

E4

Employment 4 Inclusion

Este Proyecto (2019-1-ES01-KA204-065510) ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja la opinión de la persona autora, y la Comisión no se hace responsable del uso que se dé a la información contenida aquí.

Organizaciones socias:



Encuéntranos aquí:

www.employment4inclusion.eu



@employment4inclusion31



@employment4inclusion

ZONA DE ORIENTACIÓN 1:

DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

La adquisición por parte de los trabajadores sociales y los profesionales que trabajan con MNARs de los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para diseñar intervenciones.

Orientar a los profesionales en el diseño de intervenciones para los MNARs.

Ampliar los conocimientos sobre el diseño de itinerarios socioeducativos individualizados

Identificar las competencias y habilidades, así como las metodologías, necesarias para crear un itinerario de integración socioeconómica para los MNARs

Concienciar sobre las diferencias y barreras culturales y la adquisición de estrategias para superarlas.

Relevancia y grupo objetivo del Área de Orientación específica

Tal y como menciona el módulo introductorio, este proyecto resulta relevante para profesionales de las siguientes áreas:

- Profesorado
- Personal de recursos humanos
- Personal de asesoramiento laboral
- Profesorado de idiomas
- Personal de asesoramiento legal
- Personas pedagogas
- Personal técnico de proyectos
- Profesionales de la psicología
- Personas trabajadoras sociales
- Formadores
- Voluntariado involucrado en inclusión laboral
- Voluntariado involucrado en inclusión social
- Otros profesionales involucrados en la inclusión social y laboral de MNAR

El proyecto presenta especial relevancia para profesionales de las siguientes áreas, ya que

podrán usar las herramientas de forma directa en su labor diaria.

- Profesorado
- Mediadores interculturales

- Personal técnico de proyectos
- Trabajadores sociales
- Formadores
- Personas voluntarias trabajando en la bienvenida de comunidades y proyectos de integración

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	2 horas
Ejercicios	1 hora
Material audiovisual	7 minutos
Autoevaluación	10 minutos
MOOC completo	3 horas 17 minutos

Índice de los capítulos de esta zona de orientación

Introducción

Capítulo 1: Cómo planificar/programar intervenciones eficaces

1. Algunos conceptos básicos para empezar
2. Áreas de intervención de los profesionales que trabajan con MNARs
3. Características del personal que trabaja con MNARs
4. Ahora es tu turno

Capítulo 2: Competencias interculturales: conocimientos sobre la cultura y la comunicación intercultural

1. Esquema de la primera entrevista: algunos supuestos
2. Gestión y escenario de la entrevista
3. Análisis del contexto de origen
4. Ahora es tu turno

Capítulo 3: Plan individualizado de integración socioeconómica

1. Cómo crear un proyecto individualizado
2. PEI: fases del Programa de Educación Individualizado
3. La herramienta de perfil de competencias
4. Desarrollo de competencias para entrar en el mercado laboral
5. Ahora es tu turno

Conclusión

Prueba de autoevaluación

INTRODUCCIÓN

El diseño y la planificación con y para MNARs presenta características y escenarios completamente distintos, dado que las necesidades y la motivación de cada persona son diferentes. La percepción de las necesidades de aprendizaje está influenciada por problemas de carácter “primario”, normalmente de emergencia, relacionados con la vivienda o con la búsqueda de un empleo que garantice tanto ingresos económicos como la adquisición de los requisitos necesarios para la renovación del permiso de residencia. Sin embargo, independientemente de las contingencias y de la diversidad inherente a las personas implicadas, cada intervención tiene que mantener un objetivo fijo para ser eficaz, basado este en (re)conquistar y/o mantener la autonomía.

Por lo tanto, sea cual sea la intervención, esta debe gravitar en torno al concepto de empoderamiento¹ – como proceso individual y organizado – a través del cual los individuos pueden desarrollar su capacidad de elegir, planificar y recuperar la percepción de su propio valor, su potencial y sus oportunidades.

En la planificación de cada intervención, es necesario tener en cuenta a la persona en su complejidad (en términos de derechos y deberes, expectativas, características personales, historia personal, contexto cultural y político de origen, etc.) y a sus necesidades. El enfoque deseado es un enfoque holístico, destinado a centrarse en la persona en su totalidad a partir de la identificación y la potenciación de sus recursos individuales.

Para que este enfoque se lleve a cabo, es necesario que los profesionales que trabajan con MNARs adquieran una serie de competencias, como veremos en el apartado 3, en el que dibujaremos el perfil propio de este profesional.

La realización de intervenciones eficaces requiere la capacitación del profesional con habilidades heterogéneas, competentes y cualificadas. Según el enfoque holístico mencionado anteriormente, sería conveniente disponer de un equipo tanto multidisciplinar como interdisciplinar, con competencias, roles y métodos de organización que puedan responder de forma positiva a las necesidades del usuario en su complejidad. De esta forma, las respuestas según las necesidades individuales se convierten en elementos de conexión de un único camino de inclusión social, así como de apoyo y rehabilitación en casos de personas especialmente vulnerables.

¹ El concepto de empoderamiento se entiende como el proceso de adquirir libertad y poder para hacer lo que la persona quiere o para controlar lo que le sucede y reclamar sus derechos. Empoderar a alguien consiste en darle más confianza y/o fuerza para hacer algo, permitiéndole aumentar el control sobre su propia vida o situación.

CAPÍTULO 1: CÓMO PLANIFICAR/PROGRAMAR INTERVENCIONES EFICACES

1. Algunos conceptos básicos para empezar

En este apartado trataremos de señalar algunas premisas básicas para quienes trabajan con MNARs, independientemente de su puesto. Estas premisas son la base de lo que se denomina “enfoque intercultural”. Veamos en qué consiste.

Como se ha señalado anteriormente, para diseñar intervenciones eficaces es necesario “acoger” al usuario en su complejidad respetando su visión del mundo, su sistema de valores y sus necesidades, emancipándose de cualquier modelo social, creando así las condiciones para que el usuario defina por sí mismo el método más adecuado para satisfacer sus necesidades. Vamos a ver cuáles son los primeros pasos:

1. **Descentralización**²: adquirir perspectiva de uno mismo, reflexionar sobre uno mismo, percibirse como sujeto portador de una cultura y unas subculturas a las que se integran los modelos profesionales y las normas institucionales. El autoconocimiento y la percepción de la propia identidad sociocultural es el primer paso para que la persona entienda la relatividad necesaria de sus propios puntos de vista.

2. **Revisar las premisas implícitas**: por premisas implícitas entendemos una serie muy larga de reglas de comportamiento adquiridas a través de la experiencia, aceptadas como obvias y dadas por sentadas, que ya no son objeto de reflexión. Nos decimos a nosotros mismos que “siempre ha sido así”, tomando nuestras premisas por evidencias científicas. Son estas evidencias las que tenemos que examinar con la lupa de la duda a la hora de entrar en contacto con culturas diferentes. Esto implica necesariamente renunciar a las propias premisas implícitas para pensar en las del otro. Se trata de ejercitar y entrenar la capacidad de gestionar las diferencias, a partir de la toma de conciencia de la naturaleza de los marcos con los que hemos contactado y/o a los que nos hemos enfrentado.

Una vez que hemos realizado la descentralización y hemos revisado nuestras creencias, estamos preparados para **entrar en el sistema del otro**.

3. **Introducirse en el sistema del otro**: entrar en el sistema del otro necesita un acercamiento empático y una buena capacidad de apertura. ¿Cómo se consigue?

- **Me mantengo informado**: recopilo información sobre otras culturas y sobre diferentes sistemas, no tanto para obtener respuestas, sino para aprender a hacer las preguntas adecuadas.
- **Escuchar**: una escucha comprensiva que, junto con una actitud exploratoria, huye de las interpretaciones inmediatas y cuestiona el significado del uso de todos los códigos: verbal, no verbal, simbólico.

² Cohen-Émérique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92

Por lo tanto, hay que prestar especial atención a:

- la proxémica,
- el uso del espacio (cómo las personas se relacionan entre sí),
- la proximidad física,
- la postura y los movimientos corporales – tensión/relajación, gestos, asentimientos (que pueden reforzar o no el contenido verbal)
- las expresiones faciales (revelando emociones, sentimientos, risa, sonrisa, movimiento de los ojos)
- la mirada (parte esencial de la expresión global del rostro),
- aspectos paraverbales del lenguaje (calidad de la voz: tono, cadencia, características temporales, velocidad).

Escenario: se estructura el ESPACIO de escucha según los principios de confidencialidad, intimidad y confianza.

2 Áreas de intervención de los profesionales que trabajan con MNARs

1. *Zona de emergencia, primera y segunda acogida*: zonas de conflicto, centros de primera y segunda acogida para migrantes, refugiados y solicitantes de asilo;
2. *Área de Administración*: oficinas de inmigración, tiendas y negocios, ventanillas públicas de las autoridades locales, OPR, oficinas de registro, oficinas estatales, oficinas del Ministerio, Instituto Nacional de Seguros (*National Insurance Institute*), mostradores de información...
3. *Área de Seguridad pública*: police headquarters, prefecture, foreign public security offices...
4. *Área jurídica*: tribunales (de menores), cárceles (de menores), servicios de reeducación de menores...
5. *Área de formación, orientación y trabajo*: centros de empleo, empresas, servicios comerciales, servicios municipales de orientación profesional, sindicatos, instituciones financieras, oficinas de Correos.
6. *Área de Asistencia sanitaria*: hospitales (departamentos de ginecología y obstetricia, pediatría, oncología, enfermedades infecciosas...), centros de primeros auxilios, tanatorios, clínicas (de familia, pediatría...), servicios sociosanitarios, servicios de salud mental, centros para la salud de la mujer inmigrante y sus hijos, centros de etnopsiquiatría...
7. *Área Social*: oficinas de inmigración y delegaciones, servicios sociales, centros de acogida, comunidades, centros de menores, protección civil, mediadores, artículo 18, social privado, cooperativas y asociaciones que llevan a cabo proyectos de integración sociocultural...
8. *Área de Educación*: colegios (de todo tipo y a todos los niveles), servicios educativos y culturales, centros y cooperativas que trabajan en asistencia social, Centros de Educación de Adultos.
9. *Área Cultural*: bibliotecas públicas, museos, centros interculturales, asociaciones culturales para la mejora del patrimonio paisajístico y medioambiental...

3. Características de los profesionales que trabajan con MNARs

Independientemente del ámbito de intervención en el que trabaje el profesional, es fundamental que sea capaz de:

- responder de forma cualificada a las necesidades de los beneficiarios
- preparar un programa de intervenciones
- interactuar con el contexto local (con la red de servicios y con la comunidad).

Pero, sobre todo, un buen profesional que trabaje con MNARs debe tener en cuenta en cada intervención una serie de nociones fundamentales, hasta que estas directrices se conviertan en una actitud.

Con esto nos referimos a **empatía, intencionalidad y responsabilidad**, junto con una constante actitud dirigida a la investigación que supone el rechazo de respuestas preconfeccionadas que se ajustarían mal a la singularidad tanto de la experiencia migratoria como de las expectativas.

- **Empatía:** es la capacidad no solo de abrirse a lo que el otro comunica (incluso a través del lenguaje no verbal), sino también de identificarse parcialmente con su mundo subjetivo sin prejuicios ni bloqueos. Permite una aceptación auténtica y sin juicios, que es el requisito de toda acción educativa y que responde a la necesidad de una persona de ser acogida, conocida y reconocida.
- **Intencionalidad:** la autoridad se pone al servicio del usuario, con una iniciativa empática a través de la cual el profesional se guía en las distintas intervenciones por las necesidades, expectativas y deseos del usuario.
- **Honestidad y humildad:** humildad en acoger y recibir la “riqueza” que supone el encuentro con el otro. Honestidad no solo en el cumplimiento de las reglas organizativas de cada intervención: todo, desde la primera entrevista hasta las posteriores intervenciones de apoyo y orientación, se inscribe siempre en una relación de la que, como profesional, tengo la **responsabilidad** de cuidar y velar. (Salonia, 2013).



4. AHORA ES TU TURNO: ANALIZA LA PELÍCULA SAMBA

1. Visualización de una escena de la película “Samba”

Ver vídeo

2. A partir de la visualización de esta escena, analizaremos el diálogo entre Samba (solicitante) y Alice (asistente social).

ALICE: Hola. ¿Qué tal?

SAMBA: Bien, todo bien. ¿Y ahora qué?

ALICE: Ahora, pues, me he estado informando. Sigue teniendo la famosa orden de expulsión y es peligroso presentar una nueva solicitud a la prefectura, y eso durante un año. Mientras tanto, debe seguir siendo discreto: evitar los controles, evitar las estaciones, las más grandes como Chatelet...

SAMBA: ...los aeropuertos, cruzar por los pasos de cebra, no colarme en el metro... Muy bien. Esto ya lo tengo claro. Pero, ¿qué solución hay?

ALICE: Pues... La solución es... Volver a presentar una solicitud. Eso.

SAMBA: ¿Pero cuándo se haría?

ALICE: Ya se lo he dicho. Dentro de un año.

SAMBA: Vale. Y mientras tanto, ¿se puede saber qué hago?

ALICE: Evitar las estaciones.

SAMBA: ¿Está tomándome el pelo?

ALICE: Claro que no. Le convendría pasar un periodo de transición.

SAMBA: ¿De transición? ¿Pero qué se cree, que me quedaré en mi casa mirando las musarañas? ¿Y tener miedo al ver un uniforme? ¡El otro día me asusté al ver a un cartero! ¿Cómo voy a vivir? ¿Cómo voy a pagar el alquiler? ¡Hay personas que dependen de mí! ¿Está aquí para ayudarme o no? ¡Joder!

ALICE: ¡Eh, oiga! ¡Ya vale de gritarme así! ¡Yo también sé enfadarme! ¿Acaso se cree usted que para mí es fácil oír todo sus rollos, este berenjenal de documentos? “Ahora me falta este, este no lo tengo... Yo vivo aquí, ¡ah, no, vivo allá!” Así que tranquilícese, ¿vale? ¡Porque yo estoy muy cansada! ¡Estoy cansada! ¿Lo ha entendido? ¡Joder, yo no he pedido nada! ¡Estoy harta! ¿Vale? ¡Menuda mierda! ¡Mierda, mierda y mierda! ¡Qué asco, joder!

3. Reflexión guiada

1. ¿Qué crees que falta en esta escena?
2. ¿Qué piensas de las respuestas y las formas de Alice?
3. ¿Qué cambiarías?
4. ¿Están cubriendo las necesidades de Samba?
5. ¿Qué piensas de la actitud de Samba?
6. ¿Qué cambiarías?

CAPÍTULO 2: COMPETENCIAS INTERCULTURALES: CONOCIMIENTOS SOBRE LA CULTURA Y LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

1. Esquema de la primera entrevista: algunos supuestos

En la asistencia a la persona usuaria, las entrevistas individuales son una de las herramientas más utilizadas. La entrevista se convierte en una herramienta útil solo si está bien estructurada y si está planificada según su objetivo, asegurando los elementos esenciales:

- escenario o ambiente,
- enfoque y contexto,
- técnicas de comunicación y relación.

La entrevista suele definirse como una técnica de observación y estudio del comportamiento y tiene como objetivo comprender y ayudar a la persona. En el encuentro intervienen dos personas que representan una cultura. En efecto, el profesional, él mismo portador de cultura, escenifica su sistema de valores y normas en la interacción con el usuario. El enfoque intercultural implica, pues, reconocer que hay dos actores, no sólo uno, que comparten un acuerdo común, un objetivo final y un clima que construir minuto a minuto. Las condiciones que nos permiten crear esta experiencia son la adaptación y la resonancia. Es necesario sacrificar una parte de las experiencias propias para sintonizar con el otro (adaptación). Si las dos personas tienen esta actitud, entonces se produce la resonancia y ambos individuos se sienten conectados.

Los objetivos de la entrevista son los siguientes:

- entender las necesidades y expectativas del otro, reconstruyendo la biografía y la experiencia de la persona;
- definir las bases para la construcción del proyecto individualizado;
- preparar un expediente personal que contenga los datos personales del beneficiario y cualquier otra información y/o documentación que, en la actualidad o posteriormente, pueda ser útil para preparar un plan de intervención personalizado.

2. Gestión y escenario de la entrevista

Para obtener de la entrevista los resultados esperados, es importante tener en cuenta que hay actitudes y métodos que pueden poner en riesgo la relación de confianza. El profesional que trabaja con MNARs debe preguntar de tal forma que las preguntas planteadas no parezcan en ningún caso un interrogatorio, con pausas e interrupciones que permitan conocer los pensamientos, reflexionar y ordenar las ideas; considerando asimismo la opción de finalizar la entrevista para posponerla a un momento posterior. Durante la entrevista, la posición de escucha y atención por parte del profesional es muy importante. Del mismo modo hay que tener cuidado con los comentarios sobre lo que se escucha y la actitud que se tiene,

así como los impulsos de mostrar compasión o ánimo que necesariamente tienen que controlarse y adaptarse a la persona y a ese momento específico.

A la hora de crear la estructura ideal para la entrevista, se pueden identificar tres macroáreas en torno a las cuales gestionar el encuentro con la persona:

1. presentación del contexto y del profesional;
2. claridad con respecto a los objetivos de la entrevista;
3. comentarios o resumen de la entrevista (entendido como la valoración positiva de lo que la persona ha contado, también a través de palabras de apoyo) y apertura al futuro.

El profesional que trabaja con MNARs debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

4. la experiencia biográfica de la migración (los motivos, el pasado, las experiencias, la elección);
5. el viaje desde el país de origen y las posibles experiencias traumáticas, también las vividas en el país de llegada;
6. las relaciones familiares, afectivas y de amistad en el país de origen;
7. los aspectos psicosociales y sanitarios del país de acogida (cómo y dónde vive o ha vivido en el país de acogida, la comunidad y el conocimiento de referencia, el estado emocional, las expectativas, las necesidades)
8. las perspectivas de futuro.

Para que la entrevista aporte la mayor cantidad de información posible al profesional, es recomendable seguir algunas pautas:

9. garantizar un entorno seguro para salvaguardar la intimidad de la persona;
10. la presencia de un mediador que sea neutral pero empático (cuando sea necesario y se elija teniendo en cuenta el género de la persona entrevistada);
11. explicar el objetivo de la entrevista y cómo se va a llevar a cabo;
12. permitir al entrevistado hacer pausas o interrupciones en cualquier momento, así como evitar responder a determinadas preguntas;
13. al formular las preguntas, elegir un ritmo que no reproduzca un interrogatorio;
14. evitar, en la medida de lo posible, insistir en temas o partes del relato que hagan que la persona reviva un sentimiento doloroso de vergüenza en relación con lo sucedido o que puedan reproducir una situación de maltrato psicológico.

Hay una serie de elementos culturales y psicológicos que deben tenerse en cuenta. El objetivo es producir un clima de reciprocidad como premisa fundamental para el desarrollo de las próximas entrevistas y para la relación de confianza entre el profesional y el beneficiario.

Entre los elementos culturales, destacan los siguientes:

15. el idioma.

16. el grado de educación. El profesional tiene que utilizar un lenguaje adecuado para el entrevistador, teniendo en cuenta su escolaridad previa y su conocimiento del idioma.

El profesional que trabaja con MNARs puede encontrarse a personas con historias muy diferentes, desde una persona analfabeta hasta una que tiene un título universitario o que ha realizado una formación de posgrado en el país de origen y/o de destino.

17. religión e ideología política.

18. identidad étnica.

Este último elemento conlleva la representación de la cultura de un grupo determinado en el que se comparten significados y valores específicos. Según la identidad étnica, la percepción de un acontecimiento traumático puede adquirir un significado diferente al de otras culturas.

El escenario de la entrevista:

El escenario, en un contexto en el que se establece una relación de ayuda, es un lugar que acoge dicho vínculo en su despliegue espacio-temporal. Está delimitado por reglas que determinan los roles y funciones de las personas implicadas y condicionan positivamente sus acciones.

Por lo tanto, el escenario es el lugar físico y emocional donde se construye la relación con el entrevistado. Un entorno acogedor, que transmita serenidad, respecto y confianza, constituye un elemento imprescindible para crear una positiva relación de ayuda con el MNAR. Los encuentros entre el profesional y el beneficiario deben estar planificados y estructurados en función de las diferentes fases de acogida que se produzcan, aunque también es posible crear “espacios informales e improvisados” fuera del escenario definido. El profesional debe ser flexible y estar abierto a buscar espacios de encuentro fuera de su despacho u oficina. Suele pasar que de un encuentro informal y no planificado surjan elementos que refuercen la relación de confianza y/o contenidos que enriquezcan el proyecto individualizado de acogida.

Ver también: “Mejores prácticas 34 – Gestionar encuentros iniciales con refugiados: algunas pautas” (Best practices 34- Handling initial meetings with refugees: some guidelines)³ <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

3. Análisis del contexto de origen

Todos los trabajadores del ámbito de la acogida y la integración, más que poseer un conocimiento profundo de los países de origen de los beneficiarios, tienen que estar movidos por una curiosidad constante en este sentido, para poder construir, con el tiempo, una competencia intercultural. Por lo tanto, es necesario tomárselo con calma, ya que descentrarse de uno mismo es un proceso de aprendizaje que

³ Consejo de Europa, Apoyo lingüístico para refugiados adultos: un conjunto de herramientas del Consejo de Europa (Council of Europe, Language Support for Adult Refugees A Council of Europe Toolkit) <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

requiere un tiempo de desarrollo progresivo. Asimismo, es necesario aceptar que puede haber malentendidos y falta de significados inevitables en la interacción con el otro.

Para analizar el contexto de origen, se deben organizar un mínimo de tres entrevistas específicas:

1. Sobre los aspectos geográficos del lugar de origen a través del método de geolocalización en Google Earth / Maps / etc., identificando, si es posible, el lugar exacto del domicilio del beneficiario y adquiriendo información específica a nivel territorial, social, político, etc...;
2. Sobre los aspectos étnicos/antropológicos, centrándose especialmente en las características de la vida social: jerarquías, economía, política, sociedad, lenguas, grupos etnolingüísticos, contrastes sociales en distintos ámbitos.
3. Profundizar en las relaciones familiares, círculo de amistades, conocidos sociales, políticos, religiosos, etc., tratando de encontrar toda la información posible sobre las relaciones sociales, jerarquías, organizaciones del territorio a nivel eclesiástico, social (ONGs), político, militar, etc., con las que la familia está relacionada o de las que conoce su existencia;

Para obtener información sobre los países

<https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d>



3. AHORA ES TU TURNO

Introducción

El choque cultural es la fase en la que el individuo siente las diferencias culturales más o menos numerosas que van a afectar a la imagen que tiene de sí mismo, su “personalidad básica”. El choque cultural se refiere a fenómenos que van desde una simple irritabilidad hasta un estado psicológico de pánico o crisis. Este choque es más evidente en el contexto de una cultura nativa (segunda lengua), mientras que es mínimo en un contexto no natural (lengua extranjera). El choque cultural se asocia a sentimientos de alienación, ira, hostilidad, indecisión, frustración y tristeza por la lejanía del hogar. Esto se debe a las diferencias con respecto a la propia cultura, que a menudo no se comprenden. Estas diferencias pueden conducir a la represión, al aislamiento y al rechazo. Algunas personas paradójicamente buscarán el contacto solo con personas de su misma cultura.

Las relaciones interculturales pueden provocar miedo y tensión, dado que pueden llevarnos a cuestionar nuestras creencias y valores. Precisamente por eso, la relación intercultural puede ser percibida como un problema, como una fuente de conflicto, y por lo tanto se evita. En este caso, el sujeto que decide no interactuar con la diversidad cultural es más propenso a analizar al diferente a través de rígidas categorías mentales procedentes de la propia cultura, creando así una imagen del otro subjetiva e impregnada de prejuicios y estereotipos.

Los ejercicios que se proponen no pretenden enseñar la competencia intercultural, sino desarrollar una aptitud para la observación de las diferencias culturales

1. [Ver el vídeo n.1](#)
2. [Ver el vídeo n.2](#)
3. Leer el testimonio "Blow your nose" (*Sonarse la nariz*) CRITICAL INCIDENT: "BLOW THE NOSE" [Collected by: Élan Interculturel, France,2012]

Cultura de la persona que sufrió el choque cultural:

Mujer francesa de unos 20 años. Experiencia laboral en Corea del Sur como profesora de francés en una escuela militar. Ya había trabajado como docente en el extranjero, en concreto en la India, tanto en zonas urbanas como rurales. Le encantan los intercambios culturales y en el momento de su testimonio escribía artículos para un periódico inglés, donde informaba de sus meteduras de pata y sus experiencias de choque cultural mientras estaba viviendo en Corea.

Cultura de la persona que “causó” el choque:

Jóvenes estudiantes de la escuela militar. El narrador no tenía información específica sobre el bagaje cultural de los estudiantes (en el momento del testimonio), pero estos parecían darle mucha importancia a la escuela militar y tener un gran sentido del respeto hacia las órdenes, las

jerarquías y las normas. Aunque a la escuela asistían mayoritariamente hombres, en la clase de francés había un número bastante homogéneo de hombres y mujeres; los alumnos parecían mostrar mucho interés en la lengua francesa.

Descripción del hecho:

Estaba trabajando como profesora de francés en una escuela militar en Corea del Sur. Era invierno y estaba dando mi clase como de costumbre cuando me di cuenta de que muchos de los cadetes estaban resfriados y moqueaban. Sin embargo, ninguno de ellos intentaba sonarse y todo el rato estaban sorbiendo por la nariz. Eso me molestaba un poco, no era capaz de concentrarme. Al final saqué un paquete de pañuelos de mi bolsillo y me dispuse a repartirlos entre los alumnos. Me sorprendí al ver que todos los que lo necesitaban se negaban a cogerlo. Seguí con la clase, pero aquello me había confundido un poco. Más tarde fui a ver al Comandante (el director de mi departamento) para contarle lo sucedido. Me explicó que en Corea del Sur se considera de mala educación sonarse la nariz en público. Me sentí muy avergonzada cuando finalmente entendí la reacción de mis alumnos.

1. Después de ver los vídeos, se rellena la siguiente tabla indicando cuáles son las partes sensibles que aparecen en las conversaciones de los vídeos y se añaden posibles observaciones

Partes sensibles	Video 1	Video 2	Sonarse la nariz	Notas
Organización social: Jerarquías Roles de género Autoridad Individualismo/colectivismo Papel de la comunidad Familia				
Corporeidad/Lenguaje corporal: Papel del contacto físico Higiene Tabú Olfato				
Concepto del tiempo y gestión del tiempo: lineal vs no lineal monocromo vs policromo				

CAPÍTULO 3: PLAN INDIVIDUALIZADO DE INTEGRACIÓN SOCIOECONÓMICA

1. Cómo crear un proyecto individualizado

A la hora de desarrollar un proyecto personalizado, puede ser útil hacerse algunas preguntas: ¿Cuáles son los recursos del beneficiario (en términos de personalidad, actitudes, habilidades y conocimientos, resiliencia, etc.)? ¿Cuáles son sus expectativas? ¿Cuáles son sus necesidades? ¿Qué respuestas podemos extraer del lugar en el que nos encontramos? ¿Qué recursos locales podemos utilizar? ¿Qué tipo de actividades/intervenciones pueden ponerse en marcha para satisfacer tales necesidades y expectativas? ¿Cuáles son los plazos de implantación del proyecto?

En la práctica, no existe un formato único o una plantilla universal definida para elaborar el proyecto personalizado. Sin embargo, resulta útil disponer de una guía que puede estar sujeta a cambios si la reunión con el usuario lo requiere. Lo importante es que la herramienta del proyecto personalizado ponga de manifiesto de forma sintética todo el “camino” del usuario: su condición de partida (su pasado) y el proyecto que se pretende llevar a cabo para obtener su bienestar y su independencia. Por lo tanto, es aconsejable indicar los objetivos, divididos según diferentes áreas, tanto los alcanzados como los que se han fijado. También es importante establecer las intervenciones y acciones realizadas y por realizar, los plazos estimados y la verificación de la consecución de objetivos. Es recomendable añadir un apartado en el que tanto los profesionales como los propios usuarios puedan añadir comentarios y observaciones. Asimismo, es posible adjuntar a esta herramienta todos los documentos que contengan información sobre las intervenciones a realizar, los resúmenes de las entrevistas y las copias de toda la documentación proporcionada por el usuario (cuaderno de formación, certificados, solicitudes oficiales, etc.). Con el fin de promover un enfoque corresponsable, es importante que las acciones y tareas de las que se encargan los profesionales estén claramente definidas, así como aquellas que le corresponden al usuario (por ejemplo, el profesional ayuda en la identificación de referencias para la búsqueda de empleo y el usuario se encarga de enviar el currículum directamente)⁴.

2. PEI: fases del Programa de Educación Individualizado

Reflexionar juntos sobre las competencias: recoger la experiencia personal y analizar el contexto de origen son dos acciones acompañadas de la reflexión sobre las competencias existentes. Sin embargo, las competencias tienen que ser contextualizadas. Es decir, habilidades que son válidas para algunos perfiles en determinados países pueden no existir o ser insuficientes en otros. Por lo tanto, el análisis sirve para determinar las necesidades del usuario, especialmente las necesidades educativas.

Reflexionar juntos sobre las necesidades: estas se definen a partir de las características y recursos individuales, así como de las posibilidades que ofrece el territorio. Por lo tanto, no tienen un carácter “granítico” (permanente), ya que están sujetas a posibles cambios en el tiempo en función de la evaluación de las necesidades, de los resultados de las acciones realizadas y del contexto territorial. De hecho, algunas necesidades pueden surgir más adelante, dado que tanto la evaluación de las necesidades como la identificación de las prioridades forman parte de un proceso que requiere tiempo. En esto juega un papel

⁴ Manuale Operativo Sprar 2018

importante la observación por parte del profesional, quien puede hacer que el usuario se de cuenta de ciertas necesidades que él mismo no fue capaz de verbalizar, quizás porque eran menos evidentes.

Definir los objetivos; una vez establecidas las necesidades, es fácil identificar aquellos objetivos con un valor socioeducativo intrínseco o duradero.

Identificar las actividades: partiendo de los recursos del usuario (en términos de personalidad, actitudes, habilidades y conocimientos), de sus expectativas y de sus necesidades reales según el lugar en el que se encuentra, se planifican una serie de actividades/intervenciones que deben ser compartidas y acordadas con el usuario.

Establecer un periodo de tiempo: al igual que las actividades, el tiempo también debe acordarse con el usuario, teniendo siempre presente el principio de intencionalidad del usuario.

Hacer un seguimiento del progreso y evaluar los resultados a través de evaluaciones objetivas y autoevaluaciones: mediante reuniones estructuradas y planificadas y siguiendo indicadores que han sido presentados previamente al usuario, se revisan los avances, o en el caso de criticidades, las señales de retroceso o de estancamiento. Estas revisiones son fundamentales para la renegociación de los plazos de los objetivos fijados o para el trazado de nuevos objetivos. Las situaciones cambian y las personas también, por lo que es impensable que un proyecto personalizado permanezca lineal y estático, dado que son los usuarios quienes lo determinan. La tarea del profesional es acompañarlos en las etapas de su recorrido, o más bien, controlar los puntos que están en la base del problema si no se producen avances, ya sea la causa interna o externa a la capacidad del migrante de alcanzar su independencia. Es necesario que el proyecto personalizado se convierta en un instrumento más del usuario y que esté se perciba a sí mismo como protagonista de su propio cambio. Comentar estos aspectos con el profesional que trabaja con MNARs es útil para localizar las áreas en las que hay que mejorar.

3. La herramienta de perfil de competencias

El perfil de competencias puede gestionarse a través de la herramienta europea Herramienta de la UE para crear el perfil de capacidades de nacionales de terceros países (EU Skills Profile Tool for Third Country Nationals): <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/>

A través de este enlace, el profesional puede crear un perfil nuevo y completarlo con la información del migrante. Puede guardarlo, generar el PDF y reanudarlo más tarde importando el perfil original.

La herramienta de perfil de competencias debe actualizarse constantemente en función de la información adquirida. El beneficiario debe estar en posesión del enlace y de las credenciales de acceso a su perfil de competencias para poder acceder a él y modificarlo de forma autónoma.

4. Desarrollo de competencias para entrar en el mercado laboral

Una vez verificadas las competencias de los refugiados, hay que tener en cuenta que existen una serie de factores que pueden afectar a su voluntad real de empezar un trabajo. Aquellos que han sufrido un trauma pueden necesitar apoyo especializado por parte de los servicios sanitarios y sociales antes de aceptar un empleo. El conocimiento insuficiente del idioma del país de acogida y las diferencias entre los países (entre el de origen y el de acogida) en cuanto a las competencias que se requieren puede provocar que los

refugiados necesiten desarrollar ciertas habilidades o mejorar las que ya poseen. Los refugiados también deben conocer las costumbres del lugar de trabajo del país de acogida. En los casos en los que los refugiados han pasado mucho tiempo sin trabajar, algunos aspectos pueden verse afectados negativamente, tales como su confianza en sí mismos, su motivación y la confianza en sus jefes.

El idioma es una de las habilidades más importantes que los refugiados deben aprender en el país de acogida, y para ello necesitan apoyo. Es importante que las oportunidades de mejorar las habilidades lingüísticas tengan en cuenta los diferentes niveles de conocimiento, las peculiaridades de los refugiados con necesidades especiales (especialmente mujeres y/o padres solteros con hijos menores) y la disponibilidad para todos los niveles de alfabetización de los refugiados. Una vez alcanzado un nivel básico de conocimiento del idioma del país de acogida, el proceso debería continuarse con cursos de idiomas orientados al puesto de trabajo. Está demostrado que este tipo de formación y apoyo ha sido especialmente eficaz para ayudar a los refugiados a encontrar trabajo, especialmente cuando se imparte en el entorno laboral.

Los refugiados con experiencia profesional previa pueden necesitar información sobre las prácticas específicas del país de acogida en su campo de especialización (procedimientos y normas, organización de la jornada laboral, equipos electrónicos y programas informáticos específicos, etc.). Para ello, los refugiados necesitan acceder a programas formativos específicos, preferiblemente en el lugar de trabajo (prácticas, cursos, formación sobre el ámbito profesional...).

Además, es recomendable animar a los refugiados a que se informen de las alternativas disponibles en el mercado laboral que sean cercanas a sus competencias o útiles para iniciar carreras profesionales alternativas. En ciertas áreas, la existencia de barreras a la hora de acceder (por ejemplo, con la necesidad de obtener licencias, permisos o autorizaciones) puede dar lugar a un empleo a corto plazo en un ámbito menos relevante, a la espera de completar el proceso de autorización.

Ver fichas adjuntas en la página 157 del manual Sprar <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

Para más información, puede consultar el Módulo 2: Formación



5. AHORA ES TU TURNO

1. Lectura y análisis de la siguiente presentación del usuario

Mohamed llegó a Italia en abril de 2018, pero no recuerda exactamente dónde aterrizó. El segundo de tres hijos cuenta que su familia era muy pobre y que la subsistencia fue posible gracias a la ayuda de algunas organizaciones locales. Escapó de Malí debido a las guerras entre grupos militares. El viaje que le llevó a Italia empezó en Malí, su país de origen, y continuó en Argelia, donde se quedó dos meses trabajando como albañil. Después siguió en Libia, donde estuvo en prisión durante 10 meses. En ese periodo sufrió diversos maltratos; fue golpeado con ladrillos y cinturones metálicos (muestra una marca en el brazo) y estuvo casi sin comer. Tras ser liberado, conoció a un libio que le llevó a casa, donde permaneció un mes. Allí fue albañil y trabajó en el campo. Esperó tres meses antes de embarcarse hacia Europa. Cuenta que no tiene familiares en Europa. Nada más llegar, Mohamed tenía dificultades para comprender a los europeos, puesto que sólo hablaba bambara y era analfabeto. No había podido ir al colegio por las dificultades económicas. Su deseo había sido estudiar y aprender una profesión, como la de albañil.

2. Con la poca información disponible, realice el borrador de un Proyecto Personalizado

	ACTIVIDADES	ÁREAS*	BENEFICIARIO	ESTADO DE LA ACTIVIDAD Y FECHA	TÍEMPO	PROFESIONAL CONTRATADO

* Según los siguientes ámbitos: económico, laboral, educativo, vivienda

3. Para cada uno de los aspectos listados a continuación, identifique los posibles indicadores de cambio como en el ejemplo

Aspectos	Indicadores de cambio
Independencia personal	<i>-cuidado personal (higiene personal)</i> <i>-ropa adecuada</i> <i>-realización de actividades funcionales cotidianas</i>
Autonomía social	
Integración relacional	
Integración educativa	
Integración laboral	

TEST DE AUTOEVALUACIÓN

Preguntas

1. **¿Cuáles son los elementos fundamentales de un enfoque intercultural?**
2. **¿Cuáles son las principales áreas de intervención de un profesional que trabaja con MNARs?**
3. **¿Por qué es importante prestar atención a la primera entrevista?**
4. **¿Qué elementos o condiciones mínimas deben garantizarse para que la entrevista se realice de la mejor forma posible y sea eficaz?**
5. **¿Cuáles son los pasos para la construcción de un plan individualizado de integración socioeconómica?**

RESPUESTAS

1. Los principales elementos de un enfoque intercultural son:

La descentralización, la revisión de las premisas implícitas y la introducción en el sistema del otro. Esto implica también mantenerse informado y escuchar en un sentido amplio, prestando atención a todos los códigos – verbal, no verbal, simbólico... Véase capítulo 1.1.

2. Las principales áreas de intención de un profesional que trabaja con MNARs son: zona de emergencia, primera y segunda acogida; administración; seguridad pública; ámbito judicial; formación, orientación y trabajo; asistencia sanitaria; ámbito social; educación; ámbito cultural. Véase capítulo 1.2.

3. Porque ayuda a construir la relación entre el profesional y el beneficiario y permite observar y estudiar el comportamiento con el fin de comprender y ayudar a la persona. Es un momento en el que se comparte un acuerdo común, un objetivo final y un clima que construir minuto a minuto. La entrevista también tiene los siguientes objetivos: entender las necesidades y expectativas del otro, reconstruyendo la biografía y la experiencia de la persona; definir las bases para la construcción del proyecto individualizado; preparar un expediente personal que contenga los datos personales del beneficiario y cualquier otra información y/o documentación que, en la actualidad o posteriormente, pueda ser útil para preparar un plan de intervención personalizado. Véase capítulo 2.1.

4. A la hora de crear la estructura ideal para la entrevista, se pueden identificar tres macroáreas en torno a las cuales gestionar el encuentro con la persona: presentación del contexto y del profesional; claridad con respecto a los objetivos de la entrevista; comentarios o resumen de la entrevista (entendido como la valoración positiva de lo que la persona ha contado, también a través de palabras de apoyo) y apertura al futuro.

El profesional que trabaja con MNARs debe tener en cuenta los siguientes aspectos: la experiencia biográfica de la migración (los motivos, el pasado, las experiencias, la elección); el viaje desde el país de origen y las posibles experiencias traumáticas, también las vividas en el país de llegada; las relaciones familiares, afectivas y de amistad en el país de origen; los aspectos psicosociales y sanitarios del país de acogida (cómo y dónde vive o ha vivido en el país de acogida, la comunidad y el conocimiento de referencia, el estado emocional, las expectativas, las necesidades); las perspectivas de futuro.

Para que la entrevista aporte la mayor cantidad de información posible al profesional, es recomendable seguir algunas pautas: garantizar un entorno seguro para salvaguardar la intimidad

de la persona; la presencia de un mediador que sea neutral pero empático (cuando sea necesario y se elija teniendo en cuenta el género de la persona entrevistada); explicar el objetivo de la entrevista y cómo se va a llevar a cabo; permitir al entrevistado hacer pausas o interrupciones en cualquier momento, así como evitar responder a determinadas preguntas; al formular las preguntas, elegir un ritmo que no reproduzca un interrogatorio; evitar, en la medida de lo posible, insistir en temas o partes del relato que hagan que la persona reviva un sentimiento doloroso de vergüenza en relación con lo sucedido o que puedan reproducir una situación de maltrato psicológico.

Hay una serie de elementos culturales y psicológicos que deben tenerse en cuenta. El objetivo es producir un clima de reciprocidad como premisa fundamental para el desarrollo de las próximas entrevistas y para la relación de confianza entre el profesional y el beneficiario.

El escenario de la entrevista: el escenario es el lugar físico y emocional donde se construye la relación con el entrevistado. Un entorno acogedor, que transmita serenidad, respeto y confianza, constituye un elemento imprescindible para crear una positiva relación de ayuda con el MNAR. Véase capítulo 2.2.

5. Los principales pasos para la construcción de un plan individualizado de integración socioeconómica son: reflexionar juntos sobre las competencias; reflexionar juntos sobre las necesidades; definir los objetivos; identificar las actividades; establecer un periodo de tiempo; hacer un seguimiento del proceso y evaluar los resultados a través de evaluaciones objetivas y autoevaluaciones. Véase capítulo 3.2.