

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

INTRODUCCIÓN

MOOC:

El siguiente modelo interactivo introducirá 5 zonas de orientación, que colectivamente contribuirán a la integración de las personas MNAR¹ en el mercado laboral.

A lo largo de las zonas de orientación, observar los apartados "Ahora es su turno", en los que se pide que se participe activamente y se reflexione a cerca de los conocimientos presentados.

Para terminar cada capítulo, por favor, completar las preguntas de "compruebe la respuesta", para asegurar que se ha comprendido todo el material.

Grupo objetivo

El Modelo Interactivo de E4I es relevante para todos los profesionales que trabajan para apoyar la inclusión social y laboral de personas MNAR, incluyendo pero no limitándose a:

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

Aunque todos los profesionales que trabajan con personas MNAR pueden encontrar relevantes los siguientes módulos, algunos son más relevantes para algunos grupos de profesionales. Así pues, se especifica en cada módulo el grupo objetivo para el que el módulo es más relevante.

Idioma

El Modelo Interactivo de E4I está disponible en los siguientes idiomas: inglés, español, francés, italiano, griego y danés. Algunos de los contenidos a los que se hace referencia en los MOOCs individuales (metodologías originales, herramientas, plantillas, modelos, etc.) pueden estar en el idioma original y no están traducidos debido a la limitación de recursos en el proyecto E4I.

¹ MNAR hace referencia a Migrantes, Recién llegados, Solicitantes de asilo y Refugiados

ÍNDICE:

ZONA DE ORIENTACIÓN 1: DISEÑO DE INTERVENCIONES	6
ZONA DE ORIENTACIÓN 2: FORMACIÓN	25
ZONA DE ORIENTACIÓN 3: EMPLEO	39
ZONA DE ORIENTACIÓN 4: SINERGÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL	71
ZONA DE ORIENTACIÓN 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL	91
ZONA DE ORIENTACIÓN 6: SEGUIMIENTO	139

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 empoderamiento² – 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.

² 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: HOW TO PLAN/SCHEDULE EFFECTIVE INTERVENTION

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**³: 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.

Por lo tanto, hay que prestar especial atención a:

³ Cohen-Émerique, M. (1993). L’approche interculturelle dans le processus d’aide. Santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92

- 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, respeto 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)⁴
<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 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.

⁴ 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>

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 respecto 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)⁵.

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 importante la observación por parte del

⁵ Manuale Operativo Sprar 2018

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

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) -ropa adecuada -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.

ZONA DE ORIENTACIÓN 2: FORMACIÓN

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

La adquisición por parte de los profesionales que trabajan con MNARs de los conocimientos, habilidades y competencias necesarios a través de actividades formativas.

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

- Educación
- Asesoramiento laboral
- Proyectos
- Trabajo social
- Formadores
- Voluntariado involucrado en inclusión laboral

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	1 hora 30 minutos
Ejercicios	1 hora 00 minutos
Material audiovisual	0 horas 05 minutos
Autoevaluación	0 horas 10 minutos
MOOC completo	2 horas 45 minutos

Índice de los capítulos de esta zona de orientación

Introducción

Capítulo 1: ¿Quién y por qué recibe la formación?

1. ¿A quién proporcionar la formación?
2. Modelo 1: puede/ quiere
3. Ahora es tu turno: ¿Quiénes están preparados para la formación?
4. ¿Por qué la formación es importante?

Capítulo 2: En qué consiste la formación

1. El plan de trabajo ABC
2. Ahora es tu turno: Elabora tu propio plan de trabajo ABC antes de realizar uno para otr
3. Identificar las competencias a desarrolla
4. Ahora es tu turno: Detectar las aptitudes

Capítulo 3: Dónde y cómo formar

1. Creación y utilización de espacios para la formación práctica fuera del lugar de trabajo
2. Creación y utilización de espacios para la formación práctica en el lugar de trabajo
3. Selección de las competencias clave para la empleabilidad en colaboración con las empresas

Prueba de autoevaluación

1. Preguntas
2. Respuestas

INTRODUCCIÓN

Antes de empezar la formación de un MNAR, es importante asegurarse de que la iniciativa de empezar la formación encaja con las necesidades del MNAR. Por lo tanto, se empieza por una introducción al modelo puede/quiere, con la que se practicará la capacidad de localizar la iniciativa. En esta parte también se presenta el primer ejercicio de reflexión.

Después de evaluar qué grupos de MNARs se beneficiarán de la formación, pasaremos al capítulo 2, en el que se informa sobre las habilidades y competencias que hay que entrenar.

En el tercer capítulo, se analizan los diferentes espacios de formación.

En el cuarto capítulo de este MOOC, se presentan una serie de herramientas y métodos para formar a los MNARs.

Por último, se resumen los puntos principales de cada capítulo y se realiza un test para comprobar si se han entendido las cuestiones más importantes de la unidad.

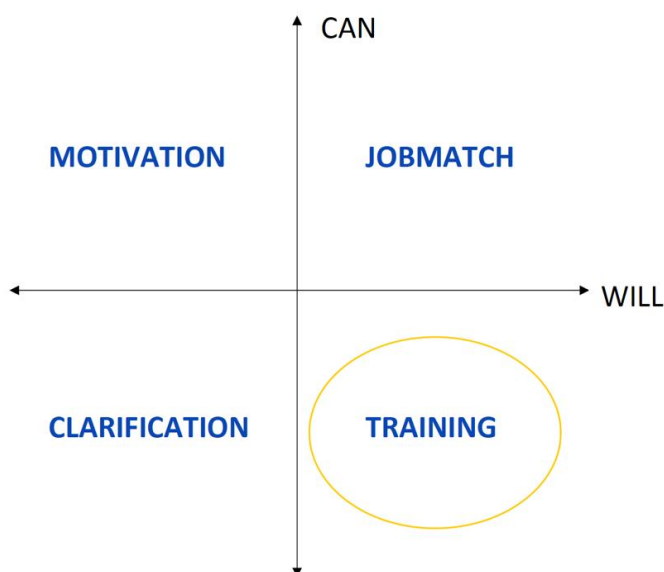
CAPÍTULO 1: ¿QUIÉN Y POR QUÉ RECIBE LA FORMACIÓN?

En el siguiente capítulo se presentan las siguientes ventajas que tendrán los MNARs con la formación a la hora de entrar en el mercado laboral y se explicará cómo identificar a los grupos de MNARs que más se beneficiarían de la formación.

1. ¿A QUIÉN FORMAR?

Antes de crear la formación para un MNAR es importante saber quién se beneficiará de esa formación. Esto se descubre localizando la barrera que impide que el MNAR forme parte de la mano de obra activa. Para ello utilizaremos el gráfico puede/quiere. Este gráfico se utiliza para localizar qué iniciativa beneficiará más a los MNARs en su objetivo de encontrar empleo. En el eje vertical, tenemos “*puede*”, que es la unidad que indica si el MNAR en cuestión tiene las habilidades esperadas para el trabajo. En el eje horizontal tenemos “*quiere*”, que es la unidad que define si el MNAR tiene la motivación necesaria para el empleo. Esto nos deja con 4 situaciones diferentes, que tienen 4 soluciones distintas.

2. MODELO 1: PUEDE/QUIERE



*Motivación/ búsqueda de trabajos/ formación/ aclaración

Si la persona MNAR tiene poca motivación, y por lo tanto se encuentra en el extremo inferior del eje “quiere”, pero tiene las habilidades necesarias, necesita entonces una iniciativa que trabaje en la motivación. Si la persona MNAR tampoco tiene las habilidades necesarias, es necesario aclarar su situación. Si la persona MNAR está motivado y tiene una puntuación alta tanto en el “quiere” como en el “puede”, está preparado para la búsqueda de empleo. La cuarta situación es en la que nos centramos en este módulo: la persona MNAR tiene una puntuación alta en el eje “quiere”, pero baja en el “puede”. Este grupo de MNARs es el principal objetivo de esta zona de

orientación. Si está interesado en los MNARs preparados para el empleo, las iniciativas relevantes para este grupo se encuentran en la zona de orientación 3, *Empleo*.



3. AHORA ES TU TURNO: ¿QUIÉNES ESTÁN PREPARADOS PARA LA FORMACIÓN?

En este ejercicio se presentan cuatro MNARs que están en cuatro situaciones diferentes. Cada uno necesita una iniciativa diferente. El objetivo del ejercicio es reflexionar sobre qué MNAR es el adecuado para recibir una formación. Le recomendamos que dibuje usted mismo el modelo puede/quiere y coloque los cuatro MNARs en el modelo. Los ejemplos se han escogido de forma que cada MNAR encaje en una categoría distinta (*Motivación, Búsqueda de empleo, Aclaración y Formación*).

Semwit

Semwit es una mujer MNAR de 24 años de Eritrea. Vive sola con su hija y estuvo ayudando a su hermano en la tienda familiar antes de trasladarse a Europa. Semwit está muy motivada para conseguir un trabajo y centra su búsqueda en el servicio doméstico, la limpieza, la cocina... Busca para trabajar en una cocina o en un supermercado. Por desgracia, sus conocimientos del idioma son escasos y su experiencia laboral es limitada, aunque tiene una actitud positiva y está dispuesta a esforzarse.

Mahmoud

Mahmoud es un hombre de 58 años de Afganistán. Vive con su mujer y sus tres hijos adolescentes. Mahmoud ha tenido muchos trabajos no cualificados a lo largo de su vida en Afganistán, pero desde que huyó de Siria con su familia sufre fuertes dolores de espalda y ansiedad. A Mahmoud le gustaría ser capaz de mantener a su familia, pero su salud le hace dudar de que pueda hacerlo.

Sarah

Sarah es una mujer de 29 años de Siria. Vive con su marido y sus dos hijos de 5 y 8 años. Sarah finalizó la educación secundaria obligatoria, pero nunca ha tenido un trabajo. Se casó justo después de graduarse y desde entonces se encarga de los niños y del hogar. Sarah solo quiere trabajar entre las 10 de la mañana y las 3 de la tarde y es muy específica a la hora de buscar trabajo, centrándose en tiendas de moda femenina o salones de belleza, preferiblemente que estén cerca de su casa.

Ahmad

Ahmad es un hombre de 34 años de Siria. Vive con su mujer embarazada y su hijo de 6 años. Ahmad ha trabajado tanto en Siria como en Egipto, donde la familia vivió durante tres años. Tuvo un puesto de trabajo durante cuatro años como gerente intermedio en un gran almacén de Nestlé. Habla un poco de inglés, tiene carnet de conducir y certificado de camionero de la escuela local de FP y está dispuesto a trabajar tanto por la tarde como por la noche.

4. ¿POR QUÉ LA FORMACIÓN ES IMPORTANTE?

Como se ha explicado con el ejercicio anterior, es importante especificar la iniciativa que hará que la persona MNAR pase de la etapa de *formación* a la etapa de *búsqueda de empleo*. La formación es una herramienta necesaria para que la persona MNAR sea recategorizado de la sección “quiere pero no puede” a la sección “puede y quiere”. El modelo es así de dinámico, y depende de los distintos países y empresas la formación requerida para que la persona MNAR adquiera las competencias necesarias para acceder a un empleo. En épocas y empresas con una tasa de desempleo baja, la formación puede ser menos importante ya que el empresario tendrá una mayor demanda de mano de obra y por lo tanto es más probable que adopte el enfoque de “aprender haciendo” con el fin de ocupar un puesto vacante.

Sin embargo, en épocas y empresas con una tasa de desempleo alta, la formación puede ser una herramienta muy valiosa para diferenciar al MNAR de los otras personas candidatas y para asegurarse de que tiene las habilidades y competencias requeridas para el puesto.

Hasta ahora se ha hablado de la formación como una iniciativa colectiva. En los siguientes capítulos se tratan los diferentes tipos de competencias que se desarrollan en la formación. También se hablará de los diferentes escenarios para la formación.

CAPÍTULO 2: EN QUÉ CONSISTE LA FORMACIÓN

A la hora de comenzar la formación para personas MNARs, hay que tener en cuenta tres aspectos:

- Las necesidades del mercado laboral local (y regional)
- Las habilidades y experiencias que la persona MNAR ya tiene
- Los deseos y las expectativas de la persona MNAR

Para garantizar el éxito y la eficacia de las actividades de formación que capacitan al MNAR para el empleo, es importante asegurarse de que estos aspectos están equilibrados.

Para asegurar este equilibrio, es importante que el MNAR entienda las necesidades y expectativas de las empresas, tanto en lo que se refiere a las competencias específicas necesarias para diferentes puestos de trabajo como en lo referente a las necesidades generales y locales de mano de obra dentro de distintos sectores; por ejemplo, si las oportunidades de trabajo son malas, medias o buenas. Esto puede saberlo de diferentes maneras, una de las cuales es extrayendo datos de las bases de datos nacionales o regionales sobre la contratación en sectores específicos o sobre la fluctuación de oportunidades de empleo en puestos específicos. Arbejdsmarkedsbalance.dk (descrita en el apartado de *Buenas prácticas*) es un ejemplo danés de este tipo de bases de datos, pero es probable que haya bases de datos similares en los otros países de la UE.

También es importante asegurarse de que el MNAR elige una actividad y una ocupación con conocimiento de causa, es decir, tras haberse informado. Cuando dispone de esta información, el MNAR puede encajar más fácilmente sus esperanzas y expectativas en la realidad del mercado laboral local.

Algunos MNARs tienen esperanzas y expectativas muy concretas cuando se trata de su primer trabajo en el país de acogida. Algunos tienen estudios y han desarrollado una carrera profesional en su país de origen, otros han tenido diversos trabajos centrándose principalmente en ganarse la vida, mientras que otros han estado viviendo como “padres de familia” y se han quedado en casa. Por lo tanto, las esperanzas y expectativas varían mucho de un MNAR a otro. La primera tarea del profesional que trabaja en la formación es asegurarse de que el MNAR es realista sobre sus oportunidades en el país de acogida, tanto si las ambiciones son las siguientes como si no: retomar su carrera profesional, terminar unos estudios empezados con anterioridad, conseguir un trabajo estable, mantener a su familia, o intentar conseguir un trabajo formal por primera vez.

A las personas MNARs que quieren valorar sus estudios anteriores o empezar unos estudios en el país de acogida es importante explicarles cómo funciona el sistema educativo formal.

Dependiendo de la ayuda económica que las personas MNARs pueden obtener en el país de acogida, comenzar unos estudios podría ser un objetivo a largo plazo, mientras que el principal objetivo debería ser encontrar un lugar para vivir y conseguir una fuente de ingresos estable. Los profesionales pueden apoyar las reflexiones y decisiones de las personas MNARs utilizando el *plan de trabajo ABC* que se describe a continuación.

1. EL PLAN DE TRABAJO ABC

En una conversación sobre empleo con una persona MNAR, es esencial que él entienda cuál es la demanda de las empresas. Hay que describir la situación claramente para que lo comprenda. Es un factor clave para asegurarse de que la integración del MNAR será eficaz en el país de acogida.

Las personas MNARs desempleados que buscan el trabajo de sus sueños, independientemente de que puedan conseguir ese trabajo en la actualidad, van directos al fracaso y al desempleo de larga duración. Por lo tanto, en la primera conversación es recomendable que el profesional introduzca el plan de trabajo ABC, que ayuda a la persona MNAR desempleada a solicitar una opción más amplia de empleos realistas. Esta herramienta amplía la estrategia de búsqueda de empleo a tres planes:

Plan A: El trabajo soñado

Desde el principio, todos los desempleados se centran en encontrar el trabajo soñado, es decir, el trabajo que se ajusta a los deseos, expectativas y habilidades del solicitante. Si el trabajo se ajusta a la demanda del mercado laboral y las posibilidades de conseguirlo son altas, este plan debería ser la prioridad.

Plan B: El trabajo bueno y aceptable

Si la persona MNAR desempleado no consigue encontrar y conseguir el trabajo de sus sueños, debe centrarse en el plan B: encontrar un trabajo bueno y aceptable. Este trabajo puede que no sea con el que la persona MNAR soñaba, pero sí es un trabajo en el MNAR puede verse a sí mismo, tiene las competencias necesarias y está demandado en el mercado laboral local o regional.

Plan C: Ganarse la vida

Si los planes A y B fallan, durante un tiempo la única opción es el plan C: encontrar un trabajo que el desempleado no quiere, pero que le ayuda a mantenerse a sí mismo y a su familia. Se podría decir que este trabajo es un trampolín para un futuro trabajo del plan A o del B.

Para utilizar el plan de trabajo ABC, durante la conversación el profesional tiene que animar al MNAR a que amplíe su percepción de lo que es un buen trabajo, de modo que la búsqueda de empleo pueda ajustarse estratégicamente con el tiempo.

Por ejemplo, un buen método es intentar que el MNAR identifique lo que puede proporcionarle satisfacción en el trabajo, y a partir de ahí, ayudarle a descubrir trabajos que se le podrían haber pasado por alto o para los que no se habría formado.

El plan de trabajo ABC es muy importante en las conversaciones con el MNAR. También puede utilizarse para evaluar la motivación de los MNARs a la hora de participar en actividades de formación centradas en el desarrollo o la mejora de las competencias relevantes para los empleos del plan A o del B. De esta forma, el plan también puede ser una herramienta para garantizar el progreso en el proyecto individualizado.



2. AHORA ES TU TURNO: ELABORA TU PROPIO PLAN DE TRABAJO ABC ANTES DE REALIZAR UNO PARA LOS DEMÁS

Antes de utilizar el plan de trabajo ABC con los MNARs, intenta hacer el tuyo propio. Imagina que has perdido tu trabajo actual y que debes elaborar una estrategia. Enumera uno o más trabajos soñados (plan A), trabajos buenos y aceptables (plan B) y trabajos que aceptarías para ganarte la vida, pagar el alquiler y llevar comida a la mesa para ti y tu familia.

Una vez hecho esto, intenta realizar el plan con uno o más MNARs, teniendo en cuenta sus deseos, sus aptitudes y la demanda del mercado laboral local. Intenta incorporar plazos de tiempo. ¿Cuánto tiempo puede estar el MNAR buscando o formándose para el trabajo soñado antes de empezar a centrarse en los trabajos del plan B? ¿Cuánto tiempo antes de pasar a centrarse en el plan C? Eso depende de la situación económica del MNAR, de la posibilidad de participar en actividades de formación, de si el MNAR tiene o no una familia que mantener, etc.

3. IDENTIFICAR LAS COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Antes de iniciar la formación, es importante identificar qué competencias tienen que desarrollarse. Al situar al MNAR en el modelo *puede/quiere*, queda claro que hay una necesidad de *formación*. También es recomendable introducir el plan de trabajo ABC para que el MNAR elija uno o más puestos de trabajo para los que tendría que formarse. Llegados a este punto, es necesario identificar las habilidades específicas que necesita potenciar para ser apto para el trabajo. El enfoque puede ser:

- *Hard skills* (o habilidades duras)
- *Soft skills* (o habilidades blandas) o
- Una combinación de ambas

Para decidir, tenemos que revisar los dos aspectos iniciales presentados en este capítulo, que son:

- Las necesidades del mercado laboral
- Las habilidades y experiencias existentes, los deseos y las expectativas de la persona MNAR.

Por regla general, si el MNAR tiene bastante experiencia en un puesto de trabajo, pero no en el sector o puesto específico que quiere obtener, debería centrarse en las *hard skills*. Por otro lado, si el MNAR ha estado trabajando en una empresa del sector e incluso en un puesto de trabajo similar, debería centrarse en las *soft skills*. Si el MNAR tiene muy poca o ninguna experiencia laboral, debería centrarse en ambos tipos de habilidades, con un énfasis inicial en las *soft skills* (motivación, confianza en sí mismo, etc.)



4. NOW IT'S YOUR TURN: SPOT THE SKILL

Este vídeo fue creado para el grupo BC Hospitality de Dinamarca y se utiliza como introducción al trabajo de limpiadora en sus hoteles.

<https://vimeo.com/318452620>.

Con papel y boli, o bien en un documento en blanco en el ordenador, enumera todas las habilidades que aparecen en el vídeo anterior. ¿Cuáles son las habilidades duras, como las tareas de limpieza, y cuáles son las habilidades blandas y de comportamiento?

Este ejercicio también puede realizarse con una persona MNAR. Es una forma útil de saber lo que se espera de la persona MNAR al solicitar un empleo.

CAPÍTULO 3: DÓNDE Y CÓMO FORMAR

Cuando se ha identificado al MNAR que necesita formación, la pregunta es: ¿dónde y cómo impartir la formación?

En primer lugar, hay que determinar dónde pueden y deben tener lugar las actividades de formación, es decir, qué tipo de espacios son los adecuados para el MNAR.

En este capítulo nos centraremos en dos tipos de escenarios para la formación práctica:

1. Espacios para la formación práctica fuera del lugar de trabajo
2. Espacios para la formación práctica en el lugar de trabajo

Es recomendable realizar las actividades iniciales de la formación práctica en el entorno laboral. Esto hace que el beneficiario se involucre en el proceso de formación y mejore su capacidad para obtener lo que realmente necesita. También le permite analizar lo que hay que mejorar. La formación en el entorno laboral es la mejor forma de alinear las expectativas del MNAR y del empleador.

Sin embargo, realizar la formación en el entorno laboral no siempre es posible. En épocas y empresas con altas tasas de desempleo, las empresas están menos dispuestas a participar en un programa de formación en el lugar de trabajo. En épocas y empresas con tasas de desempleo bajas, las empresas son más partidarias de aceptar “becarios” en distintas formas. Hablaremos de ello más adelante en este capítulo.

Hay habilidades y competencias que son más fáciles de formar fuera del lugar de trabajo que otras. En el capítulo anterior se han nombrado las diferentes habilidades que los MNAR pueden entrenar. Cuando no es posible desarrollarlas en el entorno laboral, puede que merezca la pena analizar las habilidades blandas que sí pueden entrenarse fuera del entorno laboral.

En algunos casos, el MNAR tiene la oportunidad de asistir a un plan de formación paso a paso en el que los primeros pasos se centran en asegurar que algunas de las habilidades blandas están bien adquiridas antes de iniciar un programa de formación en el lugar de trabajo, donde las habilidades duras son más fáciles de entrenar. En el próximo capítulo presentaremos el “Paquete industrial”, que es un ejemplo del sistema danés en el que una guía paso a paso demostró ser un éxito.

1. CREACIÓN Y UTILIZACIÓN DE ESPACIOS PARA LA FORMACIÓN PRÁCTICA FUERA DEL LUGAR DE TRABAJO

Si no es posible realizar la formación en el lugar de trabajo, es importante centrarse en trabajar las aptitudes que pueden mejorarse fácilmente fuera del lugar de trabajo, como por ejemplo, aunque no exclusivamente:

- *Formación lingüística (clases de idiomas, profesores particulares, apps para aprender idiomas)*
- *Presentaciones en vídeo de distintos sectores laborales, empresas o puestos de trabajo*
- *Simulacros de entrevistas de trabajo*
- *Introducción a las costumbres culturales locales y trabajo de las habilidades transversales relevantes*

Las actividades de aprendizaje de idiomas son una de las primeras actividades de formación y las únicas en las que participan casi todos los MNARs. El propósito es aprender o mejorar el nivel

del idioma del país de acogida, especialmente si no hablan ningún otro idioma europeo. La falta de competencias lingüísticas es uno de los obstáculos más frecuentes para acceder al mercado laboral local en un país nuevo. Unas competencias lingüísticas básicas permitirán una inclusión laboral más rápida. Las actividades de formación lingüística que se pueden realizar en el lugar de trabajo son más eficientes e impulsan la empleabilidad del MNAR.

Al crear un espacio de formación “MOOC” fuera del lugar de trabajo, una línea de material audiovisual creativo puede ser muy útil para entender la empresa en la que el MNAR está interesado.

2. CREACIÓN Y UTILIZACIÓN DE ESPACIOS PARA LA FORMACIÓN PRÁCTICA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Como se ha mencionado anteriormente, iniciar las actividades de formación en el lugar de trabajo es lo ideal.

Hay muchos tipos de actividades de formación en el lugar de trabajo, por ejemplo:

- Recursos y módulos de FP (laboratorios/talleres prácticos)
- Visitas a empresas
- Pruebas de un día
- Prácticas
- Puestos subvencionados remunerados
- Becas

3. SELECCIÓN DE LAS COMPETENCIAS CLAVE PARA LA EMPLEABILIDAD EN COLABORACIÓN CON LAS EMPRESAS

A la hora de describir las competencias específicas necesarias en la formación, se recomienda hacerlo en colaboración con una empresa del sector elegido. Si la empresa necesita trabajadores en el momento o pronto, aún mejor.

Es posible que la empresa ya tenga una lista muy específica de las competencias necesarias para acceder al puesto para el que el MNAR se está formando. Estas competencias suelen estar descritas en los anuncios de la vacante, en las listas internas del departamento o en otros sitios similares. Lo ideal es utilizarlas para fijar objetivos de desarrollo de competencias. Algunas empresas incluso tienen evaluaciones para la gestión de incorporación de empleados que describen en detalle lo que un nuevo empleado debe aprender en el primer día, semana, mes y/o trimestre de trabajo. Si es así, utilice estos.

También es posible crear tarjetas para la cualificación específica del sector, empresa o puesto de trabajo. Las tarjetas de cualificación (o competencias) se describen brevemente en la sección de Buenas prácticas del módulo de aprendizaje E4I, pero a continuación se muestra un ejemplo con una breve introducción (link en inglés):

<https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

4. DESARROLLAR TARJETAS PARA LA CUALIFICACIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR O EMPRESA

A la hora de elaborar las tarjetas de calificación, es importante recordar:

- Hacer las preguntas correctas
- Centrarse en las habilidades y tareas de nivel de entrada - ¿Qué se necesita para conseguir un primer trabajo en la empresa/industria específica? Incluso si es sólo un trabajo a tiempo parcial (o menos)?
- La industria siempre tiene la razón - entonces, ¿qué es lo que dicen que necesitan?

5. EQUILIBRAR LAS EXPECTATIVAS Y ESTABLECER OBJETIVOS COMUNES

Es aconsejable mantener una conversación con la empresa que imparte la formación y con la persona MNAR. Es importante que todos conozcan y entiendan los objetivos y la forma en que se realizará la formación.

6. LA IMPORTANCIA DE EVALUAR LOS OBJETIVOS DE FORMACIÓN

A lo largo del proceso de formación, es importante que mire siempre hacia adelante y que el MNAR siga un camino claro. En la zona de orientación 6, puede leer más sobre el seguimiento de la formación, así como otras iniciativas.

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

Pregunta 1: ¿Cómo sabemos si una persona MNAR necesita formación en términos de nivel de competencias y motivación? ¿Por qué?

Pregunta 2: ¿Cuáles son algunos de los factores que entran en juego a la hora de priorizar o elegir un puesto de formación para una persona MNAR?

Pregunta 3: ¿Qué indicador se utiliza para saber que una persona MNAR está preparado para desarrollar las habilidades duras en lugar de las blandas?

Pregunta 4: ¿Cuáles son algunos de los beneficios de la formación en el lugar de trabajo en lugar de fuera del lugar de trabajo?

RESPUESTAS

Respuesta 1: Las personas MNARs aptos para la formación suelen tener pocas aptitudes pero mucha motivación. El alto nivel de motivación es necesario para asegurar la dedicación a lo largo del programa formativo.

Véase *“Modelo 1: Puede/quiere”*

Respuesta 2: Son importantes tanto las necesidades del mercado laboral local (y regional) como las habilidades y deseos de la persona MNAR,

Véase *“Capítulo 2: En qué consiste la formación”*

Respuesta 3: Por regla general, si el MNAR tiene suficiente experiencia en un puesto de trabajo y está acostumbrado a trabajar, puede centrarse en el desarrollo de las habilidades duras y específicas del sector.

Véase *“Identificar las competencias a desarrollar”*

Respuesta 4: Permite una estrecha colaboración con un posible empleador, lo que permite a la empresa evaluar de cerca qué habilidades necesitan desarrollarse.

Véase *“Capítulo 3: Dónde y cómo formar”*

ZONA DE ORIENTACIÓN 3:

EMPLEO

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

El objetivo del área de orientación de “Empleo” es facilitar el conocimiento, las habilidades y los recursos necesarios para profesionales que trabajan con MNAR (personas migrantes, recién llegadas, solicitantes de asilo y refugiadas) durante su proceso de acceso al mercado laboral

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

- Educación
- Recursos humanos
- Asesoramiento laboral
- Pedagogía
- Proyectos
- Psicología
- Trabajo social
- Formadores
- Voluntariado involucrado en inclusión laboral
- Voluntariado involucrado en inclusión social

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	1 hora
Ejercicios	1 hora 30 minutos
Material audiovisual	-
Autoevaluación	30 minutos
MOOC completo	3 horas

Índice de los capítulos de esta zona de orientación

Introducción

Capítulo 1: Proceso de Orientación laboral: Fases y claves de intervención

1. Definición de orientación laboral y principales fases
 - a) Fase de recepción de MNAR
 - b) Fase de diagnóstico y evaluación
 - c) Fase de programación y acciones laborales. Compromiso a la acción
 - d) Fase de ejecución/acción
 - e) Fase de evaluación

Capítulo 2: Sistemas de búsqueda activa de empleo

1. Autocandidatura
 - a) Presentación personal
 - b) Presentación vía telefónica
 - c) Presentación por carta
2. Internet

Capítulo 3: Herramientas para la búsqueda activa de empleo

1. Curriculum Vitae
2. Carta de presentación
3. Técnicas de selección

Prueba de autoevaluación

INTRODUCCIÓN

El proceso de orientación laboral es fundamental para alcanzar la inclusión social de las personas migrantes, recién llegadas, solicitantes de asilo y refugiadas en Europa y en todo el mundo. En esta Área de Orientación de “Empleo”, se aprenderán distintos contenidos teóricos y prácticos para facilitar la intervención profesional con el grupo y promover la empleabilidad de las personas usuarias / la clientela. Para ello, presentamos 3 capítulos con contenidos teóricos, ejercicios prácticos, consejos y recomendaciones: (Capítulo 1) “Proceso de orientación laboral: Fases y claves de intervención”, (Capítulo 2) “Sistemas de búsqueda activa de empleo” y (Capítulo 3) “Herramientas para la búsqueda activa de empleo”.

CAPÍTULO 1. PROCESO DE ORIENTACIÓN LABORAL: FASES Y CLAVES DE INTERVENCIÓN

Definición y fases principales de la orientación laboral

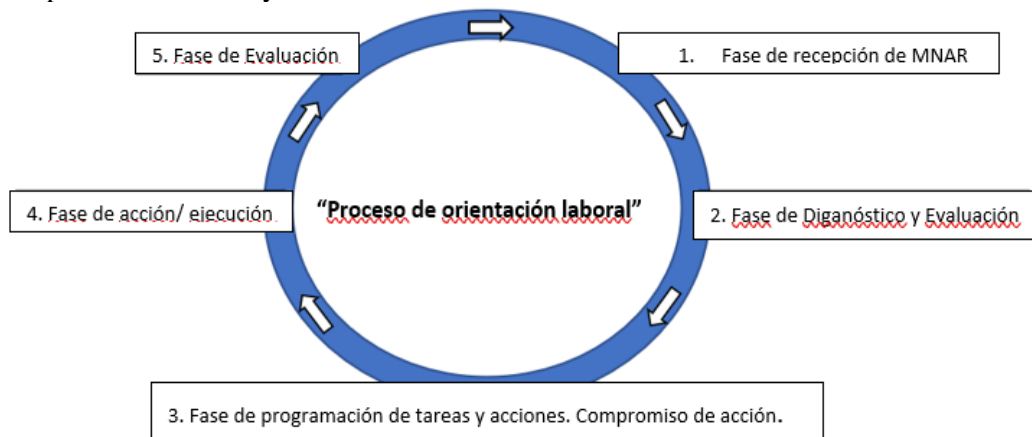
- a) Fase de recepción⁶
- b) Fase de diagnóstico y evaluación
- c) Fase de programación y acciones laborales. Compromiso para la acción.
- d) Fase de ejecución/acción
- e) Fase de evaluación

1. Definición de orientación laboral y principales fases

"Entendemos "proceso" como la "acción de avanzar", un conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o una operación artificial. También definimos "orientación" como la "acción o efecto de orientar". Entendemos la acción de orientar como "informar a alguien, para que siga siendo algo, además de la acción de dirigir a alguien o algo hacia un objetivo específico".

Con esta información, definimos el "**proceso de orientación laboral**", como el conjunto de fases, pasos y acciones consecutivas de forma ordenada y sucesiva que permite encaminar a una persona a los objetivos marcados relativos al mercado laboral, bien para encontrar trabajo, mantenerlo o desarrollarse en él.

A continuación, aparecen las fases principales del proceso de orientación¹. Como se puede ver, el proceso es circular: de este modo comunicamos a las personas MNAR que la trayectoria profesional no es estática, sino dinámica. El mercado laboral requiere siempre flexibilidad, adaptación al cambio y formación.



¹ Proceso de orientación laboral. Cinco fases principales: (1) Fase de recepción de MNAR, (2) Fase de diagnóstico y evaluación, (3) Fase de programación y acciones laborales. Compromiso para la acción.

⁶ Para más información, ver "Área 1. Diseño de intervenciones".

FASES DE ORIENTACIÓN LABORAL:

A. Recepción de MNAR

La primera fase debe centrarse en cuatro aspectos principales:

- Presentar a la persona MNAR los factores y las reglas que guiarán su proceso de orientación laboral.
- Tomar decisiones en beneficio de la persona MNAR por aceptar el proceso de orientación laboral.
- Cerrar el acuerdo de intervención.
- Crear y establecer la relación profesional con la persona MNAR.

Al principio de la intervención, debe llevar a cabo la “recepción” de la persona MNAR que solicita sus servicios de orientación laboral. Este es el momento de presentar el servicio, la entidad y el programa. También debe presentarse usted como profesional y al resto del equipo encargado de acompañar a la persona usuaria en el proceso de orientación (formación, años de experiencia, etc...).



¡TU TURNO! “Complete la siguiente sección. Imagine que está presentando el servicio a un recién llegado llamado Mohammed. Mohammed está intentando encontrar trabajo en un país al que acaba de llegar, y usted es su primer contacto dentro del programa de orientación laboral.”

Hola, Mohammed. Me llamo _____, Soy responsable del servicio de empleo de nuestra organización. En este servicio ayudamos a diversas personas a encontrar trabajo mediante las siguientes acciones: _____

*Permítame presentarle al resto del equipo: _____
¡Hablemos de ti!*

Ahora toca construir la estructura y compartir las normas que guiarán el proceso de orientación laboral. De este modo se fomenta una buena relación con la persona MNAR. Esto recibe el nombre de: **Acuerdo de relación por el cambio.**

ACUERDO DE RELACIÓN POR EL CAMBIO EN EL PROCESO DE ORIENTACIÓN LABORAL.

Comprendemos y acordamos, mediante un acuerdo escrito u oral, en especial relativo a empleo, ventas o arrendamiento, de obligaciones exigibles por la legislación vigente. En este caso, nos referimos al acuerdo entre dos personas que establecen una relación formal para encontrar trabajo: la persona usuaria / clienta y la persona orientadora laboral.

Para asegurar la calidad del acuerdo deben tenerse en cuenta cuatro condiciones:

CONDICIONES PARA EL ACUERDO

1.	Debe existir consentimiento mutuo
2.	Capacidad contractual: la persona MNAR debe poseer capacidad de actuación
3.	El contenido del acuerdo debe ser específico y estar bien definido
4.	El acuerdo debe establecerse dentro de un marco legal

La persona MNAR usuaria/clienta del proceso de orientación laboral no puede ser “visitante” del servicio, sino “persona beneficiaria/usuaria/clienta” activa del programa. El Acuerdo ayudará a cambiar esta perspectiva.

También deberá evaluar la capacidad de actuación de la persona. Debe poseer unas habilidades, conocimientos y condiciones mínimas establecidas por el programa que la guíen en el proceso de búsqueda de trabajo.

Los objetivos del acuerdo deben ser específicos, decididos y posibles. Se asume que los objetivos deben ser limitados y ajustados a la realidad y que deben guardar relación directa con los problemas o dificultades que presenta la persona MNAR.

Los objetivos del acuerdo se deben establecer teniendo en cuenta estas dos claves:

- Deben basarse en conductas observables.
- Deben ser factibles y alcanzables (realistas).

¿Cómo se concreta el acuerdo?

Debe comenzar con una presentación secuenciada de la información y terminar con la toma de decisiones de la persona MNAR. Esta decisión libre (en la medida de lo posible) de la persona acepta los términos y condiciones del desarrollo de las acciones, sesiones y tareas comprendidas en el proceso de orientación laboral.

La creación del acuerdo deben llevarla a cabo ambas partes: la persona profesional de orientación laboral y la persona MNAR. Si una de las partes no acepta los términos del acuerdo, no funcionará

Durante el proceso, se deben tener en cuenta los siguientes valores:

LIBERTAD

RESPONSABIL

COMPROMISO

CAMBIO

CAPACIDAD PERSONAL

No se pretende definir el concepto de cada valor, sino facilitar un conjunto de valores para tener en cuenta durante el proceso de orientación que promoverán la movilización y el desarrollo adecuados del proceso.

LIBERTAD: la capacidad de toma de decisiones relativas a la realidad propia de cada persona. La libertad es la capacidad de elegir objetivos y acciones a desarrollar para alcanzar esos objetivos.

RESPONSABILIDAD: la responsabilidad de cada persona sobre los resultados y efectos de los objetivos alcanzados y las decisiones tomadas.

COMPROMISO: responsabilidad personal e individual con los objetivos que se quieren alcanzar. La persona MNAR demostrará su compromiso con la implementación de las acciones dirigidas a alcanzar los objetivos decididos, con la iniciativa e intensidad de acción con que se desarrollen.

CAMBIO: el objetivo es cambiar la situación de la persona.

CAPACIDAD PERSONAL: concebimos a la persona como un agente dinámico, capaz de crecer a través del desarrollo de capacidades desde el principio del proceso. La persona es un agente activo capaz de adquirir y desarrollar nuevos conocimientos, capacidades, habilidades y herramientas para alcanzar los objetivos propuestos.

Tras presentar el conjunto de factores y condiciones del proceso, la persona comienza a ejercitar su responsabilidad dentro del programa de orientación. Si la respuesta es AFIRMATIVA, comenzaremos de forma inmediata con la fase de diagnóstico y evaluación. Si la respuesta es NEGATIVA, procederemos a identificar las dificultades que obstaculizan a la persona. En caso de no poder encontrar una solución, debemos buscar otros recursos y servicios, además de ofrecer la posibilidad de contacto con la persona usuaria/clienta para posibles procesos futuros.



¡TU TURNO! “Complete el siguiente acuerdo. Es un ejemplo que se puede usar en la “fase de recepción” del proceso de orientación laboral. (Ver la página siguiente):

ACUERDO: EJEMPLO

_____, como profesional del servicio de orientación laboral, y _____, como persona beneficiaria del programa de empleo, con número de identificación _____.

El itinerario de inserción personalizada tiene como objetivo la promoción de la inserción laboral y social de personas con dificultades para acceder al mercado laboral.

La persona beneficiaria declara de forma libre su disposición a participar en el itinerario personalizado.

La persona profesional podrá evaluar en cualquier momento la exclusión de la persona beneficiaria como resultado del incumplimiento de lo acordado.

Las personas que firman este documento se comprometen a cumplir con lo acordado en las siguientes acciones (estas acciones se consensuarán durante “2. Fase de diagnóstico y evaluación”. Acuda a esa sección y vuelva luego aquí):

ACCIONES / ACTIVIDADES	
Acción 1.	
Acción 2.	
Acción 3.	
Acción N.	

1. Me comprometo a llevar a cabo todas las actividades en el plan de acción.
2. Me comprometo a guiar y acompañar a la persona beneficiaria en todas las acciones del itinerario.

Firma del técnico de orientación laboral.

Firma de la persona usuaria.

B. Fase de diagnóstico y evaluación

Una vez se ha tomado la decisión de participar y la persona usuaria/clienta ha aceptado el modelo, comenzaremos la evaluación que determinará el proceso que debemos desarrollar para alcanzar los objetivos propuestos tras el relevante diagnóstico.

La fase de diagnóstico-evaluación se estructura en torno a la formulación y el desarrollo de tres preguntas:

Preguntas clave para el diagnóstico y la evaluación:
¿Qué quieres conseguir?
¿Por qué no alcanzas este objetivo/estos objetivos?
¿Cómo puedo ayudarte?

a. ¿Qué quieres conseguir?⁷

Esta pregunta está vinculada a las necesidades de la persona MNAR en relación con el mercado laboral. Con esta pregunta obtendremos información sobre su situación laboral.

En algunos casos tratará con intervenciones ligadas a la promoción del empleo para personas desempleadas. La orientación laboral se centra en la provisión y movilización de recursos mediante la búsqueda de empleo por parte de la persona usuaria.

Gracias a esta pregunta también podremos abordar asuntos como le mejora de las cualificaciones profesionales, el desarrollo de habilidades de competencias para incrementar las posibilidades de ascenso dentro de una empresa y, por encima de todo, el mantenimiento del puesto de trabajo.

Por tanto, debemos conocer y considerar los distintos tipos de necesidades que pueda presentar la persona con relación al mercado laboral para poder definir un diagnóstico ocupacional

b. ¿Por qué no alcanzas este objetivo/estos objetivos?

En esta área de análisis, estructuraremos las variables que definen la situación laboral de la persona MNAR, además de las áreas de intervención, para determinar el plan de acción para el proceso de orientación laboral.

De esta manera, analizaremos cada variable para identificar los déficits o ausencias ligados a las áreas de intervención de cada persona usuaria / cliente.

Las variables clave en el proceso de orientación laboral son las siguientes:

Variables clave	Acciones
Definición de objetivos laborales	Redefinición de objetivos laborales

⁷ You can also see the “ACB Job Plan” (Counselling Zone 2. Training”).

Información sobre el mercado de trabajo	Análisis del sector laboral concreto en el que se enmarcan los objetivos laborales de la persona MNAR.
Formación	Habilidades profesionales requeridas en el sector laboral deseado
Experiencia profesional	Habilidades profesionales requeridas para el grado deseado de competencia laboral
Red de contacto	Análisis de red de contactos
Motivación para el empleo	Evaluación de la motivación personal para alcanzar los objetivos laborales
Habilidades sociales para el empleo	Desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, relaciones interpersonales, responsabilidad, control emocional, resolución de conflictos, etc.
Sistemas y herramientas de búsqueda de empleo	Análisis de técnicas y herramientas correspondientes de búsqueda de empleo.

Las variables descritas son fundamentales durante el proceso de orientación laboral, pero no las únicas para un análisis y una evaluación adecuados. Las siguientes variables resultarán de especial relevancia para grupos o personas concretos:

- **Cargas financieras, personales y familiares.**
- **Situación legal**, en el caso de personas MNAR.
- **Evaluación de salud y dependencia.** Para personas con algún grado de discapacidad, dependencia de sustancias o cualquier otra circunstancia relativa al estado de salud de la persona MNAR.

c. ¿Cómo puedo ayudarte?

Mediante esta pregunta puede evaluar algunos de los asuntos clave en el proceso de orientación:

1. Definición de la persona MNAR en relación con los objetivos / resultados que busca alcanzar gracias al proceso.
2. Establecimiento de temas y áreas de trabajo en el proceso de orientación laboral.
3. Continuación del proceso de toma de decisiones con la persona MNAR dentro del servicio de orientación laboral.

Debe decidir en qué asuntos es más importante trabajar durante el proceso. Esta decisión debe estar vinculada al compromiso / acuerdo consensuado al principio del proceso.

Por tanto, la fase de diagnóstico contiene los siguientes elementos clave:

1. Investigación y evaluación del conjunto de variables y elementos vinculados con el proceso de acceso (o mantenimiento y desarrollo) al mercado laboral.
2. Elaboración de hipótesis de trabajo sobre las que proponer y construir un plan de intervención que permita el desarrollo del proceso de orientación.
3. Contraste con la persona de las propuestas de trabajo y desarrollo del proceso.
4. Toma de decisiones relativas a los temas o aproximación y programación del plan de intervención.

5. Consolidación del compromiso/acuerdo de trabajo

C. . Fase de programación de tareas y acciones de trabajo. Compromiso para la acción

En esta fase de trabajo, debe programar una serie de áreas de intervención y propuestas de trabajo vinculadas con cada uno de los contenidos identificados en la fase anterior (Diagnóstico). Tras comunicarle el programa de cambios, la persona MNAR deberá decidir qué acciones llevar a cabo. En cualquier caso, usted, como profesional, debe considerar las siguientes condiciones:

1. La persona MNAR debe comprender de forma clara el significado de cada acción.
2. Usted debe poder llevar a cabo las acciones. La persona MNAR debe poseer las habilidades y competencias individuales necesarias para llevar a cabo las acciones.
3. Usted debe comprender y aceptar los objetivos perseguidos cuando adoptan la forma de acciones designadas.
4. Todos los recursos que se movilicen en el proceso de intervención, en el itinerario, deben ser considerados y analizados (y evaluados durante el proceso).

Otro elemento clave de esta fase es el tiempo. Es importante establecer fechas límite para cada acción. Esto generará expectativas y movilizará la energía hacia el objetivo propuesto.

La persona MNAR debe poder lograr los resultados propuestos. Esto implica que deberá comprender, apreciar y aportar significado a cada acción que lleve a cabo. En este sentido, la persona orientadora laboral debe aportarle consejo y guía durante el proceso de consecución de objetivos y movilizar las energías y la motivación de la persona MNAR.

Este objetivo puede lograrse mediante técnicas de proyección. Puede usar estas preguntas para animar a la persona a aventurar qué sentirá cuando alcance su objetivo:

¿Qué sentirás cuando alcances tus objetivos?
¿Qué pensarán las personas más cercanas a ti?
¿Qué harás tras alcanzar tus objetivos?

En esta fase de programación, el conjunto de indicadores sirve también para evaluar el desarrollo de la implementación del programa de intervención. Estos indicadores facilitarán información importante a la siguiente fase de trabajo.

D. Fase de Ejecución/Acción

En la fase de ejecución del programa, hablamos de acciones. Abordamos un proceso en el que perseguimos varios objetivos:

- Facilitar a la persona MNAR información o conocimientos que ayuden en su acceso al mercado laboral o su movilidad autónoma dentro del mercado laboral.
- Desarrollar capacidades, habilidades y competencias profesionales y personales que faciliten el acceso al mercado laboral y el futuro desarrollo laboral.
- Adoptar decisiones vinculadas a la consecución y el mantenimiento de un puesto de trabajo

- Transformar creencias y actitudes personales para que ayuden a lograr los objetivos laborales propuestos.

Para alcanzar estos objetivos, debe usar estos recursos:



Durante la implementación de las acciones (en especial al principio), se recomienda que la persona orientadora acompañe a la persona usuaria. Esta es la clave para desarrollar un acompañamiento a la persona, con el fin de incrementar su seguridad y, en consecuencia, la confianza en la ejecución de las acciones.

Por tanto, la ejecución de las acciones de orientación puede enmarcarse en su propio recurso o en acciones externas a los recursos institucionales propias de la orientación.

Ejemplos:

- Acompañamiento durante el registro en el servicio público de empleo.
- Acompañamiento a entrevistas de trabajo.
- Acompañamiento a cursos de formación.

El desarrollo de las acciones debe guardar una coherencia interna dentro del proceso de ejecución. La secuenciación debe responder a las necesidades de evolución y adquisición de habilidades según los objetivos decididos dentro del programa.

E. Fase de evaluación

La fase de evaluación del proceso de orientación tiene varios objetivos:

1. Comparar los resultados alcanzados con los esperados, definidos y planeados.
2. Identificar y considerar las variables que hayan influido en la consecución de los resultados. Pueden ser variables consideradas en el proceso de programación e implementación de acciones.
3. Servir de herramienta de aprendizaje para la persona MNAR.

La fase de evaluación debe basarse en un conjunto de indicadores que se hayan decidido en la fase de planificación del proceso. Estos indicadores se caracterizan porque permiten identificar:

- Comportamientos observables en la persona MNAR.
- Comportamientos que puedan medirse a través de la observación.
- Comportamientos que puedan medirse de forma cuantitativa y cualitativa.

El objetivo fundamental de la evaluación es el **aprendizaje**. Mediante este aprendizaje, la persona orientadores adquiere competencias y habilidades para futuras intervenciones y la persona MNAR desarrolla las habilidades que le permiten alcanzar la autonomía para su movilidad y desarrollo en el mercado laboral.

CAPÍTULO 2. SISTEMAS DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

1. Autocandidatura

La autocandidatura es el procedimiento más difícil, pero también el más efectivo. Consiste en contactar con empresas o agencias de contratación para ofrecerse a nivel profesional por propia iniciativa para futuras vacantes, sin esperar a la publicación de una oferta laboral específica.

Para asegurar la efectividad de este sistema de búsqueda activa de empleo, la persona que ejerza la orientación laboral y la persona MNAR deben analizar la actitud relativa a la búsqueda de empleo y desarrollar las habilidades sociales necesarias para alcanzar el objetivo laboral. Estas habilidades están bajo control de la persona y se pueden aprender; por ejemplo: presentación; saber cómo comunicar su conocimiento; habilidades e intereses; preparar conversaciones difíciles; saber autocompensar y resolver problemas.

Para obtener buenos resultados, esta técnica también requiere un trabajo previo de investigación y selección de empresas y del nombre de la empresa con la que la persona MNAR quiere contactar.

La autocandidatura puede funcionar:

- En **empresa abiertas** como restaurantes pequeños, obras o talleres cuyas personas responsables resulten accesibles. Aquí se pueden garantizar el buen trato y la recepción, pero no la contratación.
- Con **personal de empleos muy concretos**, como distintos oficios (hostelería, construcción...).
- En **empresas que contratan personal de forma regular**.
- Cuando **alguien va a presentar** a la persona MNAR a una empresa concreta.
- Es más difícil, pero no imposible, **en empresas grandes y en empresas con procesos de contratación propios**.

Existen distintos tipos de presentación posibles para llevar a cabo este tipo de solicitud. A continuación, se presentan los siguientes:



A) PRESENTACIÓN EN PERSONA

El objetivo de presentarnos a la empresa es conseguir una entrevista con la persona responsable de decidir la posible contratación (persona supervisora, dueña o directora de departamento), para presentarnos y entregarle el curriculum vitae (ver capítulo 3).

Una estrategia más fácil para contactar con estas "personas clave" es mediante una entrevista informativa. En esta entrevista informativa, comunicaremos nuestro interés en recibir consejo profesional sobre la empresa. Por ejemplo, si la persona usuaria acaba de llegar al país, puede pedir información sobre qué actividad laboral desarrollar en este país, conocer sistemas de trabajo, etc. La entrevista informativa es útil para:

Encontrar ofertas de trabajo que no se publican en los medios (alrededor del 70%).

- Obtener información relevante sobre la empresa: sus actividades, el personal que buscan, cómo acceder a la organización.
- Obtener práctica para futuras entrevistas en procesos de selección.
- Expandir la red de contactos, con la posibilidad de recibir una oferta formal de trabajo.
- Obtener consejo profesional con experiencia, en el caso de personas MNAR que busquen su primer puesto de trabajo en el país.

CÓMO PREPARAR UNA “ENTREVISTA INFORMATIVA”

A continuación, encontrará consejos que puede compartir con la persona usuaria para ayudarla a preparar una buena “Entrevista informativa”:

ANTES DE LA ENTREVISTA
Escoge la empresa en la que quieres alcanzar tu(s) objetivo(s). Busca información sobre la empresa: esto ayudará a crear una imagen favorable y la organización podría apreciar el esfuerzo.
Averigua el nombre de la persona con la que quieres hablar (en periódicos, revistas especializadas, conversaciones con el personal, contactos, una llamada de teléfono o la página web de la empresa).
Planifica la entrevista mediante una llamada de teléfono para asegurar que cuentas con bastante tiempo. El mejor momento es al principio de la mañana.
Prepara la entrevista.
Encuentra un contacto que pueda presentarte a la persona responsable de la empresa
DURANTE LA ENTREVISTA
Empieza la conversación presentándote y muestra interés en la otra persona.
Comunica tu objetivo y céntrate en el tema de interés.
Ten en cuenta el lenguaje no verbal de la otra persona.
Pregunta y muestra interés por el puesto de trabajo de la otra persona. Pregunta por los requisitos para formar parte del equipo.
Habla sobre tu experiencia, habilidades e intereses. Haz preguntas inteligentes para demostrar tu profesionalidad.
Pon en práctica tus habilidades sociales de comunicación, escucha activa y empatía.
Usa el nombre y apellido(s) de la otra persona.
DESPUÉS DE LA ENTREVISTA
Toma nota de la información recibida durante la entrevista: lo que más ha gustado y los requisitos del puesto de trabajo, fortalezas, debilidades, limitaciones.
Evalúa tu intervención durante la entrevista, lo que has hecho bien y los errores cometidos, para futuras entrevistas.
Si crees que la empresa puede ofrecerte un puesto de trabajo, envía al día siguiente un correo postal o electrónico indicando que quieres trabajar en esa empresa. Incluye tu CV y muestra tu interés.

Otros consejos y sugerencias:

- No mostrar inseguridad en ningún momento de la organización del encuentro. Al llegar, indicar con quién se quiere hablar.
- No decir que se busca un puesto de trabajo: el objetivo de esta entrevista es centrarse en asuntos profesionales.
- Usar un tono positivo.
- Mostrar la parte positiva de la persona, no la negativa.



¡SU TURNO! Prepare una entrevista con otra persona. Simulen el antes, el durante y el después de la “entrevista informativa” según los siguientes roles:

Persona orientadora: Trabaja para el servicio de empleo de una ONG; en concreto, en la orientación laboral, y debe ayudar a la persona usuaria a practicar la “entrevista informativa”.

Persona usuaria: Luis viene de Venezuela. Busca su primer puesto de trabajo en España e intenta encontrar información sobre una gran empresa centrada en su campo laboral: venta de teléfonos móviles. Quiere llamar a una de las organizaciones clave del sector, gracias a un contacto.

Las dos personas juntas preparan:

- Los pasos previos a la entrevista
- La entrevista informativa
- Los pasos finales tras la entrevista

Tomen notas sobre los puntos fuertes y débiles durante la simulación en las siguientes secciones e intercambien opiniones sobre este ejercicio.

ENTREVISTA INFORMATIVA	
Antes de la entrevista	Fortalezas: Debilidades:
Durante la entrevista	Fortalezas: Debilidades:
Después de la entrevista	Fortalezas: Debilidades:

A) PRESENTACIÓN TELEFÓNICA

La presentación telefónica es una forma directa de contactar con una organización. La ventaja es que no requiere tanto tiempo total como una presentación en persona. La presentación telefónica exige buenas habilidades comunicativas para captar la atención de la otra persona: hay que resultar convincente y mostrar todas las habilidades propias.

La presentación telefónica es útil para:

- Conseguir una entrevista informativa o de selección.
- Comunicar que se va a enviar el CV.
- Contactar con la organización tras realizar una autocandidatura.
- Conseguir información específica para la búsqueda de empleo.
- Establecer contacto con la empresa elegida.

Recomendaciones:

- Elegir un buen lugar desde el que llamar. Eliminar los ruidos de fondo en la medida de lo posible.
- Elegir el momento más apropiado de la semana para hacer la llamada. En general, por la mañana es mejor que por la tarde. Los peores días de la semana para una llamada telefónica son lunes y viernes.
- No llamar nunca al domicilio de la persona.
- Preparar con anterioridad lo que se quiere decir y disponer durante la llamada de un guion que se pueda consultar, ordenado de forma lógica: presentación, motivo de la llamada, conclusión, agradecimientos y despedida.
- Preparar con antelación los documentos que se vayan a necesitar, papel, bolígrafo, etc.
- Hablar con calma y seguridad.
- Hablar con claridad y solo cuando sea necesario.
- Tratar a la otra persona con educación.
- Explicar de forma breve el objetivo de la llamada.
- Agradecer la atención y despedirse de una forma sencilla.



La mejor forma de realizar una entrevista por teléfono es practicando. Por favor, consulta el “EJERCICIO ENTREVISTA TELEFÓNICA” que se muestra en la “Zona de Orientación de Inclusión Social”.

B) PRESENTACIÓN POR CARTA

Hay dos formas de aplicar por carta:

- **Por correo.** Consiste en hacer una larga lista de empresas que podrían potencialmente ofrecernos un empleo y enviar una carta personalizada, pero idéntica, acompañada de nuestro CV. Es una técnica que se basa en la cantidad, por lo que a cuantas más cartas enviemos, mayores serán las posibilidades de recibir una respuesta positiva. Sin embargo, no es efectivo cuando no contamos con un contexto profesional destacable o cuando se trata de campos profesionales en los que hay pocos especialistas.

- **Por entrega selectiva.** Este proceso está basado en la selección, lo que, además de realizar el estudio de mercado como por correo, necesitaremos llevar a cabo una investigación de cada “empresa objetivo” y enviar una carta claramente diferente a cada una de ellas. En estos casos, es recomendable hacer una llamada telefónica a la persona a la que nos referimos; una semana después de enviar la carta, trata de acordar una entrevista.

2. INTERNET

Usar Internet en nuestro proceso de búsqueda de empleo es positivo:

- Para acceder a ofertas de trabajo publicadas por un periódico nacional y extranjero.
- Elaborar una lista de empresas que ofrecen trabajo.
- Encontrar el perfil profesional de ciertos trabajos.
- Averiguar si alguna empresa está reclutando gente en el momento presente y para qué tipo de posiciones.
- Enviar tu CV a la empresa vía correo electrónico.
- Colgar una página con tu CV, a disposición de quien quiera consultarlo.
- Recibir información sobre la creación de tu propia empresa.
- Ponerse en contacto con empresas de empleo temporal.
- Obtener información sobre las posibilidades de trabajo en otros países.
- Otros (acceso a cursos formativos, ver el CV de otras personas candidatas).

Algunos consejos a cerca del uso de Internet en tu búsqueda de empleo.

- Abrir varias carpetas en nuestro correo electrónico para poder localizar rápidamente las ofertas y las direcciones electrónicas de las empresas que nos parezcan interesantes.
- Eliminar mensajes leídos o contestados para evitar que se sature nuestro correo electrónico.
- Tener varias cuentas de correo, especialmente si estamos en grupos de noticias o similares.
- Escribir mensajes de acuerdo con una serie de criterios:
 - Conciso pero bien escrito.
 - Incluir en el texto una referencia a la oferta de correo y la fuente de información.
 - Especificar los archivos que se adjuntan (CV y carta de presentación). Hay que tener en cuenta siempre el equipo informático de la otra persona; trataremos de enviar archivos en formatos que no presenten problemas de lectura, como PDF.
 - Si conocemos el nombre de la persona de contacto, lo usaremos al principio del mensaje.
 - Si no incluimos una carta de presentación podemos usar el mensaje como carta introductoria.
 - Resaltar en negrita la información relevante.
 - No usar palabras o frases en mayúsculas porque pueden entenderse de una manera negativa (estaríamos gritando a la persona que recibe el mensaje).

CAPÍTULO 3. HERRAMIENTAS PARA LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

1. CURRICULUM VITAE (CV)

Curriculum significa literalmente “la carrera de la vida de una persona”. Es un documento que describe la formación, la experiencia laboral y otros logros de la vida profesional de una persona de una manera cronológica, funcional o una combinación de ambas. El CV es un aspecto muy relevante del proceso de búsqueda de empleo, es la primera información que la empresa va a tener nuestra.

No hay normas fijas establecidas para cómo hacer un CV, pero es importante que esté limpio, sea conciso y esté adaptado a la posición y empresa a la que se lo vamos a enviar. Incluso si contamos con un formato estándar, tendremos que modificar la plantilla dependiendo de lo que queramos resaltar.

Un Curriculum Vitae debe ser:

POSITIVO

CLARO

CONCRETO

ESTRUCTURADO

TIPOS DE CURRICULUM VITAE

El tipo de CV va a depender de nuestra experiencia profesional y de nuestro interés. De acuerdo con nuestro perfil, será recomendable usar un tipo de presentación u otro.

a) Dependiendo de la extensión y redacción del documento:

- a. **CV clásico:** es un documento extenso en el que se detallan todas las actividades profesionales realizadas. El CV clásico se usa en la Administración Pública y el objetivo es recibir puntos por todas las actividades que se han llevado a cabo.
- b. **Americano:** es un documento corto en el que resumes tu información en 1 o 2 hojas máximo. Este es el tipo de CV más utilizado.

b) Dependiendo de la estructura:

- a. **Cronológico:** la información que se muestra está ordenada desde la más reciente hasta lo más antiguo o viceversa, dependiendo de lo que queramos resaltar. No debe haber “vacíos” en el tiempo.
- b. **Funcional:** no hay un marco de tiempo y las experiencias están agrupadas en capítulos o sectores profesionales, basándose en competencias profesionales y habilidades. Este tipo de CV es útil para ocultar los periodos vacíos en la carrera profesional.

ESTRUCTURA DE UN CURRICULUM VITAE.

En relación a la forma de escribir un CV y la información que debe contener, no hay reglas específicas, pero es importante que siga una estructura lógica y se consideren ciertas secciones. La forma en la que organizamos estas secciones puede ser flexible, por ejemplo, dando prioridad a la sección de formaciones/experiencias o la sección de estudios, todo depende de lo que queramos resaltar.

SECCIONES:

INFORMACIÓN PERSONAL

La información personal es un detalle esencial para ponerse en contacto con la persona responsable de una compañía/organización:

- Nombre completo tal como aparece en el DNI/NIE
- Dirección completa, con el Código postal.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Identificación
- Otros datos, valorando su conveniencia, en función del puesto: fecha de nacimiento, vehículo, tarjetas profesionales, estado civil (limitado a soltero, casado, viudo, el resto de las calificaciones no son relevantes).

EXPERIENCIA ACADÉMICA/FORMATIVA

- Aquí incluimos las formaciones oficiales reguladas.
- Especificamos la fecha de inicio y fin de los estudios.
- El centro en el que hemos estudiado debe aparecer sin acrónimos ni abreviaciones.
- Especificamos la especialidad. Si es necesario, indicamos los contenidos relacionados con el puesto.

EXPERIENCIA LABORAL

- Debemos incluir fechas, nombre de la empresa/organización, posición y funciones desempeñadas. Todo esto define nuestro perfil profesional.
- Si estamos buscando nuestro primer puesto de trabajo o tenemos poca experiencia, podemos nombrar las prácticas que hemos hecho mientras estudiábamos, colaboraciones con asociaciones o actividades no remuneradas (asistencia a familiares etc.). En este caso, es importante nombrar el número total de horas realizadas.

IDIOMAS

- Incluimos los idiomas que sabemos y el nivel que tenemos en conversación y gramática (básico, medio, alto o bilingüe)
- Podemos especificar las titulaciones oficiales obtenidas, cursos realizados o incluso añadir que hemos residido en un país extranjero.

RECURSOS INFORMÁTICOS

- Especificamos los programas que manejamos, el nivel y si hemos realizado algún curso.

OTRAS FORMACIONES

- Estas son las formaciones no reguladas (seminarios, conferencias, cursos o másteres), pero solo aquellas relacionadas con la posición a la que queremos aplicar.
- Incluimos: la fecha de fin, el nombre del curso, la duración en horas (si es de menos de 100 horas aproximadamente es mejor no mencionar la duración), la entidad o entidades a través de las cuales hemos realizado la formación.
- Podemos incluir también información relacionada con las habilidades que tenemos de conocimientos, idiomas o nuevas tecnologías, aunque, es mejor dedicar una sección concreta para estos datos.

OTRAS SECCIONES

No son esenciales, pero pueden dar un valor añadido a nuestro CV.

- Podemos incluir publicaciones, becas, reconocimientos etc.
- Referencias.
- Aficiones.
- Situación personal: disponibilidad para viajar, incorporación inmediata, etc.



¡TU TURNO! Prepare su propio CV, basado en la distribución mencionada anteriormente. Use el estilo americano

2. CARTA DE PRESENTACIÓN

La carta de presentación debe ir adjunta al CV, adaptándola siempre a la compañía y el trabajo al que queremos aplicar, teniendo cuidado con el contenido y la estructura. El objetivo es captar la atención y causar una buena impresión en la persona que reciba la información. Debe de ser original e indicar por qué deberían contratarnos. No debe de ser una repetición del CV sino una interpretación y extensión de los aspectos más relevantes del mismo.

Trataremos de mostrar cómo podemos ayudar y aportar a la compañía a la que aplicamos. La carta de presentación es necesaria cuando enviamos el CV a una oferta de trabajo y cuando enviamos una autocandidatura de manera espontánea. Es una buena idea enviar una “carta de agradecimiento” cuando, tras la entrevista de información, creemos que tenemos posibilidades de obtener el puesto, o cuando no hemos sido seleccionados para el puesto al que habíamos aplicado.

Recomendaciones:

- Debe de ser corta, ordenada, clara y directa, debe animar a las personas que contratan a prestar una atención especial al CV que adjuntamos.
- La extensión debe de ser de una sola página del mismo color y calidad que el CV, y el texto debe estar ordenado en 3 o 4 párrafos específicos y claros.
- Debe de haber márgenes y espacios entre los párrafos.
- Es mejor no graparlo al CV.
- Prestar atención a la escritura y la ortografía.

La siguiente estructura puede ser empleada para crear tu propia “**Carta de Presentación**”:

Membrete
Normalmente se ubica en la esquina superior izquierda, al principio, o al final en la firma.

Fecha
Es importante para la empresa saber cuándo se ha enviado el CV, y es mejor reflejarlo en la carta que en el CV.

Destinatario
Siempre con el tratamiento correspondiente (Sr., Sra., Sr., Sra.). Ubicarlo en un lugar visible (arriba a la derecha).

Primer párrafo
En este párrafo encontraremos las diferencias entre los dos modelos de carta más comunes: si estamos respondiendo a un anuncio de prensa, indicaremos el nombre de la Fuente en la que fue publicado, el día y la referencia del puesto al que aplicamos. Si es una autocandidatura, hablaremos de algo que conocemos de la empresa, por ejemplo: “Sabiedo que su empresa se dedica a la venta de productos deportivos (...)”.

Segundo párrafo
Debemos indicar por qué estamos interesados en el puesto o la compañía. Resaltamos aquellos aspectos de nuestro CV (sin repetir información) que consideramos más relacionados con la empresa o el puesto. Lo que tratamos de hacer es destacar nuestras fuerzas justificando por qué deberían de contratarnos. Ofrecemos lo que podemos hacer por la empresa.

Tercer párrafo
Mencionamos los documentos que enviamos (normalmente el CV).

Párrafo de cierre
Decimos claramente lo que esperamos de la empresa: tener una entrevista, aumentar la información, etc. Mejor si damos alternativas y mucha disponibilidad para facilitar las cosas.

Despedida
Podemos usar la expresión “Espero saber de ustedes. Un cordial saludo”

Firma
La carta debe estar siempre firmada a mano y el nombre completo debe aparecer en la firma.



¡SU TURNO! Escriba su propia carta de presentación, siguiendo las secciones mencionadas con anterioridad y conforme al CV que ya has desarrollado. Imagina que quieres aplicar al puesto de tus sueños o a tu actual trabajo.

3. TÉCNICAS DE SELECCIÓN

Las técnicas empleadas en la selección son elegidas conforme a las habilidades y aptitudes que la persona empleadora quiere medir y observar en las personas candidatas, y que son esenciales para desarrollar bien el trabajo. Así pues, se pretende predecir cómo va a trabajar la persona elegida en la empresa.

De acuerdo a lo que queramos evaluar, encontramos diferentes técnicas:

*TÉCNICAS
PROFESIONALES*

*PRUEBA
PSICOTÉCNICA*

*DINÁMICAS
GRUPALES*

*ENTREVISTA DE
SELECCIÓN*

A. TÉCNICAS PROFESIONALES

Las técnicas profesionales son herramientas creadas para evaluar el rendimiento de la persona candidata realizando tareas similares a las que hará en el puesto de trabajo. Las técnicas profesionales se usan para evaluar el conocimiento que se tiene específico de la profesión, determinar el rendimiento o la aptitud profesional. Algunos ejemplos de prueba profesional podrían ser la prueba de idiomas, la resolución de casos prácticos, la prueba de ordenadores, la respuesta a correos electrónicos, etc.

Recomendaciones:

- Saber lo que se tiene que hacer.
- No tener miedo a preguntar.
- Pensar antes de desarrollar las tareas que se te han mandado.
- Tener en mente que es importante el proceso (la forma en la que trabajamos) no solo el resultado final.

B. PRUEBA PSICOTÉCNICA

Los tests psicotécnicos se usan para evaluar el potencial de la persona candidata a través de pruebas diseñadas para evaluar aptitudes y habilidades personales. En general, las pruebas se hacen en grupo, aunque a veces de manera individual. En las solicitudes de grupo, se entrega una "batería de preguntas" a los candidatos, que es un conjunto de pruebas que miden factores relevantes del puesto de trabajo.

El objetivo es medir la capacidad general de resolver problemas de naturaleza abstracta ya que se considera un indicador de rendimiento en los diferentes ámbitos profesionales.

Puedes encontrar diferentes tipos de test psicotécnicos:

- Test de Inteligencia
- Test de Personalidad
- Test de Aptitudes Específicas

Recomendaciones:

- Ten claras las instrucciones de la prueba y que sabes lo que debes hacer antes de empezar.
- Responde rápido, pero sin prisa.
- En los test que evalúan la personalidad, no trates de dar una imagen diferente, en muchos casos, el "nivel de sinceridad" se mide también.

DINÁMICAS DE GRUPO

Estas técnicas evalúan el comportamiento de las personas candidatas dentro de un grupo. Son técnicas en las que se convocan grupos pequeños de personas candidatas y las cuales están controladas por una persona supervisora. Durante estas dinámicas se recomienda empezar un debate abierto sobre un tema propuesto durante un tiempo limitado. Esta técnica es muy útil para comprobar la habilidad de las personas candidatas en materia de liderazgo, defensa de sus ideas, capacidad para convencer, persuadir, dialogar etc.

Recomendaciones:

- No consideres al resto de personas candidatas tus enemigas. Tienes que colaborar con ellas.
- El objetivo principal es resolver un problema, no eliminar al resto.
- Debes defender firmemente tu idea y luchar por ella.

ENTREVISTA DE SELECCIÓN

Esta es la fase decisiva el cualquier proceso de búsqueda de empleo. Es el momento de contacto personal en el que, de manera individualizada y directa, puedes demostrar a la persona entrevistadora que eres la persona adecuada para el puesto. Debemos preparar la entrevista lo mejor posible.

Los objetivos de la persona entrevistadora son descubrir si tienes las cualidades que se necesitan para el puesto de trabajo, tienes experiencia y/o conocimiento para realizar el trabajo, y si estás motivado para las prácticas profesionales.

Tipos de entrevistas conforme a la estructura:

- a) Estructurada: incluye los principales temas que hay que conocer de las personas candidatas, quien entrevista dirige el encuentro en función de las respuestas de la persona candidata hacia la parte más interesante de la conversación. Suelen ser preguntas cortas y directas. Se aconseja responder en función de la información requerida.
- b) No estructurada: la persona entrevistadora trata de obtener información de las personas solicitantes a través de una conversación informal, sin esquemas, con pocas preguntas y abiertas.
- c) Semi-estructurada: una mezcla de ambas entrevistas. Es el tipo de entrevista más común.

Tipos de entrevista según el “grado de estrés”:

- a) Cordial: suele ser relajada, dentro de un clima de confianza. La persona entrevistadora trata de eliminar la ansiedad que siente cualquier aspirante en un proceso de selección.
- b) Dura / Estresante: se realiza para puestos de trabajo muy exigentes. Una o varias personas entrevistan y buscan situar a la persona candidata en una situación muy tensa utilizando preguntas deliberadamente agresivas, en tono cínico, dudando de sus capacidades, etc. Su objetivo es comprobar tu control emocional en situaciones difíciles.

- c) Informal: puede realizarse en una cafetería, por ejemplo. Las preguntas son dispersas y requiere que la persona candidata no olvide que está formando parte de un proceso de selección.

Tipos de entrevista según el número de personas que intervienen:

Individual: sólo hay una persona entrevistando y una aspirante. Son los tipos de entrevista más comunes.

Grupales: Estas entrevistas individuales se utilizan para evaluar a un grupo de candidatos al mismo tiempo, y suelen participar diferentes entrevistadores a la vez. El objetivo es comparar a las personas candidatas y evaluar su comportamiento en situaciones difíciles y estresantes.

Entrevista en equipo: un grupo de entrevistadores realiza la entrevista a una persona candidata. El equipo suele estar compuesto por personal de diferentes áreas de las organizaciones. Estas entrevistas suelen ser estructuradas y se realizan en los últimos pasos del proceso.

Fases de la entrevista:

Fase de recepción

Es importante tener en cuenta que el proceso de selección comienza desde el momento que llegamos al lugar donde va a ser la entrevista, o desde que le preguntamos a el/la recepcionista acerca de la persona de contacto. El tiempo de espera puede permitirnos observar el ritmo de trabajo de la empresa, y mirar información (folletos, revistas, etc.).

Presentación

Durante esta fase, el entrevistador intentará crear un buen ambiente que facilitará la entrevista. Normalmente, nos darán un breve resumen sobre la empresa y el puesto y nos informarán acerca del proceso de selección que se está realizando. Si quieres, es un buen momento para tomar notas (con el permiso del entrevistador), dejando las posibles preguntas para la última parte de la entrevista.

Información

El entrevistador preguntará acerca de las diferentes áreas de nuestra vida personal y profesional. Aprovecha las preguntas abiertas (son una oportunidad para expandirse en la respuesta) para proporcionar más información. Evita unas respuestas muy cortas con monosílabos. Algunas de las preguntas que pueden hacerse son las siguientes:

Formación: ¿Por qué estudió X? ¿Cuáles son sus temas favoritos de sus estudios? ¿Cuándo cree que terminará los estudios?

Experiencia: ¿Qué actividades realizó en su último puesto de trabajo? ¿En qué trabajo se siente más cómodo? ¿Cuál ha sido la situación más problemática a la que se ha tenido que enfrentar? ¿Cómo la resolvió? ¿Cuál ha sido su mayor éxito? ¿Y su mayor fracaso? Por favor, describa la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo.

Ámbito personal: ¿Qué es lo que más destaca sobre usted mismo, y qué le gustaría mejorar?
¿Por qué ha solicitado este puesto? ¿Cuáles son sus aficiones y pasiones?

Campo profesional: ¿Cuál es su objetivo profesional en 5 años? ¿Qué tipo de puestos de trabajo busca? ¿En qué tipo de empresas le gustaría trabajar? ¿Qué puede aportarle a esta organización?

Condiciones laborales: ¿Estaría dispuesto a viajar o a mudarse de su residencia actual? ¿Cuáles son las condiciones económicas que propone para este puesto?

Preguntas para la persona candidata

Una vez que el entrevistador sienta que tiene suficiente información, te preguntará si tienes alguna pregunta. Es una buena idea preguntar algo en esta fase, puesto que esto mostrará tu interés, iniciativa y seguridad.

A pesar de que las preguntas que podrían preocuparnos son el salario de la duración del contrato, esta no debe ser nuestra única preocupación, ya que el entrevistador puede entender que solo nos interesa el dinero. Es más importante preguntar acerca de las tareas que se realizan en el puesto, el tamaño del equipo, si el puesto de trabajo es o no nuevo, en qué departamento se encuentra, etc.

Algunas preguntas inoportunas son las relacionadas con cuestiones de salario y vacaciones, si el entrevistador no ha dado información relacionada con esto.

Cierre

Este último paso es importante para saber si el entrevistador va a contactar con nosotros en el futuro, para demostrar nuestro interés en el puesto y para agradecer la atención.

No olvides que, aunque no nos contraten, si hemos dado una buena impresión, el entrevistador puede tener en cuenta nuestra solicitud en otros procesos de selección en el futuro. También es recomendable enviar una “carta de agradecimiento”.



¡SU TURNO! Realice una entrevista para un puesto de trabajo imaginario. Para este ejercicio deberían estar tres personas: el entrevistador, el candidato y un evaluador externo. El evaluador externo proporcionará comentarios sobre los puntos fuertes y débiles de cada participante durante el juego de rol.

ENTREVISTA – JUEGO DE ROL
Fase de recepción
Entrevistador:
Candidato/a:
Presentación
Entrevistador:
Candidato/a:
Información
Entrevistador:
Candidato/a:
Preguntas para la persona candidata
Entrevistador:
Candidato/a:
Cierre
Entrevistador:
Candidato/a:

PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

1) Por favor, menciona las cinco diferentes fases del proceso de orientación laboral.

2) Por favor, elige la respuesta correcta en función de las variables clave en el proceso de orientación laboral

Si quieres compartir con la persona usuaria información sobre el mercado laboral, deberías:

1. Evaluar la motivación personal para alcanzar los objetivos profesionales.
2. Analizar el sector profesional específico en el que se enmarca el objetivo laboral de la persona MNAR.
3. Todas son correctas.

Si quieres proporcionar sistemas y herramientas para la búsqueda de empleo, deberías:

1. Redefinir los objetivos profesionales.
2. Desarrollar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la responsabilidad, el control emocional, las habilidades de resolución de conflictos, etc.
3. Analizar las técnicas de búsqueda de empleo y las correspondientes herramientas.

Si quieres ayudar a la persona usuaria durante el proceso de formación, deberías:

1. Identificar con el usuario las habilidades profesionales requeridas en el campo profesional.
2. Crear un currículum.
3. Todas son correctas

Si quieres motivar a la persona usuaria para el empleo, deberías:

1. Analizar el sector profesional específico en el que se enmarca el objetivo profesional del MNAR
2. Realizar un análisis de las redes sociales.
3. Evaluar la motivación personal para el logro de los objetivos profesionales

3) Ahora, encontrarás diferentes oraciones que debes incluir en las casillas vacías que aparecen abajo. Por favor, escribe cada oración en la sección correcta:

- Si crees que la empresa puede ofrecerte un puesto de trabajo, escribe un correo electrónico o una carta al día siguiente, indicando que querrías trabajar en esa empresa. Incluye un currículum y expresa tu interés.
- Utiliza el nombre y el apellido de la persona.
- Encuentra un contacto que pudiese presentarte a la persona responsable de la organización.
- Evalúa tu intervención durante la entrevista, las cosas que hiciste bien y tus errores, para tenerlo en cuenta para próximas entrevistas.

- Comienza la conversación presentándote, y mostrando interés por la otra persona.
- Pon en práctica tus habilidades sociales de comunicación, escucha activa y empatía.
- Prepara la entrevista.
- Toma notas de la información que recibas durante la entrevista: lo que te guste y lo que necesitas de ese puesto de trabajo, los puntos fuertes y debilidades, y tus limitaciones.
- Habla sobre tu experiencia, habilidades, interés. Haz preguntas inteligentes para demostrar tu profesionalidad.
- Organiza la entrevista por teléfono, para asegurarte de que tienes/tienen suficiente tiempo. El mejor momento: al principio de la mañana.
- Preguntar y muestra interés por su puesto de trabajo. Después, pregunta por el requisito de la empresa de formar parte del equipo.
- Descubre el nombre de la persona con la que quieres hablar (en el periódico, revistas especializadas, conversaciones con empleados, contactos, con una llamada o en el sitio web de la empresa).
- Sé consciente de la comunicación no verbal de la otra persona.
- Elige la empresa donde quieras conseguir tus objetivos. Encuentra información acerca de la empresa: esto te ayudará a crear una imagen favorable, y la organización puede apreciar el esfuerzo de haber mostrado interés por la empresa.
- Muestra tu objetivo y céntrate en el tema de interés.

ANTES DE LA ENTREVISTA
DURANTE LA ENTREVISTA
DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

4) Por favor, define y resalta las diferencias entre el currículum clásico, el americano, el cronológico y el funcional:

5) Por favor, menciona y proporciona una breve descripción de las cuatro técnicas de selección que se han presentado en el módulo.

RESPUESTAS

1) Por favor, menciona las cinco diferentes fases del proceso de orientación laboral

Respuesta:

1. La fase de recepción del MNAR
2. La fase de diagnóstico y evaluación
3. La fase de programación de tareas y acciones de trabajo
4. La fase de ejecución/acción
5. La fase de evaluación

2) Por favor, elige la respuesta correcta en función de las variables clave en el proceso de orientación laboral

Si quieres compartir información con el usuario sobre el mercado laboral, deberías:

1. Evaluar la motivación personal para conseguir objetivos profesionales.
2. **Analizar el sector profesional específico en el que se enmarca el objetivo profesional del MNAR**
3. Todas son correctas correct

Si quieres proporcionar sistemas y herramientas para la búsqueda de empleo, deberías:

1. Redefinir los objetivos profesionales.
2. Desarrollar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la responsabilidad, el control emocional, las habilidades de resolución de conflictos, etc.
3. **Analizar las técnicas de búsqueda de empleo y las correspondientes herramientas.**

Si quieres ayudar a la persona usuaria durante el proceso de formación, deberías:

1. **Identificar con el usuario las habilidades profesionales requeridas en el campo profesional.**
2. Crear un currículum.
3. Todas son correctas.

Si quieres motivar a la persona usuaria para el empleo, deberías:

1. Analizar el sector profesional específico en el que se enmarca el objetivo profesional del MNAR
2. Realizar un análisis de las redes sociales
3. **Evaluar la motivación personal para el logro de los objetivos profesionales**

Para más información, encontrarás aquí una tabla con las “variables clave” y las “acciones» necesarias”

For further information, here you will find the table with the “key variables” and the needed “action”.

Variables clave	Acciones
Información sobre el mercado laboral	Analizar el sector profesional específico en el que se enmarca el objetivo profesional del MNAR.
Motivación para el empleo	Evaluación de la motivación personal para conseguir objetivos profesionales.
Habilidades sociales para el trabajo	Desarrollo del trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la responsabilidad, el control emocional, las habilidades de resolución de conflictos, etc.
Experiencia laboral	Habilidades profesionales requeridas en el desempeño objetivo
Red de contactos	Análisis de las redes sociales
Sistemas y herramientas para la búsqueda de empleo	Análisis de las técnicas de búsqueda de empleo y las correspondientes herramientas.
Formación	Habilidades profesionales requeridas en el campo profesional
Definición del objetivo de carrera	Redefinición de objetivos profesionales.

3) Ahora, encontrarás diferentes oraciones que deben incluirse en las casillas vacías que aparecen abajo. Por favor, escribe cada oración en la sección correcta:

- Si crees que la empresa puede ofrecerte un puesto de trabajo, escribe un correo electrónico o una carta al día siguiente, indicando que querrías trabajar en esa empresa. Incluye un currículum y expresa tu interés.
- Utiliza el nombre y el apellido de la persona.
- Encuentra un contacto que pudiese presentarte a la persona responsable de la organización.
- Evalúa tu intervención durante la entrevista, las cosas que hiciste bien y tus errores, para tenerlo en cuenta para próximas entrevistas.
- Comienza la conversación presentándote, y mostrando interés por la otra persona.
- Pon en práctica tus habilidades sociales de comunicación, escucha activa y empatía.
- Prepara la entrevista.
- Toma notas de la información que recibas durante la entrevista: lo que te guste y lo que necesitas de ese puesto de trabajo, los puntos fuertes y debilidades, y tus limitaciones.
- Habla sobre tu experiencia, habilidades, interés. Haz preguntas inteligentes para demostrar tu profesionalidad.
- Organiza la entrevista por teléfono, para asegurarte de que tienes/tienen suficiente tiempo. El mejor momento: al principio de la mañana.
- Preguntar y muestra interés por su puesto de trabajo. Después, pregunta por el requisito de la empresa de formar parte del equipo.
- Descubre el nombre de la persona con la que quieres hablar (en el periódico, revistas especializadas, conversaciones con empleados, contactos, con una llamada o en el sitio web de la empresa).
- Sé consciente de la comunicación no verbal de la otra persona.

- Elige la empresa donde quieras conseguir tus objetivos. Encuentra información acerca de la empresa: esto te ayudará a crear una imagen favorable, y la organización puede apreciar el esfuerzo de haber mostrado interés por la empresa.
- Muestra tu objetivo, y céntrate en el tema de interés.

ANTES DE LA ENTREVISTA
Elige la empresa donde quieras conseguir tus objetivos. Encuentra información acerca de la empresa: esto te ayudará a crear una imagen favorable, y la organización puede apreciar el esfuerzo de haber mostrado interés por la empresa.
Descubre el nombre de la persona con la que quieres hablar (en el periódico, revistas especializadas, conversaciones con empleados, contactos, con una llamada o en el sitio web de la empresa).
Organiza la entrevista por teléfono, para asegurarte de que tienes/tienen suficiente tiempo. El mejor momento: al principio de la mañana.
Prepara la entrevista.
Comienza la conversación presentándote, y mostrando interés por la otra persona.
MUESTRA TU OBJETIVO Y CENTRATE EN EL TEMA DE INTERES.
Sé consciente de la comunicación no verbal de la otra persona.
Pregunta y muestra interés por su puesto de trabajo. Después, pregunta por el requisito de la empresa de formar parte del equipo.
Habla sobre tu experiencia, habilidades, interés. Haz preguntas inteligentes para demostrar tu profesionalidad.
Pon en práctica tus habilidades sociales de comunicación, escucha activa y empatía.
Utiliza el nombre y el apellido de la persona.
Comienza la conversación presentándote, y mostrando interés por la otra persona.
Muestra tu objetivo y céntrate en el tema de interés.
DESPUÉS DE LA ENTREVISTA
Toma notas de la información que recibas durante la entrevista: lo que te guste y lo que necesitas de ese puesto de trabajo, los puntos fuertes y debilidades, y tus limitaciones.
Evalúa tu intervención durante la entrevista, las cosas que hiciste bien y tus errores, para tenerlo en cuenta para próximas entrevistas.
Si crees que la empresa puede ofrecerte un puesto de trabajo, escribe un correo electrónico o una carta al día siguiente, indicando que querrías trabajar en esa empresa. Incluye un currículum y expresa tu interés.

4) Por favor, define y resalta las diferencias entre un currículum clásico, americano, cronológico y funcional:

1. Dependiendo de la extensión y redacción del documento:
 - a) Currículum clásico: es un documento exhaustivo en el que se detallan todas actividades profesionales realizadas. Este currículum se usa para la Administración Pública y el objetivo es recibir puntos por todas las actividades realizadas.

b) Americano: es un documento corto en el que se resume la información en 1 o 2 páginas como máximo. Este es el tipo de currículum más utilizado.

2. Dependiendo de la estructura:

- a) Cronológico: Los datos se muestran en orden, desde lo más reciente al pasado, o viceversa, dependiendo de lo que queramos destacar. No debería encontrarse ningún «hueco» temporal.
- b) Funcional: no hay un marco temporal, y se agrupan las experiencias en función de secciones o sectores profesionales, centrándose en las competencias y habilidades profesionales. Este currículum funcional es útil para ocultar periodos de tiempo vacíos en la carrera profesional.

5) Por favor, menciona y proporciona una breve descripción de las cuatro técnicas de selección que se han presentado en el módulo:

- Técnicas profesionales: herramientas creadas para evaluar el desempeño del candidato al realizar tareas parecidas a lo que tendría que hacer en el puesto de trabajo.
- Pruebas psicotécnicas: estas técnicas se utilizan para evaluar el potencial del candidato a través de una prueba diseñada especialmente para evaluar actitudes, habilidades y características personales.
- Dinámicas de grupo: técnicas que se utilizan para evaluar el comportamiento de los candidatos dentro de un grupo.
- Entrevista de selección: proceso en línea o en persona donde el candidato puede demostrarle al entrevistador que es la persona adecuada para el puesto.

ZONA DE ORIENTACIÓN 4: SINERGÍAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL

Objetivos de aprendizaje en esta área de asesoramiento

El objetivo del área de asesoramiento “Sinergias para la inclusión social y laboral” es promover conocimientos, habilidades y recursos de profesionales para asistir a MNAR, para, primero, comprender su entorno, pero también para llevar a cabo su integración de forma correcta en la comunidad o dentro del mercado laboral.

Relevancia y grupo objetivo del Área de Orientación específica

Cómo se vio en el módulo introductorio, este proyecto resulta relevante para los siguientes grupos de profesionales:

- Profesorado
- Personal de recursos humanos
- Personal de asesoramiento laboral
- Profesorado de idiomas
- Personal de asesoramiento legal
- Personas pedagógicas
- Personal técnico de proyectos
- Profesionales de la psicología
- Personas trabajadoras sociales
- Formadores
- Voluntariado involucrado en inclusión laboral
- Voluntariado involucrado en inclusión social
- Y otros profesionales trabajando con el mercado laboral y la inclusión de MNAR

Es, sin embargo, especialmente relevante para los siguientes profesionales, que serán capaces de emplear las herramientas necesarias directamente en su trabajo.

- Profesorado
- Personal de recursos humanos
- Personal de asesoramiento laboral
- Personas pedagógicas
- Personal técnico de proyectos
- Profesionales de la psicología
- Personas trabajadoras sociales
- Formadores
- Voluntariado involucrado en inclusión laboral
- Voluntariado involucrado en inclusión social

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	1 hora 30 minutos
Ejercicios	1 hora 00 minutos
Material audiovisual	0 horas 05 minutos
Autoevaluación	0 horas 10 minutos
MOOC completo	2 horas 45 minutos

Introducción al área de orientación

Capítulo 1: Sinergias para la inclusión social y laboral- Definición y principales fases

1. Definición de inclusión social a través del empleo.
2. Diagnóstico del contexto social y obstáculos principales.
3. Identificación de los recursos para superar las dificultades y obstáculos.
4. Plan de trabajo individual y compromiso con la acción.
5. Ejecución/ fase de actuación.
6. Fase de evaluación

Capítulo 2: Recursos para superar las dificultades y obstáculos

1. Conocer el proceso de inclusión que combina el trabajo y la integración: la matriz “social/laboral”.
2. Identificar áreas de empleo nuevas e innovadoras que permitan la integración social.
3. Seleccionar los actores clave a movilizar

Capítulo 3: Herramientas para las sinergias para la integración social y laboral

1. Mi estudio “A mi alrededor... distintas perspectivas”
2. “Mi empleo/mapa de integración”
3. Factores principales para la integración sostenible

Prueba de autoevaluación

1. Preguntas
2. Respuestas

INTRODUCCIÓN

Las sinergias para la inclusión social y laboral de personas migrantes, recién llegados, solicitantes de asilo, y refugiados en Europa y el resto del mundo. A través de esta área de asesoramiento, aprenderás sobre diferentes contenidos teóricos y prácticos para mejorar tu intervención profesional con este grupo, y promover la integración social y laboral del usuario/cliente dentro de la comunidad y del mercado laboral. Con este fin, presentamos abajo tres capítulos con contenido teórico, ejercicios prácticos, consejos y recomendaciones: (Capítulo 1), “Sinergias para la inclusión social y laboral- Definición y fases principales, (Capítulo 2), “Recursos para superar dificultades y obstáculos”, (Capítulo 3) “Herramientas para las sinergias para la integración social y laboral”.

CAPÍTULO 1: SINERGÍAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL- DEFINICIÓN Y FASES PRINCIPALES

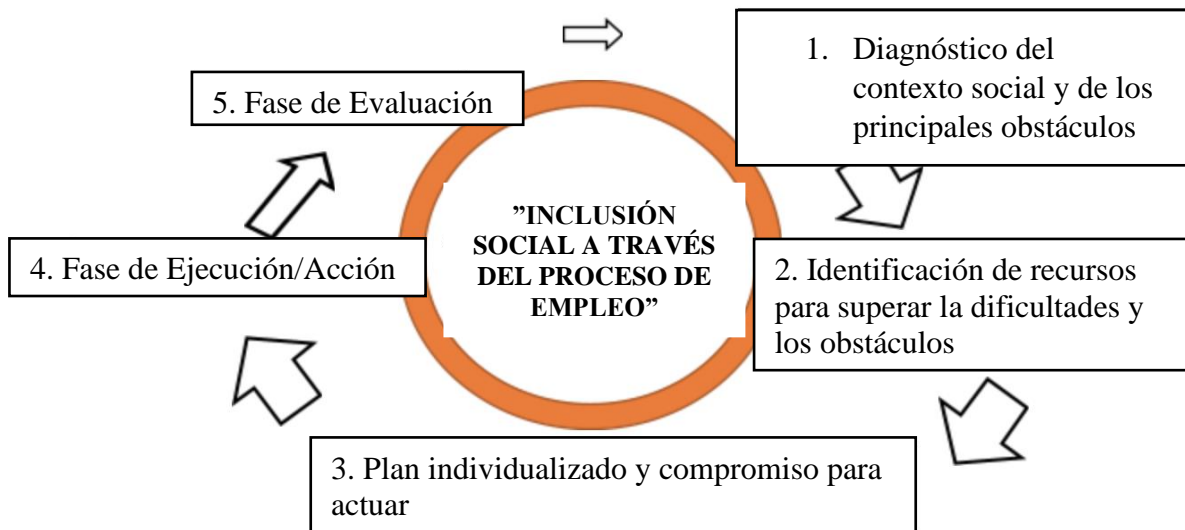
1. DEFINICIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL EMPLEO

La integración social mediante el empleo, como ya se observó a finales del siglo XIX por el sociólogo Émile Durkheim, es uno de los vectores de la cohesión social en la sociedad moderna (contactos más frecuentes, distancias reducidas entre individuos...). En este contexto, es la división de trabajo lo que permite el desarrollo de las interdependencias y la cooperación. La llamada “solidaridad mecánica” es más compleja que la llamada “solidaridad orgánica”. La solidaridad mecánica hace referencia a las sociedades más tradicionales dónde los individuos entran en contacto por sus similitudes. La solidaridad orgánica forma parte sin embargo de sociedades modernas, industriales y urbanas. La conexión es más utilitaria, todos los individuos, nacidos en el país (jóvenes y no tan jóvenes) y migrantes o refugiados (MNAR), entran en contacto porque son diferentes y necesitan unos de otros.

Por consiguiente, el papel de la división del trabajo va más allá de sus efectos económicos. Es un proceso real de socialización, que continúa hasta la fecha: el poseedor de un trabajo forma parte de un colectivo (empresa o taller), y tiene un estatus (trabajador, ejecutivo, migrante...) asociado a una actividad social, familiar, a un sindicato o una actividad cultural, bajo su condición de empleado, condición a la que se le asocian derechos y protecciones sociales concretas. **El trabajo, por lo tanto, permite a los individuos a construir una identidad profesional y un estatus social.**

Esta identidad se puede encontrar en el orgullo de haber realizado una tarea espectacular (los creadores e ingenieros de vanguardia de creaciones como un viaducto o un crucero, los trabajadores de Channel Tunnel, etc.), que pertenecen a una compañía con renombre (Apple, Canon...), o en las luchas del sindicato de los medios de comunicación (Continental), o en logros locales con connotaciones sociales, medioambientales o solidarias.

A través del trabajo, el individuo (MNAR) es en principio capaz de crear interacciones suficientes para integrarse socialmente en el país MNAR trabaja. Para encontrar una casa, estabilizar y luego fundar o traer a su familia y, finalmente, para acceder a una pirámide de progresión social (acceso de los derechos, tales como la ciudadanía, primero probablemente asistencia social, trabajo...).



Como profesional, tienes el papel de asistir a una persona MNAR a entender los elementos principales de las sinergias entre trabajo e integración social, independientemente del nivel en el que el MNAR esté. Así pues, debes presentar las 5 fases mencionadas



AHORA ES TU TURNO de presentar el círculo anterior y las 5 fases. Esta presentación es esencial para asegurar la práctica de conocimiento sobre sinergias.

2. DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO SOCIAL Y LOS OBSTÁCULOS PRINCIPALES

Los elementos principales de la integración social a través del trabajo son, primero, **entender la infraestructura y el contexto social del país de llegada** (sus características, el lenguaje de expresión, los valores que han sido dichos y los que no han sido dichos, códigos y usos...), y segundo, **identificar de todos estos elementos cuáles son los obstáculos y las dificultades** para entender y superar.

Sin esta fase de entendimiento, que conlleva un diagnóstico, el proceso de trabajo en sí no podrá ser suficiente para garantizar la integración social. El trabajo permanecerá sólo como una relación de trabajo para recibir un salario, sin ninguna otra forma de progresión social hacia el reconocimiento, beneficios, estatus y acceso a la sociedad.

¿Es el trabajo entonces un factor de integración?

La crisis económica y sus destructivos efectos en los vínculos sociales construidos a través del trabajo han llevado a que algunos sociólogos se pregunten la función de la integración del trabajo. Por un lado, el trabajo no ha sido siempre, y no es en la actualidad en todas las sociedades, la actividad principal de los individuos: las actividades políticas, culturales y familiares también pueden crear vínculos sociales. Por otro lado, la segmentación del mercado laboral y la

flexibilidad de los estatutos, las condiciones de trabajo y la remuneración, permiten que los individuos puedan encontrar en el trabajo la estabilidad necesaria para su integración social y la construcción de su identidad. La proliferación de trabajadores pobres e inseguros pone de manifiesto la importancia del trabajo en la vida social y económica de los individuos. Robert Castel se refiere a la sociedad “precaria” como la situación actual. Más del 12% de la población empleada se encuentra en una situación de precariedad laboral y además va en aumento entre la población joven.

El **desempleo exclusivista o elitista**, es aquel que afecta a los individuos que no atienden a las demandas del mercado laboral, por falta de cualificación o por estigmas sociales, como **es típico con las personas MNAR, e ilustra el papel ambiguo del trabajo en nuestra sociedad.**

Por un lado, el trabajo ya no puede integrar a toda la población en edad de trabajar, especialmente en la crisis actual. En España, por ejemplo, ¡casi una de cada cuatro personas se encuentra en una situación de desempleo!

Por otro lado, el empleo permanece siendo una condición irremplazable de la integración social, mucho más que la dimensión económica. Los estudios más recientes muestran que aquellos que se excluyen a sí mismos, sobreviven socialmente al participar en un gran número de actividades ilícitas, estableciendo nuevas relaciones y redes: trabajos ilegales, tráfico diverso... El trabajo, que permanece siendo el factor principal para obtener un salario, es también un factor de integración en la sociedad del consumidor. Además, los individuos en situación de desempleo son vistos cada vez más como personas que viven de ayudas y son estigmatizadas, lo que muestra lo central que se mantiene el empleo en la integración de las personas.

El trabajo se ha convertido así, en una sociedad industrial, en el creador de uniones sociales y uno de los principales lugares de integración. Hoy en día, la precariedad y la flexibilidad de los contratos de empleo ponen en peligro este papel. La crisis intensifica este fenómeno y priva a una parte significativa de la fuerza de trabajo europea de empleo.

¿Deberíamos entonces no desarrollar recursos de integración que son complementarios al empleo o que pueden sustituirlo en algunos casos?

Estos son ejemplos de 4 consecuencias negativas de no encontrarse socialmente integrado a pesar de tener un trabajo (Fuente para Francia):

[https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&srf=ALeKk03pVFa-m-mGgYJ03ZBSAhtObWb6oQ:1596544619616&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjt_q2XyIHrAhVD6aOKHTuNCoIQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgrc=cVZ ZIRYeo7WcaM\) :](https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&srf=ALeKk03pVFa-m-mGgYJ03ZBSAhtObWb6oQ:1596544619616&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjt_q2XyIHrAhVD6aOKHTuNCoIQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgrc=cVZ ZIRYeo7WcaM) :)

- Pérdida de apoyo **solidario**.
- Pérdida de **sociabilidad** (lenguaje, intercambios, hábitos, costumbres...)
- Pérdida de **identidad**.
- Pérdida de **promoción** social en la sociedad (acceso a la nacionalidad.....).



AHORA ES TU TURNO de preparar el diagnóstico del contexto MNAR.

Una vez que se ha tomado la decisión de participar en un proceso de integración laboral y social y el usuario/cliente ha aceptado participar en el módulo. Es el momento de que tú y la persona migrante hagáis el diagnóstico utilizando la siguiente herramienta: "**Atenta/o a mi entorno**" (revisar la Herramienta 3.1).

3. IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA SUPERAR DIFICULTADES Y OBSTÁCULOS

En el anterior ejercicio personal con la persona MNAR, la parte de los “aspectos negativos” corresponde a las dificultades a superar y los obstáculos a vencer para poder integrarse exitosamente haciéndolo a través de la “inserción socio-laboral”.

De esta manera, la persona MNAR debe encontrar ideas de trabajo que le permitan **combinar el empleo y la integración social (sinergia)**. Posiciones de este tipo pueden ser:

1. **Un trabajo con una utilidad social o ambiental** (de la dimensión de responsabilidad social), porque, hoy en día, esta dimensión es cada vez más apreciada en Europa, lo que se ve como un aspecto duradero para el futuro; además, estos puestos están en gran medida apoyados por concesiones privadas y públicas. La desventaja es que muchos de estos trabajos son nuevos o no son conocidos o poco conocidos por el público en general, y muchos menos por los MNAR.

- **Condiciones necesarias:** Saber/descubrir que los nuevos trabajos sociales y locales proporcionan realmente un trabajo, así no te equivocas.
- **¿Cómo?** Obtén este conocimiento en nuevos trabajos sociales y ambientales.
- **¿A través de quién? CENTROS DE RECURSOS (Centros de Orientación, Agencias Ambientales Locales, Servicios sociales...)**

2. **Un trabajo en las autoridades sociales y territoriales:** en la ciudad, el vecindario o incluso en la comunidad local. Estas posiciones normalmente permiten una integración muy rápida (acceso a más personas, a una vivienda...).

- **Condición necesaria:** CONOCIMIENTO DE COMPAÑEROS DE TRABAJO O PERSONAS LOCALES/ A TRAVÉS DE REDES INFORMALES
- **¿Cómo?** Comunícate con todos por tu cuenta/recibe ayuda de un mentor que quiera apoyarte, recomendarte o acompañarte...
- **¿A través de quién? (Recurso): MENTOR RESIDENTE, Servicios sociales.**

Para conseguir estos objetivos, debes emplear los siguientes recursos:

PERSONA
USUARIA

ORIENTADOR
LABORAL

CONOCIMIENTO

COMUNIDAD

RECUROS EN
LÍNEA

Persona usuaria: es responsable de su propia orientación y de dar su perspectiva; es papel de la persona MNAR decidir sobre su futuro.

Orientador/a laboral: durante la implementación de actuaciones (especialmente en el inicio), se recomienda que la persona MNAR este acompañada de un o una asesor o asesora. Esto es clave para desarrollar un acompañamiento a la persona, con la intención de aumentar su seguridad y que, se este modo, sea capaz de tener confianza en poder hacer un diagnóstico propio del contexto social y profesional en el futuro. **Ejemplos:**

- Acompañar en el proceso de diagnóstico de la persona MNAR (preparación, ejecución e informe)
- Acompañamiento para seleccionar algunos contenidos de conocimiento sobre oportunidades de trabajo en conexión con la inclusión social...
- Promover algunas recomendaciones y consejos para apoyar a la persona MNAR.

Conocimiento

Para buscar semejante información, puedes acudir a centros de información u orientación, librerías u oficinas de empleo. Si hay algún centro de formación en tu vecindario, deberías contactarlos también. Debes saber que el 60% del trabajo que existirá en 5 años no existe en la actualidad, por lo que debes ser abierto mentalmente y moverte en direcciones a las que la gente aún no ha ido.

La comunidad: La comunidad local es el lugar perfecto para construir relaciones y desarrollar una red de contactos para integrarse a través del empleo; depende de la persona MNAR observar a su alrededor y recopilar una lista de contactos que pueda usar para su programa de integración. Por comunidad, nos referimos principalmente a la comunidad local (es decir el pueblo o el distrito), que vaya más allá del mismo grupo étnico o de la familia del MNAR, porque la experiencia muestra que las redes de la misma etnia tienen sus límites: los MNAR se usan en ocasiones solo por su trabajo, sin permitir la integración social dentro de la comunidad étnica.

Ejemplos:

- Establecer una lista de equipo de trabajo, amistades, y personas conocidas del MNAR (esta lista es personal).
- Encontrar recursos de aceptación locales (como las oficinas de recepción de personas migrantes, empresas emergentes, asistencia social, etc.)
- Ir más allá de las barreras de la propia comunidad étnica,

Recursos online

- Referencia 1: Página Web de IMEPE (<https://www.imepe-alcorcon.com/>)
- Referencia 2: Página Web del Ayuntamiento de Alcorcón (<https://www.ayto-alcorcon.es/>)
- Referencia 3: Página Web del Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid (<https://cjm.es/>)
- Referencia 4: Página Web Centro Joven de Alcorcón (<https://centrojovenalcorcon.wordpress.com/>)

- Referencia 5: Página Web Centro de Participación e Integración de Migrantes (<https://www.asociacionguarani.com/>)

4. PLAN DE TRABAJO INDIVIDUAL Y COMPROMISO PARA LA ACCIÓN

En esta fase de trabajo vas a programar un conjunto de áreas de intervención y propuestas de trabajo conectadas a cada uno de los contenidos identificados en la fase anterior (Diagnóstico). Una vez que el cambio de programa se exponga, el MNAR deberá decidir cuáles son las acciones a llevar a cabo. En cualquier caso, debes considerar las siguientes condiciones:

1. Quien toma las decisiones y después actúa en consecuencia es la persona MNAR.
2. Debes ser capaz de apoyar a la persona MNAR
3. Todos los recursos deben ser considerados y evaluados (y valorados en el proceso) que luego se movilizará en el proceso de intervención, en el itinerario.

Los resultados deben ser alcanzables por la persona MNAR. Esto significa que la persona debe apreciar, entender y dar significado a la acción de la que va a formar parte. En este sentido, debes actuar como orientador/a durante el proceso de metas y logros, y debes agrupar la energía y la motivación de la persona. Pero primero, tú, y después la persona MNAR, tendréis que evaluar a qué nivel de la pirámide de Maslow este se encuentra.

En esta fase del proceso, será importante conocer cuáles son las expectativas y cuáles son las necesidades con las que la persona MNAR debe cumplir.

1. ¿Hablamos de necesidades fisiológicas?
2. ¿Hablamos de necesidades psicológicas?
3. ¿Hablamos de necesidades de autorrealización?

La respuesta determinará la forma en la que tendrá que acompañar al individuo.



Este objetivo se obtendrá a través de técnicas de proyección. Puedes emplear las preguntas que permitan a la persona tener un anticipo de lo que sentirán cuando obtengan sus metas:

¿Cuáles son tus objetivos en materia de integración social, para ti, para tu familia? Fíjalos con tu propia lista de objetivos.
¿En qué puede ayudarte la gente más cercana a ti cuando construyas tu red de trabajo?
¿Después de crear tu propia lista de contactos, que elegirás lo primero? ¿Por qué?
¿Cuáles son tus dificultades?
¿Cómo las resuelves?

Durante esta fase de programación, mantén siempre en mente tu lista de objetivos.

5. FASE DE EJECUCIÓN/ACCIÓN

Esta fase del proceso es cuestión de dirigir al MNAR, en su proceso de integración social y profesional. Debería saber con seguridad, cuáles son sus expectativas y que red de trabajo puede usar.

Estas cuatro áreas de trabajo son:

- Sector público: gente del país, región o ciudad donde tú vives, pero que realmente no conoces.
- Área social: gente con la que tienes relaciones (personas conocidas, compañeros de trabajo...) los conoces, pero no sabes si puedes confiar en ellos.
- Red personal: gente con la cuál mantienes relaciones cercanas (amigos, compañeros de trabajo cercanos...). Tienes la seguridad de pensar de que pueden ayudarte.
- Red personal: gente con la que tienes una relación más cercana (familia, mejores amigos, novio/novia). Confías plenamente en ellos.

(Dónde aplicar para ser contratado y por qué) – Desde una **aproximación completamente exitosa de la integración social**.

- Para proporcionar información o conocimiento a la persona MNAR para que conozca la red que puede emplear para introducirse en el mercado laboral.
- Para desarrollar sus habilidades y competencias, facilitando el acceso al empleo o al Desarrollo de su carrera profesional.
- Para tomar decisiones relacionadas con la aproximación socio-laboral.
- Para transformar las creencias personales y posturas para conseguir objetivos y metas creadas para el mercado laboral.

6. FASE DE EVALUACIÓN

La fase de evaluación del proceso de orientación tiene varios objetivos:

1. Comparar los resultados conseguidos con aquellos que se habían definido y planificado.
2. Identificar y tomar en consideración aquellas variables que han tenido un impacto en la obtención de los resultados. Es posible que se hayan tenido en cuenta de forma variable en el proceso de programación y ejecución de las acciones.
3. Ser una herramienta de aprendizaje para la persona MNAR.

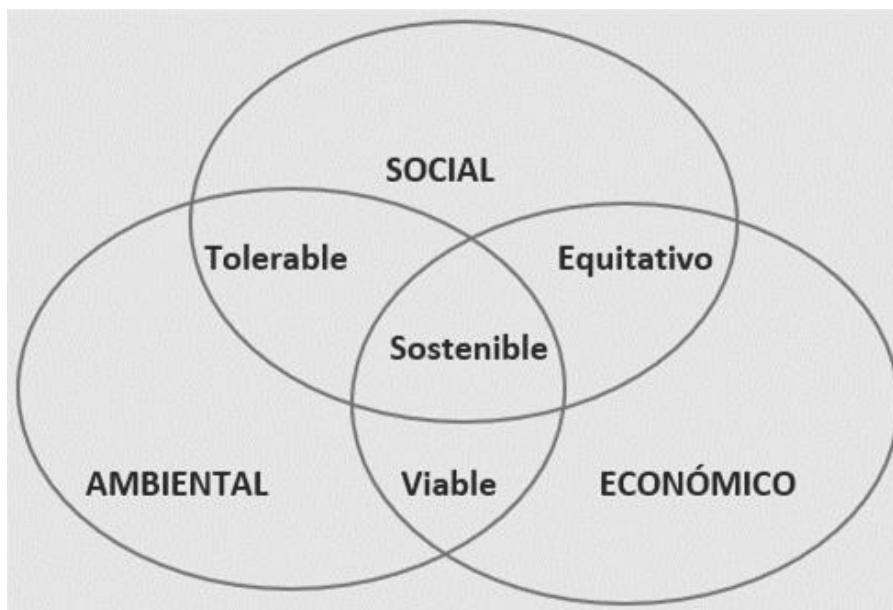
La fase de evaluación debe estar basada en la lista de objetivos creados en el inicio del proceso. Esto permite una comparación entre la lista y lo que finalmente se ha conseguido.

CAPÍTULO 2: RECURSOS PARA SUPERAR LAS DIFICULTADES Y LOS OBSTÁCULOS

3 PARTES:

1. Conocer el proceso de inclusión que combina trabajo e integración: La matriz “Social/Laboral”
2. Identificar nuevas e innovativas áreas de empleo que permitan la integración social.
3. Seleccionar a los actores principales a movilizar.

1. CONOCER EL PROCESO DE INCLUSION QUE COMBINA EL TRABAJO Y LA INTEGRACIÓN: LA MATRIZ “SOCIAL/LABORAL” PARA LA INCLUSIÓN SOSTENIBLE



La matriz de arriba permite a la persona MNAR y a su entrenador/a entender los principios que respaldan la combinación “empleo e integración social” a favor de la integración del MNAR en la Sociedad.

La integración sostenible, es definida en términos generales como la cobertura de las necesidades del MNAR, tanto por dinero (trabajo), como por inclusión social (casa, financiación, familia, ciudadanía...) desde una perspectiva a largo plazo.

La integración sostenible es el resultado de una combinación de factores positivos, relacionados con una elección meditada de un trabajo con **fuertes incentivos hacia sus usos locales y sociales y con fuertes compromisos a la salud social, ambiental y económica de toda la comunidad.**

La sostenibilidad tiene tanto una aplicación individual como una institucional y normalmente es un acto de concordancia entre las dos. La responsabilidad social corporativa hace referencia a los valores que van voluntariamente más allá de los que la ley requiere para conseguir objetivos ambientales y sociales durante las actividades diarias de empresa. Ocupa un gran rango de áreas: Europa 2020 (especialmente nuevas aptitudes, trabajos, juventud, desarrollo local), Empresas y

derechos humanos e informes de RSC, contratación pública socialmente responsable (realización personal, social y profesional de toda la ciudadanía y prosperidad económica y empleabilidad sostenibles, al tiempo que se promueven los valores democráticos, la cohesión social, la ciudadanía activa y el diálogo intercultural).

Esta matriz permite clasificar las oportunidades de empleo en el territorio en el que la persona MNAR debe buscar:

1. La prioridad es un trabajo **sostenible**, que combine las tres dimensiones: ambiental, social, económica.
2. Además, los trabajos que combinen dos de las tres dimensiones: **deben ser equitativos, viables y tolerables**.



AHORA ES TU TURNO de fijar un diagnóstico del contexto de la persona MNAR. Pide al MNAR que lleve su propia lista de objetivos en términos de oportunidades laborales. Posteriormente, divide todas estas oportunidades laborales según las tres dimensiones de la matriz de la sostenibilidad.

2. IDENTIFICAR ÁREAS DE EMPLEO NUEVAS E INNOVADORAS QUE PERMITAN LA INTEGRACIÓN SOCIAL

Para ayudar a la persona MNAR a encontrar ideas y oportunidades, ejemplos de buenas prácticas de empleo socialmente integradas pueden acompañar la reflexión. A continuación, se exponen algunos ejemplos de empleo que han supuesto una sinergia hacia una mayor integración social. En estos ejemplos, todas las buenas prácticas desarrolladas en el contexto local y el territorio de la persona MNAR son ilustrativas de un enfoque medioambiental (= coinciden con las 3 dimensiones de la sostenibilidad):

2.1 Ejemplo/Buena práctica: mantenimiento del río (fuente: ec.corsica@gmail.com)

Resumen de la práctica: La ONG «**Etudes et Chantiers Corsica**» (ECC) es una asociación creada en 1995 con el propósito de desarrollar las áreas naturales y promover la integración socio-profesional. A día de hoy, el principal objetivo del ECC, es además el de fortalecer la política regional de creación de empleo en el área de la economía social y el interés social. Por ejemplo, una actividad dedicada a mantener áreas naturales sensibles y a la restauración del patrimonio cultural ya construido. Esta actividad se desarrolla en colaboración con las autoridades locales, a través de una cohesión económica, social y solidaria.

Para facilitar a la gente con dificultades, como las personas MNAR, este método los prepara para su vuelta al mercado laboral, el objetivo del mismo es crear o recrear el sentimiento de utilidad.

- Durante el proceso de entrenamiento, las actividades permitirán la adquisición de nuevas habilidades, y este sentimiento de utilidad. De tal manera, que puede ser un apoyo para el progreso y la adquisición de cualidades.

- La implementación de procedimientos de validación de habilidades en colaboración con centros de formación, o de reconocimiento nacional son de gran valor.

Las personas MNAR están también formadas en “habilidades clave”. El objetivo de este entrenamiento es el de ayudar a gente con dificultad al adquirir o consolidar “habilidades clave”, que les permitan comunicarse mejor, para entrenar o manejar situaciones en su vida profesional y aumentar su empleabilidad e inclusión en el territorio.

2.2 Ejemplo de Buena práctica: la Asociación DEFI / Control de la contaminación y manejo de los residuos

Resumen de la práctica: El Puerto Vecchio City Hall, en colaboración con la asociación de integración DEFI (Inserción, Formación, y Desarrollo medioambiental), las organizaciones públicas a cargo de la limpieza y el reciclaje de residuos han establecido un plan de recogida de vidrio puerta-a puerta en las cafeterías de la ciudad, hoteles y restaurantes.

Esta operación es complementaria a la clasificación selectiva por aportación voluntaria y permitirá reducir la recogida de residuos domésticos entre un 30 y un 40%, con lo que se reducirá el coste económico para la comunidad. En el centro cultural se celebró una reunión para presentar el plan a los profesionales.

Este servicio fue muy bien recibido por profesionales en el sector durante el periodo de prueba. Cuarenta y nueve establecimientos ya se han unido al plan, y contenedores específicos son recogidos a diario. La colección queda limitada en la actualidad al centro de la ciudad, el puerto las cuatro calles principales y las afueras más cercanas de la ciudad, pero se podría extender en un futuro. Diez toneladas de vidrio han sido ya enviadas a una fábrica de reciclaje en unos pocos meses.

Una ONG actúa en el proyecto como parte de la economía social y solidaria. Ya se encuentra en pleno funcionamiento exitosamente. De esta manera, en los últimos nueve años, la ONG (DEFI) se ha visto envuelta en numerosos proyectos similares. Este proyecto de integración proporciona empleo a cinco personas (cinco MNAR) que van de puerta en puerta en 180 establecimientos - hoteles bares y restaurantes- para recoger el vidrio y juntarlo en contenedores cerca de la estación de trenes. El vidrio recogido es después enviado para su reciclaje. Desde su aparición, la ONG ha permitido a **más de veinte MNAR con dificultades**, encontrar un trabajo a corto plazo en esta estructura y a integrarse en la comunidad. De las cinco personas empleadas, dos se encuentran con contratos permanentes. Estos contratos dan a las personas empleadas, que provienen a veces de áreas del mundo lejanas, la oportunidad de recuperar la confianza en sí mismas y sentirse útiles para la comunidad.

2.3 Ejemplo de Buena práctica: creación de un centro de recursos

Resumen: Para reducir el volumen de desechos y además asegurar un desarrollo sostenible que traiga progreso a la región, se llevó a cabo un estudio técnico de viabilidad para poner a prueba diversas actuaciones de prevención, clasificación y recuperación.

Además, se favoreció la creación de un centro de recursos, para asegurar que todas las preocupaciones ambientales, sociales y económicas fuesen consideradas. Las personas responsables de tomar decisiones han creado un centro de recursos con el propósito principal de

reciclar los desechos. Esta iniciativa fue premiada con el Premio de Innovación Social en 2012 por su proyecto "Ressours'Innov; innovating for social resourcing".

La ONG emplea principalmente a personas refugiadas (MNAR) y otras personas con dificultades para encontrar un trabajo, ha trabajado en colaboración con ARACT (Asociación Regional de Las Condiciones de Trabajo) y el CRESS, para estructurar, coordinar, entrenar y apoyar las estructuras de integración mediante la actividad económica y la co-construcción de un centro de recursos/reciclaje en el territorio.

En efecto, este método de recogida, tratamiento y manejo de los desechos reutilizables es una herramienta de desarrollo sostenible que está construida en colaboración con las autoridades locales y públicas, e integra el concepto de las tres Rs (Reducir, Reutilizar, Recicla). La ONG ha trabajado para conectar a personas usuarias públicas y privadas del área y para movilizarlas para desarrollar esta actividad. El reto es juntar las estructuras y los usuarios ya presenten, fortalecer y apoyarlos, sin añadir ningún usuario nuevo en el tejido local. A través de este proyecto, se han creado más de 25 trabajos que han llevado a la integración social territorial, una verdadera herramienta territorial. Su relación con las personas usuarias del programa de recogida de residuos y sus clientes, permiten que se forjen nuevos lazos sociales, se cree una mayor solidaridad, y se produzcan intercambios que atañen áreas sociales o ambientales.

3. SELECCIONAR A LOS ACTORES CLAVE PARA MOBILIZAR

¿Conocen las personas refugiadas (MNAR) aquellos actores clave del vecindario que juegan a favor de la promoción de oportunidades equitativas, sostenibilidad e inclusión social? Debes buscar las organizaciones multidimensionales que buscan crear las condiciones perfectas que permitan la participación activa y completa de todos los miembros de la sociedad, en nuestro caso las personas MNAR.

Esto debe ser en todos los aspectos de la vida, incluyendo actividades políticas, sociales, cívicas y económicas, además de la participación en los procesos de toma de decisiones.

Los actores principales son:

- Autoridades públicas
- Sindicatos
- ONGs
- Empresas
- Residentes
- ...



***AHORA ES TU TURNO de describir los principales actores de tu ciudad, distrito...
Pregunta a la persona MNAR que se tome 10 minutos para crear su propia lista relacionada con sus objetivos en términos de oportunidades laborales. Después, divide las oportunidades de trabajo en los posibles actores claves que debe o puede contactar..***

CAPÍTULO 3: HERRAMIENTAS PARA SINERGÍAS POR LA INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL

3 PARTES:

1. Mi estudio “*A mi alrededor... distintas perspectivas*”
2. “Mi empleo/mapa de integración”
3. Factores principales para la integración sostenible

1. MI PROPIO ESTUDIO “FUERA DE MI ENTORNO... A MI AL REDEDOR... MUCHAS PERSPECTIVAS”

* ATENTA/O A MI ENTORNO *



La fase de diagnóstico contiene los elementos principales:

Paso 1: Pregunta a la persona MNAR que observe **DENTRO del trabajo (si está trabajando)**, o **DENTRO de su propia situación (si se encuentra desempleado/a) ¡Mírate a ti mismo/a ahora!** Pide a la persona MNAR que describa su propio entorno de trabajo en el momento (su lugar de trabajo, sus habilidades, su experiencia y las tareas que se esperan de su servicio, su compañía...)

Paso 2: Pide a la persona MNAR que observe **FUERA de su trabajo: Mira por la ventana, ¿Qué es lo que ves? ¡Descríbelo rápido!** Puede ver: la calle de su compañía, la ciudad donde trabaja, el lugar donde vive... ¿Cuáles son las características de lo que ve? (La forma de vida, las casas, la forma de comer de caminar...) Pide que describa todo el contexto donde debe integrarse.

Paso 3: Pide a la persona MNAR que describa, en palabras, cuáles son las características de su contexto **AHORA, en relación con su propio proceso de integración**. Haz una lista de estas ideas en dos partes de un papel o en un esquema. ¿Qué parece fácil y positivo? Y la otra parte ¿Qué parece difícil o negativo para el MNAR?

	Aspectos características positivas	o Aspectos características negativas
Contexto profesional relacionado con el país de bienvenida	- - -	- - -
Contexto social y personal relacionado con el país de bienvenida	- - -	- - -

Paso 4: Como profesional, ahora es tu turno de leer lo que se ha escrito. **Haz tu propio diagnóstico del contexto en el que la persona MNAR se encuentra, profesionalmente y socialmente. Intenta identificar los aspectos negativos y positivos, en relación con el proceso de integración del MNAR.**

Paso 5: Parte informativa: intercambia la persona MNAR y el profesional sobre lo que han escrito. Pero primero, es decisión del MNAR de expresarse, y después del profesional para completar y recibir ayuda para auto analizarse, para tener un diagnóstico completo.

Paso 6: Resumen: **ESCRIBE TU PROPIO DIAGNÓSTICO COMO MNAR:** haz una lista de los Pros y contras (aspectos positivos, que son un factor clave para el éxito, y aspectos negativos que se consideran obstáculos a superar).

Paso 7: preguntas de reflexión:

- ¿Qué es lo más interesante que encontraste de compartir y expresar tus pensamientos sobre **tu contexto**?
- ¿Qué aprendiste de tu entorno?

- ¿Crees que cuentas con **nuevas perspectivas**?

2. MI EMPLEO/MAPA DE INTEGRACIÓN DE OBJETIVOS

La hoja de ruta del empleo es gráfica, es una visión general de los objetivos y los resultados del proyecto de la persona MNAR presentados en una línea de tiempo. A diferencia del plan del proyecto del MNAR, en el que se detallan los pormenores, la hoja de ruta debe ser sencilla y fácil de leer. Esto hace que la hoja de ruta del proyecto sea una herramienta útil para gestionar las expectativas del MNAR, así como para comunicar los planes y coordinar los recursos con otras personas del equipo.

El Proyecto del mapa de ruta debe contener lo siguiente:

- Retos y objetivos de proyecto.
- Una cronología indicando el horario.
- Hitos importantes y metas posibles.
- Posibles riesgos.
- Dependencias
-



AHORA ES TU TURNO DE crear la hoja de ruta del MNAR ... Pide a la persona MNAR que se tome 10 minutos para crear su propia hoja de ruta relacionada con sus objetivos en términos de oportunidades laborales. Después, divide todas estas oportunidades de empleo según los factores principales que debería considerar.

3. MIS FACTORES CLAVE PARA LA INTEGRACIÓN SOSTENIBLE



<https://www.globalpartnership.org/sites/default/files/full-set.png>

Paso 1: Pide a la persona MNAR que observe la imagen relacionada con la política de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. **¡AHORA OBSERVA TÚ MISMO!** Pide a la persona MNAR que describa con sus propias palabras lo que entiende de este documento.

Paso 2: Pide a la persona MNAR que recopile en una lista los diferentes temas según sean más o menos prioritarios desde su propia perspectiva. **Observa los 17 factores clave y ponlos en una lista de nuevo desde el número 1 al 17. ¿Cuál es para ti la prioridad número 1 y por qué? ¡Descríbelo rápido!**

Paso 3: Pide a la persona MNAR que describa, en palabras **¿cómo conectarías estos factores principales en tu propio camino para la integración?** Haz una lista de estas ideas en un papel o esquema: ¿qué parece positivo u obvio? ¿qué parece negativo o difícil de conectar?

Paso 4: Como profesional, ahora es tu turno de leer lo que ha sido escrito. **Realiza tu propio diagnóstico del contexto en el que la persona MNAR se encuentra. Intenta identificar aspectos positivos y negativos, en relación con el proceso de integración social y profesional del propio MNAR.**

Paso 5: Reunión informativa: la persona MNAR y el profesional intercambian lo que han escrito. Pero primero el MNAR debe expresarse solo, y después la persona profesional debe ayudar a completar su autoanálisis, para así tener un diagnóstico completo.

Paso 6: Resumir: ESCRIBE TU PROPIO DIAGNÓSTICO COMO MNAR: realiza una lista de los pros y contras (aspectos positivos que son claves para el éxito, y aspectos negativos que son los obstáculos a superar).

Paso 7: preguntas de reflexión:

- ¿Qué es lo que te resultó más interesante de compartir y expresar tus pensamientos **sobre tu contexto?**
- ¿Qué **aprendiste de esto?**
- ¿Crees que tienes **nuevas perspectivas?**

PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

1. **¿Tiene la división del trabajo un efecto en la integración social? Si la tiene ¿de qué manera exactamente?**
 - a) Fomenta el desarrollo de interdependencias ¿Sí/ No?
 - b) Alienta la cooperación social y profesional ¿Sí/No?
 - c) Crea un proceso de socialización ¿Sí/ No?

2. **¿Crees que el próximo estado te ayudará a construir una identidad profesional y un estatus social? Si no, explica por qué.**
 - a) Haber cumplido una tarea espectacular.
 - b) Pertenecer a una compañía de buena reputación.
 - c) Tener logros con connotaciones sociales.
 - d) Realizar actividades en las organizaciones solidarias o ambientales

3. **Entre las 6 necesidades básicas de la pirámide de Maslow, ¿nos puedes decir 3?**

4. **Si combinas lo social y económico, ¿qué obtienes en la matriz “socio-laboral para la inclusión sostenible?**
 - a) Equitativo
 - b) Viable
 - c) Tolerable
 - d) Sostenible

5. **¿Puedes decirnos actores clave que actúan a favor de la promoción de oportunidades equitativas, sostenibilidad e inclusión en tu zona?**

RESPUESTAS

1. Todas las tres respuestas son correctas (mira la página 4)
2. Todas las afirmaciones son correctas, por lo que si piensas que alguna es incorrecta vuelve al capítulo 1 páginas 4 y 5.
3. Fisiológica: comida, agua, calor, descanso o seguridad (mira en página 9)
4. (a) y (d) son correctas - (b) y (c) son incorrectas
5. Los actores clave son las autoridades públicas, los sindicatos, ONGs, empresas, los propios residentes...

ZONA DE ORIENTACIÓN 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

La siguiente información concierne a las personas profesionales que trabajan con MNAR. Adquirirán nociones fundamentales a tener en cuenta cuando se trabaja con esta población concreta y ampliarán sus conocimientos en los siguientes ámbitos:

- La importancia de la inclusión social, la participación y el empoderamiento, especialmente en lo que respecta al mercado laboral.
- Terminología básica, principios y pautas generales a la hora de tratar con supervivientes de la violencia de género.
- Terminología y elementos clave que el personal profesional debe considerar cuando trabaja con personas de la comunidad LGBTQI+.
- Presentación de una herramienta específica para el emprendimiento.

Hay tareas específicas al final de cada subcapítulo para una mejor comprensión de todo lo anterior.

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
- Personal científico social que trabaja con MNAR

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	60 minutos
Ejercicios	50 minutos
Material audiovisual	-
Autoevaluación	25 minutos
MOOC completo	2 horas 15 minutos

Capítulo 1. Participación social

1. Significado de la participación social
2. Sociedad civil y participación social
3. Sectores públicos y participación social
4. Sectores privados y participación social

Capítulo 2. Inclusión Social

1. Qué es la inclusión social
2. Factores
3. Integración

Capítulo 3. Violencia de Género

1. Terminología de la Violencia Basada en Género (VBG)
2. ¿Por qué se da la VBG?
3. Comunicación y escucha activa
4. Comunicación: lo que se debe y no se debe hacer
5. Tarea 1
6. Tarea 2
7. Respuestas

Capítulo 4. LGBTQI+

1. Breve introducción
2. Terminología LGBTQI+
3. Tarea 1
4. Refugiados y migrantes LGBTQI+
5. Tarea 2
6. Tarea 3
7. Respuestas

Capítulo 5. Herramienta específica para el emprendimiento

1. Breve introducción
2. Tarea 1: Cuestionario de talento
3. Respuestas

INTRODUCCIÓN

Todas las personas profesionales que trabajan con MNAR deben familiarizarse con estos grupos específicos y sus vulnerabilidades. Tomando en consideración, antes que nada, las necesidades de los MNAR, los intereses son el punto de partida para proporcionar un servicio adecuado y sentar las bases de una relación de confianza. Lo principal es garantizar la antigua idea de “no hacer daño.”

En el inicio de este MOOC se proporciona información sobre la participación/inclusión social y la integración y se abordan todos los factores que afectan y las directrices para los profesionales involucrados en el proceso de integración de los MNAR. También se explica el papel de la sociedad civil, y los sectores públicos y privados en el proceso de participación.

En el siguiente capítulo de este MOOC, se presentan algunos de los grupos vulnerables o “grupos de riesgo” más habituales con los que trabajan los profesionales. En concreto, se recalca la importancia de estar al día de la información científica, en constante evolución, sobre las peculiaridades de cada tipo de vulnerabilidad. Se ha seleccionado esta información concreta teniendo en cuenta que existe un conocimiento muy limitado o inexistente acerca de estos temas incluso por parte de profesionales de primer orden.

Para comprender los diversos aspectos de la inclusión, la necesidad del empoderamiento y, en general, la relación entre los procedimientos de integración y la información proporcionada nos gustaría señalar que es necesaria una mejor comprensión de las definiciones, significados y directrices.

En general, el concepto de la inclusión social/económica hace referencia a la igualdad de oportunidades y a construir mercados laborales más inclusivos. Esto quiere decir que las personas, independientemente de su género, edad, nivel educativo, estatus socioeconómico o ubicación geográfica, deberían tener las mismas oportunidades de empleo. Para preparar a las personas MNAR para el mercado laboral, hay que centrarse en la integración social, en servicios de calidad accesibles y en las oportunidades.

Para terminar, se presentan herramientas y metodología para la promoción del emprendimiento como recurso extra en el caso de que alguien quisiera centrarse en ello.

En concreto, este MOOC se divide en cuatro (5) partes:

1 y 2. Información referente a la participación/inclusión social y a la integración, reglas sobre los factores que afectan para los profesionales involucrados en el proceso de integración de los MNAR. Además, se analiza el papel de la sociedad civil y de los sectores público y privado en el proceso de participación de los MNAR.

3. El significado de la violencia de género, junto con principios y reglas generales a tener en cuenta cuando se trabaja con supervivientes de este tipo de violencia. Tareas que proporcionan una mejor comprensión de esta problemática.

4. Datos e información actualizada de la que pueden carecer los profesionales. Terminología LGBTQI+, migrantes LGBTQI+, tareas para mejorar la comprensión.

5. Una herramienta única de emprendimiento utilizada por la ONG PRAKSIS en el Business Coaching Center (BCC) que ayuda a hombres y a mujeres que acaban de emprender a identificar sus habilidades y talentos.

CAPÍTULO 1: PARTICIPACIÓN SOCIAL

1 PARTICIPACIÓN SOCIAL

Existen numerosas definiciones de participación social. En líneas generales, este concepto se define como la implicación de una persona en actividades que conllevan interacción con otras. Es una experiencia real y endógena por y para la gente corriente, que reduce las diferencias entre los expertos y la comunidad, y entre trabajo manual y mental, a la vez que pone de manifiesto el carácter activo de la comunidad.

Es más, la participación social constituye una pieza fundamental que debería orientar a los legisladores a que promoviesen entre la sociedad civil la preocupación por la equidad. Asimismo, estos deberían favorecer el empoderamiento de las comunidades afectadas para darles protagonismo, por ejemplo, elaborando políticas para fomentar la igualdad sanitaria, reforzando la voluntad política respecto a los factores sociales decisivos para la salud y aumentando el control de las personas sobre aquellos elementos que afectan a su salud.

La participación social puede llevarse a cabo de varias maneras diferentes:

- proporcionando a la gente información equilibrada y objetiva;
- realizando consultas a través de las cuales la comunidad afectada pueda opinar;
- implicándose o trabajando directamente con las comunidades;
- asociándose con las comunidades afectadas en cada aspecto de la toma de decisiones, incluyendo el desarrollo de alternativas, la identificación de soluciones; y
- empoderando a las comunidades, asegurándose de que estas tienen el control último sobre las decisiones clave que afectan a su bienestar.

La participación social desempeña un papel clave en la integración de los refugiados y solicitantes de asilo en las sociedades que los acogen, y está estrechamente vinculada a la salud mental de las poblaciones. La participación de las personas migrantes se da en contextos plagados de dificultades. Los países europeos tienen *diferentes estructuras de gobernanza, de asistencia social y de relaciones entre el Estado y la sociedad civil, así como distintas historias de migración. Las poblaciones inmigrantes varían no solo de un país a otro, sino también a escala local*⁸. Además, las propias sociedades europeas están inmersas en un proceso de transformación. La educación, el voluntariado, los partidos políticos, la vida familiar, las religiones y otros mecanismos e instituciones están cambiando bajo el influjo de una rápida transformación socioeconómica. Más que integrarse en sociedades estáticas, *las personas migrantes y refugiadas en Europa interactúan con los mecanismos sociales fluidos que les rodean*⁹.

Un folleto de la UNESCO-ONU Hábitat, *Creating Better Cities for Migrants; Urban policies and practices* (“Creando mejores ciudades para los migrantes; políticas y prácticas urbanas”) presenta el panorama de los desafíos para y soluciones por parte de las ciudades en la acogida y participación de los migrantes. Se enuncian ocho principios clave para un enfoque exitoso por parte del gobierno de la ciudad, identificados a partir de casos de estudio e investigación. Esta

⁸ European Commission- Directorate-General Justice, Freedom and Security (2007) *Handbook on Integration for policymakers and practitioners*, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/handbook-on-integration-for-policymakers-and-practitioners-2nd-edition>

⁹ Ahokas, L.(2010), *Promoting immigrants' democratic participation and integration*, Tampere:Juvenes Print.

agenda hace hincapié en la protección de derechos, la participación, la diversidad y la cohesión social:

1. Proteger y promover los derechos de los migrantes;
2. Proporcionarles acceso a los servicios y garantizar la igualdad de oportunidades para todos;
3. Garantizar la democracia representativa mediante la participación de todas las comunidades;
4. Celebrar la diversidad cultural como una fuente de intercambio y de diálogo;
5. Fomentar la tolerancia y luchar contra la discriminación y el racismo;
6. Atenuar las tensiones étnicas, culturales y religiosas, así como los conflictos de intereses, con las comunidades urbanas.
7. Fomentar la cohesión social y un sentido de pertenencia común;
8. Planificar la distribución urbana para hacer de las ciudades un bien común.

Respecto a la participación social y política de los inmigrantes, el *Principio Básico Común más importante es* ¹⁰ *que los Estados miembros adoptan diversas medidas para fomentar la integración como un proceso bidireccional. Sin embargo, poner este principio en práctica de manera significativa supone un desafío a largo plazo que requiere un mayor esfuerzo. Las iniciativas estructurales pensadas para reforzar la adaptación a la diversidad en la población de acogida siguen estando infrarrepresentadas en las estrategias nacionales.*

Más allá de esto, se deberían tener en cuenta cuestiones específicas que se detallan a continuación.

La mayoría de los Estados miembros considera que un conocimiento básico del idioma de la sociedad de acogida es un componente esencial para la integración. Muchos países orientan sus estrategias de integración a programas de introducción, que incluyen cursos de idiomas y de orientación cívica para los recién llegados. Un número creciente de Estados miembros aumenta la flexibilidad de los cursos con el fin de responder a necesidades específicas. Solamente unos pocos Estados miembros llevan a cabo una evaluación exhaustiva de estas actividades.

La mayoría de los Estados miembros ha mejorado su capacidad para incorporar la integración en todas las políticas relevantes, desarrollando a la vez medidas específicas. Sin embargo, compartir información eficazmente, coordinarse con todos los niveles del gobierno y las partes implicadas y prestar la atención debida a la integración de la igualdad de género y a las necesidades específicas de la juventud migrante, constituyen aún importantes retos.

Los Estados miembros se percatan cada vez más de la necesidad de mejorar la capacidad de recopilar, analizar y comunicar la información vinculada a la integración, incluidas estadísticas diferenciadas por géneros, de manera más sistemática. Datos más detallados ayudan a evitar la confusión y a dar más visibilidad a la contribución de los inmigrantes en la sociedad de acogida. Es necesario seguir progresando para vigilar y evaluar las políticas y los programas de integración y para detectar los indicadores específicos.

2. SOCIEDAD CIVIL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

10 Stephen Dobson , Gabriella Agrusti , and Marta Pint (2019) , *Supporting the inclusion of refugees: policies, theories and actions*, INTERNATIONAL JOURNAL OF INCLUSIVE EDUCATION 2021, VOL. 25, NO. 1, 1-6, New Zealand <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678804>

Los Estados Miembros deben redoblar sus esfuerzos para conseguir una cooperación más estructurada entre las organizaciones de la sociedad civil y las autoridades gubernamentales con el fin de crear sinergias y hacer un mejor uso del conocimiento y los recursos de ambas partes. Hay que aprovechar mejor la experiencia de los profesionales a la hora de diseñar las estrategias de integración y las medidas para aumentar su eficacia.

En términos más generales, los Estados miembros deben aplicar una estrategia que incluya a las distintas partes interesadas, que implique a las autoridades locales y regionales, las empresas, los sindicatos y las organizaciones de la sociedad civil en el desarrollo de políticas de integración, para asegurarse de que estas responden a las verdaderas necesidades y circunstancias, y benefician a los migrantes y refugiados de manera óptima. Los Estados Miembros deben esforzarse por reducir los obstáculos administrativos que existen para acceder al mercado laboral y por establecer estructuras que proporcionen a los migrantes, refugiados y empresas una información clara y comprensible. Se necesitan procedimientos administrativos que garanticen la seguridad legal y la transparencia. La Unión Europea y los Estados miembros deben invertir para compartir buenas prácticas y reducir la complejidad¹¹.

3. SECTOR PÚBLICO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

La participación social que involucra a los grupos vulnerables y excluidos debe perseguir el empoderamiento, aumentando el control efectivo de estos sobre las decisiones que afectan a su salud y su calidad de vida, así como a su acceso y uso de los servicios sanitarios. Los ministerios de sanidad no pueden crear participación, pero sí espacios que la permitan y la incentiven.

Cuando los inmigrantes se establecen en una nueva sociedad, empiezan a participar en una serie de instituciones dentro de esa sociedad, tales como escuelas, sindicatos, atención sanitaria o clubes deportivos. Además, pueden crear estructuras que no existían previamente, como asociaciones culturales y religiosas o escuelas donde enseñar su lengua materna. Algunas de estas estructuras pueden tener vínculos con instituciones semejantes de los países de origen de los inmigrantes.

En una democracia, la nacionalidad es el derecho más común por el cual un individuo puede ejercer la plenitud de sus derechos y participar en el proceso político. Muchos inmigrantes carecen del estatus de ciudadanos del país de acogida, y por tanto pueden no estar autorizados a participar en la política. Esto no quiere decir que no tengan ningún derecho: la mayoría de los derechos industriales van ligados a la residencia más que a la nacionalidad, y por tanto se aplican a los inmigrantes tanto como a la población nativa¹².

11 EESC Study Group on Immigration and Integration (2020) , *The role of civil society organisations in ensuring the integration of migrants and refugees* <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-01-20-525-en-n.pdf>

12 Directorate of Social and Economic Affairs Council of Europe Publishing (1999), *POLITICAL AND SOCIAL PARTICIPATION OF IMMIGRANTS THROUGH CONSULTATIVE BODIES*, https://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series_Community_Relations/Participation_public_life_report_en.pdf

4. SECTORES PRIVADOS Y PARTICIPACIÓN SOCIAL¹³

Diferentes agentes del sector privado han lanzado sus propias iniciativas autorreguladas para aplicar estándares éticos que mejoren los derechos y el trato de los migrantes, por ejemplo, en los ámbitos de contratación y empleo de este colectivo. Como parte de su responsabilidad social corporativa, los actores del sector privado también pueden contribuir a los servicios humanitarios para ayudar a las personas migrantes (incluyendo refugiados) a construir un medio de vida viable (proporcionando servicios básicos a migrantes vulnerables y en casos de desplazamiento, por ejemplo). Algunos de estos servicios incluyen la ayuda legal, la atención sanitaria, la orientación profesional y el asesoramiento empresarial. A través de la inversión y de las oportunidades de emprendimiento creadas junto a fundaciones y organizaciones benéficas del sector privado, las personas migrantes (incluidas refugiadas) reciben oportunidades para ganar un sustento por sí mismas.

Los agentes del sector privado actúan al menos de cinco (5) maneras respecto a los migrantes:

1. Proporcionan bienes y servicios a personas refugiados y migrantes.
2. Proporcionan servicios a los gobiernos en apoyo a la gestión de la migración y, en ciertos casos, actúan en nombre del gobierno.
3. El sector privado actúa como una empresa y se compromete a crear trabajo para refugiados y migrantes (teniendo en cuenta también a los futuros migrantes y sociedades de acogida.)
4. El sector privado se compromete a hacer presión para influir en las políticas y la legislación sobre migración, contribuyendo así a moldear la gestión de la migración y la movilidad.
5. El sector privado es también consumidor de los bienes y servicios producidos por las personas migrantes. Los actores del sector privado desempeñan estos papeles en diferentes áreas, asignando funciones a los migrantes en distintas etapas de su ciclo de migración, tal como se muestra en la Figura 5. El papel del sector privado como consumidor o comprador de servicios a menudo se solapa con su papel como creador de empleo y es por tanto objeto de debate en este contexto.

¹³ ECDPM(2020), *Mapping private sector engagement along the migration cycle*, <https://ecdpm.org/publications/mapping-private-sector-engagement-migration-cycle/>

CAPÍTULO 2: INCLUSIÓN SOCIAL

1. ¿QUÉ ES LA INCLUSIÓN SOCIAL?

La inclusión social es el proceso de mejora de las condiciones de participación en la sociedad de personas desfavorecidas por motivos de edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o estatus económico, o de otro tipo, incrementando sus oportunidades, su acceso a recursos, dándoles voz y respetando sus derechos¹⁴. En el caso de las personas MNAR, la inclusión social se define como el proceso de “*interacción y adaptación mutua entre los migrantes, solicitantes de asilo y beneficiarios de protección internacional y la sociedad de acogida. El objetivo es crear sociedades sólidamente cohesionadas y alcanzar una coexistencia de paz y comprensión mutua. La integración de los MNAR constituye un área específica y es parte integral de la política migratoria y, más ampliamente, de la política social de un estado para toda su población*”¹⁵. The above depends directly on immigration management policy. It requires targeted and positive actions for the population concerned to be re-socialized in its country of hospitality and/or establishment.

Es vital empoderar y promover la inclusión social, económica y política de todo el mundo, independientemente, como se ha mencionado antes, de la edad, el sexo, la discapacidad, la raza, la etnia, el origen, la religión o el estatus económico, o de otro tipo, ahora que se incrementa la atención dedicada a la inclusión como consecuencia de la liberalización y de la democratización.

La integración de los refugiados es una creación compleja y multidimensional, que comprende los contextos económico, sanitario, educativo y social. “*Muchos factores contribuyen a lo fluida que sea la integración de los refugiados, entre ellos sus experiencias, su salud mental y física o el apoyo social*”¹⁶. En general, la incompreensión de la diversidad y el desconocimiento de las experiencias que los refugiados traen consigo, constituyen un obstáculo para su buena integración en la sociedad. Algunos de los factores que pueden apoyar la integración social de las personas MNAR incluyen características claves de resiliencia, como la voluntad personal, la creencia de que la vida tiene sentido, la orientación hacia un objetivo, tener un propósito y la motivación. La integración de personas refugiadas es un proceso bidireccional, que depende tanto de los recursos personales del individuo como de lo abierta que sea la sociedad¹⁷.

El proceso de integración implica un complejo proceso “educativo”, que en primer lugar incluye bienes esenciales (acogida, acceso a una vivienda, a la salud, a la educación, a los servicios sociales y al seguro social, reorientación vocacional, formación y adaptación a las nuevas condiciones y los nuevos requisitos profesionales.) Y, en segundo lugar, atañe a la familiarización gradual con las actitudes y los comportamientos de la ciudadanía del país de acogida, así como a la interacción con ella. Por tanto, alcanza hasta las etapas más avanzadas de la integración social, tales como la redefinición de la identidad cultural, el cambio en el estilo de vida, el modelo de

14 Ministry of Integration Policy (2018). *Greece’ National Strategy for Integration*. 2018

15 Coley, J., Godin, M., Morrice, L., Phillimore, J., Tah, C., (2019). *Integrating refugees: What works? What can work? What does not work? A summary of the evidence*. London: Home Office

16 Ministry of Integration Policy (2018). *Greece’ National Strategy for Integration*. 2018

17 Robila M., *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation).New York: City University of New York ;2018

consumo y la construcción de las relaciones familiares y sociales, la participación pública y la adaptación a la vida política de un país distinto al de origen¹⁸.

En el caso de las personas recién llegadas a quienes se ha concedido protección internacional, la integración aspira a *“una transición tranquila del régimen de protección del solicitante a la entrada en la sociedad de acogida, mediante programas que combinen su alojamiento temporal con la provisión de asistencia financiera, cursos de idiomas, la posibilidad de acceder al mercado laboral, etc”*¹⁹. De manera similar, entre la población migrante, la integración tiene por objetivo garantizar más eficazmente y acelerar el acceso no-discriminatorio a la salud, la cobertura médica, el trabajo y la educación, mejorar los servicios que se le proporcionan, y asegurar su participación pública.

2. FACTORES

La investigación sugiere que los extranjeros continúan encontrándose con obstáculos en el sistema educativo, el mercado laboral y el acceso a una vivienda digna. *“Se encuentran en un mayor riesgo de pobreza y exclusión social que los ciudadanos del país de acogida, incluso cuando tienen un empleo”*²⁰. El nivel de integración y adaptación de las personas MNAR depende de varios factores, entre ellos, las experiencias vividas antes de la migración, el proceso de partida, las experiencias posteriores a la llegada y el entorno. *“Muchos refugiados y solicitantes de asilo han experimentado severos traumas pre-migración, incluyendo tortura mental y física, violencia masiva y genocidio, han vivido el asesinato de familiares y amigos, abuso sexual, secuestro de niños, destrucción y saqueo de sus propiedades personales, hambre y falta de agua y refugio. La partida es también un esfuerzo complejo, que muchas veces supone el riesgo de la propia vida. Aunque llegar a un lugar seguro proporciona un alivio inicial, la frustración a veces se desarrolla según emergen nuevos problemas, tales como la separación de la familia, las barreras del lenguaje, el estatus legal, el desempleo, la falta de hogar o la falta de acceso a la educación y a la salud”*²¹.

Estudios acerca de los obstáculos para la integración de los refugiados en la Unión Europea señalan que algunos de los impedimentos significativos para la integración son el racismo y la ignorancia existentes tanto a nivel personal como institucional.

Trabajar con refugiados requiere un enfoque multi-profesional y una buena capacidad de evaluación de los aspectos físicos, emocionales, sociales y legales. Los profesionales (el personal sanitario, por ejemplo) deben estar familiarizados con el trasfondo cultural de los refugiados y comprender a estas comunidades. La tarea de los profesionales de la salud mental y de la ayuda ofrecida debe centrarse en ayudar a los pacientes a alcanzar sus goles, superar dificultades, etc.

¹⁸ Ministry of Integration Policy (2018). *Greece' National Strategy for Integration*. 2018

¹⁹ OECD (2018), *Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264085350-en>

²⁰ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

²¹ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

como parte de una colaboración transversal entre sectores con trabajadores sociales, organizaciones de refugiados y agencias de vivienda y de empleo²².

3. INTEGRACIÓN

La integración exitosa es un proceso que requiere tiempo, pero, lo que es más importante aún, toca muchos ámbitos políticos diferentes. La integración de personas refugiadas requiere esfuerzos sinceros por parte de las personas migrantes para alcanzar la autosuficiencia y devolver algo a las sociedades que les han acogido. A continuación, se detallan algunos de los aspectos más críticos que deben tomarse en cuenta para la integración de los MNAR:

- Orientación cultural
- Conocimientos lingüísticos, esenciales para la integración y bienestar de los refugiados
- Relaciones sociales de calidad
- Colaboración entre organizaciones de personas migrantes y refugiadas.
- Los proyectos de integración efectivos/prácticos deben hacerse a la medida de las necesidades de los refugiados e implican una inversión a largo plazo
- Reconocer las necesidades de los distintos grupos de migrantes
- Desarrollar proyectos adaptables a partir de las buenas prácticas, co-diseñados, co-repartidos y eficazmente evaluados.
- Poner el foco en la comunidad

Según la Comisión Europea, las políticas de integración funcionan mejor cuando *“están diseñadas para garantizar unos sistemas coherentes que faciliten la participación y el empoderamiento para todos en la sociedad - las personas originarias de terceros países y las comunidades en las que se asientan.”* Esto significa que la integración debe ir más allá de la participación en el mercado laboral y el dominio de la lengua del país de llegada: la integración es más eficaz cuando se ancla en lo que significa vivir en sociedades europeas diversas. La integración no consiste solo en aprender el idioma, encontrar una casa o trabajar. Participar activamente en la comunidad local, regional y nacional, desarrollar y mantener el contacto directo con otras personas a través de actividades sociales, culturales y deportivas, e incluso el compromiso político²³ tienen profundas implicaciones en la integración exitosa del colectivo MNAR.

²² Robila M.(2018), *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation). New York: City University of New York

²³ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

CAPÍTULO 3: BVG

1. TERMINOLOGÍA BVG

El fenómeno de la Violencia Basada en Género (VBG) está profundamente anclado en la desigualdad de género y constituye una de las violaciones de derechos humanos más notables en el seno de las sociedades. Desde comienzos del milenio, los colaboradores humanitarios utilizan el término “violencia de género”, en lugar de “violencia sexual y de género” con el objetivo de esclarecer que la violencia sexual es un componente de la violencia de género y no un problema independiente. La violencia de género es la violencia dirigida contra alguien en razón de su género y afecta de manera desproporcionada a personas de un género concreto. Tanto mujeres como niñas y hombres experimentan violencia basada en el género, así como personas de la comunidad LGBTQI+.

La mayoría de las víctimas son mujeres y niñas²⁴. La violencia ejercida contra las mujeres se entiende como una vulneración de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres. Puede referirse a todos aquellos actos de violencia de género que dan, o pueden dar, como resultado:

- **Daño físico**
El abuso físico es el tipo más conocido de violencia de género. Supone la imposición intencionada de un daño o lesión mediante bofetadas, empujones, puñetazos, estrangulamiento, patadas, quemaduras, puñaladas y/o disparos; el uso de un arma u otros objetos para amenazar, dañar o matar; el secuestro de una mujer o su cautiverio²⁵.
- **Daño sexual**
La violencia sexual incluye cualquier acto que socave la integridad sexual o de género de un individuo. La prostitución forzada, los matrimonios forzados (especialmente de menores), la convivencia forzada, la adopción forzada de un rol de género que no se ajuste a la identidad del individuo y el tráfico de personas para la explotación sexual también se incluyen en esta categoría. Algunos delitos de odio y los más vagamente definidos “incidentes de odio” como los dirigidos a mujeres, lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero, intersexuales e individuos queer, también son violencia sexual.²⁶
- **Abuso psicológico**
Incluye comportamientos psicológicamente abusivos, tales como control, coacción, violencia económica, chantaje, humillación y confinamiento. Como resultado del abuso emocional, una mujer vive con temor y cambia de manera recurrente sus pensamientos,

²⁴ European Institute for gender Equality (2015) <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/what-is-gender-based-violence>

²⁵ [1] Luke’s Place. (n.d.) What is woman abuse. Retrieved from: <https://lukesplace.ca/resources/what-is-woman-abuse>

²⁶ Center for Research and Education on Violence against Women and Children (2017). <http://www.vawlearningnetwork.ca/our-work/glossary/LearningNetwork-GBV-Glossary.pdf>

sentimientos y comportamientos, y niega sus necesidades, para evitar un abuso mayor. El abuso emocional es el precedente más significativo de la violencia física.”²⁷

- **Perjuicio socioeconómico**

La discriminación y/o denegación de oportunidades/servicios, exclusión social/aislamiento basados en la orientación sexual, obstruccionismo ²⁸

- **O sufrimiento**

La violencia de género incluye la violencia ejercida contra las mujeres, los hombres, la comunidad LGBTQI+ y los menores. Aunque las mujeres y las niñas sean las víctimas principales de la violencia de género, esta también causa mucho daño a familias y a comunidades²⁹. El término violencia de género también refleja la idea de que la violencia a menudo sirve para perpetuar desigualdades estructurales basadas en el género, y supone la victimización de mujeres, niñas, hombres, niños, adolescentes y lesbianas, gays, transgénero y personas con inconformidad de género. La violencia basada en el género sigue en gran medida un patrón masculino y está influenciada por las relaciones de género³⁰.

Las mujeres migrantes y refugiadas se ven sujetas al mismo tipo de violencia que las no-migrantes. Sin embargo, la especificidad de su posición como migrantes y refugiadas puede, en ciertos casos, aumentar su vulnerabilidad a ciertas formas de violencia, y puede limitar las formas de protección y reparación a las que tienen acceso.

Es más, las mujeres migrantes y refugiadas pueden ser más vulnerables que los hombres migrantes y refugiados a la violencia a causa de las desigualdades de género en el seno del proceso migratorio en sus países de origen o de destino. Las mujeres migrantes y refugiadas pueden encontrarse con que son “doblemente” vulnerables a la violencia: como migrantes/refugiadas y como mujeres³¹.

2. ¿POR QUÉ SE DA LA VIOLENCIA DE GÉNERO?

El objetivo general es ampliar el conocimiento del personal profesional y la comprensión de los conceptos de género, violencia de género, sexualidad y derechos, así como de los principios fundamentales para un código de conducta, mecanismos de denuncia y el desarrollo de una respuesta programática. Para conseguir todo lo anteriormente mencionado, uno debe entender por qué ocurre la violencia de género.

²⁷Ontario government’s Domestic Violence Action Plan (2017) *Emotional Abuse Assessment Guide – Springtide Resources*

https://www.springtideresources.org/sites/all/files/Educators_Guide_to_Woman_Abuse.pdf

²⁸Solidarity in Women with Distress, (2019) GENDER-BASED VIOLENCE AGAINST REFUGEE & ASYLUM-SEEKING WOMEN- A TRAINING

TOOL https://www.heuni.fi/material/attachments/heuni/reports/vADANr9rD/training_manual_ccm-gbv_en_1.pdf

²⁹ European Commission (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

³⁰ Asian Pacific Institute on Gender-Based Violence (API GBV) <https://www.api-gbv.org/about-gbv/types-of-gbv/>

³¹ European Commission (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

El “Abuso de Poder” es la raíz de la violencia de género. Las reglas que conceden a los hombres el poder sobre el comportamiento de las mujeres, la aceptación de la violencia como una manera de resolver los conflictos, la noción de masculinidad vinculada a la dominación, el honor y la agresión, y los roles rígidos de género están basados en la sociedad. Otros factores que alimentan los actos de violencia de género a nivel de comunidad, sociedad e individuo, son:

- Los roles de género en los que el poder de la mujer es desigual
- El deseo de poder o de tener el control
- La Política o las políticas nacionales
- El colapso de la sociedad tradicional y del apoyo familiar
- Creencias religiosas o culturales nocivas
- Pobreza
- Abuso de drogas
- Guerra y éxodo
- Corrupción
- Tradiciones nocivas
- Diseño o estructura social de campamento
- Disponibilidad limitada de recursos tales como comida, agua, combustible y madera
- Falta de protección policial u otro tipo de seguridad
- Anarquía general
- Falta de conciencia por parte de la comunidad

3. COMUNICACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA

Para las personas trabajadoras sociales y otras profesionales que trabajan con supervivientes de la violencia de género y grupos minoritarios, como la comunidad LGBTQI+, es esencial poseer un conjunto de habilidades comunicativas, tales como la escucha activa, el respeto y el sentido de la confidencialidad y de la no-discriminación. Además, los profesionales deben dominar una reacción basada en tres principios fundamentales que les ayude a prevenir actos relacionados con la violencia de género y a responder ante ellos.

Respeto

- ✓ Todas las acciones deben estar guiadas por un respeto fundamental y por los deseos, los derechos y la dignidad de la superviviente.
- ✓ RECUERDA: Respetar a la superviviente significa respetar sus derechos.
- ✓ SIEMPRE guíate por el interés de la superviviente.
- ✓ Asegúrate de que tus acciones y comportamiento siempre se guían por lo que la persona superviviente quiere, NO por lo que tú consideras apropiado o el mejor procedimiento.
- ✓ La superviviente tiene derechos y como trabajador social debes respetarlos.

Confidencialidad

- ✓ Se debe respetar la confidencialidad de la persona superviviente (o de las supervivientes) y de su familia. Esto significa que la información debe compartirse únicamente con otras personas que necesiten estar al tanto del caso para proporcionar asistencia e intervención, de acuerdo con la persona superviviente. La vulneración de esa confidencialidad puede acarrear graves consecuencias para la superviviente, especialmente si no se ha establecido la protección adecuada. También puede disuadir a otras supervivientes de declarar ante la policía.

- ✓ SE DEBE mantener una confidencialidad estricta en todo momento, excepto cuando el bienestar, la seguridad o la integridad de la persona superviviente o la profesional estén en riesgo inminente.
- ✓ La confidencialidad puede ser TOTAL si la superviviente insiste en que no se actúe.
- ✓ Se debe mantener el anonimato de la superviviente.
- ✓ Toda la información escrita relacionada con la persona superviviente debe quedar guardada bajo llave y protegida de los demás (cumpliendo con el RGPD).

Seguridad

- ✓ En todo momento, los profesionales DEBEN garantizar la seguridad de la persona superviviente. Este punto es de vital importancia, ya que la persona puede sentir miedo y necesitar sentirse a salvo. En todo caso, hay que asegurarse de que la superviviente no está expuesto a sufrir más daños por parte de su agresor. Si es necesario, pide asistencia a [los encargados de seguridad del campamento, a la policía, a los oficiales, a los oficiales de protección u otros].
- ✓ Puedes mantener a salvo a la superviviente y mantenerte a salvo tú mismo:
 - Estando siempre alerta e informado (proporciona información acerca de los recursos disponibles). Por ejemplo: recibir asistencia médica en las setenta y dos (72) horas puede prevenir las enfermedades de transmisión sexual (ETS) y en las ciento veinte horas (120), los embarazos no deseados.
 - No dando nada por sentado. Por ejemplo, si un hombre o un niño es violado, no significa que sea gay o bisexual. La violencia de género, como ya se ha mencionado, está basada en el abuso de poder, no en la sexualidad de nadie.
 - Trasladando al superviviente a otra ubicación si su seguridad está amenazada.
- ✓ Mantener la confidencialidad de toda la información.

4. COMUNICACIÓN: LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE HACER

Lo que se debe hacer

Comunicación verbal

- Concéntrate en lo que te están diciendo.
- Escuchar hábilmente significa más que simplemente prestar atención: es esencial ser receptivo y demostrar que se está siguiendo lo que la otra persona cuenta (asintiendo, ratificando).
- Parafrasea lo que has oído para asegurarte de que estás entendiendo (“Lo que dices es que...”)
- Evita manifestar desaprobación ante determinadas acciones o sentimientos.
- Utiliza preguntas clarificadoras y afirmaciones.
- Escucha e identifica los sentimientos, muestra empatía (“Siento que te ocurriera eso. No fue tu culpa.”)
- Asimila y reflexiona: “Por lo que cuentas, aquello debió de ser muy estresante para ti...”
- Señala las fortalezas y capacidades de la persona. “La manera en que hiciste tu propio refugio es genial... Tienes muchos recursos”

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal varía notablemente de una cultura a otra. Hay que considerar los siguientes puntos, pero sabiendo que deben adaptarse a tu propio contexto:

- Asegúrate de que tu comunicación no verbal refleja y acompaña a tu comunicación verbal.
- Mira al superviviente, pero no lo hagas de tal manera que invadas su espacio o le hagas sentir incómodo (sentarse en un banco en L o de medio perfil puede ayudar.)
- Mantén una postura abierta, evita cruzarte de brazos.
- Mantente cerca de la persona, pero con una distancia apropiada.
- Evalúa el nivel apropiado de contacto visual en tu contexto. Debes transmitir al superviviente que estás comprometido y escuchando, pero evitando que se sienta incómodo.

Lo que no se debe hacer

- Falsas promesas (“Todo va a ir bien.”)
- Decir a las personas supervivientes lo terribles que te parecen sus experiencias (“Qué mala suerte has tenido”, “¿Qué más te podría pasar?”)
- Culpar (“No respetabas los preceptos religiosos, así que eso fue un castigo divino.”)
- Tocar a la persona si no procede.
- Vestirse/comportarse de maneras que en algunas culturas puedan resultar ofensivas (viste con discreción.)
- Meter prisa a la persona (mirando el reloj o hablando rápido.)
- Sentir que debes resolver los problemas de la otra persona.
- Quitarle a la persona su fortaleza y la impresión de que puede cuidar de sí misma.
- Exponer a nadie a los medios (por ejemplo, sacando fotos sin permiso.)
- Utilizar un idioma o palabras difíciles de entender (utiliza el idioma de estas personas en la medida de lo posible).
- Mirar fijamente (mantén un contacto visual normal).

Los trabajadores sociales, así como otros profesionales involucrados en la gestión de casos de personas que han sufrido violencia de género, deben estar siempre al día de los últimos cambios en la legislación.

Los profesionales sociales siempre deben tener información actualizada en cuanto a servicios locales, regionales y nacionales, por ejemplo, el mapeo actualizado. Aquí, es importante señalar que la superviviente debe decidir por sí mismo si desea acceder a estos servicios.

Investiga siempre si la persona en cuestión está recibiendo ayuda de otras organizaciones de la sociedad civil y/o del sector público para, por un lado, evitar duplicidades y, por otro, insistir en la importancia del aprendizaje cooperativo.



5. AHORA ES SU TUNRO – TAREA 1 ³²

Responde con sí o no el siguiente ejercicio:

³² Exercise from UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>

1. A veces, las mujeres se inventan historias para llamar la atención o meter a alguien en problemas.

SÍ ____ NO ____

2. En algunas ocasiones, es legítimo que el hombre utilice la violencia para disciplinar a su mujer, por ejemplo, si esta es una mala madre.

SÍ ____ NO ____

3. Una mujer debe tolerar la violencia en su matrimonio con el fin de mantener a su familia unida.

SÍ ____ NO ____

4. Hombres y mujeres son igualmente violentos entre sí r.

SÍ ____ NO ____

5. Es adecuado que una adolescente se case si sus padres lo aprueban.

SÍ ____ NO ____

6. Los hombres nunca sufren violaciones.

SÍ ____ NO ____

7. Una mujer tiene derecho a decir no al sexo incluso dentro de su matrimonio.

SÍ ____ NO ____

8. Solo la gente pobre y desesperada experimenta la violencia en sus matrimonios. Eso no pasa si tienes una buena educación.

SÍ ____ NO ____

9. El alcoholismo y la drogadicción causan violencia doméstica.

SÍ ____ NO ____

10. Una persona elige ser homosexual. A veces se debe a que ha tenido una infancia difícil.

SÍ ____ NO ____

6. AHORA ES TU TURNO: TAREA 2³³



Responde las siguientes preguntas. Las respuestas varían entre “verdadero o falso”, “varias opciones”, “rellena el espacio” y “empareja”.

³³ Exercise from UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>

	Pregunta	
1.	¿Cuál de las siguientes definiciones de violencia de género es la más exacta y completa? Elige una sola respuesta.	<p>A. Violencia contra los y las menores.</p> <p>B. Actos dañinos contra la voluntad de una persona basados en las diferencias de género entre hombres y mujeres.</p> <p>C. Actos dañinos que ocurren en la privacidad de un hogar.</p> <p>D. Violencia entre personas del mismo género.</p>
2.	De las siguientes opciones, ¿cuáles son ejemplos del ejercicio de poder sobre alguien? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Padres que usan la disciplina física con sus hijos e hijas.</p> <p>B. Una mujer que decide por sí misma cuándo y cómo irse de casa.</p> <p>C. La policía que aprovecha su posición de autoridad para abusar de alguien.</p> <p>D. Un niño o niña que decide qué fruta comer.</p> <p>E. Un hombre que decide cómo hay que gastar el salario de su mujer.</p>
3.	¿Cómo puede ayudarnos el modelo ecológico a entender la violencia de género? Elige una sola respuesta.	<p>A. Nos muestra que la culpa de que exista la violencia de género la tienen los individuos.</p> <p>B. Nos muestra que la violencia de género se encuentra aislada en el seno de las diferentes categorías sociales.</p> <p>C. Nos muestra que la violencia de género es el resultado de un sistema más complejo de comportamiento, normas y cultura.</p> <p>D. Nos muestra que la sociedad es la única razón que explica la existencia de la violencia de género.</p>
4.	Las consecuencias de la violencia de género son las mismas para todo el mundo.	<p>A. Verdadero.</p> <p>B. Falso.</p>
5.	Cuando se da la violencia de género, ¿quién sufre el impacto más negativo?	<p>A. La superviviente.</p> <p>B. La comunidad.</p> <p>C. La familia.</p> <p>D. El perpetrador.</p>
6.	Las consecuencias de la violencia de género para una persona superviviente pueden ser:	<p>A. Físicas.</p> <p>B. Emocionales/Psicológicas.</p> <p>C. Sociales.</p> <p>D. Todas las anteriores.</p>
7.	El alcoholismo y la drogadicción son las causas principales de la violencia de género.	<p>A. Verdadero.</p> <p>B. Falso.</p>
8.	¿Qué impacto tienen los conflictos y los desastres naturales en la violencia de género? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Las mujeres y las niñas deben viajar más lejos para obtener los recursos necesarios y están, por tanto, más expuestas a sufrir violencia.</p> <p>B. La militarización provoca más violencia.</p> <p>C. Hay más oportunidades para la explotación sexual.</p>

		D. El colapso de las estructuras sociales y de apoyo, lo cual vuelve a todo el mundo más vulnerable.
9.	Por favor, indica si las siguientes oraciones son V (verdaderas) o F (falsas)	<p>A. No es aceptable que un marido pegue a su mujer bajo ninguna circunstancia.</p> <p>B. Las mujeres que han sido violadas son responsables del incidente si no iban vestidas de manera apropiada.</p> <p>C. Un marido puede tener sexo con su mujer cada vez que lo desee.</p> <p>D. Es correcto que los hombres decidan cómo gestionar las cuentas domésticas sin consultarlo con sus mujeres.</p> <p>E. Si una chica o un chico de 14 años acepta tener sexo con un adulto a cambio de favores materiales, esto se considera violencia sexual.</p>
10.	De las siguientes actitudes, ¿cuáles están centradas en los supervivientes? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Las mujeres que perpetúan una relación abusiva están consintiendo la violencia de su agresor.</p> <p>B. Las personas tienen el derecho de vivir vidas libres de violencia.</p> <p>C. Las personas supervivientes no tienen la culpa de la violencia que experimentan.</p> <p>D. Para proteger a una persona superviviente, un trabajador social debe siempre denunciar ante la policía un caso de violencia íntima o sexual en la pareja.</p> <p>E. Las personas supervivientes tienen derecho a tomar sus propias decisiones respecto a su cuidado y a sus vidas.</p>
11.	De las siguientes expresiones, ¿cuáles se refieren a la influencia del movimiento femenino [feminista?] en la gestión de los casos de violencia de género? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Permite a las personas supervivientes expresar sus emociones, incluyendo enfado por sus propias vivencias y por las limitaciones sociales en general.</p> <p>B. Reconoce que la experiencia individual de la violencia no tiene que ver con el hecho de vivir en una sociedad patriarcal.</p> <p>C. Reconoce la importancia vital del empoderamiento en el proceso de sanación y recuperación.</p> <p>D. Reconoce que los actos de violencia contra las mujeres restan poder a los individuos.</p> <p>E. Sugiere que los supervivientes no deberían sentir enfado porque es una emoción poco sana.</p>
12.	¿Cuál es el objetivo de la gestión de casos centrada en los supervivientes? Elige una sola respuesta.	<p>A. Establecer una relación con la superviviente.</p> <p>B. Contribuir a la seguridad física y emocional de la persona superviviente.</p> <p>C. Generar confianza.</p> <p>D. Ayudar a la persona superviviente a retomar algo de control sobre su propia vida.</p> <p>E. Todo lo anterior.</p>

13.	¿Cuáles son los cuatro principios fundamentales de la gestión de casos de violencia de género?	<p>A. El derecho a ser feliz.</p> <p>B. El derecho a la dignidad y a la autodeterminación.</p> <p>C. La denuncia obligatoria.</p> <p>D. El derecho a la confidencialidad.</p> <p>E. La no-discriminación.</p> <p>F. La información legal.</p> <p>G. El derecho a estar a salvo.</p>
14.	¿Cómo se puede mantener la confidencialidad? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Teniendo una entrevista en un espacio público.</p> <p>B. Compartiendo información cada vez que se nos requiera.</p> <p>C. Compartiendo solo los detalles relevantes cuando se hace una referencia, y solo con el permiso de la persona superviviente.</p> <p>D. Almacenando la información sobre los casos en un lugar seguro.</p>
15.	La labor principal de un trabajador social es la de ser un guía o facilitador de un proceso que incluye la revelación de la persona superviviente, aprendizaje, toma de decisiones, acción y transformación personal.	<p>A. Verdadero</p> <p>B. Falso</p>
16.	Rellena el espacio: Las relaciones _____ hacen que las personas supervivientes se sientan atendidas y respetadas por el proveedor del servicio.	
17.	Empareja el ejemplo con la estrategia de comunicación correcta.	<p>1. Escucha activa.</p> <p>2. Preguntas efectivas.</p> <p>3. Legitimación de sentimientos.</p> <p>A. Parafrasear y resumir.</p> <p>B. Decirle al superviviente que sus sentimientos son normales.</p> <p>C. Utilizar preguntas abiertas</p>
18.	De las siguientes opciones, ¿cuáles son ejemplos de enunciados sanadores? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. Gracias por contármelo.</p> <p>B. Las mujeres deberían ir cubiertas para protegerse.</p> <p>C. Te creo.</p> <p>D. Esto ha pasado por una razón.</p>
19.	El silencio no sirve para nada durante la gestión de un caso.	<p>A. Verdadero</p> <p>B. Falso</p>
20.	Pon en el orden correcto los pasos a seguir en la gestión de un caso.	<p>A. Evaluación.</p> <p>B. Seguimiento del caso.</p> <p>C. Introducción y compromiso.</p> <p>D. Acción y planificación.</p> <p>E. Cierre del caso.</p> <p>F. Desarrollo de un plan de acción.</p>

21.	De las siguientes acciones ¿cuáles contribuyen a crear un entorno cómodo, seguro y privado? Elige todas las respuestas correctas.	A. Respetar el espacio físico de la otra persona. B. Ser cálido, mantenerse tranquilo y abierto. C. Presentarse y explicar quién se es. D. Todas las anteriores.
22.	Una buena manera de explicar la gestión de casos es explicar la labor de un trabajador social.	A. Verdadero B. Falso
23.	¿En cuáles de estas situaciones hipotéticas el trabajador social podría verse obligado a saltarse la confidencialidad? Elige todas las respuestas correctas.	A. La persona superviviente amenaza con lesionarse. B. El marido de la superviviente se presenta en la clínica y pregunta si su mujer ha estado ahí. C. La persona superviviente tiene 11 años D. La persona superviviente faltó a la última cita con la persona que lleva su caso.
24.	No hace falta pedirles permiso a las personas supervivientes para empezar a trabajar con ellas.	A. Verdadero B. Falso
25.	Una superviviente llega a la gestión de casos porque su marido la ha golpeado. Necesita a alguien con quien hablar, pero no quiere acudir a la policía ni al médico. ¿A qué necesidad de esta persona darías prioridad?	A. Médica. B. Psicosocial. C. Legal.
26.	La gestión de casos, aunque se desarrolle de una manera compasiva y amable para con las supervivientes, no supone una intervención psicosocial.	A. Verdadero B. Falso
27.	¿Cuáles de los siguientes tipos de violencia pueden definirse como una forma de violencia ejercida por un compañero sentimental? Elige todas las respuestas correctas.	A. Física. B. Emocional. C. Sexual. D. Económica. E. Espiritual. F. Todas las anteriores.
28.	¿Cuáles son las razones por las que los perpetradores ejercen la violencia en el ámbito íntimo? Elige todas las respuestas correctas.	A. Tienen problemas con las drogas o con el alcohol. B. Deciden abusar de su poder. C. Están estresados. D. Quieren ejercer el control sobre su pareja.
29.	Una persona que ha sufrido violencia por parte de su pareja puede no querer o no ser capaz de dejar a su compañero.	A. Verdadero B. Falso
30.	Los trabajadores sociales ayudan a trazar un plan de seguridad a personas que han sufrido violencia doméstica porque ellos pueden erradicar la violencia de sus vidas.	A. Verdadero B. Falso
31.	La violencia sexual incluye: (elige todas las respuestas correctas)	A. Violación.

		<p>B. Tocamientos indeseados. C. Intento de violación. D. Pedir sexo a cambio de comida. E. Todo lo anterior.</p>
32.	Algunas necesidades relacionadas con la salud de los supervivientes de actos de violencia sexual requieren atención urgente.	<p>A. Verdadero B. Falso</p>
33.	¿Qué se entiende por matrimonio prematuro?	<p>A. Una unión informal después de los 19 años. B. Una unión formal antes de los 21 años. C. Un matrimonio o unión informal antes de los 18 años. D. Un matrimonio contra la voluntad de una persona.</p>
34.	Las personas forzadas a contraer matrimonio prematuramente corren más riesgo de sufrir violencia doméstica.	<p>A. Verdadero B. Falso</p>
35.	¿Cuáles pueden ser algunos posibles obstáculos para atender a una persona LGBTI que ha sobrevivido a un acto violento? Elige todas las respuestas correctas.	<p>A. El miedo a ser “delatado”. B. Una cuestión de seguridad. C. El sentimiento de culpa. D. La falta de una red de apoyo. E. Todos los anteriores.</p>
36.	Atender correctamente a una persona superviviente LGBTI supone: (Elige todas las respuestas correctas)	<p>A. Utilizar el lenguaje correctamente. B. Asumir la orientación sexual o de género del cliente. C. Comentar con otros compañeros la orientación sexual del cliente. D. Tranquilizar al superviviente haciéndole saber que sus reacciones son normales.</p>
37.	Mantener a salvo a los supervivientes LGBTI es especialmente importante en gestión de casos porque: (elige todas las respuestas correctas)	<p>A. Los individuos LGBTI pueden estar en alto riesgo de suicidio. B. Hay normas sociales negativas y ciertas leyes que pueden ponerlos en riesgo. C. Las personas LGBTI cuentan con una sólida red que les apoya.</p>

7. RESPUESTAS

Para la Tarea 1:

1.No

2.No

3.No

(Toda las mujeres y niñas tienen derecho a la seguridad, a la dignidad y a una vida libre de violencia. Toda mujer que haya sobrevivido a la violencia de género tiene derecho a la autodeterminación: puede decidir quedarse con su compañero agresivo o dejarle, y en ambos casos tendrá derecho a una protección por parte del Estado. El argumento de que una mujer debe soportar una relación abusiva se suele apoyar en el bienestar de los hijos. Sin embargo, es bien sabido que la seguridad y la salud de los niños se ven negativamente afectadas cuando estos experimentan o son testigos de la violencia doméstica. El apoyo del Estado a programas destinados a enseñar a hombres violentos a adoptar un comportamiento no violento en las relaciones interpersonales es clave para prevenir el avance de la violencia y para cambiar los patrones de comportamiento violentos (Artículo 16 de la Convención de Estambul). Esto tiene especial importancia en las situaciones en que las mujeres no desean o no son capaces de dejar una relación violenta, por ejemplo, porque son dependientes económicamente o porque temen ser estigmatizadas por la comunidad, sobre todo en las áreas rurales. Al mismo tiempo, las intervenciones dedicadas a los perpetradores deben sumarse (y no reemplazar ni hacer que se desvíen recursos) de los servicios dedicados específicamente a las mujeres.

4.No

5.No

6.No

7. SÍ

(La violación se define por la acción y no por la identidad de aquel que la perpetra o de la persona superviviente. Por consiguiente, cualquier relación sexual forzada es una violación, independientemente de si la mujer que la sufre está casada con el autor o no. Esta afirmación se fundamenta también en la definición dada por la legislación internacional de Derechos Humanos, que contempla todas las formas de violencia física, sexual, psicológica o económica contra las mujeres, sin importar si estas se cometen en la intimidad o en público. Aunque la legislación internacional de derechos humanos obliga a los Estados a criminalizar y a juzgar la violación, no todas las jurisdicciones consideran la violación conyugal como un delito, lo cual da como resultado la impunidad de las violaciones cometidas por compañeros íntimos).

8.No

(La violencia de género es un problema global de proporciones pandémicas. Mientras que una serie de factores pueden incrementar las posibilidades de que las mujeres sufran violencia de

género, la violencia doméstica afecta a todas las mujeres, independientemente de su estatus socioeconómico, logros educativos, origen étnico, religión y orientación sexual (IGWG, sin fecha). Mientras algunos estudios han señalado que las mujeres que viven en la pobreza sufren de manera desproporcionada la violencia en la pareja y la violencia sexual, no se ha esclarecido aún si la pobreza en sí misma es la que incrementa el riesgo de violencia, o más bien otros factores que acompañan a la pobreza).

9.No

[Mientras que el abuso de ciertas sustancias está estrechamente relacionado con muchos casos de violencia doméstica y puede reducir la inhibición, este es un factor adicional, no la causa misma de la violencia. El abuso de las drogas y del alcohol no debe justificar el ejercicio de la violencia (IGWG, sin fecha). No todos los autores de actos violentos toman drogas o alcohol, y no todos aquellos que toman drogas o alcohol son personas violentas (Roberts, 1984, citado por Hagemeister et al., 2003)].

10.No

Para la Tarea 2:

	Respuesta
1	B
2	A, C, y E
3	C
4	B
5	A
6	D
7	B
8	Todas las respuestas son correctas (A, B, C y D)
9	A. Verdadero B. Falso A. Falso B. Falso C. Verdadero
10	B, C, y E
11	A, C, y D
12	E
13	B, D, E, y G
14	C y D
15	A
16	“ayudando” o “curando”
17	1.A 2.C 3.B
18	A y C
19	B
20	A. Introducción y compromiso B. Evaluación C. Planificación de la acción del caso D. Aplicación del plan de acción E. Seguimiento del caso F. Cierre del caso

21	D
22	A
23	A y C
24	B
25	B
26	B
27	F
28	B y D.
29	A
30	B
31	E
32	A
33	C
34	A
35	E
36	A y D.
37	A y B

CAPÍTULO 4: PERSONAS LGBTQI+

1. BREVE INTRODUCCIÓN

Las personas LGBTQI+ son también consideradas un grupo de alto riesgo para ser víctimas de violencia de género (VBG). Asimismo, la población LGBTQI+ MNAR (migrantes, recién llegados/as, solicitantes de asilo y refugiados/as) puede enfrentar violencia entre sus mismos miembros debido a los prejuicios y a la estigmatización. En todo el mundo, el sexismo, la misoginia, la homofobia y la transfobia llevan a la violencia contra las mujeres LGBTQI+, desde bullying, acoso y violencia en las familias y comunidades, hasta agresión sexual o brutales ejecuciones extrajudiciales³⁴. La violencia de género contra las personas LGBTQI+ es agravada por la existencia y el legado de las así llamadas leyes contra la sodomía de la era colonial que, no sólo criminalizan las relaciones entre individuos del mismo sexo, sino que perpetúan actitudes sociales negativas hacia las personas LGBTQI+, y da lugar a víctimas LGBTQI de violencia de género que no denuncian o no buscan ayuda por miedo a ser sacados del armario sin su consentimiento, o incluso a ser encarcelados³⁵. Indicios en Austria, Rusia, Serbia, Sudáfrica y otros contextos, exponen que el vínculo entre la antipatía hacia las personas LGBTQI+ y el deseo de verlos castigados puede ser fuerte. El estigma social y la antipatía están relacionados con la agresión sexual, la violación, e incluso el asesinato³⁶.

2. TERMINOLOGÍA LGBTQI+

Con el objetivo de favorecer a las personas LGBTQI+ de la mejor y más adecuada forma, lo primordial es estar familiarizado con la comprensión de los términos y conceptos básicos. LGBTQI+ es la sigla de lesbiana, gay, bisexual, transgénero, queer (o en proceso de averiguarlo) e intersexual. Estos términos se usan para describir la orientación sexual o la identidad de género de una persona. No obstante, antes de presentar lo que significa LGBTQI+, es necesario entender las diferencias básicas entre Sexo y Género.

Género VS Sexo

Sexo y género son términos que a menudo se usan indistintamente. Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), el género se usa para describir las características de mujeres y hombres que son construidas socialmente, mientras que sexo se refiere a aquellas que están determinadas biológicamente. Las personas nacen femeninas o masculinas, pero aprenden a ser chicas y chicos que se convierten en mujeres y hombres. Este comportamiento aprendido constituye la identidad de género y determina los roles de género³⁷.

³⁴ Pan American Health Organization (PAHO) (2015), Violence against Women and Girls, <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/violence-against-women-2017-03ws-vawg-resource-guide-sexual-gender-minority-women.pdf>

³⁵ Outright Action International (2015), <https://outrightinternational.org/content/combating-gender-based-violence-against-lgbtqi-and-women-caribbean>

³⁶ Pan American Health Organization (PAHO) (2015), Violence Against Women and Girls (VAWG) Resource Guide | Sexual and Gender Minority Women

³⁷ World Health Organization (2009). <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-determinants/gender/gender-definitions>

Sexo se refiere a los aspectos biológicos de un individuo determinados por su anatomía, la cual es producida por sus cromosomas, hormonas y sus interacciones³⁸.

Género: constructo social relacionado con las conductas y atributos basados en etiquetas de masculinidad y feminidad. La identidad de género es una percepción personal e interna de uno mismo, por lo que la categoría de género con la que alguien se identifica puede no coincidir con el sexo que se le asignó al nacer³⁹.

Expresión de Género: la manera externa con que un individuo expresa o muestra su género. Esto puede incluir la elección de vestimenta y peinado, o el habla y gestos. La identidad de género y la expresión de género pueden diferir; por ejemplo, una mujer (transgénero o no transgénero) puede tener una apariencia andrógina, o un hombre (transgénero o no transgénero) puede tener una forma femenina de expresión personal⁴⁰.

Orientación sexual: describe únicamente la atracción sexual y no está directamente relacionada con la identidad de género. La orientación sexual de las personas transgénero debe ser definida por los mismos individuos. Con frecuencia se describe en función del género vivido; una mujer transgénero atraída por otras mujeres sería lesbiana, y un hombre transgénero atraído por otros hombres sería un hombre gay⁴¹.

Terminología de las siglas LGBTQI+

El lenguaje inclusivo es una forma de dar a conocer y respetar la diversidad de cuerpos, géneros y relaciones. Las personas expresan su género y sexualidad de formas diferentes. Las personas pueden tener diferentes características sexuales biológicas. El lenguaje inclusivo garantiza que no dejemos a las personas fuera de nuestras conversaciones o de nuestro trabajo. Esto incluye, tanto a la hora de comunicarnos con alguien directamente, como cuando describimos a alguien que no está presente. El lenguaje inclusivo da cuenta de la diversidad de personas con las que trabajamos y a las que servimos.

(L) Lesbiana

Término utilizado para describir personas identificadas como mujeres que se sienten atraídas romántica, erótica y/o emocionalmente hacia otras personas identificadas como mujeres. El término lesbiana se deriva del nombre de la isla griega de Lesbos y, como tal, a veces se considera una categoría eurocéntrica que no necesariamente representa las identidades de los afroamericanos y otros grupos étnicos no europeos. Dicho esto, las personas identificadas como mujeres de diversos grupos étnicos, incluidos los afroamericanos, adoptan el término “lesbiana” como una etiqueta identitaria⁴².

(G) Gay

³⁸ Office for UK National Statistics (2019). <https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

³⁹ Office for UK National Statistics (2019). <https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

⁴⁰ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁴¹ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁴² Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

1. Término usado en algunos contextos culturales para representar a hombres que se sienten atraídos por hombres en un sentido romántico, erótico y/o emocional. No todos los hombres que muestran una “conducta homosexual” se identifican como gay y, como tal, esta etiqueta debe usarse con cautela⁴³.

2. Término utilizado para referirse a la comunidad LGBTQI en su totalidad, o como una etiqueta identitaria individual para cualquiera que no se identifique como heterosexual⁴⁴.

(B) Bisexual

Una persona que experimenta atracción romántica y/o sexual hacia personas de dos o más géneros. Se usa comúnmente como un término general para describir varias formas de polisexualidad.

(T) Transgénero

Personas que tienen una identidad de género diferente al género asignado al nacer, y aquellas personas que desean expresar su identidad de género de una manera diferente al género asignado al nacer. Una persona que vive como miembro de un género diferente al esperado según el sexo anatómico. La orientación sexual varía y no depende de la identidad de género⁴⁵.

(Q) Queer

Se usa como término general para describir a las personas que no se identifican como heterosexuales. También se utiliza para describir a personas que tienen una identidad de género no normativa o como afiliación política. Debido a su uso histórico como un término despectivo, no es aceptado ni utilizado por todos los miembros de la comunidad LGBTQ. El término queer puede ser usado a menudo indistintamente con LGBTQ.⁴⁶

(Q) Questioning

Un individuo que o cuando alguien no está seguro o está explorando su propia orientación sexual o identidad de género⁴⁷.

(I) Intersexual

Alguien cuya combinación de cromosomas, gónadas, hormonas, órganos sexuales internos, y genitales difiere de los dos patrones esperados: masculino o femenino. En la atención médica de

⁴³UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁴⁴ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁴⁵ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved

from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%20%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "

Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11//2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy.

⁴⁶ ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB & N.K.U.A. (2018). The Participatory Approach for Raising Awareness and fighting Discrimination concerning Sexual and gender Orientation in the healthcare sector. Desk, quantitative and qualitative analysis report. The above was under the implementation of the EU project: PARADISO - Participatory approach for raising awareness and fighting discrimination against sexual and gender orientation in the health care sector, that PRAKSIS was a partner, 01/01/2018- 30/04/2019. Leader of the program: Former National School of public Health- Now University of West Attica), www.paradiso.gr

⁴⁷ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

lactantes, es conocido con las siglas TDS (“Variaciones/Trastorno del Desarrollo Sexual”). Fue anteriormente conocido como hermafroditismo, pero estos términos son ahora considerados obsoletos y despectivos. “Intersexual” es un término general y se refiere al espectro de variaciones de las características sexuales que ocurren de forma natural en la especie humana. Las personas intersexuales pueden tener cualquier orientación sexual, identidad de género y expresión de género⁴⁸.



3. AHORA ES SU TURNO: TAREA 1⁴⁹

Antes de continuar con el resto del MOOC, dedique unos minutos para relacionar los términos siguientes con sus definiciones.

- a. Bisexual
- b. Gay
- c. Lesbiana
- d. LGBTQI
- e. Intersexual
- f. Estereotipo
- g. Queer
- h. Transición
- i. No-binario/a
- j. Expresión de género
- k. Transfobia

1. Término utilizado para describir personas identificadas como mujeres que se sienten atraídas romántica, erótica y/o emocionalmente hacia otras personas identificadas como mujeres.

2. Alguien cuya combinación de cromosomas, gónadas, hormonas, órganos sexuales internos, y genitales difiere de los dos patrones esperados: masculino o femenino.

3. Para las personas transgénero, esto se refiere al proceso de llegar a reconocer, aceptar y expresar la propia identidad de género. La mayoría de las veces, esto se refiere al período en que una persona realiza cambios sociales, legales y/o médicos, como cambiar su vestimenta, nombre, designación sexual y someterse a intervenciones médicas. A veces es denominado proceso de afirmación de género.

4. Una generalización excesivamente simplificada sobre un grupo de personas sin tener en cuenta sus diferencias individuales.

⁴⁸ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%20%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11//2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy.

⁴⁹ Exersices from the training of EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes"

5. Una persona que experimenta atracción romántica y/o sexual hacia personas de dos o más géneros. Se usa a menudo como un término general para describir varias formas de polisexualidad.
6. Persona transgénero o no conforme con su género que no se identifica ni como hombre ni como mujer.
7. El miedo u odio hacia las personas transgénero o las personas que no cumplen con las expectativas de la sociedad sobre los roles de género.
8. La manifestación de la identidad de género de las personas y la que perciben los demás.
9. Término usado en algunos contextos culturales para representar a hombres que se sienten atraídos por hombres en un sentido romántico, erótico y/o emocional.
10. Sigla de lesbiana, gay, bisexual, transgénero, queer (o en proceso de averiguarlo – “questioning”) e intersexual. Estos términos se utilizan para describir la orientación sexual o la identidad de género de una persona.
11. Usado como término general para describir a las personas que no se identifican como heterosexuales. También se utiliza para describir a las personas que tienen una identidad de género no normativa o como afiliación política.

Hay muchos términos utilizados para entender el sexo, el género, la sexualidad y la identidad. Tenga en cuenta que cada persona que usa cualquier término, lo hace de forma particular.

Al leer este glosario, tenga en cuenta:

- 1) Las definiciones varían de una comunidad a otra; no todos sus beneficiarios LGBTQI+ estarán de acuerdo con todas estas definiciones, así que por favor acuda a los términos que ellos utilizan para describirse a sí mismos;
- 2) Hay muchos términos que no están incluidos en esta lista; hemos tratado de mantener la lista lo más concisa y relevante posible;
- 3) Los términos y las definiciones cambian con frecuencia.

Pansexual: una persona que experimenta atracción romántica y/o sexual con personas de todas las identidades de género. Estas personas normalmente afirman que la identidad de género de una persona no es un aspecto importante para definir si sentirán atracción hacia esa persona. Alternativamente, pueden usar el término “ciego al género”, lo que significa que son “ciegos” cuando se trata del género⁵⁰.

⁵⁰ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%20E2%80%93%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11//2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy

Asexual: tener una falta de (o un bajo nivel de) atracción sexual hacia los demás y/o una falta de interés o deseo sexual o por una pareja sexual. La asexualidad existe en un espectro que va desde las personas que no experimentan atracción sexual o no tienen ningún deseo sexual, hasta aquellas que lo experimentan en niveles bajos y sólo después de una cantidad de tiempo significativa, muchos de estos lugares diferentes en el espectro tienen sus propias etiquetas de identidad. Otro término utilizado dentro de la comunidad asexual es “as”, refiriéndose a alguien que es asexual.⁵¹

Heterosexual: una persona que experimenta atracción romántica y/o sexual hacia personas del “otro” género. El término se basa en la noción de que el género es binario, razón por la cual se utiliza el componente “hetero”.⁵²

Binarismo de género: la creencia de que solo hay dos géneros: hombre y mujer. Según esta teoría, no hay personas que se identifiquen con el género fluido o no binario. Como modelo, es - principalmente- un producto de la civilización occidental. Otras civilizaciones utilizan modelos más o menos diferentes para categorizar los géneros. Bajo el paraguas del género binario, también se incluye el término “no binario”. No binario es una persona transgénero o no conforme con su género, que no se identifica ni como hombre ni como mujer.⁵³

Aliado/a: alguien que confronta el heterosexismo, la homofobia, la bifobia, la transfobia y el privilegio heterosexual y del género normativo en sí mismos y en los demás; una preocupación por el bienestar de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales; y la creencia de que el heterosexismo, la homofobia, la bifobia y la transfobia son cuestiones de justicia social.⁵⁴

Intergénero: una persona cuya identidad de género se encuentra entre géneros o una combinación de géneros.

Cisgénero: alguien cuya identidad de género es la misma que el género que se le asignó al nacer⁵⁵. El término se utiliza como lo opuesto al término “trans”.

Estereotipo: una generalización simplificada en exceso de un grupo de personas sin tener en cuenta sus diferencias individuales. Algunos estereotipos pueden ser positivos; sin embargo, pueden tener un impacto negativo, simplemente porque implican grandes generalizaciones que ignoran las realidades individuales⁵⁶.

⁵¹ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁵² ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB & N.K.U.A. (2018). The Participatory Approach for Raising Awareness and fighting Discrimination concerning Sexual and gender Orientation in the healthcare sector. Desk, quantitative and qualitative analysis report. The above was under the implementation of the EU project: PARADISO - Participatory approach for raising awareness and fighting discrimination against sexual and gender orientation in the health care sector, that PRAKSIS was a partner, 01/01/2018- 30/04/2019. Leader of the program: Former National School of public Health- Now University of West Attica), www.paradiso.gr

⁵³ Youth LGBT Community Athens(2018). <https://www.colouryouth.gr/en/terms/>

⁵⁴ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁵⁵ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁵⁶ Montclair State University (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

Transfobia: el miedo u odio de las personas transgénero o de las personas que no encajan en las expectativas de los roles de género en la sociedad.⁵⁷

Transición: para las personas transgénero, esto se refiere al proceso de llegar a reconocer, aceptar y expresar su propia identidad de género. La mayoría de las veces, esto se refiere al período en el que una persona realiza cambios sociales, legales y/o médicos, como cambiar su vestimenta, nombre, designación sexual y someterse a intervenciones médicas. A veces es denominado proceso de afirmación de género⁵⁸. Además, una persona trans o de género diverso toma medidas para sentirse más social y/o físicamente afín con su género. Existe una amplia gama de formas en que este proceso difiere cada persona. Algunas personas pueden cambiar la forma en que interactúan con los demás, y otras pueden cambiar su apariencia o buscar asistencia médica para expresar mejor su género.⁵⁹

Expresión de género: manifestación de la identidad de género de las personas, y la que perciben los demás.⁶⁰ Las características físicas, las conductas y la presentación de un individuo que están ligadas tradicionalmente a la masculinidad o a la feminidad, tales como: apariencia, vestimenta, gestos, patrones de habla e interacciones sociales.⁶¹

4. REFUGIADOS Y MIGRANTES LGBTIQ+

La persecución de personas por su orientación sexual e identidad de género no es un fenómeno nuevo. En los últimos años, el número de solicitudes de asilo presentadas por personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTIQ+) ha incrementado y sigue creciendo de forma continua; muchos refugiados y solicitantes de asilo enfrentan discriminación, incluso a su llegada a Europa. Esto ha requerido una mayor concienciación entre los tomadores de decisiones sobre las experiencias específicas de los solicitantes de asilo LGBTIQ+ y un examen más profundo de las cuestiones legales involucradas⁶². Las personas LGBTIQ+ con frecuencia mantienen en secreto aspectos y, a veces, gran parte de sus vidas. Muchos no habrán vivido abiertamente como LGBTIQ+ en su país de origen y es posible que otros no hayan tenido relaciones íntimas. Muchos reprimen su orientación sexual y/o identidad de género para evitar las graves consecuencias de su descubrimiento, incluido el riesgo de incurrir en duras sanciones criminales, allanamientos arbitrarios, discriminación, desaprobación social o exclusión familiar⁶³.

La población migrante transgénero se caracteriza por tener necesidades específicas por la propia condición de ser migrante o refugiado como consecuencia de la discriminación de identidad de género que tiene una solicitud de ayuda distinta, merecedora de una respuesta adecuada. Denota

⁵⁷ University of California San Francisco (UCSF) (<https://lgbt.ucsf.edu/glossary-terms>)

⁵⁸ National LGBT Health Education Center (Boston, June 2017) <https://www.lgbtqiahealtheducation.org/wp-content/uploads/2018/03/Glossary-2018-English-update-1.pdf>

⁵⁹ LGBTIQ INCLUSIVE LANGUAGE GUIDE , <file:///C:/Users/m.molou/Downloads/LGBTIQ-Inclusive-Language-Guide.pdf>

⁶⁰ European Commission (2016). Trans and Intersex People – Discrimination on the Grounds Of Sex, Gender Identity and Gender Expression. European Network of Legal Experts in the Field of Gender Equality.

⁶¹ Montclair State University (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

⁶² UNHCR (2016). <https://www.unhcr.org/uk/lgbti-claims.html>

⁶³ UNHCR (2012). <https://www.unhcr.org/509136ca9.pdf>

una vulnerabilidad doble, que se traduce en duplicar la denuncia de la discriminación: las vinculadas a los estigmas migratorios o de los solicitantes de asilo, y las vinculadas a la propia identidad de género. Estas discriminaciones pueden ser perpetradas tanto por la comunidad de acogida como por la de otros solicitantes de asilo y refugiados⁶⁴.

Es importante mencionar que existe una bibliografía creciente sobre cómo trabajar con las personas afectadas y cómo protegerlas.

⁶⁴ UNHCR, *Protecting Persons with Diverse Sexual Orientations and Gender Identities: A Global Report on UNHCR's Efforts to Protect Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Intersex Asylum-Seekers and Refugees*, December 2015, available at: <https://www.refworld.org/docid/566140454.html>



5. AHORA ES TU TURNO: TAREA 2⁶⁵

La siguiente actividad le ayudará a demarcar la diferencia entre género y sexo. Para cada pregunta, identifique si la diferencia entre hombres y mujeres está basada en el sexo (biológico) o en el género (una diferencia construida por la sociedad). Elija la respuesta correcta.

CONCURSO DE GÉNERO

1. Las mujeres dan a luz; los hombres no.

Sexo Género

2. Las niñas son delicadas; los niños son fuertes.

Sexo Género

3. Los chicos son mejores en ciencias y matemáticas; las chicas son mejores en arte y literatura.

Sexo Género

4. Entre trabajadores agrarios, las mujeres cobran sólo el 40-60 por ciento del salario de un hombre.

Sexo Género

5. Las mujeres pueden lactar; los hombres pueden dar el biberón.

Sexo Género

6. En la antigua Egipto, los hombres se quedaban en casa y hacían costura. Las mujeres llevaban el negocio familiar. Las mujeres heredaban la propiedad; los hombres no.

Sexo Género

7. La voz de los hombres cambia con la pubertad; la de las mujeres no.

Sexo Género

8. En un estudio de 224 culturas, había 5 en las cuales los hombres se ocupaban de cocinar y 36 en las que las mujeres se ocupaban de construir las casas.

Sexo Género

9. Según las estadísticas de las Naciones Unidas, las mujeres hacen el 67 por ciento del trabajo mundial, pero sus ganancias asociadas sólo representan un 10 por ciento de los ingresos mundiales.

Sexo Género

10. Según estadísticas de la Unión Interparlamentaria, sólo el 20 por ciento de los parlamentarios en el mundo son mujeres, a pesar de que las mujeres representan casi el 50 por ciento de la población.

Sexo Género

⁶⁵ Exercise from UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>



6. AHORA ES SU TURNO. TAREA 3⁶⁶

Esta es una tarea no concluyente, y puede parecer muy simplista para algunos de ustedes. Es útil para ayudar a permanecer concienciados de las suposiciones que otros puedan tener, y que quizás tengamos que enfrentar o desafiar de vez en cuando. Para otros, podría ser la primera vez que hayan tenido que reflexionar sobre algunas de estas ideas, o que se les hayan presentado de forma sistémica. La forma en que reaccione a estas afirmaciones puede ayudarle a ver dónde incide la problemática de esta cuestión y, quizás, qué podría tener que cambiar o contra lo que debería trabajar. Esta tarea no tiene respuestas correctas o incorrectas.

Responda a las siguientes afirmaciones con Verdadero o Falso.

1. Estoy cómodo/a con personas queer, a menos que exhiban su estilo de vida.
2. Me sentiría incómodo/a si descubriera que hijo adulto siente que es en realidad una mujer.
3. Los profesores LGBTQ no deberían serlo abiertamente ante sus alumnos en el colegio.
4. Me molestaría descubrir que mi doctor es un hombre lesbiana o gay.
5. Me sentiría incómodo/a al saber que el profesor de mi hijo es gay.
6. Me sentiría incómodo/a al ver a una persona que consideraba trans (TS o TG) en el mismo aseo público que yo.
7. Me sentiría incómodo/a al saber que mi vecino/a es transexual.
8. Me sentiría incómodo/a si descubriera que al marido de mi hermana le gusta vestir con ropa femenina.
9. Me sentiría insultado/a si alguien me confundiera con un persona gay, bisexual o lesbiana.
10. Me sorprendería saber de una lesbiana musulmana con hijab.
11. Estoy conforme con las bodas entre personas del mismo sexo, pero me molesta que las parejas queer puedan adoptar.
12. Me confundiría si viera a un/a amigo/a queer (LGB) con una pareja homosexual.
13. Estaría muy disgustado/a si viera al educador de mi hijo/a besando a su pareja del mismo sexo antes del trabajo.
14. Me sentiría incómodo/a ver a dos lesbianas/gays de la mano en mi gimnasio.
15. Me indigna que la Cirugía de Reasignación Sexual esté subvencionada por el Plan de Seguro Médico de Ontario.
16. Me disgustaría que mi hijo/a me dijera que es lesbiana, gay o bisexual.

⁶⁶ Rainbow Health Network training exercise <http://www.rainbowhealthnetwork.ca/>

17. Me sentiría ofendido/a si alguien me confundiera con una persona trans.
18. Me siento incómodo/a si mi compañero/a de trabajo divulga información sobre su relación del mismo sexo.
19. Me escandaliza cuando un/a compañero/a me invita a ir al desfile del Orgullo con él/ella y sus amigos/as.
20. Me sorprendería conocer a una persona trans o lesbiana negra.
21. Es de esperar que un hijo/a criado/a por padres o madres LGBTQI+ sea también queer.
22. Me disgustaría descubrir que mi hijo/a está aprendiendo sobre identidades/comunidades/familias LGBTQI+ como parte de su programa escolar.
23. Me sentiría incómodo si me enterara de que mi iglesia, templo u otro grupo religioso estuviera acogiendo a personas con identidades LGBTI.
24. Me disgustaría que mi hijo/a trajera a casa a un/a amigo/a abiertamente gay, lesbiana o bisexual.
25. No me esperaría que un hombre en silla de ruedas fuera gay.
26. Me sentiría incómodo/a si alguien del mismo género expresara un interés romántico por mí.
27. Si viera a dos mujeres comunicándose en lengua de signos, me sorprendería descubrir que son lesbianas.
28. Me sentiría cómodo/a trabajando con clientes o pacientes que se identifican como LGBTQI+.
29. Me siento conocedor/a sobre temas LGBTQI+, ya que atañe a mi área laboral.
30. Me disgusta e increpo si alguien cuenta un chiste homofóbico.
31. Me molesta cuando la gente dice “¡Eso es muy gay!”
32. Me informo o me he informado sobre temas LGBTQI+ para instruirme.
33. Uso lenguaje de género neutral para describir a mi pareja sexual/situación sentimental. Por ejemplo, pareja en contraposición a mujer/novio, etc.
34. Estoy cómodo trabajando con compañeros/as de todas las orientaciones sexuales e identidades de género.
35. Promuevo la educación sobre orientación sexual e identidad de género en mi lugar de trabajo.

7. RESPUESTAS

Para la Tarea 1

- | | |
|-----------|------------|
| 1. Sexo | 6. Género |
| 2. Género | 7. Sexo |
| 3. Género | 8. Género |
| 4. Género | 9. Género |
| 5. Sexo | 10. Género |

Para la Tarea 2

- | | |
|------|------|
| a.5 | g.11 |
| b.9 | h.3 |
| c.1 | i.6 |
| d.10 | j. 8 |
| e.2 | k.7 |
| f.4 | |

CAPÍTULO 5: HERRAMIENTA DE EMPLEO PARA EL EMPRENDIMIENTO

1. BREVE INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el Proyecto E4I se centra en la inclusión social y laboral de los MNAR, una buena práctica fue integrar una herramienta empresarial en el MOOC. Más concretamente, la herramienta empresarial NO ESTÁ RELACIONADA DE NINGUNA MANERA y no se eligió en relación con los capítulos anteriores.

Es otro capítulo dedicado al empresariado, y lo consideramos como una buena herramienta para ser utilizada tanto por los MNAR como por cualquier otra persona que esté interesada en usarla en su beneficio. Los profesionales que ayudan a los MNAR a integrarse en el mercado laboral pueden utilizar este cuestionario junto con los beneficiarios. El objetivo es identificar los puntos fuertes y habilidades personales.



2. AHORA ES SU TURNO: CUESTIONARIO DE HABILIDADES

El siguiente cuestionario contiene 68 afirmaciones que se corresponden con 34 habilidades. Estas afirmaciones están destinadas a ayudarle a identificar sus habilidades, que se definen como “la forma natural y repetitiva de pensar, sentir o comportarse” y pertenecen a cuatro categorías: Relaciones, Influencia, Motivación y Forma de Pensar.

Estas habilidades pueden no ser sus puntos fuertes, pero conocerlos le permitirá darse cuenta de lo que está haciendo de forma natural y en qué áreas tiene el potencial de crecer más, de modo que tenga beneficios tanto personales como profesionales.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Seleccione espontáneamente la respuesta que mejor le represente⁶⁷.

El cuestionario tarda 15 minutos en completarse.

1. « Motivo a las personas porque puedo explicar mis ideas muy claramente con imágenes y ejemplos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

2. « Puedo ver el mundo a través de los ojos de otras personas y compartir sus puntos de vista, incluso si no estoy de acuerdo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

⁶⁷Development of the questionnaire in Greek :Dr. Sofia Protopapa, Director of the Office of Professional Development & Career Hellenic American College(2017)

3. « Intento encontrar puntos en común para estar de acuerdo con personas que tienen perspectivas diferentes a las mías para evitar conflictos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

4. « Cuando trabajo en grupo, hago todo lo que puedo para que nadie se sienta aislado. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

5. « Me fascina la singularidad de las personas y me centro en ella. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

6. « Siento mucha alegría y fortaleza cuando estoy con personas que conozco bien. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

7. « Siempre cumplo las promesas que hago a los demás y a mí mismo/a. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

8. « Cuando propongo una meta, quiero que los demás la acepten. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

9. « El éxito es importante para mí, solo si recibo una evaluación óptima de todas las demás personas involucradas o que son parte de la situación. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

10. « Una persona está en constante evolución y tiene muchas posibilidades de desarrollo personal y profesional. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

11. « Me emociono cuando convierto algo poderoso en algo maravilloso (p. ej. una habilidad mía en un punto fuerte). »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

12. « Alabo generosamente a los demás; sonrío rápidamente y con frecuencia, y siempre veo el lado bonito de la vida. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

13. « Me gusta conocer gente nueva, entablar una conversación y cultivar una relación con ellos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

14. « Necesito fijarme metas y alcanzarlas para sentirme bien conmigo mismo/a. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

15. « Prefiero implementar mis ideas a discutirlos sin llevarlas a cabo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

16. « Respondo con gusto y eficacia a las demandas repentinas que puedan existir en una situación, aunque esto me distraiga de mi programa o planes. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

17. « Tengo valores fundamentales que no cambian, y los aplico en cada situación o evento de mi vida. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

18. « Necesito que mi vida (mi entorno) sea predecible, esté organizada y en orden, para poder sentir que tengo el control. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

19. « Necesito tener un objetivo claro que sirva de brújula para mis decisiones y acciones. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

20. « Tengo la capacidad de gestionar eficazmente un problema o desafío cuando me enfrento a él. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

21. « Cuando es necesario, me arriesgo y me enfrento a los desafíos para lograr mis objetivos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

22. « Dada una situación o evento, quiero que los demás reconozcan mis puntos fuertes y mi contribución a los resultados positivos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

23. « Sólo tomo una decisión cuando he recopilado y evaluado todos los datos e información que necesito. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

24. « Siempre quiero encontrar la mejor y más eficaz forma de cumplir una obligación que he asumido. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

25. « Creo que todos los acontecimientos y situaciones de la vida ocurren por una razón y están conectados entre sí. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

26. « Entiendo lo que pasa en el presente mirando y analizando situaciones pasadas similares. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

27. « Siempre opero con un plan para poder predecir y lidiar con algo que podría salir mal. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

28. « Trato a todas las personas por igual independientemente de quiénes sean (ocupación, estatus social y situación económica). »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

29. « Me inspiran las oportunidades y perspectivas de futuro y las espero con optimismo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

30. « Me emociono al descubrir nuevas formas de explicar un desafío al que me enfrento, por difícil o inédito que sea. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

31. « Mantengo mi claridad espiritual y satisfago mi curiosidad recopilando información sobre un tema que me interesa. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

32. « Disfruto del tiempo que estoy solo porque me da la oportunidad de pensar en mi vida o en los temas que me preocupan. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

33. « Me emociono cuando aprendo algo nuevo independientemente del tema. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

34. « Sé cómo se relacionan los datos entre sí en una situación, y siempre pienso en escenarios y posibilidades alternativos antes de tomar una decisión. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

35. « Hay ocasiones en las que siento que merezco un poco de descanso aunque no haya cumplido una obligación que he asumido. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

36. « Creo que el valor de una persona se puede ver incluso si no sigue reglas e instrucciones claras. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

37. « Puedo gestionar la incertidumbre en una situación a la que me enfrente (por ejemplo, cuando no tengo toda la información que necesito). »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

38. « Antes de implementar mi idea, primero quiero recopilar y evaluar toda la información que creo que necesito. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

39. « Existe la posibilidad de que participe en una competición, no porque quiera ganar, sino porque creo que es importante hacer un esfuerzo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

40. « Siento la misma satisfacción de todas las tareas que realizo, por importantes que sean (para mí o para los demás, para lograr una meta o el resultado deseado). »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

41. « No me considero parte de la comunidad global ni del mundo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

42. « Suelo insistir en mi punto de vista. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

43. « Rara vez me siento orgulloso de una hazaña positiva o de un éxito mío. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

44. « Suelo confiar en mi intuición más que en los hechos de una situación porque creo que me ayuda a comprenderla mejor antes de tomar una decisión al respecto. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

45. « Me centro más en el presente, y pocas veces sueño con el futuro o lo planifico. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

46. « No conservo nada (por ejemplo, un objeto o información) a menos que sepa que podría ser útil en el futuro. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

47. « Casi nunca me agrada aprender algo nuevo si no veo cómo me va a ser útil para un determinado resultado que quiero lograr. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

48. « No cambio mis planes, ni siquiera en emergencias que no preveía. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

49. « Encuentro más efectivo gestionar una dificultad en una situación cuando y como surja, en lugar de programar y planificar con anticipación lo que haré si llegara a presentarse. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

50. « Cuando no puedo cumplir una obligación con la que me he comprometido, pido disculpas y tengo la capacidad de presentar excusas razonables. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

51. « Rara vez puedo tomar control de una situación (por ejemplo, personal o profesional) que enfrento. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

52. « Creo que puedo prosperar profesionalmente si mejoro mis puntos débiles. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

53. « Me atrae más una persona (por ejemplo, para discutir o pasar el rato juntos) que conozco que un extraño. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

54. « Casi nunca estoy satisfecho al ver un pequeño cambio en mí o en otra persona; siempre espero ver una gran mejora para sentirme satisfecho. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

55. « No considero que todas las personas sean igualmente importantes (por ejemplo, las evalúo en función de su estatus social, calificación profesional, importancia de su trabajo, etc.). »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

56. « Me incomoda la intimidad en una relación y prefiero mantener la distancia con otras personas. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

57. « Rara vez siento que puedo ser más sabio con respecto al futuro analizando el pasado. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

58. « No creo que sea provechoso para mí tomarme el tiempo de descubrir una idea que explique una situación o un hecho. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

59. « Prefiero discutir mis ideas, preguntas o inquietudes con los demás a pensarlas por mí mismo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

60. « Casi nunca pienso en el impacto de mis planes o acciones en el resultado que quiero lograr. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

61. « Siempre analizo la situación que enfrento y redefino mis prioridades para poder alcanzar mis objetivos. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

62. « No necesito un cronograma ni plazos específicos para implementar mi plan. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

63. « Tengo la capacidad de resolver eficazmente un problema que me es familiar. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

64. « Rara vez atraigo y retengo la atención y el interés de los demás cuando hablo. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

65. « Me influyen los puntos de vista y argumentos presentados por los demás, y cambio de opinión fácilmente. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

66. « Ya he pensado y planificado lo que quiero lograr dentro de cinco años. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

67. « Rara vez entiendo y comprendo las necesidades que tiene otra persona. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

68. « Soy de la opinión de que los procedimientos claros son más importantes para un equipo eficaz que los puntos fuertes de los miembros que lo conforman. »

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Neutral = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

3 RESPUESTAS

Las siguientes 68 afirmaciones se refieren a 34 habilidades empresariales, que pertenecen a cuatro categorías:

1. Relaciones, 2. Influencia, 3. Motivación, 4. Forma de Pensar

Escriba el puntaje de cada una de sus habilidades, sumando sus respuestas en cada categoría (por ejemplo, para Comunicación sume las afirmaciones 1 y 64). Después podrá ver la descripción de las habilidades.

	HABILIDAD	PUNTUACIÓN
Nº	RELACIONES – Trabajando con los demás	
1.	Comunicación (1+ 64)	
2.	Empatía (2+ 67)	
3.	Armonía (3+ 42)	
4.	Inclusión (4+ 55)	
5.	Individualidad (5+68)	
6.	Cultivo de las Relaciones (6+ 56)	
7.	Responsabilidad (7+ 50)	
	INFLUENCIA- Comportamiento deseado	
8.	Control (8+ 51)	

9.	Competitividad (9+ 39)	
10.	Desarrollo de los Demás (10+ 54)	
11.	Empoderamiento (11+ 52)	
12.	Positividad (12+ 43)	
13.	Construir nuevas relaciones (13+ 53)	
	MOTIVACIÓN- Resultados deseados	
14.	Efectividad (14+ 35)	
15.	Motivación (15+ 38)	
16.	Adaptabilidad (16+ 66)	
17.	Fe en los Logros (17+ 61)	
18.	Disciplina (18+ 62)	
19.	Enfoque (19+ 37)	
20.	Resolución de Problemas (20+ 63)	
21.	Autoestima (21+ 65)	
22.	Significancia (22+ 40)	
	FORMA DE PENSAR- Rendimiento eficiente (más inteligente)	
23.	Capacidad de análisis (23+ 44)	
24.	Flexibilidad (24+ 48)	
25.	Asociación (25+ 41)	
26.	Retrospectiva (26+ 57)	
27.	Previsión (27+ 49)	
28.	Consistencia (28 + 36)	
29.	Visión de futuro (29 + 45)	
30.	Pensamiento abstracto (30 + 58)	
31.	Compostura (31+ 46)	
32.	Reflexión (32+ 59)	
33.	Amor por el Aprendizaje (33+ 47)	
34.	Pensamiento Estratégico (34+ 60)	

RELACIONES - Trabajando con los demás	<p>Las habilidades en la categoría de Relaciones explican cómo trabaja con otras personas. Explican en quién confía, con quién establece relaciones, con quién está en conflicto y a quién ignora. ¿Está interesado en conocer gente nueva o solo se siente cómodo/a con sus amigos y conocidos? ¿Confía fácilmente en los demás o cree que la confianza se debe ganar?</p> <p>Si tiene la habilidad:</p>
1. Comunicación	En general, es fácil para usted expresar sus pensamientos a través del habla o la escritura. Son buenos interlocutores y presentadores, e inspiran a los demás cuando hablan.
2. Empatía	Entiende los sentimientos de otras personas y puede ponerse en su lugar. Esto no significa que comparta los mismos sentimientos.
3. Armonía	Busca la unanimidad. No le gustan los conflictos y quiere encontrar y cultivar puntos en común para estar de acuerdo las demás personas.
4. Inclusión	Acepta a los demás. Usted sabe cuándo alguien puede sentirse aislado y trata de integrarlo en el grupo.

5. Individualidad	Le interesan las características particulares que tiene una persona. Tiene el don de fomentar la cooperación productiva entre diferentes personas.
6. Cultivo de las relaciones	Obtiene satisfacción de las relaciones con otras personas y una gran satisfacción cuando trabaja con amigos para alcanzar una meta.
7. Responsabilidad	Mantiene sus promesas y se compromete con lo que dice que hará. Tiene valores firmes como la honestidad y la lealtad.

INFLUENCIA Comportamiento deseado	- Las habilidades en Influencia explican cómo usted afecta a los demás, si le gusta tener el control de la situación o si desea que los demás se sientan cómodos con la situación. En sus relaciones interpersonales, ¿es competitivo o siente la necesidad de ayudar a otros crecer? Si tiene la habilidad:
8. Control	Tiene presencia. Puede tomar el control de la situación y tomar decisiones de manera eficaz cuando sea necesario.
9. Competitividad	Mide su desempeño en comparación con el de otros. Siempre intenta ganar, y ganar el primer puesto en un concurso.
10. Desarrollo de los Demás	Reconoce y cultiva el potencial de los demás. Puede identificar los indicios de la mejora más pequeña y obtener satisfacción de esta mejora.
11. Empoderamiento	Usted se concentra en los puntos fuertes porque cree que este es el camino para lograr el máximo rendimiento personal y de equipo. Quiere convertir algo notable en algo perfecto.
12. Positividad	Su entusiasmo es contagioso. Puede entusiasmar a otros con una idea que desee implementar.
13. Construir relaciones	Para usted, conocer gente nueva y ganársela es un desafío. Obtiene satisfacción cuando “rompe el hielo” y comienza una relación con una persona nueva.

MOTIVACIÓN Resultados deseados	- Las habilidades en Motivación explican por qué trabaja duro. Explican por qué se levanta de la cama todos los días, por qué se quiere esforzar aún más. Está motivado/a por el deseo de destacar. ¿Quiere que los demás le consideren competente o quiere ser aceptado/a? Si tiene la habilidad:
14. Efectividad	Tiene una gran resistencia y trabaja duro. Obtiene mucha satisfacción cuando está ocupado/a y es productivo/a
15. Motivación	Tiene la capacidad de implementar ideas, de ponerlas en práctica. Obtiene motivación de sus pensamientos, sentimientos o decisiones.
16. Adaptabilidad	Prefiere seguir la “corriente”. Tiene tendencia a pensar sólo en el presente, acepta las situaciones a medida que se presentan y descubre el futuro día a día.
17. Fe en los Logros	Tiene ciertos valores que no cambian. Crea una meta específica para su vida a través de estos valores.
18. Disciplina	Le gusta la rutina y la organización. Mantiene todo en orden y esto representa su forma de vida.
19. Concentración	Puede establecer un rumbo, seguirlo y realizar los ajustes necesarios para mantenerse en él. Prioriza y luego implementa las acciones apropiadas para su objetivo.
20. Resolución de	Tiene la capacidad de resolver problemas, incluso los que ocurren por primera

Problemas	vez. Puede averiguar cuál es el problema y solucionarlo con éxito.
21. Autoestima	Tiene fe en su capacidad de manejar su vida. Tiene una brújula interna que le da la sensación de que sus decisiones son correctas.
22. Significancia	Quiere tener un gran impacto. Es independiente y elige tareas o proyectos en función de la influencia que tendrán en el mundo y en los que le rodean.

FORMA DE PENSAR – Rendimiento eficiente (más inteligente)	Las habilidades de la categoría Modo de Pensar explican qué le hace trabajar de forma más inteligente. Explican cómo piensa, cómo evalúa las alternativas a su disposición, cómo toma las decisiones. ¿Tiene capacidad de enfoque o prefiere dejar abiertas sus opciones? ¿Es disciplinado/a o le gustan las sorpresas? ¿Tiene un pensamiento práctico o piensa estratégicamente y evalúa escenarios alternativos? Si tiene la habilidad:
23. Capacidad analítica	Busca las causas de un acontecimiento. Tiene la capacidad de pensar en todos los factores que pueden afectar una situación.
24. Flexibilidad	Es capaz de organizar, pero tiene también la flexibilidad que complementa esa capacidad. Le gusta combinar todos los recursos a su disposición para obtener la máxima productividad.
25. Asociación	Piensa que todas las cosas están conectadas. Cree que hay pocas coincidencias y que para cada acontecimiento hay una causa.
26. Retrospectiva	
27. Previsión	Le gusta pensar en el pasado. Comprende el presente investigando su historia.
28. Consistencia	Usted se caracteriza por la atención con la que toma decisiones. Espera dificultades y está preparado/a para ellas.
29. Visión de futuro	Es consciente de la necesidad de tratar igual a todas las personas. Intenta tratar a todos con coherencia, estableciendo expectativas claras y manteniéndolas.
30. Pensamiento abstracto	Le inspira el futuro y todo lo que pueda suceder. Inspira a otros con su visión de futuro.
31. Amor por Coleccionar	Sus ideas le emocionan. Tiene la capacidad de descubrir correlaciones entre situaciones y eventos aparentemente inconexos.
32. Reflexión	Tiene la necesidad de recopilar y archivar. Puede recopilar información, ideas, historias e incluso relaciones.
33. Amor por el aprendizaje	Se caracteriza por la actividad espiritual. Reflexiona mucho y aprecia las discusiones espirituales.
34. Pensamiento Estratégico	Crea formas alternativas de avanzar hacia su objetivo. Dada una situación/evento en el que esté involucrado/a, puede reconocer rápidamente los temas y patrones relevantes.

PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

1. Describa con sus palabras qué significa inclusión social
2. ¿Cuáles son los factores más importantes que los profesionales deben tener en cuenta a la hora de participar en los procedimientos de integración de MNAR?
3. Mencione al menos cinco (5) términos usados bajo el paraguas LGBTQI+ y describa su significado.
4. Al tratar con un/a superviviente de violencia de género, ¿cuáles son, en su opinión, los primeros pasos y el listado de preguntas que debe hacer?
5. Describa al menos tres (3) razones por las que ocurre la violencia de género.
6. Nombre cinco (5) cosas que no se deben hacer, que los profesionales deben tener en cuenta al tratar con supervivientes de violencia de género.

RESPUESTAS

1. Véase el capítulo 1 (1.1, 1.2)
2. Véase el capítulo 1 (1.2, 1.3)
3. Véase el capítulo 3 (3.2)
4. Véase el capítulo 2 (2.3)
5. Véase el capítulo 2 (2.2)
6. Véase el capítulo 2 (2.4)

ZONA DE ORIENTACIÓN 6: SEGUIMIENTO DE MNAR

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

La zona de asesoramiento 6 se concibe como una fase transversal a lo largo de la intervención, pero también como una forma de mantener el contacto una vez que el MNAR encuentra un trabajo.

En todas las zonas de asesoramiento anteriores es mutua la importancia del seguimiento. En una de las zonas de asesoramiento, un seguimiento continuo a lo largo del proceso puede ser lo mejor, mientras que en otros casos puede ser suficiente un seguimiento después de que la iniciativa haya terminado.

En este módulo, se le presentará cómo hacer el seguimiento dentro de todas las iniciativas presentadas en las zonas de asesoramiento anteriores.

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:

1. Profesorado
2. Personal de recursos humanos
3. Personal de asesoramiento laboral
4. Profesorado de idiomas
5. Personal de asesoramiento legal
6. Personas pedagogas
7. Personal técnico de proyectos
8. Profesionales de la psicología
9. Personas trabajadoras sociales
10. Formadores
11. Voluntariado involucrado en inclusión laboral
12. Voluntariado involucrado en inclusión social
13. Otros profesionales involucrados en la inclusión social y laboral de MNAR
14. Científicos sociales que trabajan con el MNAR

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	1 hora 30 minutos
Ejercicios	1 hora 00 minutos
Material audiovisual	0 horas 05 minutos
Autoevaluación	0 horas 10 minutos
MOOC completo	2 horas 45 minutos

Índice de los capítulos de esta zona de orientación

Capítulo 1: Seguimiento del diseño de la intervención

Capítulo 2: Seguimiento de la formación

Capítulo 3: Seguimiento del empleo

Capítulo 4: Seguimiento de las sinergias para la inclusión social y laboral

Capítulo 5: Seguimiento de la participación social

CAPÍTULO 1: SEGUIMIENTO DEL DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

Este módulo ilustrará las principales herramientas de seguimiento de los procedimientos descritos en el módulo 1 Diseño de la intervención. En el capítulo 1, más que hablar de los procedimientos, nos centramos en el perfil del operador y en algunos momentos fundamentales de su trabajo de toma de posesión del MNRA, como la entrevista y la redacción del Proyecto Educativo Individualizado (PEI).

Analizaremos, por tanto, algunas de las estrategias que nos permiten monitorear, verificar si el proceso de intervención y, por tanto, la trayectoria individual definida está de acuerdo con los objetivos iniciales propuestos o si ha habido cambios a tener en cuenta para remodelar el plan socioeducativo individualizado. También definiremos las particularidades del enfoque y la metodología de elección en esta fase del diseño de la intervención.

En un segundo momento nos centraremos en la figura del operador, en su centralidad y en la importancia de proporcionar herramientas de contención, formación y apoyo a esta figura.

1. El plan educativo individualizado - modificaciones en retrospectiva

Algunos cambios en el Plan Educativo Individualizado, tal y como se presenta en el capítulo 1.3 del MOOC, podrían realizarse en relación con una determinada progresión de la situación del migrante, en términos de sus necesidades, esperanzas, objetivos y papel en la sociedad. Hemos subrayado el carácter flexible de esta herramienta, una característica necesaria que la hace actualizable en el mismo momento en que se producen cambios significativos en la vida del migrante. Esta flexibilidad y capacidad de actualización es estructural, es decir: la propia estructura de nuestras herramientas está sujeta a cambios sustanciales.

Algunos parámetros fundamentales que, como profesionales que trabajamos con personas migrantes, debemos tener constantemente en cuenta a la hora de estructurar las intervenciones con las mismas, son los siguientes:

- El **enfoque holístico**, que hace deseable, por ejemplo, que una única figura profesional con el equipo pedagógico necesario se ocupe y se considere responsable del progreso del migrante y de su adhesión al plan establecido. Está implícito en este tipo de enfoque que el adulto de referencia -normalmente un educador cualificado- va a cubrir todos los diferentes aspectos de la vida del migrante, haciéndose portador de significados y guía privilegiado. El equipo multidisciplinar, con sus competencias específicas y necesarias (algunas de las cuales estarán fuera del alcance de nuestro profesional de referencia, es decir, competencias médicas, jurídicas, etc.) será convocado por el mencionado cuando sea necesario: el adulto de referencia para nuestro migrante actuará, así como intermediario entre el migrante y la figura profesional. Este planteamiento incluye otro enfoque:
- El **enfoque informal**: el adulto, como punto de referencia, va a "hacer querer" al joven beneficiario presentándose a la vez como un compañero de juegos confidencial y como una figura estable que se preocupa por él, lo que nos lleva directamente a otra palabra clave importante:

- **Devoción**, en su significado original de "lealtad, fidelidad, lealtad", "dedicación profunda; consagración". La relación de proximidad debe mantenerse para reconocer y resolver con prontitud cualquier problema. Cuando la conexión es efectiva, la lealtad constante, la dedicación profunda, podremos prevenir el riesgo de no reconocer los riesgos y dejar que se conviertan en asuntos propios. El concepto de "devoción" está, pues, profundamente relacionado con el de "tiempo", una palabra clave que ya se ha explorado en el apartado 1.3 del MOOC. Este concepto también es clave para otro enfoque de referencia para el profesional que trabaja con personas migrantes:
- El **enfoque afectivo humanista** y el concepto relativo de **filtro afectivo** (S. Krashen, 1985). Dicho esto:
- Un **enfoque pragmático** debe ser siempre el resultado de esa base teórica adquirida mediante la formación y el intercambio mutuo.

Con respecto a este último punto: a menudo se descuida la importancia de adquirir herramientas que sean prácticas y no sólo teóricas. Por ejemplo, las reuniones periódicas destinadas a evaluar la consecución de los objetivos representados en el plan nunca deben concebirse y llevarse a cabo como una herramienta meramente teórica, sino como una forma eficaz de obtener positivamente una serie de resultados concretos.

Las anotaciones del plan relativas a puntos específicos no deben concebirse como objetivos abstractos, sino que deben ser objetivos prácticos y fáciles, convertidos en mínimos mediante un proceso de reducción, y fácilmente declinables en acciones cortas y concretas. Dichas acciones deben ser detalladas en términos de tiempo, espacio, modo de desarrollo. Por ejemplo: no debemos formular un objetivo en términos de "mejora de la autoestima", sino de "participación en actos públicos" -especificando también qué actos públicos, con el debido cuándo y cómo- y acciones similares específicamente diseñadas para nuestro MNRA en función de su personalidad.

El plan trimestral será firmado por nuestra persona beneficiaria para oficializar su participación en su elaboración.

A través de su constante revisión, se podrá realizar alguna modificación estructural, de acuerdo con nuestra persona beneficiaria.

2. UN EJEMPLO DE EDICIÓN DEL PLAN

Pongamos un ejemplo de edición positiva en la estructura y el contenido del plan individualizado. Tras el seguimiento de un MNAR peculiar durante unos meses en su trayectoria, surgen las siguientes preguntas: ¿hay algo que cambiar? Siendo la respuesta afirmativa: ¿qué hay que cambiar? ¿Hay algo que restar? algo que añadir? algo que editar? Pongamos un ejemplo de adición al plan:

VIDA ESPIRITUAL

OBJETIVO	HERRAMIENTAS	TIEMPO	RESULTADOS ALCANZADOS (CON FECHA DE RECOPIACIÓN)

--	--	--	--

El equipo en examen, a través de la retroalimentación de los MNAR y de los respectivos profesionales de referencia, ha llegado a la conclusión de que la vida espiritual, y la rutina ligada a ella, debía ser incluida como un punto per se en el Plan para ese grupo concreto de MNAR, lejos de ser un tema menor del que se habla sólo tangencialmente (y a menudo lo es, debido a un falso "enfoque laico ecuménico" que a menudo es sólo una salida fácil para un problema complejo).

De acuerdo con nuestro enfoque pragmático, hay que analizar junto con la persona migrante y renegociar con ella puntos concretos de la vida espiritual y de la religión, es decir: qué medicamentos hay que evitar debido a las normas religiosas; qué sustancias hay que evitar manipular en el lugar de trabajo (por ejemplo, el alcohol); qué rituales hay que respetar y cuándo/donde/cómo; etc. (todos estos son aspectos cruciales que todos los profesionales deben conocer y dominar necesariamente). Todo ello debería adoptar la forma de un programa gráfico (véase el ejemplo anterior), y por tanto ser tratado de la misma manera que los demás aspectos, en términos de objetivos, tiempo, herramientas, resultados.

Para satisfacer todos los requisitos mencionados, el plan debe ser fácil de usar, dotado de un elemento gráfico (por ejemplo: el dibujo de una flor para pintar progresivamente a medida que se alcanzan los objetivos).

El MNRA firmará el Plan para oficializar todas las modificaciones aportadas al mismo.

La convergencia del MNRA sobre los objetivos debe ser total. Las encuestas frecuentes en lugares clave (por ejemplo: el lugar de trabajo) pueden ser fundamentales para aclarar los objetivos.

3. LOS LÍMITES DE LA TRANSCULTURALIDAD EN EL DISEÑO DE NUEVAS INTERVENCIONES

Es importante dotar a la persona MNRA de los medios necesarios para tener un conocimiento claro de la cultura de destino, a fin de que pueda dar interpretaciones coherentes de las acciones y reacciones de sus nuevos vecinos. Un enfoque excesivamente transcultural ha demostrado ser ineficaz en este sentido: dando por sentado el respeto total y absoluto de todos los rituales inherentes a la cultura de origen, también es fundamental transmitir al MNRA la cultura de destino, para construir representaciones virtuosas y fructíferas de todas las expresiones de dicha cultura.

Al diseñar nuevas intervenciones con el MNRA, no debemos "culturalizar" al MNAR, es decir, no debemos conferir un peso excesivo a la cultura en sí misma, atribuyéndole aspectos de la cultura de origen que pueden ser rancios y más bien marginales en su personalidad; debemos, en cambio, centrarnos en el aspecto evolutivo de la cultura. De hecho, pueden presentar (como casi siempre) muchos aspectos que no son realmente inherentes a la cultura de origen. Un buen ejemplo de ello son los aspectos generacionales de la cultura: algunas expresiones y representaciones pueden ser relacionables con iguales en edad, pero no con conciudadanos. No olvidemos, además, que el propio hecho de abandonar el país de origen, e integrarse en el tejido social y cultural de un nuevo país, implica una gran apertura a la cultura de destino.

Un relativismo cultural excesivo no es el mejor enfoque que puede adoptar el profesional que trabaja con los MNAR, ya que implica un bloqueo de la emancipación cultural que es un proceso clave para el MNAR, siendo una forma de radicalizar la cultura, lo que puede desencadenar en el

MNAR la necesidad de aferrarse a aspectos conocidos de la cultura de origen - y esto ya es un proceso frecuente en aquellas personas cuya identidad es todavía frágil, renegociable y comprometida tanto a la corta edad como a los traumas sufridos. Por lo tanto, no deberíamos, apoyándonos en este tipo de relativismo cultural, obstruir este proceso, reforzando así una idea estática de la cultura que también es errónea, ya que la evolución es inherente a la cultura.

4. La SUPERVISIÓN como herramienta de apoyo a los profesionales que trabajan con el MNAR

Tras preguntarnos por las herramientas de supervisión, verificación y apoyo de las que disponemos, respondimos que la centralidad del operario, de su equilibrio, pasa por una herramienta de contención, de formación continua, de apoyo y posiblemente de cuidado. Esta herramienta es la supervisión, entendida no sólo como una forma de mantenimiento de los operadores, sino también como una herramienta de prevención del agotamiento y de mejora de los servicios.

Veamos en qué consiste. Se trata de un verdadero seguimiento, a través de una serie de reuniones en presencia de un supervisor, tanto del trabajo en grupo como del rendimiento del individuo, en cuanto a la capacidad de acogida, de colaboración y de gestión de los factores de estrés.

Los elementos que lo caracterizan son esencialmente la focalización de la intervención en la persona individual y en el grupo situado en el contexto específico la atención a los hechos concretos aportados por los supervisores la focalización en la definición de los roles y las tareas y en la puesta en común de los objetivos y los resultados que se orientan a la potenciación de las competencias relacionales, promoviendo la definición del yo profesional la reducción del estrés y la prevención del burnout la adquisición de micro competencias y estrategias alternativas.

Sin embargo, es un instrumento sobre cuya práctica vale la pena hacer una reflexión crítica que invierte tanto su funcionamiento como su disfunción. de hecho, a menudo sucede que los caminos no dudan en los cambios evolutivos, que no hay evidencia de la utilidad del dispositivo, es decir, el tiempo y la energía utilizados no siempre encuentran una respuesta positiva.

La principal limitación de esta herramienta se experimenta cuando la supervisión se convierte en una prolongación de cualquier reunión de equipo cuyo centro de atención son, una vez más, los beneficiarios y no los operadores en relación con ellos.

La supervisión no es la supervisión de la "dinámica de los operadores". Estas dinámicas existen, evidentemente, pero también se tienen en cuenta no "como tales" sino exclusivamente en la medida en que atraviesan las relaciones de los operadores con sus usuarios. La supervisión así entendida se diferencia de las múltiples formas posibles de "experiencias de grupo" que pueden activarse con fines educativos o terapéuticos. Es una supervisión que concierne a los "desechos" de la relación: por "desechos" entendemos todo lo que, al final de un intercambio, plantea un problema de "sentido" al operador. Los desechos se llevan a la supervisión no para ser "liquidados" (con el riesgo de transformar la supervisión en un sustituto de la confesión, tanto religiosa como laica) sino para ser "trabajados" en la dirección de una búsqueda de sentido que no sólo es consciente de la economía psíquica del operador sino también de la persona usuaria implicada en ese momento en la relación con ella.

CAPÍTULO 2: SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN

Este capítulo se centra en el seguimiento de las iniciativas de formación. Nos referiremos a los entendimientos y herramientas introducidos en la zona de asesoramiento 2: Formación y, por lo tanto, recomendamos que el lector haya completado este MOOC antes de leer este capítulo.

1. EJEMPLO DE CASO: ELISA

Hemos construido el capítulo en torno a la imaginativa MNAR Elisa. Elisa nació en Siria, pero llegó a Dinamarca como refugiada hace dos años con su marido y sus hijos de 3 y 5 años.

Desde su llegada, Elisa se ha ocupado de sus hijos, asegurándose de que estén matriculados en la guardería local y de que se hayan adaptado bien. Elisa también ha seguido el curso de introducción "Nuevo en Dinamarca" facilitado por el Jobcenter local y ha seguido las clases obligatorias de danés en la escuela de idiomas local y está a mitad de camino en su educación formal en danés. El marido de Elisa ha encontrado un trabajo en una empresa de almacenaje que asegura a la familia unos ingresos estables y ahora ha llegado el momento de que Elisa encuentre su propio trabajo. Elisa no tiene experiencia laboral formal en su país. Tiene un título de bachillerato y trabajó en la cafetería de su hermano durante un año y medio hasta que se casó, se quedó embarazada y se convirtió en madre de familia.

2. ESTABLECER LOS OBJETIVOS INICIALES DEL TRABAJO

Junto con su orientador laboral en el Centro de Empleo local, Elisa ha estado trabajando en su plan de trabajo ABC centrado en conseguir un trabajo en el sector de la hostelería (véase la zona de orientación 2 para una explicación detallada del plan de trabajo):

A: Recepcionista

B: Camarera (sin formación)

C: Asistente de limpieza



Elisa y su orientador laboral también utilizan la hoja de ruta (Vejviseren) para fijar su primer objetivo. Empiezan centrándose en el trabajo de sus sueños como recepcionista. Pero debido a que Elisa tiene una educación formal y una experiencia laboral limitada en su país de origen y al hecho de que "recepcionista" es una formación profesional de tres años en Dinamarca, deciden que este objetivo (mål) está más lejos en el futuro. Hablan entonces de trabajar como camarera, pero debido a que Elisa todavía está a mitad de camino en su educación danesa y al hecho de que es un poco tímida y no ha practicado sus habilidades lingüísticas en danés fuera de la escuela de idiomas, el requisito de idioma para trabajar como camarera parece ser un poco demasiado para Elisa en este momento.

Por lo tanto, deciden que Elisa se centrará en conseguir su primer trabajo en el sector de la hostelería, en el que la demanda de conocimientos de danés es menor y en el que Elisa puede utilizar su experiencia en la limpieza, el orden y la confección de camas de su trabajo diario como ama de casa. Después de ver un vídeo sobre las tareas de limpieza en una de las grandes cadenas hoteleras, Elisa se siente bastante segura de que podrá desempeñar un trabajo como asistente de limpieza. Elisa y su asesora laboral también hablan de que el servicio doméstico es el primer trabajo de Elisa, pero no el último.

Después de un año o más de trabajo como asistente de limpieza, de terminar sus clases de danés y de sentirse más cómoda hablando danés (y un poco de inglés), puede solicitar un trabajo como camarera no cualificada o incluso estudiar los requisitos para iniciar una formación profesional como recepcionista y las opciones de convertirse en una recepcionista en prácticas en el hotel donde ha estado trabajando como asistente de limpieza.

3. ESTABLECER OBJETIVOS DE FORMACIÓN Y CONVERTIRSE EN ASISTENTE DE LIMPIEZA

Elisa empieza a solicitar puestos de trabajo como asistente de limpieza, pero debido a su falta de experiencia laboral relevante y a su limitada red profesional dentro del sector, no recibe ninguna llamada. Por lo tanto, Elisa y su orientador laboral deciden que Elisa debería empezar a hacer prácticas para adquirir las habilidades duras y blandas pertinentes, que aún no ha podido

convencer a un empleador de que ya tiene. Se ponen en contacto con uno de los hoteles más grandes de la ciudad, donde el director de limpieza está dispuesto a reunirse con Elisa para discutir el objetivo de la formación y el plazo de las prácticas.

En la reunión, después de que Elisa se haya presentado y haya explicado por qué le gustaría formarse para un puesto de ayudante de limpieza, su orientador laboral pide al director de limpieza que defina las habilidades duras y blandas necesarias para optar al puesto de ayudante de limpieza, así como el orden natural en el que se entrenarían estas habilidades. La asesora laboral también pregunta a la encargada de la limpieza si habría un puesto vacante para Elisa si adquiere estas habilidades durante las prácticas y la encargada de la limpieza confirma que necesitarán ayuda y que podría ofrecer a Elisa un puesto a tiempo parcial si alcanza sus objetivos de formación. Elisa estaría contenta con un puesto a tiempo parcial, ya que le dejaría tiempo para continuar con las clases de danés y seguir contribuyendo a los ingresos colectivos de la familia.

4. CÓMO ELABORAR LA TARJETA DE CALIFICACIÓN⁶⁸

La tarjeta de cualificación es una herramienta de evaluación y seguimiento para valorar las competencias y cualificaciones antes, durante y después de unas prácticas u otra actividad de formación en el trabajo.

Para el seguimiento de la actividad de formación en el trabajo exacta, es importante que la tarjeta de cualificación se especifique para el trabajo en cuestión. Si no existe una tarjeta de cualificación específica, es fácil que el orientador laboral la elabore en colaboración con el supervisor más cercano. En el caso de Elisa, sería el jefe de limpieza. A la hora de elaborar la tarjeta de cualificación, hay que dividirla en dos secciones: 1) lista de comprobación preliminar de las exigencias y condiciones básicas y las habilidades personales, y 2) habilidades prácticas. La primera sección se refiere a la evaluación de las expectativas en el lugar de trabajo y a las habilidades más suaves no específicas del puesto, como el lenguaje, la personalidad extrovertida, etc. El segundo apartado se refiere a las competencias específicas del puesto de trabajo, que en el caso del servicio doméstico serían competencias como hacer la cama, limpiar el baño, etc.

La escala en la que se miden las aptitudes no tiene que ser necesariamente numérica, pero el punto más alto de la escala debe indicar que la aptitud se ha alcanzado por completo en consonancia con lo que se espera de un ama de llaves.

Siempre es una buena idea evaluar el anuncio de empleo cuando se elabora la tarjeta de cualificación, por lo que estos suelen incluir listas de comprobación sobre los puntos que se desean y esperan para el puesto.

Seguimiento de la formación en el trabajo con la tarjeta de cualificación

Es muy beneficioso utilizar la tarjeta de calificación antes de la actividad de formación, y para el

⁶⁸ Example available for download from the Assosiation New Dane website: <https://www.foreningen-nydanske.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

seguimiento durante y después de la actividad de formación.

Antes de que Elisa comience sus prácticas en el hotel, tiene una reunión de presentación con su supervisor más cercano en el hotel. El supervisor ha impreso una copia de la tarjeta de cualificación con el nombre de Elisa. Juntos repasan las preguntas y ponen equis en las calificaciones donde ya saben cuáles son las habilidades de Elisa. Planifican una sesión de seguimiento a las tres semanas de las prácticas para asegurarse de que Elisa está progresando y de que sabe en qué debe centrar su formación.

Al cabo de tres semanas, el supervisor y Elisa evalúan la tarjeta de cualificación, primero individualmente y luego juntos. Coinciden en que está claro que Elisa ya ha mejorado muchas de las habilidades prácticas de cuando empezó, y casi hace las camas y limpia las habitaciones tan rápido como el personal habitual. Elisa cree que también está mejorando sus habilidades lingüísticas, pero tanto ella como el supervisor están de acuerdo en que aún le queda un poco por hacer antes de ser completamente "buena" cuando se trata de hablar y entender a los huéspedes y a los compañeros. El supervisor y Elisa están de acuerdo en que Elisa debe centrarse en mejorar sus habilidades lingüísticas y su conversación con los clientes y colegas hasta su próxima sesión de seguimiento en tres semanas.

Después de las prácticas, Elisa y el supervisor han tenido 3 sesiones de seguimiento, todas con un salto de las tarjetas de calificación. En la última sesión de seguimiento, después de todas las prácticas, comparan las primeras x's que hicieron, y ambos están contentos de ver que Elisa ha mejorado muchas habilidades personales y prácticas. Elisa todavía tiene que trabajar en sus habilidades lingüísticas, pero le ofrecen el puesto de ama de llaves en el hotel.



5. AHORA ES TU TURNO

Ejercicio de reflexión: Seguimiento y establecimiento de nuevos objetivos de formación

Segundo objetivo: Planificar la obtención de un puesto de recepcionista

Ahora que Elisa ha adquirido las habilidades necesarias para el servicio de limpieza y está empleada, hay que establecer nuevos objetivos de formación para seguir avanzando hacia el puesto de recepcionista.

Imagina que eres el profesional que hace el seguimiento de Elisa después de la formación para el servicio de limpieza.

- ¿Qué habilidades ha aprendido Elisa a lo largo de estas prácticas y qué necesita para seguir formándose?
- ¿Cuáles son los próximos pasos de formación para Elisa?

Tarea: Dibuja una hoja de ruta rápida, con un "Inicio" y un "Objetivo", siendo el Objetivo un Recepcionista, ¿qué actividad de formación estaría en el camino para convertirse en un recepcionista? Póngalas en su dibujo.

CAPÍTULO 3: SEGUIMIENTO DEL EMPLEO

Este capítulo se centra en las iniciativas de seguimiento para el empleo. Para entender el capítulo, se hará referencia a los conceptos y herramientas referidos en la Zona de Asesoramiento 3 (Empleo), así como a las herramientas introducidas en la Zona de Asesoramiento 2 (Formación).

1. COMPROBAR LOS OBJETIVOS

Para hacer un buen seguimiento con tu usuario, primero tendrás que acordar los objetivos que persigues en el ámbito laboral. Para considerar estos objetivos, puede utilizar el modelo ABC (véase Zona de Asesoramiento 2, capítulo 2 "Qué entrenar"), o las preguntas propuestas en la Zona de Asesoramiento 3 (véase Zona de Asesoramiento 3, 1.2 "Fase de diagnóstico y evaluación"). Es importante que los objetivos sean realistas, alcanzables y que puedan ser apoyados por el profesional que atiende al MNAR. Si alguna de estas premisas no se cumple, es importante que redefinamos los objetivos junto con el cliente, antes de continuar con la intervención.

2. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DURANTE EL PROCESO DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

El seguimiento de los usuarios comienza desde el momento en que deciden alcanzar unos objetivos concretos. Esta evaluación y seguimiento de objetivos se hará operativa a través de las diferentes actividades que definiremos junto con el usuario (ver ejemplo de Acuerdo en el apartado 1.1. de la Zona de Orientación Laboral: "Fases de Orientación Laboral: Fase de acogida del MNAR"). Puedes establecer un mecanismo de "check list" con el usuario para ver si las acciones propuestas se están llevando a cabo, así como para evaluar la frecuencia y el grado de cumplimiento de las acciones para conseguir los diferentes objetivos marcados. Observe el siguiente ejemplo:

Rebeca busca actualmente un empleo. Su objetivo es "Encontrar un trabajo relacionado con la venta de productos tecnológicos y la atención al cliente". Para conseguir este objetivo, teniendo en cuenta la experiencia previa de Rebeca, el orientador laboral acordó con Rebeca llevar a cabo las siguientes acciones:

- *Inscribirse en cursos de formación para mejorar las técnicas de venta.*
- *Crear un CV adaptado a las exigencias de las empresas que comercializan productos informáticos.*
- *Crear una carta de motivación estándar que pueda enviarse a las diferentes empresas que comercializan productos tecnológicos.*
- *Crear un perfil para buscar empleo a través de metabuscadores como "InfoJobs" o "LinkedIn".*
- *Realizar simulaciones de "entrevistas de trabajo" con el orientador laboral.*
- *Inscribirse en ofertas de empleo para puestos de "Venta de productos tecnológicos"..*

Para evaluar el grado de cumplimiento de las acciones propuestas, el consejero puede utilizar una "lista de comprobación" como la siguiente:

ACCIONES	✓/ x	COMENTARIOS:
<i>Inscribirse en cursos de formación para mejorar las técnicas de venta</i>		
<i>Crear un CV adaptado a las exigencias de las empresas que comercializan productos informáticos.</i>		
<i>Crear una carta de motivación estándar que pueda enviarse a las diferentes empresas que comercializan productos tecnológicos</i>		
<i>Crear un perfil para buscar empleo a través de metabuscadores como "InfoJobs" o "LinkedIn".</i>		
<i>Realizar simulaciones de "entrevistas de trabajo" con el orientador laboral.</i>		
<i>Inscribirse en ofertas de empleo para puestos de "Venta de productos tecnológicos".</i>		
...		

Es importante que este seguimiento pueda realizarse semanalmente, para que el usuario pueda observar directamente sus progresos y ser consciente de ellos. El seguimiento semanal junto con el usuario puede ayudar a motivarlo para que continúe realizando las acciones que permitan alcanzar los resultados esperados. Es importante que las metas definidas inicialmente no sean demasiado complejas o difíciles de alcanzar, para que el usuario tenga la sensación de estar cumpliendo objetivos y no se desmotive a largo plazo. Recordemos que la situación de desempleo puede ser a veces frustrante y estresante; por ello, es importante motivar al usuario utilizando recursos como el presentado anteriormente. Por otro lado, es importante mencionar que durante el proceso de orientación laboral pueden ocurrir acontecimientos que modifiquen los objetivos o las posibles acciones propuestas por la usuaria (Por ejemplo, Rebeca puede haber recibido una nueva oportunidad laboral que no tenga que ver con la comercialización de productos tecnológicos; puede haber descubierto un nuevo interés profesional; o puede querer cambiar de

acción debido a su situación personal). Todo esto hay que tenerlo en cuenta, y por eso es importante realizar un seguimiento conjunto de las acciones y objetivos propuestos dentro del programa de intervención laboral.

3. FOLLOW UP AFTER FULFILLING THE LABOUR OBJECTIVE

El proceso de orientación laboral no termina una vez que la persona ha conseguido su objetivo. Debemos realizar un seguimiento continuo para evaluar el grado de satisfacción del usuario en su situación laboral. En muchas ocasiones, los MNAR pueden estar expuestos a situaciones de explotación laboral, trabajos mal pagados, falta de derechos como trabajador, etc. El seguimiento de la persona en su puesto de trabajo es una tarea fundamental para conocer las condiciones laborales, la relación con sus compañeros de trabajo y la satisfacción del usuario. Para llevar a cabo este seguimiento, es recomendable hacer uso de técnicas de evaluación como las "entrevistas semiestructuradas" a través de un seguimiento telemático. Algunas de las preguntas que se pueden hacer son las siguientes:

- *¿Está satisfecho/a con su trabajo actual?*
- *¿Consideras que ha cumplido el objetivo inicialmente previsto en el acuerdo?*
- *¿Cuáles son tus condiciones de trabajo en la empresa?*
- *¿Qué tipo de contrato has firmado?*
- *¿Te gustaría seguir formando parte del programa de empleo a pesar de haber encontrado un trabajo?*
- *¿Qué te gustaría cambiar de tu trabajo actual?*

Por último, es importante proporcionar al usuario un cuestionario de evaluación del programa de empleo. Esta evaluación nos permitirá conocer el grado de satisfacción del usuario con nuestro servicio como orientadores, así como mejorar las futuras intervenciones a las que acuden los siguientes usuarios. Vea un ejemplo de cuestionario de evaluación a continuación:

4. CUESTIONARIO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO:

Datos sociodemográficos
Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Otro
Edad: ____
Nacionalidad: _____

Evaluación:

Por favor, marque con una "X" la casilla que considere, siendo "1" = "Nada" y "5" = "Mucho".

	1 (Nada)	2 (Un poco)	3 (Normal)	4 (Bastante)	5 (Mucho)
<i>¿Le ha ayudado el servicio de orientación profesional a alcanzar sus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Ha sido útil el asesor durante el proceso de orientación profesional?</i>					
<i>¿Considera que tiene las herramientas y los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Cuenta el equipo de orientación profesional con el equipo adecuado para ayudarte a conseguir tus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Los contenidos trabajados durante el proceso de orientación profesional te han permitido alcanzar tus objetivos profesionales?</i>					
...					

Otros comentarios:

CAPÍTULO 4: SEGUIMIENTO DE LAS SINERGIAS

CAPÍTULO 5: SEGUIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

La participación social, como hemos visto en la zona de asesoramiento 4, es un proceso que abarca diferentes temas, muy relacionados con los módulos anteriores: Diseño de la intervención, Formación, Empleo y Sinergias de la inclusión sociolaboral. En este sentido, a través de este último apartado, pretendemos ofrecer recomendaciones generales sobre el "seguimiento" que puede favorecer cualquiera de estas áreas, y que en consecuencia supondrá un impulso en los procesos de participación del MNAR. Gracias a los contenidos que se exponen a continuación, se proporcionará al lector una visión global de recomendaciones, guías y herramientas, con el fin de facilitar los procesos de seguimiento de la participación social desde un punto de vista general.

1. SEGUIMIENTO O REEVALUACIÓN DEL BENEFICIARIO

Modelo de gestión de casos

La gestión de casos es un modelo que se utiliza en los ámbitos relacionados con la salud, los asesores laborales y muchos otros profesionales. La gestión de casos es un proceso para planificar, buscar, defender y supervisar los servicios de diferentes servicios sociales u organizaciones de atención sanitaria con el fin de apoyar a un beneficiario. Los profesionales bien formados desarrollan y mejoran los sistemas de apoyo (incluidos los sistemas de prestación de servicios, los recursos, las oportunidades y los apoyos sociales naturales) que favorecen el bienestar de las personas, las familias y las comunidades.

El seguimiento

El seguimiento o la reevaluación de los beneficiarios es una parte esencial del protocolo de gestión de casos. Como el término indica, el seguimiento significa recoger información o datos sobre los beneficiarios o ponerse en contacto con ellos una vez concluida la atención de las necesidades.⁶⁹ Se realiza a lo largo de toda la fase de intervención y es crucial para determinar si se han alcanzado los objetivos. Las evaluaciones y el seguimiento pueden adoptar la forma de un cuestionario, una reunión individual en la que el personal social puede recibir comentarios del beneficiario sobre el proceso, una escala de consecución de objetivos que el beneficiario rellena, y muchas otras formas. Lo que se espera es que se cumplan los objetivos y que el beneficiario empiece a sentirse mejor y tome medidas para seguir trabajando de forma independiente en los temas discutidos entre las dos partes. Sin embargo, a veces es necesario volver a empezar las etapas de evaluación y aplicación si el beneficiario considera que no se han abordado adecuadamente cuestiones específicas. Es vital para el proceso garantizar que los servicios a largo plazo prestados a los beneficiarios sean adecuados, eficaces y se gestionen a tiempo para ayudar a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos.

Los resultados

⁶⁹ Seth Isaiah Rubin (2013), The Importance of Follow-Up, San Francisco <https://sirseth.net/the-importance-of-follow-up/>

Además, los resultados del seguimiento y las evaluaciones se utilizan para las normas de la práctica, el establecimiento de objetivos, la gestión de riesgos y muchos otros aspectos en el campo. Al igual que otros aspectos de la práctica de la gestión de casos, la participación del beneficiario en este proceso es esencial. Reconoce y reorganiza los puntos fuertes y las necesidades del beneficiario, proporciona servicios adecuados a las circunstancias actuales del beneficiario, prepara al beneficiario, a otros miembros del sistema familiar y a los proveedores de servicios para las transiciones cuando se interrumpen o transfieren los servicios, etc. El asistente social se pone en contacto con el beneficiario para asegurarse de que sigue cumpliendo sus objetivos, utilizando sus habilidades, asegurándose de que le va bien, si sus necesidades están siendo satisfechas o si hay alguna actualización al respecto. Como mínimo, los asistentes sociales deben hacer un seguimiento y tener contacto con sus beneficiarios mensualmente. El contacto puede producirse en formato presencial y no presencial, con al menos un cara a cara cada mes para la mayoría de los beneficiarios. Además, debe realizarse un seguimiento más amplio, mediante un cara a cara cada seis (6) meses.

Información

La información debe recogerse y registrarse para cada beneficiario. Además, deben actualizarse las notas del caso, los planes de atención y las fichas de derivación. El Plan de Acción del Caso de un beneficiario se actualizará en cada visita, a medida que se cumplan los objetivos y se establezcan otros nuevos. El seguimiento puede no ser siempre posible debido a diferentes situaciones como el fallecimiento, el traslado, el cambio de información de contacto, etc. En este caso, las acciones realizadas por el asistente social también deben incluirse en el expediente del beneficiario.

Finalidad

El objetivo del seguimiento es:

- Garantizar el apoyo adecuado para obtener resultados óptimos y aplicar el plan.
- Garantizar que los beneficiarios dispongan de servicios, derivaciones y enlaces para satisfacer sus necesidades.
- Evaluar periódicamente el nivel de funcionamiento del beneficiario para garantizar la inscripción en el nivel de atención correcto.
- Mantener al beneficiario motivado en su atención general.
- Garantizar que el plan de cuidados siga siendo pertinente y adecuado a las necesidades o situaciones cambiantes del beneficiario, y supervisar la consecución paso a paso de los objetivos marcados en el Plan.
- Actualizar la información clave del beneficiario y asegurarse de que éste sigue cumpliendo los criterios de elegibilidad para los servicios.
- Garantizar la atención coordinada con los proveedores del sistema.
- Reducir la duplicación de servicios.
- Mantener registros precisos para la elaboración de informes.

- Apoyar y mostrar que sigue existiendo una vía de comunicación incluso al finalizar un proceso, para que el beneficiario sepa que hay alguien que puede seguir apoyando y ayudando en caso de que surja una necesidad y no pueda abordarla por sí solo.

Organigrama

El seguimiento varía según el caso y la(s) demanda(s). Suele comenzar cuando se cumple la(s) demanda(s) básica(s). Se refiere al periodo en el que el beneficiario se independiza mediante la evaluación de las acciones realizadas y los resultados de la relación profesional. El profesional debe "educar" a la persona en cómo gestionar y satisfacer sus necesidades, así como en cómo afrontar cualquier relación (interpersonal-profesional, etc.) El progreso depende mucho del grado de confianza desarrollado en la relación beneficiario-científico social. También depende de la preparación del profesional para la etapa de "separación". En concreto, un gestor de casos debe hacer un seguimiento de cada caso en un periodo de tiempo específico ya decidido. Esto puede variar, pero en muchos casos, puede ser como sigue: después de 1 mes; después de 3 meses; después de 6 meses; después de 9 meses; después de 12 meses.

En ocasiones, cuando se necesita una ampliación, se puede añadir un periodo más (por ejemplo, después de 3 meses más). Normalmente, cada trimestre puede tener un objetivo diferente, lo que da lugar a diferentes necesidades de gestión. Independientemente de las nuevas demandas, durante los dos primeros trimestres, el gestor del caso tiene como objetivo garantizar una aceptación suave de la nueva situación y una adaptación adecuada. Los dos trimestres siguientes se caracterizan por una comunicación esporádica, con el objetivo de aclarar el bienestar del beneficiario, permaneciendo discretamente de apoyo si es necesario.

Resultados y progresos

El seguimiento efectivo se divide en dos (2) categorías. La primera se refiere al seguimiento del beneficiario en lo que respecta a la supervisión de las necesidades de cada beneficiario, y la otra se refiere al seguimiento como contacto organizado con el beneficiario para asegurarse de que se siguen los objetivos fijados.

La evolución del beneficiario puede dividirse en tres (3) etapas: ascendente; estable; recaída. Se habla de recaída cuando un beneficiario parece volver a su condición anterior. Por ejemplo, un beneficiario formado en la búsqueda de trabajo a través de la orientación laboral recae cuando durante el seguimiento espera que el profesional le enseñe de nuevo cómo encontrar un trabajo⁷⁰.

Las acciones realizadas varían en función de la demanda o de su situación en ese momento. Una acción puede referirse a una sesión, una llamada telefónica, proporcionar información, acompañar, cooperación-referencia, etc. El resultado puede ser a través de comentarios-descripción y/o a través de una suma de sesiones⁷¹.

⁷⁰ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁷¹ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational*

El profesional debe prestar atención a la apreciación de los objetivos de seguimiento. Es posible que el beneficiario no deje de plantear nuevas demandas. No es raro que lo experimente como un mecanismo defensivo especialmente vulnerable debido a la separación profesional⁷².

Se recomienda aprovechar cada reclamación y cada reacción del beneficiario como una oportunidad para prepararlo para su independencia. Por ejemplo, aquí no nos interesa sólo educar a la persona para que resuelva los conflictos en su entorno laboral, sino que nuestro principal objetivo es revelar las razones por las que no utilizó los conocimientos que ha adquirido durante la fase principal de su relación con el profesional.

Monitorización

Para garantizar una prestación de servicios eficaz, el gestor de casos debe supervisar las funciones básicas comentadas hasta ahora (evaluación, planificación e intervención). La fase de planificación es un momento importante para que el gestor de casos identifique los indicadores que permitirán supervisar el progreso del beneficiario en la consecución de los objetivos establecidos en un plan decidido. Como parte del seguimiento, el gestor de casos también debe revisar el progreso de los demás en la implementación de la prestación de servicios, como los miembros de la red social y profesional. El profesional debe determinar si los servicios se han prestado a los beneficiarios de forma adecuada y oportuna. Cuando se lleva a cabo la función de supervisión de la gestión de casos, se debe hacer un seguimiento de lo siguiente:

- Si el plan se está aplicando de forma adecuada y oportuna
- Cómo va el beneficiario en el cumplimiento de las metas y objetivos identificados en el plan
- Qué servicios se han prestado al beneficiario y cómo se han prestado los servicios para atender sus necesidades (este seguimiento debe permitir la revisión y reorientación para mejorar el proceso de ayuda)
- Los resultados del servicio (estos resultados, seguidos a lo largo del tiempo, pueden mostrar la necesidad de revisar el plan)
- Las necesidades adicionales, que, si se identifican, requerirán cambios dentro del plan⁷³.

Desenlace

El procedimiento de desvinculación/desenlace va paso a paso y debe realizarse de forma equilibrada. Debe evitarse toda relación de dependencia. En esta fase, el profesional aprecia la

Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project).

⁷² Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project).*

⁷³ Department of Migration and Refugee Services (2011), Case Management Manual-The Application of Social Work Principles, Ethics, and the Case Management Approach in Service Delivery to Refugees, Washington, DC <https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

capacidad adquirida por el beneficiario para responder a sus necesidades de forma práctica y eficaz con poca o ninguna orientación o apoyo⁷⁴.



2. AHORA ES TU TURNO: EJERCICIO DE SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN

Preguntas de seguimiento que pueden utilizarse durante la sesión de seguimiento. Estas preguntas son un ejemplo:

Comprobación del estado de ánimo

- ¿Cómo se encuentra? Ha pasado un mes desde nuestra última reunión. ¿Funcionan bien las cosas?

Revise los objetivos de la última sesión y cómo ha respondido el beneficiario

- *En nuestra última sesión, hemos hablado de establecer algunos objetivos en relación con la búsqueda de empleo. ¿Hay novedades al respecto? ¿Ha utilizado alguna de las herramientas que ha aprendido?*

Expectativas/situaciones actuales o futuras

- *Actualmente, ¿ha hecho algún progreso en relación con el problema o el objetivo que se ha fijado?*
- *¿Has reflexionado sobre el problema al que te enfrentas y las formas de resolverlo?*
- *¿Hay algo que se te ocurra que pueda obstaculizar el cumplimiento de tu objetivo hasta nuestra próxima reunión? Y si lo hay, por favor, dímelo para que podamos ver juntos, ¿cómo puedo ser de ayuda?*
- *¿Le gustaría que nos esforzáramos?*

Es especialmente importante que las sesiones de seguimiento tengan un plan del procedimiento de seguimiento que identifique las áreas de interés en función de las necesidades del beneficiario. Ambas partes deben llegar a un acuerdo, y el asistente social debe seguir las indicaciones del beneficiario, ya que éste es quien decide lo que necesita.

⁷⁴ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).

PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

Pregunta para el capítulo 1:

¿Qué es la supervisión?

Pregunta para el capítulo 2:

A la hora de elaborar la ficha de calificación para el seguimiento de las actividades de formación, se recomienda dividir la ficha en dos secciones. ¿Qué deben incluir las dos secciones?

Pregunta para el capítulo 3:

Cuando lleve a cabo un proceso de orientación profesional, mencione los elementos clave en los que debe centrarse para realizar el seguimiento durante la intervención.

Pregunta para el capítulo 4:

Sinergias para la inclusión social y laboral

Pregunta para el capítulo 5:

En su opinión, ¿por qué es importante el proceso de seguimiento en el procedimiento de gestión de casos?

RESPUESTAS

Respuesta 1:

Es una herramienta para prevenir el agotamiento de los operarios y mejorar los servicios. Se trata de un seguimiento real, a través de una serie de reuniones en presencia de un supervisor, tanto del trabajo en grupo como del rendimiento del individuo, con respecto a la capacidad de acogida, colaboración y gestión de los factores de estrés.

Respuesta 2:

A la hora de elaborar la ficha de cualificación, divida la ficha en dos secciones: 1) lista de comprobación preliminar de las exigencias y condiciones básicas y de las aptitudes personales, y 2) aptitudes prácticas.

La primera sección se refiere a la evaluación de las expectativas en el lugar de trabajo y a las habilidades más blandas no específicas del puesto, como el lenguaje, la personalidad extrovertida, etc. La segunda sección se refiere a las competencias específicas del puesto de trabajo, que en el caso del servicio doméstico serían competencias como hacer la cama, limpiar el baño, etc.

Respuesta 3:

Es importante centrarse en los objetivos en primer lugar. Los objetivos de empleo del MNAR pueden cambiar a lo largo del proceso de intervención. Esto es importante, ya que el seguimiento y, en consecuencia, la intervención se adaptarán en función de los nuevos objetivos o de los cambios que se produzcan durante el proceso de búsqueda de empleo. Para comprobar si se han alcanzado los objetivos, es importante transformarlos en actividades operativas. Puede comprobar que las actividades propuestas se han llevado a cabo utilizando herramientas como la "lista de comprobación": de este modo podrá evaluar la frecuencia o el grado de cumplimiento de las acciones propuestas.

Respuesta 4:

Respuesta 5:

El seguimiento o la reevaluación de los beneficiarios es una parte esencial del protocolo de gestión de casos. Como el término indica, el seguimiento significa recoger información o datos sobre los beneficiarios o ponerse en contacto con ellos una vez concluida la atención de las necesidades. Las evaluaciones y el seguimiento pueden adoptar la forma de un cuestionario, una reunión individual en la que el personal social puede recibir información del beneficiario sobre el proceso, una escala de consecución de objetivos que el beneficiario rellena, y muchas otras formas. Lo que se espera es que se cumplan los objetivos y que el beneficiario empiece a sentirse mejor y tome medidas para seguir trabajando de forma independiente en los temas discutidos entre las dos partes. Es vital para el proceso garantizar que los servicios a largo plazo prestados a los beneficiarios sean adecuados, eficaces y se gestionen de forma oportuna para ayudar a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos. Además, los resultados del seguimiento y las evaluaciones se utilizan para las normas de la práctica, el establecimiento de objetivos, la gestión de riesgos y

muchos otros aspectos en el campo. Al igual que otros aspectos de la práctica de la gestión de casos, la participación del beneficiario en este proceso es esencial