FP a su llegada y a lo largo de toda su movilidad
- proporciona información sobre la organización de acogida, la comunidad local y las normas y valores culturales
- facilita la integración del participante en la comunidad local mediante actividades o actos culturales

- ofrece apoyo individual y proporciona información, conocimientos y consejos a partir de su propia experiencia
- supervisa el proceso de aprendizaje de los participantes en la FP y les apoya en la realización de sus actividades
- comprende las expectativas de los participantes en la FP
- asigna tareas relacionadas con las competencias y la experiencia del participante en la FP
- garantiza unas condiciones de trabajo seguras
- mantiene una comunicación regular con los participantes en la FP
- establece una relación de confianza con el participante en la FP
- evalúa la experiencia de movilidad junto con el coordinador

Además del apoyo diario, los mentores deben poner en marcha reuniones semanales o mensuales específicas con los participantes en la FP para revisar todos los aspectos relacionados con los proyectos de movilidad (condiciones de trabajo, actividades realizadas, integración, relación, dificultades, ...).

Los mentores tienen la responsabilidad de proporcionar orientación y apoyo adaptado a los participantes en la FP, ya que deben evaluar el crecimiento personal y profesional de los participantes. Dependiendo del tamaño de la organización y del presupuesto del proyecto, una persona puede tener el doble papel de coordinador y mentor. Aunque se recomienda dividir las funciones, siempre que sea posible.



**02**

**LLEGADA DE LOS  
PARTICIPANTES**

### **Pasos a seguir a la llegada de los participantes en la FP:**

- Presente a los participantes en la FP al equipo, deje que se sientan cómodos en su lugar de trabajo y explíqueles las normas y procedimientos internos básicos (horarios, materiales, cómo reservar espacios para trabajar en línea, etc.).
- Organice su espacio de trabajo antes de su llegada
- Organice un "almuerzo de bienvenida" a su llegada o una reunión introductoria en línea.
- Establezca normas sobre cómo trabajará el equipo con los participantes en la FP.

## **Formación a la llegada**

Antes de la llegada, el coordinador y el mentor tienen que establecer el primer contacto y presentarse a los participantes en la FP. También se recomienda proporcionar un "Info Pack", un documento que presente la misión, los requisitos logísticos, la cultura, la ciudad, la región y cualquier información importante que los participantes puedan descubrir a su llegada. También es importante no olvidar informar al personal sobre la llegada del participante en la FP y su futuro papel en la organización.

En el caso de la movilidad híbrida y en línea, las presentaciones deben realizarse mediante reuniones en línea antes del inicio de la movilidad para garantizar que las condiciones de trabajo, las tareas y las responsabilidades del participante quedan claras.

### **Objetivo y contenido**

La integración del participante debe comenzar con una introducción especial de bienvenida (formación a la llegada) que servirá de preparación para toda la estancia en el país de acogida.

#### **La formación presencial a la llegada tiene dos objetivos principales:**

- presentar cómo comportarse en la organización de acogida y en el país de acogida: costumbres y tradiciones del país de acogida, salud y seguridad, legislación del país, información necesaria sobre contactos y direcciones de emergencia, normas generales de la organización de acogida
- Saber cómo llevar a cabo con éxito un proyecto de prácticas: Por ejemplo, proceso y calidad del proyecto (formación, tareas, vida cotidiana, etc.), funciones, derechos y deberes, seguimiento y evaluación.

#### **Para movilidades híbridas y virtuales:**

- organización del trabajo
- herramientas digitales a utilizar (Véase el apartado "¿Cómo mantener una comunicación regular y eficaz?")

## **Información práctica: ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Dónde?**

### **¿Cuándo?**

La formación debe impartirse poco después de la llegada del participante, normalmente en la primera semana.

## ¿A quién?

La organización anfitriona es responsable de la formación. Los facilitadores de la formación deben ser profesionales en los procesos de movidades de FP que utilicen procedimientos informativos y atractivos para los participantes.

## ¿dónde?

La formación debe impartirse en las instalaciones de la organización de acogida o en línea. Para la formación en línea a la llegada, siga la Guía electrónica (IO2), que puede facilitar la formación en línea.

## ¿Cómo?

La formación debe ser informativa e interactiva, permitiendo a los participantes hacer preguntas y conocer a sus compañeros de equipo. También es una oportunidad para que la organización de acogida se familiarice con el participante y sus necesidades.

## **Preparación de la formación a la llegada**

Dedique tiempo a preparar la formación a la llegada. Divida las tareas entre los compañeros de equipo y prepare una lista de comprobación:

### Organización de la formación a la llegada:

- Defina si la reunión tendrá lugar en línea o cara a cara.
- Programe una fecha y una estructura.
- Reserve la sala de formación o establecer un enlace de reunión si la reunión será en línea.
- Defina de antemano las herramientas digitales para la reunión.
- Cree/actualice su manual
- Para la formación presencial, compre comida y bebida para los participantes.

### Contenido de la formación

- Prepare el calendario
- Asigne facilitadores
- Prepare el contenido (presentación y actividades).
- Elija y pruebe las herramientas con antelación
- Compruebe y prepare los materiales.
- Defina el número de participantes.
- Prepare la hoja de asistencia
- Envíe la invitación

## **Realización de la formación a la llegada**

### Al principio de la reunión:

- Explique las metas y los objetivos de la reunión
- Explique las normas y los límites
- Muestre apertura y empatía hacia los participantes en la FP
- Permita a los asistentes participar en la reunión
- Mantenga el control de la reunión, siga siendo transparente y abierto a la comunicación.

### Durante la reunión:

- Tome notas
- Reserve algo de tiempo y espacio para que los participantes hagan preguntas
- Firme la hoja de asistencia/realizar una captura de pantalla de la reunión en línea
- Asegúrese de mantener un equilibrio entre las presentaciones y las actividades interactivas
- Establezca y planifique los siguientes pasos del proyecto y repartir las responsabilidades entre los participantes en la FP implicados.
- Saque conclusiones y clausule la reunión

### ***Evaluación de la formación a la llegada***

Al final de la reunión:

- Pida opiniones a los participantes en la FP.
- Recuerde a los contactos de emergencia (tutor, organización de envío, hospital, médico...)

Al final de la formación a la llegada, el participante en la FP debe tener un buen conocimiento de:

- **principales actividades** y tareas de las prácticas
- **el contexto operativo** y las expectativas de la organización de acogida
- las normas, el funcionamiento interno y los beneficiarios/clientes de la organización de acogida
- cómo abordar las cuestiones de salud, seguridad y logística

Si la movilidad se inicia en línea, todos los aspectos mencionados anteriormente son pertinentes y pueden completarse con información sobre:

- **el contexto local**, incluidos los aspectos del aprendizaje intercultural y el comportamiento adecuado/ en caso de movilidad híbrida/virtual: elementos interculturales sobre la vida laboral diaria en el país, especialmente en las reuniones en línea.
- comprensión de las herramientas de trabajo en línea y otros criterios cruciales durante un período de prácticas de FP a distancia



# 03

## REUNIONES PERIÓDICAS DE SEGUIMIENTO

## Reuniones periódicas de seguimiento

### Objetivo y contenido

El seguimiento de los participantes durante todo el periodo de movilidad internacional es crucial para garantizar la consecución de los objetivos fijados para el proyecto. Mantener conexiones constantes entre los participantes, el coordinador y los mentores facilita la identificación de cualquier reto o problema que pueda surgir. También permite a los supervisores ofrecer orientación para superar estos retos y garantizar que los participantes están aprovechando al máximo la experiencia de movilidad internacional.

Para ello, hay que poner en marcha un proceso de seguimiento exhaustivo para que el coordinador y el mentor puedan hacer un seguimiento de los progresos y realizar entrevistas detalladas sobre la experiencia del participante. El proceso de seguimiento implica comprobaciones y evaluaciones periódicas por parte del mentor y el coordinador para asegurarse de que los participantes pueden confiar en las reuniones mensuales para abordar cualquier reto que surja o debatir cualquier nueva iniciativa. El proceso de seguimiento también está diseñado para preparar la evaluación del proyecto con el fin de que los participantes en la FP puedan sacar provecho de su experiencia.

### Información práctica: ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Dónde?

#### ¿Cuándo?

El seguimiento suele realizarse a lo largo de todo el proyecto de movilidad, con intervalos regulares fijados en función de las necesidades específicas del proyecto.

Llegada	1 <sup>er</sup> mes	2 <sup>er</sup> mes	3 <sup>er</sup> mes	4 <sup>th</sup> mes	5 <sup>th</sup> mes	6 <sup>th</sup> mes	7 <sup>th</sup> mes	8 <sup>th</sup> mes, salida
Reunión de llegada, bienvenida seguimiento	seguimiento	seguimiento	seguimiento	Revisión intermedia	seguimiento	seguimiento	seguimiento	Evaluación final

#### ¿Quién?

A lo largo de todo el proyecto, el seguimiento del participante en la FP debe contar con el apoyo de un tutor (para la vida cotidiana y las actividades) y un coordinador que supervisará globalmente el proyecto (rendimiento, actividades...) mediante entrevistas periódicas presenciales o en línea.

El mentor suele ser una persona con conocimientos y experiencia dentro de la organización que puede proporcionar apoyo y orientación al participante. El coordinador es responsable de supervisar el rendimiento del participante y garantizar que se cumplen los objetivos del proyecto.

#### ¿dónde?

El seguimiento puede realizarse tanto en persona como a distancia, dependiendo de la ubicación del participante y del mentor/coordinador y de si la movilidad es presencial, híbrida o virtual.

Si las reuniones se celebran cara a cara, deben tener lugar en un lugar donde todas las partes se sientan cómodas y puedan estar libres de interacciones.

Si las reuniones se celebran en línea, asegúrate de que todas las partes están familiarizadas con las herramientas digitales utilizadas y comprueba la conexión a la red para evitar problemas innecesarios.

## Preparación de las reuniones de seguimiento

Una reunión bien preparada tiene más probabilidades de generar buenos resultados. De hecho, cuanto más preparación ponga el tutor en la reunión, mejor se sentirá el participante en la FP acogido, esperado, necesitado, integrado, implicado y comprendido.

La reunión mensual debe programarse con antelación, para que tanto el participante en la FP como el tutor puedan prepararse adecuadamente.

Una reunión mensual de seguimiento no es una reunión casual relacionada con una tarea para evaluar únicamente el progreso de una actividad específica. Su objetivo es evaluar la movilidad general y proporcionar apoyo personalizado al participante en la FP.

1	2	3
Programar una cita	<b>Prepárese para la entrevista:</b> - revisar notas anteriores - fijar los objetivos de la reunión	<b>Encontrar un lugar adecuado/establecer un vínculo para una reunión</b>

El tutor debe celebrar al menos una reunión oficial de tutoría presencial o en línea al mes con el participante en la FP:

- **Fije la fecha**, hora y lugar de la reunión de seguimiento
- Organice una reunión **cara a cara** o en línea, y no limite la comunicación únicamente a correos electrónicos/otros canales de comunicación.
- Asegúrese de crear un entorno seguro y capacitador para el participante en la FP
- Prepare **un marco de entrevista** o utilice el que se encuentra en el apéndice

## Realización de las reuniones de seguimiento

En primer lugar, es muy importante que el tutor muestre interés y escuche activamente. Deje que el participante de FP termine y, a continuación, responda haciendo comentarios o compartiendo nueva información, proporcionando retroalimentación con respecto a lo que los participantes de FP acaban de decir.

La reunión debe seguir estos 4 pasos:



### Progresos realizados

- Escuche activamente

- ✦ Permanezca atento para evitar malentendidos
- ✦ Céntrese en la experiencia del participante en la FP
- ✦ Anímeles a entrar en detalles
- ✦ Intente no interrumpir al participante en FP - tome notas
- ✦ Evite juzgar e intente comprender el punto de vista del participante en la FP
- ✦ Muestre interés adoptando una actitud positiva y abierta.

### Sugerir conjunto de preguntas:

- ✦ ¿Qué tareas se le han asignado este mes?
- ✦ ¿Cómo va su integración en la organización de acogida?
- ✦ ¿Cómo son sus relaciones con el público en su organización de acogida?
- ✦ ¿Trabaja en equipo? En caso afirmativo, ¿con quién?
- ✦ ¿Cuál es su relación con su tutor/mentor? ¿Con qué frecuencia os reunís? ¿Considera que es suficiente?
- ✦ ¿Tiene alguna responsabilidad? En caso afirmativo, ¿cuáles son? ¿Toma iniciativas? En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ✦ ¿Ha adquirido o desarrollado competencias técnicas? En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ✦ ¿Ha adquirido o desarrollado conocimientos lingüísticos? En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ✦ ¿Ha encontrado alguna dificultad este mes durante su misión? En caso afirmativo, ¿cuáles y cómo las superó?
- ✦ ¿Considera que su misión se corresponde con lo definido al principio?

### Proporcione retroalimentación:

- ✦ Comente las respuestas de los participantes
- ✦ Reitere su punto de vista como mentor o coordinador respecto a su implicación diaria.
- ✦ Si es necesario, entregue una serie de mejoras que el participante pueda seguir para sus futuras tareas y objetivos
- ✦ Sea comprensivo y positivo para mantener el impulso.

### Reflexión sobre la experiencia

- ✦ Pregunte a los participantes qué han aprendido, cuáles han sido los altibajos de su experiencia y qué han aprendido de su estancia hasta el momento.
- ✦ Pida a los participantes que hablen sobre su integración y su bienestar en el país de acogida, aunque el período de prácticas se desarrolle de forma virtual.
- ✦ Intente evitar los juicios y recuerde ser comprensivo.

### Conjunto de preguntas sugeridas:

- ✦ ¿Cómo es su integración social y cultural en el país?
- ✦ ¿Qué descubrimiento cultural/intercultural ha hecho?
- ✦ ¿Ha tenido dificultades sociales o interculturales? En caso afirmativo, ¿cuáles y cómo las superó?
- ✦ ¿Ha tenido dificultades este mes en relación con el alojamiento, la comida, el presupuesto, etc.? En caso afirmativo, ¿cuáles y cómo las ha superado?
- ✦ ¿Se siente cómodo en su nuevo entorno?
- ✦ ¿Ha planeado vacaciones este mes o en los próximos meses?
- ✦ Por último, ¿tiene algún comentario o anécdota que contar?

## Dar consejos y sugerencias

- Comparta sus conocimientos y experiencia si es necesario
- Proporcione apoyo para encontrar soluciones en caso de que surja algún inconveniente durante el proyecto.
- No olvide informar al participante en la FP y a la organización de envío si sospechas que existe un problema relacionado con la seguridad; la organización de envío también puede prestar apoyo. Es muy importante mantener una comunicación regular y trabajar juntos para encontrar las mejores soluciones.
- Evite hacer otra cosa durante la reunión con el participante en el programa de FP, ya que podría sentirse frustrado.
- Si el periodo de prácticas tiene lugar en línea, se recomienda organizar más reuniones para facilitar una comunicación intensa entre el tutor, el coordinador y el equipo de trabajo y así implicarse más en sus actividades diarias.

## Expectativas de los participantes en la FP:

- Ser escuchado y recibir comentarios sobre las tareas y actividades realizadas.
- Comprender su papel y medir la importancia de su contribución a la organización.
- Aprovechar la experiencia y las competencias desarrolladas para sus futuros proyectos.

## ***Evaluación de la reunión de seguimiento***

- Pida opiniones sobre el formato y el contenido de la reunión mensual de seguimiento.
- Implemente una guía digital de seguimiento mensual que incluya las notas de cada reunión para seguir la evolución de las tareas de los participantes en la FP a lo largo de la movilidad.
- Establezca una lista de preguntas que puedan enviarse al participante en la FP por escrito cada mes.



**04**

**EVALUACIÓN FINAL**

## Evaluación final

### **Objetivo y contenido**

Al final del proyecto, el tutor y el coordinador tienen la responsabilidad de organizar y llevar a cabo la evaluación final del proyecto del participante en FP. Es la ocasión para que el participante, la organización de acogida y la de envío valoren el impacto global del proyecto y extraigan conclusiones de la experiencia. La evaluación final debe proporcionar un informe detallado sobre las actividades realizadas a lo largo del proyecto, sus resultados generales y su impacto previsto en la organización de acogida y para el futuro del participante en FP.

La revisión final debe prepararse basándose en un recuerdo de los seguimientos mensuales anteriores para evaluar el progreso general, los logros y los resultados. El coordinador puede utilizar los resultados de la evaluación final para planificar futuras acogidas de participantes en FP, realizar ajustes en el diseño general del proyecto, evaluar el impacto y llevar a cabo cualquier mejora sugerida por el participante.

### **Información práctica: ¿Cuándo? ¿Por qué y para qué? ¿Quién? ¿Dónde?**

#### **¿Cuándo?**

La evaluación final de un proyecto debe tener lugar al término del periodo de ejecución del mismo.

#### **¿Por qué y para qué?**

Esta reunión debe organizarse para que tanto la organización de acogida como el participante evalúen el éxito general del proyecto en la consecución de sus objetivos y determinen su impacto. La evaluación final ayuda a determinar si el proyecto ha alcanzado sus metas y objetivos, y a identificar cualquier aspecto susceptible de mejora para futuros proyectos. La evaluación final es, por tanto, un paso crucial para garantizar la responsabilidad y la mejora continua en la ejecución del proyecto.

Los participantes tendrán la oportunidad de reflexionar sobre sus experiencias durante el proyecto y compartir sus comentarios con los mentores y coordinadores.

El mentor aportará su punto de vista sobre los progresos de los participantes y ofrecerá sugerencias para el desarrollo futuro. El coordinador también estará presente para escuchar los comentarios y garantizar que los resultados de los proyectos se incorporen a la planificación futura. La reunión proporcionará una plataforma para debates abiertos y honestos, con el objetivo de promover la mejora continua en los proyectos de movilidad de FP.

#### **¿A quién?**

La reunión de evaluación final tendrá lugar entre los participantes, el mentor y/o el coordinador.

#### **¿Dónde?**

La reunión puede celebrarse en un lugar elegido por la organización anfitriona o en línea (en caso de movilidad híbrida o virtual). Es importante que el lugar elegido resulte cómodo para todos los participantes.

## Preparación de la reunión de evaluación

El tutor y el coordinador deben organizar al menos una reunión oficial de evaluación final presencial u online al final de las prácticas con el participante en FP:

- Fije con antelación la fecha, hora y lugar de la reunión final.
- Prepare el marco final de la entrevista basándose en las reuniones de seguimiento previas.
- Prepare un cuaderno/editor de texto para recoger los comentarios

Llegada	1 <sup>er</sup> mes	2 <sup>er</sup> mes	3 <sup>er</sup> mes	4 <sup>th</sup> mes	5 <sup>th</sup> mes	6 <sup>th</sup> mes	7 <sup>th</sup> mes	8 <sup>th</sup> mes, salida
Reunión de llegada, bienvenida seguimiento	seguimiento	seguimiento	seguimiento	Revisión intermedia	seguimiento	seguimiento	seguimiento	Evaluación final

### En la reunión de evaluación final deben tratarse los siguientes temas:

- Actividades, realizaciones y resultados
- Evaluación de las competencias desarrolladas a lo largo del periodo de movilidad
- Impacto del proyecto en el participante en la FP, la organización de acogida y los socios
- Comentarios sobre la integración global de los participantes en la comunidad local y las condiciones cotidianas
- Medición de los progresos y logros de aprendizaje del participante
- Autorreflexión sobre los logros del participante
- Objetivos y proyectos futuros y cómo alcanzarlos.

Para saber si el proyecto ha tenido éxito o si se han alcanzado los objetivos, el coordinador y el tutor también deben comparar las expectativas y los objetivos antes de la partida con los logros del participante en la FP durante el periodo de prácticas. La organización de acogida puede basarse en la evaluación de competencias y habilidades realizada antes de la partida, lo que también le permitirá identificar lagunas en las habilidades y crear un plan para mejorar las áreas débiles para futuras movilidades, ya sean físicas o en línea.

## Realización de la reunión de evaluación

Esquema propuesto para la reunión de evaluación final:

1	2	3	4	5	6
Actualización final de los progresos	Proporcionar información general	Reflexión sobre la experiencia global	Dar consejos y sugerencias	Proyectos futuros	Consideraciones logísticas finales

### Últimos avances

- Escuche activamente
- Permanezca atento para evitar malentendidos. Pide que te lo expliquen de otro modo si es necesario.

- ✈ Céntrese en la experiencia de los participantes en la FP en lo que respecta a sus tareas diarias, objetivos y valoración general de su trabajo.
- ✈ Anímeles a entrar en detalles
- ✈ Intente no interrumpir al participante en FP - tome notas
- ✈ Evite juzgar e intentar comprender el punto de vista del participante en la FP
- ✈ Muestre interés adoptando una actitud positiva y abierta

### Conjunto de preguntas sugeridas:

- ✈ ¿Cuáles son las tareas que se le asignaron a lo largo de toda su movilidad?
- ✈ ¿Cómo se integró en la organización de acogida?
- ✈ En caso afirmativo, ¿cómo eran sus relaciones con el público en su organización de acogida?
- ✈ ¿Cómo trabajaste en tu equipo? ¿Consiguió integrarse bien?
- ✈ ¿Cuáles eran sus responsabilidades? ¿Conseguiste tomar iniciativas?
- ✈ ¿Ha adquirido o desarrollado competencias técnicas? En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ✈ ¿Ha adquirido o desarrollado competencias lingüísticas? En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ✈ ¿Cuáles fueron las dificultades a las que se enfrentó a lo largo de su misión? ¿Cómo las superó?
- ✈ ¿Puede dar su opinión general sobre la tutoría y la coordinación dentro de la organización de acogida?

### Proporcionar información general

- ✈ Comentar las respuestas de los participantes
- ✈ Proporcionar información general sobre la contribución global del participante en la FP
- ✈ Destacar algunas mejoras (sólo si son necesarias) en las que el participante pueda basarse para sus futuros proyectos.
- ✈ Destacar las cualidades y aptitudes que el participante en la FP haya podido manifestar a lo largo de la movilidad
- ✈ Reflexión sobre la experiencia global de movilidad internacional
- ✈ Evaluación de la experiencia intercultural global del participante
- ✈ Debate sobre la integración de los participantes en la FP
- ✈ Pedir opiniones sobre el alojamiento y preguntas sobre la vida cotidiana

### Conjunto de preguntas sugeridas:

- ✈ ¿Ha conseguido adaptarse al contexto local?
- ✈ ¿Cuáles eran sus expectativas iniciales? ¿Han cambiado a lo largo del periodo de movilidad?
- ✈ ¿Se enfrentó a algún reto cultural o lingüístico? ¿Cómo los superó?
- ✈ ¿Qué impacto tuvo el entorno internacional en su misión? ¿En qué medida contribuyó a su desarrollo personal?
- ✈ ¿Alguna anécdota que compartir?
- ✈ ¿Algún consejo para los futuros participantes en la FP?

### Dar consejos y sugerencias

- ✈ Comparta sus conocimientos y experiencia si es necesario
- ✈ Proporcione información general sobre la integración general del participante en el nuevo entorno.
- ✈ Evalúe los puntos de mejora y tomar nota para futuros participantes
- ✈ Proyectos futuros

- Debate sobre los futuros proyectos de los participantes

### Conjunto de preguntas sugeridas:

- ¿Cambió su plan de proyecto futuro durante el periodo de movilidad internacional?
- ¿Se siente más capaz de alcanzar sus objetivos futuros después de esta experiencia?
- En cuanto a su futuro profesional, ¿cree que tiene más posibilidades de encontrar un trabajo estable?
- ¿Ha encontrado ya una oportunidad en el mercado laboral?
- De todo lo que ha conseguido durante su proyecto de movilidad, ¿de qué se siente más orgulloso?

### Consideraciones logísticas finales

- Comprobación final con el participante en la FP de los aspectos administrativos y financieros del proyecto

### Expectativas de los participantes en la FP:

- Ser escuchado y recibir feedback tanto del coordinador como del mentor sobre su contribución global.
- Evaluar su contribución e integración en la organización y en la comunidad local.
- Apoyarse en las competencias profesionales y personales adquiridas para su futura búsqueda de empleo.

## ***Resultados de la reunión de evaluación***

Comentarios sobre el formato y el contenido de la reunión de evaluación final

Pedir a los participantes en la FP que hagan un último testimonio escrito o en vídeo sobre su experiencia en la organización de acogida.



05

**¿CÓMO MANTENER UNA  
COMUNICACIÓN  
REGULAR Y EFICAZ?**

## ¿Cómo mantener una comunicación regular y eficaz?

Este capítulo se centra en cómo mantener el vínculo entre el participante en un proyecto de FP, la organización de envío (OE) y la organización de acogida (OA), para mantener una comunicación constante y eficaz. Esta sección se centrará en ofrecer consejos prácticos sobre cómo mantener la comunicación entre las tres entidades implicadas en el proyecto a través de interacciones formales y no formales.

### ***Comunicarse de manera formal***

La comunicación formal se refiere al flujo de información oficial a través de canales y rutas adecuados y predefinidos. El flujo de información está controlado y requiere un esfuerzo deliberado para que se comunique correctamente. Las vías formales tienen signos comunes y siempre deben incluir:

Como se menciona en el cuaderno electrónico para participantes en FP, se supone que cada proyecto tiene una estructura con detalles sobre el calendario, el horario, las responsabilidades de cada parte y la forma de comunicación preferida. Por lo tanto, es importante mantener la coherencia en la planificación y programar las fechas y los eventos en línea con antelación. La planificación desempeña un papel fundamental a la hora de alcanzar objetivos.

**Se recomienda encarecidamente crear un calendario detallado de antemano:**

- Desde el principio del proyecto, el calendario general de las reuniones debe estar claro para todas las partes, cuándo deben programarse las principales reuniones: a la llegada, reuniones mensuales y evaluación final.
- Cada parte necesitará información diversa a lo largo de todo el proyecto. Antes de planificar la reunión e invitar a los participantes, es necesario compartir la información en función de su relevancia y evaluar qué información debe compartirse con quién.
- Dé prioridad a la comunicación por correo electrónico para la comunicación formal y para transmitir información relacionada con el proyecto.
- Organice reuniones en línea para facilitar el intercambio de información. Redacta informes de estas reuniones para hacer un seguimiento del intercambio de información.

### ***Mantener el contacto de manera no formal***

La comunicación no formal es la comunicación informal entre compañeros de trabajo en el lugar de trabajo o en línea cuando se trata de movilidad virtual o en línea. Es de naturaleza no oficial y se basa en las relaciones sociales no formales que se forman en un lugar de trabajo al margen de la jerarquía normal de la estructura organizativa. He aquí algunos consejos para que la comunicación no normal sea eficaz:

- Cree un grupo de WhatsApp / Teams o elija otro medio (Messenger, Viber, Google Chat) para facilitar la comunicación diaria no formal. Es ligeramente diferente a la comunicación por correo, ya que permite que sea más informal.
- Intercambie números de teléfono para facilitar la comunicación. Envíe, reenvíe y responda correos electrónicos formales puede llevar mucho tiempo y algunas cuestiones pueden tratarse de forma operativa. Según la práctica que prefieras, los números de teléfono pueden intercambiarse solo para emergencias o utilizarse para la comunicación diaria.

- Cree un entorno agradable incluyendo a los participantes de FP en los asuntos cotidianos de la organización, incluso (y especialmente) si el participante trabaja en línea.
- Planifique periodos de tiempo específicos para pasar tiempo de calidad juntos, ya sea en persona o en línea. Los eventos más comúnmente organizados son las reuniones de equipo BYO (bring your own), en las que todo el mundo se conecta al mismo tiempo desde su lugar con la bebida o la comida de su elección. También hay muchos juegos en línea para jugar uno a uno o también en equipo.

**IMPORTANTE:** recuerde llevar siempre un registro escrito de sus intercambios relacionados con el trabajo por si surgiera algún problema.

## ***Herramientas digitales para el seguimiento de los participantes en línea***

Tanto si la movilidad internacional se realiza en persona como en un contexto virtual, los participantes en la SO, la HO y la FP pueden realizar el seguimiento en línea. A continuación se ofrece una lista de aplicaciones de fácil acceso para el seguimiento diario en línea. La información sobre cómo utilizarlas también se desarrolla en el eNotebook.

### **Google Drive**

Google Drive no sólo es útil para almacenar cualquier tipo de documentos, sino que también cuenta con una amplia variedad de funciones eficaces.

#### **➤ Descripción de la herramienta**

Google Drive es el servicio de almacenamiento de datos en Internet que ofrece Google en su versión gratuita y que incluye una capacidad de almacenamiento de 15 GB. Este servicio funciona como un paquete de Windows Office u OpenOffice pero en línea, permitiendo a los usuarios crear carpetas para almacenar y cargar archivos de cualquier tipo. Drive también está disponible para Android e iOS (sistemas operativos móviles).

#### **➤ Objetivos de aprendizaje**

Esta herramienta es fácil de usar para estudiantes, investigadores, personal administrativo, etc. porque permite a los usuarios crear documentos en diversos formatos, trabajar en línea sobre el mismo archivo desde cualquier dispositivo simplemente accediendo a la nube a través de su correo electrónico. También se puede compartir con otros usuarios para que puedan editar, comentar o descargar los documentos.

#### **➤ Cómo usarlo**

Para acceder al conjunto de recursos de Google Drive, los usuarios necesitarán una cuenta de correo electrónico de Gmail. Este es el único requisito para que cualquier persona pueda empezar a disfrutar de las ventajas que ofrece Drive. El acceso se puede realizar tanto a través del ordenador como a través de dispositivos móviles, siempre y cuando tengan descargada la aplicación Drive en estos dispositivos. Está disponible a través de cualquier ordenador con navegador web. Se requiere conexión a Internet y cuentas de correo electrónico.

## Google Calendar

Google Calendar no sólo sirve para crear eventos personales, sino que también cuenta con una gran variedad de herramientas útiles para los usuarios.

### ➤ Descripción de la herramienta

Google Calendar permite crear y modificar un calendario virtual con la ventaja de poder acceder a él desde cualquier lugar y/o dispositivo móvil con acceso a Internet. Permite a los usuarios estar al día de citas, entrevistas, trabajos a entregar, fechas especiales, festivos, etc. Esta herramienta sustituye a la conocida agenda personal. Calendar también está diseñado para ser compartido con otras personas y crear múltiples calendarios que pueden ser utilizados conjuntamente de forma individual o en equipo.

### ➤ Objetivos de aprendizaje

Google Calendar tiene una gran variedad de opciones, algunas de las cuales son: Crear un evento, añadir invitados, añadir sala, ubicación y conferencia, añadir descripción del evento, añadir archivos adjuntos, elegir el color del evento, el calendario y la visibilidad por defecto, configurar notificaciones, guardar eventos, actualizar un evento existente, comprobar la lista de asistencia de invitados, eliminar un evento, restaurar un evento eliminado.

### ➤ Cómo usarlo

Google Calendar es una de las muchas herramientas que Google pone a disposición de sus usuarios, por lo que sólo es necesario disponer de una cuenta personal de Google para acceder a este servicio. Además, Google Calendar es una herramienta de aplicación online accesible a través de un navegador, una aplicación Android o una aplicación IOS. Si se accede a través de un navegador, no es necesario descargar ningún software.

## Discord

Discord es una aplicación gratuita de chat de voz, vídeo y texto que se utiliza para hablar y pasar el rato con sus comunidades y amigos.

### ➤ Descripción de la herramienta

Discord es una aplicación gratuita de chat de voz, vídeo y texto que utilizan decenas de millones de personas mayores de 13 años para hablar y pasar el rato con sus comunidades y amigos. Proporciona un entorno social en el que la gente puede participar fácilmente como parte de comunidades llamadas "servidores". Es mucho más informal que Slack, Telegram u otras herramientas.

### ➤ Objetivos de aprendizaje

Discord tiene una gran variedad de ventajas, como el gran número de usuarios que pueden participar en una misma sala, así como la cantidad de facilidades que ofrece esta herramienta, como controlar las funciones de los distintos administradores de una sala, compartir su pantalla y permitir chats de voz y vídeo de forma sencilla.

### ➤ Cómo usarlo

Para acceder a la aplicación, tiene que ir a Discord. Allí se le pedirá que utilice la aplicación web o que descargue la aplicación en su dispositivo. Para utilizar Discord, es necesario crear una cuenta. Después de iniciar sesión, puede crear su propio servidor al que invitará a sus amigos, o unirse a un servidor ya

creado. Para unirse al servidor, debe recibir una invitación. También es posible crear canales separados en los que puedes discutir diferentes temas con sus amigos/público. Puede utilizar la versión web de la aplicación o descargarla directamente en su Mac, Windows, Linux o Android. Es gratuita y necesitas una cuenta para utilizarla.

Si desea más información (detallada), lea el Pasaporte electrónico y la Guía electrónica para obtener consejos funcionales sobre cómo utilizar estas herramientas y descubrir otras.



**06**

**RETOS POTENCIALES Y  
SITUACIONES  
CONFLICTIVAS**

## Retos potenciales y situaciones conflictivas

Apoyar a los participantes en la FP a lo largo de su movilidad significa también que el mentor o coordinador debe estar preparado para afrontar dificultades y retos.

### ***En la vida cotidiana***

Algunas dificultades no pueden preverse, mientras que otras sí. Es obligación de las organizaciones de acogida velar por la salud y la seguridad del participante en la FP, así como por su bienestar durante todo el proyecto. No olvide que lo que se percibe como normal para las organizaciones locales no se considera necesariamente normal para el participante internacional y viceversa.

**Los problemas que pueden surgir durante un proyecto de FP pueden estar relacionados con:**

#### **Emociones**

Añoranza de la familia y los amigos, sensación de soledad, decepción, timidez, choque cultural a la llegada...

#### **¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?**

- Llevar a los participantes en la FP a tomar un café o a comer
- Mantener reuniones periódicas para controlar su bienestar emocional
- Presentar al participante en FP a otras personas, participantes en FP locales o internacionales, para crear una vida social
- Informar al participante en la FP sobre eventos culturales, lugares que podría visitar, lugares donde podría practicar deportes.
- Asegurarse de que el participante en la FP pueda estar en contacto con su familia y amigos.
- Proporcionar libros para que el participante en la FP pueda leer más sobre el país y los aspectos culturales para facilitar la integración.

#### **Salud**

Depresión, desórdenes alimentarios (demasiada, poca, mala comida), estrés, falta de sueño, accidentes

#### **¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?**

- Facilite los datos de contacto de un médico/psicólogo.
- Llévelos al médico / al hospital si es necesario
- Dele algunos días libres para el descanso/vacaciones
- Lleve a los participantes de FP a tomar un café u organizar una actividad fuera, eventualmente con otros colegas o participantes de FP
- Recibir formación especializada, como seminarios o talleres sobre bienestar y salud mental.

Nuevo entorno: dificultades de integración en la comunidad local, problemas o falta de interés por hacer nuevos contactos, infraestructuras deficientes y falta de transporte público...

#### **¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?**

- Hable con los participantes en la FP y pregúntales cómo puedes ayudarles.
- Lleve a los participantes en la FP y enséñeles los alrededores

- Presente al participante en la FP a todos sus colegas y a otros participantes en la FP, así como a la comunidad local.
- Organice actividades de team building con los participantes del equipo y de FP
- Propóngale visitas de los alrededores
- Muéstrelle cómo funcionan las cosas en la oficina y en casa a los participantes en la FP.

### Cuestiones financieras

Los participantes en la FP pueden tener dificultades para gestionar su presupuesto o enfrentarse a dificultades financieras.

**¿Qué puede hacer por los participantes en la FP? Informar a los participantes en FP sobre:**

- el coste de la vida en el país
- dónde comprar alimentos baratos y productos de primera necesidad
- dónde conseguir descuentos específicos para jóvenes
- dónde cambiar dinero con seguridad y buenos tipos de cambio
- cómo utilizar el transporte público

### Durante las actividades

También pueden surgir dificultades y malentendidos durante la planificación o la realización de las actividades por parte de los participantes en la FP. Estas dificultades y malentendidos deben tomarse en serio, ya que pueden afectar al buen funcionamiento del proyecto y a la salud de los participantes en la FP.

### Asignación de actividades y tareas

En caso de que los participantes en la FP no comprendan las tareas que se les han asignado y/o haya una falta de planificación.

**¿Qué se puede hacer?**

- Definir las tareas de cada uno
- Celebrar reuniones periódicas para evaluar los progresos
- Establecer plazos e informar de lo que se espera de ellos en términos de resultados.
- Mantenerse disponible para responder preguntas y proporcionar apoyo
- Adaptar las tareas al perfil de los participantes en la FP
- Debatir con los participantes en la FP los posibles cambios en las tareas y los objetivos.
- Evitar pedir a los participantes en la FP que realicen proyectos ambiciosos, no son empleados
- Dar cabida a proyectos personales y fomentar su creatividad
- Mantener motivado al participante en la FP y proporcionarle reconocimiento personal y profesional
- Si un participante en FP tiene dificultades para realizar una tarea, facilítele la colaboración con otros participantes en FP u otros miembros del personal.
- En caso de falta de actividades, reevaluar la necesidad y discutir con el resto del personal qué tipo de actividades se pueden realizar.
- Facilitar la comunicación sobre el terreno proporcionando la traducción a cargo de un participante local de FP o de un intérprete.

## Falta de motivación

Hay muchas razones que pueden llevar a perder el interés y la motivación a lo largo de la movilidad de los participantes en la FP. La mala preparación, la falta de apoyo, la comunicación inadecuada, las tareas repetitivas, la falta de relevancia en las actividades son algunas de las razones, entre otras, que explican por qué los participantes de FP pueden empezar a perder interés y disminuir su implicación en sus actividades diarias. Los entornos híbridos u online también pueden empeorar la situación, ya que los participantes a menudo se encuentran aislados.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Divida las tareas de los participantes en FP y pídale conjuntos más manejables.
- Pídale que escriban cada cosa positiva que hayan experimentado a lo largo del día
- Dele retroalimentación diaria y reconozca las cosas positivas que han logrado.
- Aconsejarles que sean amables consigo mismos y que se dediquen tiempo a sí mismos.
- Trate de estar disponible para ellos
- Reciba formación especializada, como seminarios o talleres sobre bienestar y salud mental.
- Recuérdeles que siempre pueden pedir ayuda

## Falta de comunicación

A menudo, los malentendidos pueden deberse a la falta de comunicación entre el coordinador y los participantes en la FP.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Organizar reuniones periódicas para debatir con los participantes en la FP
- Planificar las reuniones con antelación
- Proporcionar información periódica sobre el trabajo realizado para que los participantes en la FP sepan que están trabajando en la dirección correcta.
- Responder regularmente al correo electrónico y a los mensajes de los participantes en la FP
- Facilitar la comunicación entre los participantes en la FP y el resto del personal, las partes interesadas y la comunidad.
- Organizar la formación de equipos para facilitar la comunicación entre usted y los participantes en la FP, con el resto del personal, entre los participantes en la FP
- En caso de viaje, vacaciones, baja médica, informar a los participantes en la FP a quién pueden dirigir sus preguntas/solicitar apoyo durante la ausencia del tutor o coordinador.

## Diferentes estilos de trabajo

Algunos participantes de FP necesitan más explicaciones y orientación para realizar las actividades. A algunos participantes de FP les gusta trabajar de forma independiente y no necesitan orientación paso a paso para completar la tarea.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Establezca las normas
- Asigne un periodo de observación para comprender cómo trabaja cada persona antes de trabajar juntos.
- Dé espacio a la creatividad y la iniciativa para que los participantes en la FP puedan contribuir
- En caso de que surja algún problema, tómese tiempo para hablar de ello.

## Situaciones ambiguas

Las dificultades también pueden derivarse de situaciones inciertas/ambiguas. Es importante tener en cuenta que los participantes en la FP no se encuentran en su entorno habitual, ni han crecido en esta cultura y este país. No les resulta fácil comprender todas las situaciones, matices y normas culturales informales. La falta de marco, orientación o comunicación puede dar lugar a un amplio abanico de interpretaciones para los participantes en la FP.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Establecer las normas de antemano y pedir a los participantes en la FP que no tomen decisiones en nombre de la organización antes de consultar a su coordinador.
- Pedir a los participantes en la FP que informen al coordinador antes de tomar la iniciativa
- Informar a los participantes en la FP sobre los procedimientos internos de la organización.
- Informar a los participantes en la FP sobre la cultura laboral local

## Situaciones inesperadas

No es fácil reaccionar ni adaptar el comportamiento en una situación inesperada. A menudo puede ocurrir que las actividades no salgan según lo previsto, deban cambiar o adaptarse a situaciones inesperadas. Esto puede dar lugar a malentendidos y decepciones.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Proponer diferentes soluciones relacionadas con los objetivos y necesidades de los participantes en la FP
- Informar de antemano a la organización de envío y a los participantes en la FP, siempre que sea posible, y tratar de encontrar soluciones conjuntas.
- Proponer a los participantes en la FP que realicen actividades alternativas relacionadas con su campo de experiencia

## Actividades híbridas y virtuales

Las actividades híbridas y virtuales pueden presentar dificultades adicionales y situaciones conflictivas que deben abordarse, aunque muchas de las dificultades pueden ser similares a las descritas anteriormente.

Los problemas adicionales que pueden surgir durante un proyecto de movilidad de FP híbrida o virtual pueden estar relacionados con:

## Emociones

Trabajar en un entorno en línea puede tener efectos muy diversos en función del perfil del participante en FP: sensación de aislamiento, falta de motivación, dificultad para comprender las tareas, etc.

### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Organizar reuniones diarias/semanales para hacer un seguimiento de las motivaciones de los participantes.
- Proporcionar directrices claras desde el principio con las que los participantes puedan identificarse en caso de duda.
- Dedicar tiempo a debatir con el participante de manera informal

- Organizar eventos de equipo para garantizar la integración profesional y personal del participante con el personal.

### Falta de equipos y programas informáticos adecuados

Las movilidades híbridas y virtuales dependen en gran medida de la calidad de los equipos y programas informáticos a disposición de los participantes en la FP. Como organización de envío o de acogida, es crucial tener en cuenta estos aspectos antes y durante todo el periodo de movilidad y tomar medidas adaptadas para los participantes.

#### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Evaluar las necesidades de los participantes en la FP antes del inicio del periodo de movilidad
- Garantizar la accesibilidad a los programas informáticos y canales de comunicación de la organización.
- Elegir herramientas de fácil acceso para que los participantes en la FP puedan utilizarlas con independencia de su hardware.
- Considerar la posibilidad de aplicar opciones alternativas para que los participantes en la FP puedan utilizar una herramienta específica
- Colaborar con todas las partes implicadas para encontrar alternativas o soluciones adecuadas que faciliten el periodo de movilidad en línea.

### Falta de competencias digitales necesarias

Las movilidades híbridas y virtuales también dependen en gran medida de que los participantes en la FP se sientan cómodos trabajando en un entorno digital. Como organización de envío o de acogida, es crucial evaluar las competencias digitales de los participantes en la FP antes y durante el periodo de movilidad y tomar medidas adaptadas para apoyarles.

#### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Evaluar las competencias digitales de los participantes en la FP antes del inicio del periodo de movilidad.
- Garantizar la accesibilidad a guías y tutoriales para ayudar a los participantes en la FP a desarrollar conocimientos y habilidades sobre las herramientas utilizadas por la organización.
- Elegir herramientas de fácil acceso para facilitar la adaptación
- Considerar la posibilidad de aplicar opciones alternativas para que los participantes en la FP puedan utilizar una herramienta específica
- Colaborar con todas las partes implicadas para encontrar alternativas o soluciones adecuadas que faciliten el periodo de movilidad en línea.

### Retos de comunicación

El contexto híbrido y virtual puede amplificar las dificultades comunicativas a las que se enfrentan los participantes en la FP debido a las diferentes zonas horarias, las barreras lingüísticas o las dificultades técnicas.

#### ¿Qué puede hacer por los participantes en la FP?

- Establecer directrices de comunicación claras y eficaces antes del inicio de la movilidad
- Multiplicar las reuniones en línea para mantener una comunicación constante

- ✦ Como mentor / coordinador, asumir su papel como principal punto de contacto y garantizar una comunicación constante.
- ✦ Proporcionar herramientas de traducción a los participantes en la FP para que la barrera lingüística no obstaculice la comunicación.
- ✦ Colaborar con todas las partes implicadas para proporcionar recursos pedagógicos adicionales a los participantes en la FP.



**07**

**GESTIÓN DE  
CONFLICTOS**

## Gestión de conflictos

La falta de entendimiento, los malentendidos, las disputas y los conflictos pueden surgir durante un proyecto de movilidad. Estas situaciones pueden surgir sin ninguna intención censurable. Es importante anticiparse y saber cómo afrontar estas situaciones, cómo manejarlas, sacarles el máximo partido y desarrollar relaciones más productivas.

### *¿Por qué surgen los conflictos?*

Hay muchas razones para que surjan conflictos en un entorno diverso. En primer lugar, dado el carácter internacional de la experiencia, pueden surgir conflictos debido a las diferentes **expectativas, cultura, edad, sexo, estereotipos, hábitos, valores, creencias**.

Existe una gran variedad de **elementos** que pueden influir en el comportamiento y las reacciones a la hora de afrontar conflictos. Pueden ser **internos** (sentimientos, necesidades, emociones, estado físico, etc.) y **externos** (barreras, condiciones de vida, clima, cultura, presión del tiempo). Los proyectos de movilidad internacional implican a una gran variedad de partes interesadas (participante, coordinador, mentor, etc.) y cada una de ellas puede contribuir o resolver el conflicto a su manera.

**Los conflictos ponen de manifiesto el malestar y producen consecuencias positivas. Pueden:**

- Traer el cambio
- Revelar problemas
- Ser un vector para marcar los límites personales
- Contribuir a la formación de la identidad
- Crear conexiones

El conflicto es un reto que puede abordarse y resolverse para obtener de él los máximos beneficios y las mínimas pérdidas. Es una colisión que, si se desescala, puede conducir a soluciones constructivas y sostenibles para ambas partes.

### *Tipos de problemas potenciales*

Esta tipología se adapta a las movilidades internacionales presenciales, híbridas o virtuales. Señala los conflictos que surgen con más frecuencia y se centra en las fuentes que pueden causar el problema.

**Conflicto relacional o interpersonal** - surge cuando tendemos a percibir a la otra persona de forma negativa basándonos en nuestra mala experiencia, prejuicios, estereotipos, actitud negativa. En el conflicto nos negamos a aceptar otras diferencias personales y comportamientos diferentes, causados muy a menudo por la falta de comunicación o la ausencia de comunicación. En el caso de la comunicación en línea este problema puede incrementarse debido a la naturaleza formal de la comunicación en línea y a las dificultades de interpretación que pueden surgir.

**Conflicto intercultural** - Los participantes en la FP llegan a su servicio procedentes de diversas culturas y con diferentes valores que han ido adquiriendo a lo largo de su vida. Estos valores parecen ser la receta adecuada para ellos y pueden chocar con las concepciones y valores de otras personas.

**Conflicto estructural** - Este tipo de conflicto surge cuando la comunicación no es lo suficientemente clara en lo que respecta a las tareas, funciones y expectativas en la estructura o sistema de trabajo.

Los conflictos estructurales pueden deberse a incertidumbres en cuanto a expectativas y requisitos, prácticas internas en los métodos y herramientas utilizados, barreras lingüísticas y culturales, o diferencias en las condiciones de trabajo (especialmente en el caso de las movilidades en línea). Los conflictos estructurales pueden dificultar la adaptación de los participantes en la FP a su nuevo sistema de trabajo y pueden requerir apoyo y orientación adicionales para evitar cualquier complicación adicional.

**Conflicto de información** - Esta situación puede producirse de forma natural porque las partes implicadas tienen ideas diferentes fruto de tener diversas fuentes de información, creencias, valores, experiencia. Cada parte puede entender la información de forma diferente, lo que puede dar lugar a malentendidos.

**Conflicto de intereses** - Situaciones, opiniones o prácticas incompatibles que afectan a dos partes diferentes. Puede surgir de la diferencia natural entre la mentalidad, la cultura, las expectativas, etc. de las personas. Para resolverlo hay que comunicar la manera de que ambas queden satisfechas con la situación.

## ***Cómo prevenir conflictos***

Los conflictos pueden evitarse siguiendo una serie de normas comunes.

### **El acuerdo del participante:**

- Preparado minuciosamente por la OE y la OS, leído y firmado por el participante, los representantes de las organizaciones de envío, acogida y coordinación.
- División clara de tareas y responsabilidades
- Revisión de los artículos que tratan de las consecuencias en caso de que una de las partes incumpla sus responsabilidades
- Normas financieras: que la movilidad sea gratuita y plazos para el pago de la paga, los gastos de viaje, etc.
- Artículos sobre procedimientos de gestión de riesgos y conflictos
- Datos de los representantes de cada parte junto con los datos de contacto y la declaración de los canales que se utilizarán
- Normas de calidad de la movilidad incluidas en el Infopack (carta de bienvenida, qué esperar de la experiencia de movilidad, plan de seguro y guía del Youthpass).

### **Condiciones de fondo:**

- Profesionalidad de todas las partes implicadas
- Las partes responsables acuerdan de antemano las condiciones y entablan una relación profesional completa
- Preparación minuciosa y transparencia de todas las condiciones
- Fijación de plazos para reuniones, informes y acciones.

### **Buenas prácticas:**

- Periodo de integración de los participantes - para darles la oportunidad de adaptarse a las nuevas condiciones - con formación, y luego trabajando
- Establecimiento relaciones personales con todas las personas pertinentes (por ejemplo, consejo común, reunión estratégica fuera de la ciudad).
- Establecimiento de canales de comunicación informales y de emergencia

- Estilo de comunicación - comunicación no violenta



08

CONCLUSIÓN

## Conclusión

La guía eFollow-up, que forma parte de ERASMUS+ KA2 Strategic, pretende ser una herramienta de apoyo para los profesionales de la FP, como las organizaciones de envío y de acogida, para mejorar el seguimiento a distancia de los participantes durante la movilidad de FP híbrida o virtual.

La guía IO4 eFollow-up nos acompañó en la definición de quiénes son el mentor y el coordinador en el proceso de seguimiento electrónico. Al mismo tiempo, ofrece consejos sobre cómo iniciar la reunión de llegada de forma que se facilite el proceso de seguimiento para que las organizaciones de envío y de acogida a lo largo de la movilidad de FP, establezcan normas y límites relacionados con la comunicación con los participantes de FP en los procesos de seguimiento en línea de sus actividades. Esta herramienta pretende guiar a los profesionales de la FP a través de la información práctica de la formación a la llegada, agrupar la información práctica de la preparación, realización y evaluación de la formación en un capítulo, por lo que proporciona orientación paso a paso sobre cómo establecer reuniones periódicas de seguimiento y, en última instancia, también reuniones de evaluación final.

La guía eFollow-up está dirigida a los profesionales de FP y a las organizaciones de origen y de destino para ayudarles en el seguimiento de los participantes en la movilidad de FP. Se ha concebido como una herramienta de apoyo a la organización de la actividad, de modo que, en caso necesario, los participantes puedan iniciar su movilidad en el país de origen o continuarla desde casa en caso de que la movilidad se interrumpa por cualquier motivo.

Esta guía eFollow-up se ha creado para proporcionar una orientación eficaz para la movilidad internacional, especialmente para los profesionales de la FP. Los objetivos de la guía eFollow-up apuntan a cómo preparar y realizar el seguimiento durante la movilidad internacional. Qué errores hay que evitar y qué no hay que olvidar, cuando se trata de los controles periódicos y su evaluación final.

**ADICE**

42, rue Charles Quint  
59100 Roubaix, France  
[www.adice.asso.fr](http://www.adice.asso.fr)  
T. +33 3 20 11 22 68  
Email : [adice@adice.asso.fr](mailto:adice@adice.asso.fr)

**K.A.NE.**

Salaminos 8  
PC 24100, Kalamata, Greece  
[ngokane.org](http://ngokane.org)  
T. +30 2721 110740  
Email : [info@ngokane.org](mailto:info@ngokane.org)

**KERIC**

Nábřežná 1351,  
022 01 Čadca, Slovakia  
[www.keric.sk](http://www.keric.sk)  
T. +421 908 913 995  
Email : [keric@keric.sk](mailto:keric@keric.sk)

**FORUM EDUCATIVO**

Avda. de la Buharia 10, portal 8, 1ª  
planta, oficina 7  
41018 Sevilla, Spain  
[www.forumeducativo.eu](http://www.forumeducativo.eu)  
T. +0034 954 024 924  
Email : [info@forumeducativo.eu](mailto:info@forumeducativo.eu)

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**K.A.N.E.**



**FORVM  
EDUCATIVO**

"This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and neither the National Agency nor the Commission can be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."