



**MANUAL PARA PROFESIONALES DE LAS AREAS
SOCIAL, SANITARIA Y LEGAL QUE APOYAN LA
INTEGRACIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS**

**Marzo
2018**

AUTORES Y AUTORAS

Silvia Berbec, Asociación Pro Refugiu, Rumanía

Gabriela Ionescu, Asociación Pro Refugiu, Rumanía

Angela Berbec, Asociación Pro Refugiu, Rumanía

Lucie Biuna Bakina, Caritas Internacional Bélgica

Maren Gag, Passage Ltd. Alemania

Louis Henri Seukwa, Passage Ltd. Alemania

Cristina Fernández, Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria España

Miguel Angel Gutierrez, Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria España

Rosario Marcos, Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria España

Eugenia Cortes, Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria España

Marina Lopez, Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria España

Ruth Nordström, Consejera legal senior, Abogados Escandinavos por los Derechos Humanos, Suecia

Patricia Feito, Trabajadora Social e Investigadora, Abogados Escandinavos por los Derechos Humanos, Suecia

Jan-Olov Svanberg, Investigador, Abogados Escandinavos por los Derechos Humanos, Suecia

Johnny Sivertsen, Investigador, Abogados Escandinavos por los Derechos Humanos, Suecia

Esta publicación ha sido elaborada como parte del Proyecto “Mejora de las competencias profesionales para una integración sostenible de las personas refugiadas”, implementado por la Asociación Pro Refugi de Rumanía, Caritas Internacional de Bélgica, Passage e.V. de Alemania, Asociación Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria de España y Abogados Escandinavos por los Derechos Humanos de Suecia.

La publicación ha sido producida con el apoyo financiero del Programa Erasmus Plus- Asociaciones Estratégicas. Los contenidos son responsabilidad de los autores y autoras y no reflejan necesariamente los puntos de vista del Programa Erasmus Plus.

CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL DE LAS PERSONAS REFUGIADAS	4
Sección 1 Reflexiones generales sobre la profesionalidad, en relación a la migración forzada	4
1. La acción profesional en relación a la construcción discursiva de la categoría "refugiado"	4
2. Profesionalidad reflexiva en el trabajo con refugiados	7
Sección 2 Guía práctica para profesionales de las áreas legal, social y sanitaria	8
1. Congruencia cultural	8
2. Guía práctica de Rumania	8
3. Guía Práctica de Bélgica	13
4. Guía Práctica de Alemania.....	16
5. Guía Práctica de España.....	22
5. Guía Práctica de Suecia.....	28
CAPÍTULO 2: CONVERSACIONES SOBRE LOS DESAFÍOS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS REFUGIADAS	33
Reunificación familiar en Rumanía	33
Preparando un CV- Analisis de Competencias en España.....	41
Emprendimiento en España	44
Reunificación familiar en Suecia	47
Cómo solicitar la ciudadanía sueca	51
CAPITULO 3: FORMACION DE REFUGIADOS PARA CONVERTIRSE EN MEDIADORES CULTURALES.....	53
Sección 1. El mediador intercultural.....	53
El perfil del mediador intercultural.....	54
Sección 2 Cómo formar refugiados integrados para que lleguen a ser mediadores culturales	56
FUENTES Y BIBLIOGRAFÍA	59

CAPÍTULO 1: CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL DE LAS PERSONAS REFUGIADAS

Sección 1 Reflexiones generales sobre la profesionalidad, en relación a la migración forzada

1. La acción profesional en relación a la construcción discursiva de la categoría "refugiado"

El trabajo con los refugiados normalmente tiene lugar en un contexto que no está libre de prejuicios. El término "refugiado", y por lo tanto las ideas de la sociedad sobre los refugiados, es esencialmente un producto de la construcción discursiva histórica, cultural y política¹ (Hall 1994, p.137); estas ideas determinan en gran medida cualquier interacción y, sobre todo, la interacción profesional con las personas descritas como *refugiados*. Los siguientes son algunos de los elementos clave en esta construcción:

- a) ***El discurso de la víctima:*** como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, y en relación a la Convención de las Naciones Unidas sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, "el refugiado" se define como una persona que requiere protección y por lo tanto se le considera únicamente como "víctima". Se han definido una serie de problemas estructurales (guerra, inestabilidad política, desastre ambiental y humanitario, etc.), los cuales se establecen en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Refugiados, que son los que dan acceso al derecho individual al asilo. La identidad de refugiado se ha construido, por tanto, desde un estado de "víctima". El refugiado se define como una víctima obligada, por alguna razón específica, a huir o desplazarse. Las motivaciones individuales y decisiones activas por parte del refugiado son negadas o ignoradas, creando así una imagen de los refugiados que se reduce únicamente a la pasividad y obligándolos a limitarse a una existencia como víctimas, para asegurar su calidad de "auténticos refugiados". Es por eso que cualquier muestra de que son personas con capacidad de acción se consideran básicamente perturbadoras o amenazantes, ya que pareciera que cuestionan el orden social existente. Un buen ejemplo de esto es la tendencia a que cualquier manifestación de su propia iniciativa o actividad sea considerada como una tendencia criminal de un "refugiado no genuino". Por lo tanto, la capacidad para actuar no solo se descarta, sino que ésta niega la construcción del

¹ Stuart Hall (1994): Der Westen und der Rest: Diskurs und Macht. In: Stuart Hall: Rassismus und kulturelle Identität. Hamburg: Argument (Ausgewählte Schriften, 2), p. 137-179.

concepto de "refugiado genuino". Achille Mbembe habla en este contexto sobre "un momento en que la única moral válida se reduce a un instinto de compasión, a esas miles o decenas de miles de formas de despreciar a las personas que están ocultas detrás de la actividad caritativa"².

El paternalismo y la victimización son, por lo tanto, formas de acción y *modus operandi* basadas en la interacción que reduce a los refugiados a su papel de víctimas.

- b) *El discurso del auxilio y rescate*: Mantener al refugiado en un estado de víctima es problemático, entre otras razones, porque se reafirma el concepto de que es un sujeto que necesita ayuda y, por tanto, se le considera como una persona subordinada. Al mismo tiempo, permite la construcción discursiva del profesional, o del voluntario, como salvador del refugiado. La construcción del concepto de refugiado como víctima queda siempre en una relación jerárquica con sus "salvadores". Esta relación determina una autoimagen de los refugiados, aceptada por la mayoría de la sociedad, que se fundamenta en la ayuda; sobre la base de la posición dominante, esto significa que "los destinatarios de la ayuda no pueden alcanzar el estatus de sujeto para los salvadores"³ porque: "La representación del subordinado "otro" determina la autoimagen del sujeto moderno, el cual también depende de la existencia de esos 'otros' – se asume que no hablan por sí mismos, ya que de lo contrario, causaría la distorsión de las imágenes establecidas"⁴. En este orden jerárquico del paradigma de la "ayuda", por un lado muestra su carácter humanitario, confirmando sus cualidades humanas, mientras que por el otro lado se define como el que requiere ayuda y se declara incapaz de hacer ninguna contribución⁵. "Allí donde las personas que necesitan ayuda son representadas como incapaces de actuar, se convierten en víctimas merecedoras de lástima, lo cual establece una posición de superioridad para sus salvadores"⁶
- c) *El discurso de la criminalización y la construcción del "refugiado no genuino"*: una vez más, el punto problemático es la limitación de las razones por las que un refugiado sale de su país, por el tema de las crisis o disturbios en el mismo; en primer lugar porque esto oculta las causas globales y consecuentemente la participación del país de acogida de la UE en estas crisis; en segundo lugar, es prácticamente imposible trazar una línea entre la migración voluntaria y la migración forzada, en vista de la pobreza generalizada resultante de las crisis inducidas a nivel mundial (crisis políticas, económicas, ecológicas, humanitarias, etc.), las cuales privan a las personas de sus medios de subsistencia y así se les obliga a migrar⁷. Finalmente, diferenciar entre la migración voluntaria y la forzada en

² Achille Mbembe (2014): *Kritik der schwarzen Vernunft*. Berlin: Suhrkamp, p. 257

³ Astrid Messerschmidt (2009): *Weltbilder und Selbstbilder. Bildungsprozesse im Umgang mit Globalisierung, Migration und Zeitgeschichte*. Frankfurt am Main: Brandes & Apsel, p. 49

⁴ *Ibid.*, pp.49 et seq.

⁵ Cf. *ibid.* pp.51 et seq.

⁶ *Ibid.*, p. 52.

⁷ Cf. Louis Henri Seukwa (2016): *Flucht und Handlungsfähigkeit, kulturelle Bildung und globale Ungleichheit*. In: Maren Ziese & Caroline Gritschke (Hg.) *Geflüchtete und kulturelle Bildung: Formate und Konzepte für eine neue Praxis*. Bielefeld: transcript Verlag, p. 107-122.

el contexto de los refugiados, genera una división entre refugiados "genuinos" y "no genuinos", una diferenciación que influye mucho en la estigmatización de los refugiados. La creación de una distinción entre refugiados deseados / no deseados tiene una gran influencia en la gestión actual de los movimientos de refugiados por parte de Europa, externamente por la ilegalización de los flujos migratorios y, en el interior, por la criminalización de los refugiados considerados "no genuinos". Esta categorización de los movimientos migratorios y de refugiados indica una perspectiva que oculta el hecho de que las decisiones de política migratoria se basan en gran medida en los intereses económicos propios de los países de acogida.

d) *La lógica de financiación y la construcción de déficits: el discurso de la asimilación*

Un mecanismo más, y el último determinante en la construcción del concepto de refugiado, es la lógica de la construcción del grupo diana (target group) y la lógica del subsidio y la financiación, en el trabajo social. Estos factores significan que la "clientela" siempre tiene que demostrar que tiene déficits, que es una especie de ente deficiente. Las medidas sociales, que solo pueden ser asimilatorias y compensatorias, tienen como objetivo eliminar estos déficits. En este enfoque, la integración solo puede tener éxito si los refugiados se asimilan, porque carecen de habilidades lingüísticas, competencias clave y otros requisitos básicos. La "cultura" que traen consigo se considera como parte del problema, porque no es compatible con la del país de acogida. Este discurso es problemático en varios aspectos. Además de la visión inadecuada de las "culturas" que los refugiados traen consigo, las diferencias se ven en términos culturales. Además, este discurso se basa en una comprensión limitada de la cultura, entendiéndola solo como la cultura de un país, es decir, el país de origen del refugiado, y descuidando todas las demás categorías de diferenciación social, como el medio, el género, la religión, la orientación sexual, la edad, etc. Pero en realidad, las investigaciones han demostrado claramente que los refugiados y solicitantes de asilo están equipados con una amplia gama de competencias adquiridas en contextos educativos formales, no formales e informales, debido a su socialización primaria y en ocasiones secundaria, también en varios contextos en sus países de origen y debido a sus biografías transnacionales y la experiencia adquirida en el curso de la huida⁸. Huyendo han adquirido experiencia transnacional, a menudo en condiciones extremadamente adversas, y esto debe ser considerado como un recurso biográfico, que les da elasticidad y capacidad de hacer frente a una amplia gama de desafíos. De hecho, los refugiados, como todos los demás seres humanos, son personas con habilidades, fortalezas y recursos que les abren oportunidades de desarrollo individual y proporcionan la base para cualquier trabajo. Naturalmente, algunos refugiados tienen necesidades especiales de apoyo, por ejemplo, para hacer frente a los traumas, pero no esto no debe ser generalizado.

⁸ Louis Henri Seukwa (2006): Der Habitus der Überlebenskunst. Zum Verhältnis von Kompetenz und Migration im Spiegel von Flüchtlingsbiografien. Münster: Waxmann Verlag. Joachim Schroeder & Louis Henri Seukwa (2007): Flucht Bildung Arbeit. Fallstudien zur beruflichen Qualifizierung von Flüchtlingen. Karlsruhe: Von Loeper Verlag. Heike Niedrig & Louis Henri Seukwa (2010): Die Ordnung des Diskurses in der Flüchtlingskonstruktion. Eine postkoloniale Re-Lektüre. In: „Diskurs“, Zeitschrift für Kindheits- und Jugendforschung. Heft 2-2010, p. 406-418.

2. Profesionalidad reflexiva en el trabajo con refugiados

Los constructos discursivos de los refugiados descritos anteriormente generan barreras para el entendimiento; es necesario superarlos para realizar un trabajo verdaderamente profesional con los refugiados. Los profesionales deben hacer no solo una deconstrucción continua del conocimiento existente y dominante en el propio campo del trabajador, sino también un constante cuestionamiento de su propia motivación. Esto se puede lograr por medio de la profesionalidad reflexiva⁹. Una preocupación central de la profesionalidad reflexiva es examinar las interrelaciones entre las diferentes formas de conocimiento y acción en la práctica profesional y la estructura de esa actividad profesional o laboral. En vista de los constructos históricos, políticos y culturales que han producido una figura estigmatizada del refugiado, los profesionales deben desarrollar un alto grado de autorreflexión, en el trabajo con los refugiados. Deben ejercer una mayor vigilancia con respecto a los riesgos de la culturalización de las condiciones, la individualización de los problemas estructurales, una visión orientada al déficit de las competencias que los refugiados traen consigo y la consecuente coerción de la asimilación, la asimetría de poder en la interacción profesional y el riesgo de no solidaridad en condiciones de injusticia global, que es la causa raíz que genera los flujos migratorios.

Solo si se adopta esta actitud reflexiva, los problemas del trabajo con refugiados en la rutina profesional pueden tomarse como una oportunidad para el desarrollo de su propia práctica, en condiciones de mayor heterogeneidad social, como resultado de la migración. Siempre que se aplique el enfoque reflexivo, aquí sugerido, la presencia de refugiados es un recurso para el desarrollo de la profesionalidad en la práctica laboral de los trabajadores sociales, los educadores sociales, psicólogos, representantes legales y asesores, trabajadores de la salud, etc.

Este Manual contribuye a cuestionar los enfoques existentes en diversas áreas profesionales. Tiene la intención de fomentar la discusión y la reflexión. Está basado en el análisis de la situación, las condiciones de vida y parámetros de cinco países europeos, y basado en la experiencia práctica; presenta ejemplos, conceptos, factores de éxito y obstáculos para ayudar a los lectores a su propia reflexión, enriqueciendo así la práctica en diversos campos de actividad profesional.

La diversidad de ejemplos e ilustraciones, teniendo en cuenta las respectivas especificidades contextuales, contribuye a una visión transnacional y a actividades en una amplia gama de áreas en el trabajo con refugiados. El foco se centra en la salud, la integración social, legal y la integración laboral.

⁹ Cf. Bernd Dewe (2007): Reflexive Professionalität als Perspektive moderner Sozialarbeit. Sozialarbeit in Österreich, Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik, 21, p. 22-27.

Sección 2 Guía práctica para profesionales de las áreas legal, social y sanitaria

1. Congruencia cultural

La migración ha contribuido a enriquecer la diversidad de culturas, etnias y razas. Las personas que migran experimentan múltiples tensiones que pueden afectar su bienestar mental, su proceso de integración en las nuevas sociedades de acogida, incluida la pérdida de normas culturales, costumbres religiosas y sistemas de apoyo social, adaptación a una nueva cultura y cambios en la identidad y el concepto de sí mismas.

La cultura tiene un papel importante en la vida cotidiana de los refugiados, y las diferencias culturales pueden tener un impacto en el proceso de integración, en parte debido a las diferencias lingüísticas, religiosas y sociales.

Los refugiados provienen de diversos orígenes culturales, muchos de ellos con identidades culturales ya formadas. La identidad cultural está influenciada por diversos factores, tanto durante como después del proceso de migración, y la pérdida cultural es una posible consecuencia inherente en estas personas.

Las identidades culturales interactúan, ya que los refugiados entran en contacto no solo con personas de la cultura mayoritaria de la sociedad de acogida, sino también con otros inmigrantes de culturas similares y dispares. Por ello, pueden darse sentimientos de pertenencia y acomodación o bien sentimientos de alienación y angustia.

Para los profesionales que dan asistencia a los refugiados como parte del complejo proceso de integración, es importante comprender la diversidad de antecedentes culturales, raciales y étnicos, que caracterizan a la población refugiada. Es importante considerar la naturaleza de la sociedad de la que proviene el individuo y las características sociales de cada persona en particular, para determinar el grado de adaptación del individuo durante el proceso de integración.

En la siguiente sección de este Manual se proporcionan diferentes pautas para los profesionales que trabajan con refugiados, o para aquellos que deseen especializarse en ayudar a este grupo de personas. Las directrices se basan en las particularidades de cada país (Rumania, Bélgica, Alemania, España y Suecia).

2. Guía práctica de Rumania

Tras los hechos que obligaron a una persona a huir de su país de origen, se inicia un procedimiento, en el país de acogida, para obtener la protección de refugiado. Una vez que se obtiene ese estatus, es importante que desde el principio la persona tenga información precisa

sobre sus derechos y obligaciones, de acuerdo con la legislación nacional. La total comprensión de los derechos y obligaciones es un aspecto relevante, en el proceso de integración en la sociedad de acogida. Muchas veces los refugiados no pueden hablar con fluidez el idioma del país de acogida u otro idioma internacional y no pueden entender términos complejos. Los profesionales del derecho (asesores jurídicos, abogados) que ayudan o desean ayudar a los refugiados deben adaptar su vocabulario de tal manera que los beneficiarios entiendan por completo las explicaciones. El incumplimiento de ciertos derechos y obligaciones no puede derivarse automáticamente de malas intenciones, sino más bien debido a que los refugiados no recibieron información suficiente para tomar conciencia de la importancia de esos derechos y obligaciones y de las consecuencias que puede ocasionar su no cumplimiento.

Para entender la información es útil:

- Usar términos y frases simples
- Explicar desde el principio las palabras que pueden no ser entendidas
- Hablar lentamente
- Preguntar al refugiado si ha entendido la explicación

Evitar:

- Usar términos y expresiones legalistas
- Hacer explicaciones complejas de los términos
- Hablar rápido, explicar brevemente los datos

Situación/Contexto: Cómo deberían los profesionales legales / sociales explicar de una forma simple sus derechos a una persona refugiada

Los derechos de una persona refugiada en Rumania

SI (use frases cortas, explique los términos, hable lentamente)	NO (use términos complejos, frases largas ni explicaciones de ciertos términos)
<p>- En Rumania todos los refugiados tienen derechos.</p> <p>-Sus derechos se recogen en la Ley Nº 122/2016 sobre el procedimiento de asilo. Aquí están los derechos más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residir en Rumania. Obtener los papeles de residente y documentos de viaje. • Tener un empleo. Tener un contrato de trabajo. • Abrir un negocio. • Tener seguridad social y atención médica De esta forma la persona que trabaja esta protegida y puede beneficiarse de atención social y médica si cae enferma • Tener acceso a la educación. Ir a la escuela. • Practicar su religión; educar a sus hijos en su religión • Protección de los datos personales (tales como su nombre, dirección, teléfono e imagen). • Acceso a los tribunales • Recibir (si el refugiado lo solicita) apoyo económico durante algunos meses. El refugiado puede enviar su solicitud a la Dirección General para la Inmigración, el Asilo y la Integración, que es el órgano competente. • Permanecer en centros de acogida, que son administrados por el organismo anterior 	<p>De acuerdo a la Ley 22/2006 los beneficiarios de cualquier tipo de protección tienen los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • permanecer en el territorio de Rumanía y obtener un permiso de residencia y un documento de viaje para cruzar la frontera. Al beneficiario de una forma de protección se le asignará un código numérico personal, que se mencionará en el permiso de residencia y en el documento de viaje. <i>No hay explicación de qué es un código numérico personal.</i> • ser empleado por personas físicas o jurídicas, realizar trabajos no remunerados, ejercer profesiones liberales y llevar a cabo actos jurídicos, realizar actividades comerciales, incluidas las actividades económicas de forma independiente. <i>No hay explicación de lo que significa la profesión liberal, la escritura o el comercio.</i> • beneficiarse del trato más favorable que la ley otorga a los ciudadanos extranjeros con respecto a la adquisición de bienes muebles e inmuebles. <i>No hay explicación de lo que significa propiedad mueble e inmueble.</i>

Contexto / situación: el refugiado es remitido a un psicólogo para recibir asesoramiento / psicoterapia debido a su salud mental. El cliente acepta ir a una primera reunión, pero cree que la terapia no puede ayudarlo de ninguna manera porque la psicoterapia solo es útil para personas enfermas

QUÉ HACER

- **Haga comparaciones fáciles de entender:** cuando nuestro cuerpo se lesiona o se siente "mal", vamos al médico; de la misma manera, cuando te sientes incómodo o herido a nivel psicológico, acudes a un psicólogo;
- **Aborde los problemas que hacen que su cliente se muestre reticente a la psicoterapia:** para someterse a un proceso terapéutico uno debe ser capaz de pensar, hablar, analizar, ser consciente de uno mismo y de la realidad circundante, cosas que una persona que sufre locura no puede hacer
- **Concéntrese en las características positivas que necesita para involucrarse en un proceso terapéutico:** ir a la terapia es en realidad una actividad muy valiente y fuerte. Eso requiere fortaleza para explorar sus propias ataduras y límites emocionales.
- **Aproveche prácticas de sanación que le sean familiares:** ¿qué métodos utilizan en su país para superar / curar una dificultad similar a la suya?
- **Normalice la necesidad de apoyo psicológico** en el contexto actual: hoy en día, en el mundo occidental, muchas personas piden ayuda psicológica cuando experimentan dificultades emocionales..

QUÉ NO HACER

- Explicar qué es la psicoterapia utilizando términos profesionales: la psicoterapia se refiere a una variedad de tratamientos que pueden ayudar con los problemas de salud mental, los desafíos emocionales y algunos trastornos psiquiátricos.
- Ignorar los orígenes culturales de su cliente y perder de vista el hecho de que en su país la psicoterapia puede no ser una práctica común.
- Prometer que el cambio / la curación es seguro, solo para convencer a tu cliente de que acepte la psicoterapia;
- Afirmar de manera categórica que la psicoterapia es el único método útil de tratamiento.
- Pedir a su cliente que tome una decisión con respecto a la terapia antes de proporcionarle toda la información necesaria y discutir todos sus temores en relación al proceso terapéutico.

Contexto / situación: el refugiado se somete a un chequeo médico, pero el único médico disponible que puede ayudarlo es del sexo opuesto; de acuerdo con las normas y valores culturales de los refugiados, esta situación es inapropiada.

QUÉ HACER

- **Demuéstrale a tu paciente que eres consciente de las diferencias culturales y dedica unos minutos a hablar sobre eso.** Entiendo que en tu país esta situación no es deseable. ¿En qué situación una persona de sexo opuesto puede acercarse a otra para ayudar?
- **Explique al paciente por qué no puede ser atendido por un médico del mismo sexo.** Nuestro equipo especializado en cuestiones de refugiados es bastante pequeño. Mi otro colega tiene una agenda completa y me han pasado su caso a mí porque queremos atenderle lo antes posible.
- **Dígale a su paciente cómo se ve la relación médico-paciente en la sociedad occidental:** en nuestro país, el médico trata al paciente como una persona a la que tiene que ayudar, independientemente del género. Es una práctica común que los pacientes sean asistidos por médicos de sexo opuesto.
- **Dígale al paciente cómo se llevará a cabo la consulta médica y pídale permiso.** Necesitaré que levante su camisa y se acueste en la cama; ¿está de acuerdo?
- **Permita que el paciente tome una decisión informada:** ud. puede optar por abandonar esta consulta y esperar que otro colega esté disponible, pero esto llevará tiempo.

QUÉ NO HACER

- Irritarse y presionar al paciente para que siga sus instrucciones, porque el tiempo se está acabando y tiene otras citas.
- Pedirle al paciente que se vaya si él / ella no quiere que le atienda.
- No respetar sus valores culturales, diciendo que este tipo de quejas no están de acuerdo con las normas de la sociedad moderna y civilizada.
- Sentirse ofendido si el paciente solicita un médico del mismo sexo; no lo acuse de solicitar esto porque no confía en sus habilidades profesionales.
- Decirle a su paciente que si él / ella se niega a esta consulta, no se le programará para otra.

3. Guía Práctica de Bélgica

Muchas investigaciones han demostrado que la migración forzada y el realojamiento tienen un fuerte impacto, tanto en el país anfitrión como en el de origen del refugiado: en la salud, la economía, la sociedad, etc. Mientras huyen de sus países, muchos refugiados a menudo han perdido todo: sus propiedades e incluso sus seres queridos. Huir de su tierra natal y terminar en un país extranjero con otro idioma, otros valores y un sistema diferente no es fácil. Muchos se sienten perdidos y tienen dificultades para adaptarse a este cambio a menudo abrupto.

Después de perder el control sobre el curso de sus vidas, algunos refugiados se aferran a las pocas cosas que les dan una sensación de seguridad. Entre estas cosas, la "identidad cultural" se puede considerar como una de las más importantes. Se aferran a los valores de su tierra natal, el idioma, los hábitos alimenticios y sus compatriotas, una actitud que a menudo se percibe como una falta de integración en el país de acogida. Cuando se mantiene esta percepción, puede causar tensiones innecesarias entre los refugiados y los residentes locales. Estos últimos esperan que los refugiados abracen a la nueva sociedad y adopten su modo de vida. No hacerlo puede conducir a conflictos y exclusiones. Aquí hablamos de tensión innecesaria porque está basada en suposiciones falsas y la incompreensión. Se aferran a su identidad cultural porque "no quieren integrarse".

Al querer preservar su identidad, los refugiados no rechazan automáticamente los valores de la sociedad de acogida. Esta es a veces la única forma de lidiar con una situación difícil. Para los profesionales que trabajan con refugiados, es fundamental tener en cuenta que "los refugiados son personas comunes en una situación extraordinaria". Por extraordinario, queremos decir *fuera de lo ordinario*, una situación de migración forzada. Lleva tiempo adaptarse a una nueva sociedad, especialmente para adultos que están acostumbrados a una determinada forma de vida.

Contexto / situación: el refugiado es una mujer de negocios divorciada y exitosa y se desata una guerra en su país. Para estar segura, su única opción es huir de Europa. Después de un viaje largo y difícil, encuentra refugio en un país que, en comparación con los estándares europeos, sería considerado conservador. Por ejemplo, como mujer no puedes usar pantalones ni vestir con falda / vestido por encima de tu tobillo. Si a esa dama le gusta la ropa "prohibida", le tomará algún tiempo antes de adaptarse a esta regla de la sociedad.

Contexto / situación: el refugiado es un respetado activista de derechos humanos en su país. Debido a sus actividades políticas, debe huir de su país. Perdió todos sus ahorros y propiedades mientras huía. Después de llegar al país de acogida, tiene dificultades para encontrar una vivienda o trabajo decente porque la mayoría de la gente no confía en los extranjeros. Ahora se te considera de clase baja y tienes que trabajar como un limpiador para poder sobrevivir.

¿Cómo te sentirías en esas situaciones? ¿Arrojarías todas tus convicciones por la ventana y abrazarías las nuevas sin estremecerte? Después de todo, el país anfitrión te ofreció un lugar seguro. Entonces, ¿por qué te quejas? ¡Debes estar agradecido!

Estos ejemplos ilustran las dificultades que enfrentan los refugiados y las muchas advertencias que tienen que aguantar en su vida diaria. Darse cuenta de esto, ayudaría a ver las cosas en perspectiva y empatizar con ellas.

Para los profesionales que trabajan con refugiados se recomienda que practiquen una orientación/ atención que tome en cuenta la cultura de estas personas. Esto significa que no se sean rígidos en su forma de trabajar. Es importante, poner las cosas en perspectiva para entender al refugiado y ayudarlo a mejorar. Para poder hacerlo, es de suma importancia que el profesional reconozca la lucha de identidad a la que se enfrenta esta población. Para hacerlo, primero debe conocer su marco de referencia y sus valores. ¿Cómo me situó en la vida y por qué pienso, hablo y actúo, de la manera en que lo hago? La respuesta a estas preguntas estará influenciada por muchos elementos, entre otros: el género, la edad, la educación, el estatus socioeconómico, personalidad, experiencia de vida, etc. Después de analizar su forma de vida, debe ser consciente de que esta no es la norma para todos. Puede compartir algún valor con los demás, pero nunca se pondrá de acuerdo en todo. Reconocer esto evitará que seas rígido al tratar con refugiados o con cualquier otro colectivo. Tendrás una mente abierta. Esto no significa que deba aceptarse todo lo relacionado con el otro. Es importante desarrollar la capacidad de escuchar y tratar de comprender al otro antes de sacar conclusiones basadas en sus propios valores o estereotipos. También significa que aceptas que el proceso de adaptación de un recién llegado lleva tiempo y que se les debe dar tiempo para encontrar sus raíces. No es forzando sus puntos de vista sobre alguien, lo que creará comprensión y participación. Muchos ciudadanos y profesionales que trabajan con refugiados no siempre están a favor de este enfoque porque lleva mucho tiempo y porque esperan que el extranjero se adapte y no al revés. No sienten la necesidad de comprender

sus valores o cultura. Esto, por supuesto, no es obligatorio en todos los campos de trabajo. Pero la experiencia nos ha demostrado que dar este paso hacia el refugiado es beneficioso para una mayor colaboración, especialmente si se necesita construir una relación de confianza. Comprender por qué el refugiado actúa de la manera que lo hace, a través del diálogo o la intervención de un mediador intercultural, no solo reducirá los prejuicios y la desconfianza existentes sino que contribuirá al trabajo práctico. ¿Qué más podría pedir un profesional?

Incluso aunque este método ha demostrado su eficacia en diferentes situaciones, es importante que los profesionales tengan en cuenta que trabajar con personas no es una ciencia exacta. Los humanos somos impredecibles y diferentes, por lo que no puede esperarse que el resultado de sus acciones sea el mismo en todas las situaciones. Manténgase flexible y adapte sus métodos de trabajo a la persona que se sienta frente a usted.

Contexto / situación: el Sr. X y su esposa son analfabetos. En su tierra natal eran agricultores y no tenían que lidiar con demasiados trámites. Necesitan orientación para mantener su administración en orden. Durante las conversaciones, la trabajadora social notó que aunque el marido no parece ser tan inteligente como su esposa, él reclama su posición como jefe de familia y se siente responsable de todo el trabajo administrativo

Consejos para un trabajador social que se enfrente a un caso similar. En esta situación pueden tomarse dos opciones:

- Confrontar al Sr. X con sus debilidades y entregar la responsabilidad a su esposa.
- Permitir que el Sr. X se mantenga a cargo del tema y, por lo tanto, tenga que asumir el control y hacerlo todo por mí mismo.

El primer enfoque podría cambiar la relación de confianza y quizás causar conflicto en la pareja. Pero al hacerse cargo de la decisión el trabajador social, puede quitarles la oportunidad de aprender y ser independientes. Por tanto, el trabajador social debería elegir adaptarse. Continúe hablando con el Sr. X, pero exija la presencia de su esposa en cada cita sabiendo que ella recordará todo lo dicho por el trabajador social y ayudará al marido si fuera necesario. Teniendo en cuenta la situación, este parece ser el mejor enfoque.

La orientación/atención sensible a la cultura trata de analizar la situación, comprender al cliente y encontrar el mejor enfoque posible. Para hacerlo, el especialista necesita comunicarse con ellos. Esto evitará hacer suposiciones falsas y / o caer en estereotipos.

4. Guía Práctica de Alemania

En Alemania, la Educación y Formación Profesional (FP) se organiza principalmente en el sistema "Dual". Eso significa que hay dos lugares de aprendizaje coordinados para cada programa de FP:

(1) Ofrecer una FP basada en lo laboral, una "capacitación en la empresa" (70% de la FP)

- Base legal: contrato de formación
- La empresa formadora le paga al aprendiz una "asignación de formación"
- La empresa brinda una formación sistemática en las condiciones de trabajo de la vida real (formador de la propia empresa, equipos actualizados, etc.)

(2) Educación escolar profesional (30% de la FP)

- Base legal: ley de educación obligatoria
- El gobierno local financia escuelas de FP públicas (instalaciones, maestros, etc.)
- Las escuelas de formación profesional ofrecen clases gratuitas en temas profesionales (2/3) y educación general (1/3)

Situación en referencia a la política para refugiados y solicitantes de asilo en el sistema regular

Formación lingüística: "Cursos de integración": los solicitantes de asilo y otros grupos de personas con buenas perspectivas de permanecer en Alemania pueden ser admitidos para asistir a un curso de integración, suponiendo que haya plazas disponibles en los cursos (desde enero de 2017, Ley de integración [Integrationsgesetz]. También hay programas disponibles (a nivel nacional) para la formación de idioma, dirigidos específicamente a las necesidades de comunicación en el lugar de trabajo, para migrantes y solicitantes de asilo.

Asesoramiento, capacitación y colocación, por parte de los centros de trabajo: existen medidas y cursos especiales para los solicitantes de asilo (solo para aquellos con buenas perspectivas de futura residencia en el país) para promover la integración en el mercado laboral.

Sistema de transición para personas de 16-18 años, sujetos a la escolaridad obligatoria en Hamburgo: existen cursos especiales en escuelas de formación profesional para inmigrantes y solicitantes de asilo, cuando el idioma del país de origen no es el alemán. Estos cursos duran dos años para los participantes a tiempo completo.

Marco sobre el acceso a la educación y al mercado laboral en Alemania

Los refugiados sin seguridad sobre su derecho de residencia no se incluyeron en los programas financiados con fondos públicos para la FP y la integración del mercado laboral hasta hace poco más de diez años. Durante décadas, la política alemana de asilo y refugiados se caracterizó por un importante grado de exclusión. Debido a este enfoque xenófobo, era importante que los programas europeos tuvieran impacto. Desde 2002, un lento proceso de cambio de paradigma ha estado ocurriendo por parte del gobierno, con respecto a la participación de este grupo en la educación y en el mercado laboral, así como un cambio de clima entre la sociedad civil y a nivel de las políticas en general.

Los refugiados y solicitantes de asilo sin seguridad sobre su derecho de residencia tienen que enfrentar grandes desafíos porque han estado excluidos durante mucho tiempo de la educación, la formación y del mercado laboral. Esto se refiere a aquellos refugiados que hasta ahora han tenido derechos considerablemente restringidos debido a su estado (solicitantes de asilo, que se encuentran actualmente en el proceso de asilo o personas “toleradas” cuya deportación a su país de origen podría tener lugar). Eso también puede ocasionar que son personas que pierden su empleabilidad porque no pueden usar las habilidades y calificaciones que trajeron de sus países de origen.

Con el fin de ayudar al sistema regular en la educación, las actividades y programas laborales por parte de la administración laboral, existen algunas buenas prácticas que pueden destacarse:

- En Hamburgo desde 2002 se han desarrollado diferentes redes, a través de varios tipos de fondos; están financiadas por el Ministerio Federal de Trabajo y Asuntos Sociales y la Ciudad de Hamburgo, así como por el Fondo Social Europeo. Un total de 10 organizaciones con 12 subproyectos que coordinados por la organización Passage tienen una amplia experiencia en asesoramiento, formación, cualificación y colocación de refugiados y solicitantes de asilo. Los programas son gratuitos para los participantes¹⁰. La red FLUCHTort Hamburg, con sede en Hamburgo, es una de las 41 redes en todo el territorio federal que actualmente apoya la integración laboral de refugiados y solicitantes de asilo, jóvenes y adultos¹¹.
- La formación de redes es un instrumento innovador para superar obstáculos para las personas con desventajas en el mercado laboral. ¿Cómo se hace? La eficacia de las medidas de integración individual para los refugiados y solicitantes de asilo puede aumentarse mediante el trabajo en red. Se utilizan principios de apoyo a medida, adaptados a las necesidades, para garantizar a los participantes un fácil acceso a las oportunidades, en un marco flexible. La estructura de varios subproyectos en un

¹⁰ Ver www.fluchtort-hamburg.de

¹¹ Bajo el nombre de FLUCHTort Hamburg, en la actualidad operan dos redes: la red FLUCHTort Hamburg 5.0 (financiada a nivel federal) y la FLUCHTort Hamburg (financiada por la ciudad de Hamburgo).

programa más amplio permite la implementación de un enfoque de acción integrado. La coordinación permite armonizar las medidas individuales entre sí, dando un rango más amplio y con mejores perspectivas de éxito para todas las medidas. Las organizaciones cercanas a los refugiados y las organizaciones cercanas a las empresas y el mercado laboral tienen programas relacionados para garantizar el acceso a los cursos, y un sistema modular de ingreso a los programas de cualificación y colocación en un nivel más alto de cualificación.

- Además de la cooperación con varios socios estratégicos (autoridades de Ministerios, Agencias Laboratorias, Cámaras y ONGs), la cooperación con las empresas es un foco importante en las actividades de la red. FLUCHTort Hamburg ha acumulado más de 200 contactos comerciales durante muchos años de experiencia práctica, que pueden utilizarse para la organización de pasantías, capacitación y empleo.

Contexto / situación: cómo los profesionales legales y sociales deben presentar a un refugiado de manera simple las explicaciones sobre cómo acceder al mercado laboral

Derechos y obstáculos para el acceso al Mercado laboral en Alemania	
SI (frases cortas, explique los términos)	NO (no use términos complejos, frases largas ni explicaciones de algunos términos)
<p>En Alemania, la garantía de subsistencia para los refugiados se lleva a cabo a través de una ley especial: la Ley de Beneficios para los Solicitantes de Asilo. Mientras reciban estos beneficios básicos de los servicios sociales, no tienen acceso a los servicios del Centro de empleo.</p> <p>Si no se ha completado el procedimiento de asilo, tienen derecho a obtener orientación profesional de la agencia de empleo.</p> <p>Se llevará a cabo un examen por parte de la agencia de empleo / departamento de extranjeros con respecto a las condiciones del</p>	<p>Después de la entrada al país: prohibición de trabajar en los primeros 3 meses</p> <p>A muchos de los que vienen a Alemania no se les concede el asilo. Sin este reconocimiento, se requiere que los refugiados abandonen el país nuevamente. Muchos de ellos obtienen el estatus de "tolerado" (permiso limitado para quedarse, sujeto a revisión), porque la deportación no es posible por razones humanitarias. Pero esta 'Duldung' [tolerancia] no les da derecho a la residencia, es solo una suspensión por tiempo limitado de la deportación de una</p>

<p>lugar de trabajo (salario estándar!) (A partir de los 16 meses)</p> <p>Tienen acceso sin restricciones al mercado laboral después de 4 años.</p> <p>El acceso a la formación profesional (en empresas = sistema dual) para jóvenes refugiados es posible desde su primer día de estadía</p>	<p>persona que no puede salir del país. Debido a estos antecedentes, el acceso a los servicios de educación y capacitación se hace más difícil.</p> <p>Si el procedimiento de asilo no está terminado o si tiene el estatus de persona "tolerada", necesita un permiso de trabajo para poder acceder a la formación profesional o al mercado laboral.</p> <p>Los solicitantes de asilo tienen acceso restringido a los cursos de idiomas si sus países de origen no tienen una "buena perspectiva de estadía". El acceso a cursos de integración solo es posible para refugiados de Irán, Irak, Siria, Eritrea o Somalia.</p>
--	---

Contexto / situación: educación y formación profesional: las empresas son lugares de aprendizaje importantes en Alemania

A través de la práctica y la investigación de la formación profesional, se ha comprobado desde hace mucho tiempo, que las empresas son especialmente adecuadas para la cualificación práctica previa al empleo y que aumentan las oportunidades de integración, especialmente para los jóvenes desfavorecidos, en el mercado de trabajo regular o la formación profesional¹². El trabajo práctico en un contexto operacional les permite acercarse y crecer en la normalidad de las estructuras de la empresa. También aprenden habilidades para cooperar con otros empleados en situaciones de trabajo concretas y, en particular, ofrecen a los jóvenes refugiados la oportunidad de tener una visión general del mercado laboral del país de acogida y presentarse a la empresa con sus propias competencias, a menudo ocultas. Como resultado, la perspectiva de involucrarse en una formación o una relación laboral puede ser particularmente relevante para aquellos refugiados jóvenes que han tenido que interrumpir sus carreras educativas debido a la migración

¹² Christa Oberth; Beate Zeller; Ursula Krings. (2006): LERNORT BETRIEB. Berufliche Qualifizierung von benachteiligten Jugendlichen. Methodische Ansätze für Ausbilder und Ausbilderinnen. Eine Expertise. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung.

y / o no tienen certificados formales de educación de sus países de origen y, por lo tanto, tienen peores oportunidades de empleo. Al mismo tiempo, los instructores de formación en las empresas se enfrentan a desafíos considerables, especialmente cuando los jóvenes refugiados que participan en el lugar de aprendizaje, aún no tienen suficientes conocimientos de alemán y son un grupo aún extraño para el personal de formación¹³.

QUÉ HACER

- Busque el marco legal relacionado con el acceso a la FP y también a las prácticas con mucho cuidado; de lo contrario, tanto los empleadores como los solicitantes de asilo podrían tener problemas con la ley. Tenga en cuenta las diferentes situaciones legales de los beneficiarios.
- Para realizar una experiencia realista en el mercado laboral alemán, intente motivar a sus clientes para que comiencen con unas prácticas en una empresa.
- Comience con una formación para empoderar a los refugiados y solicitantes de asilo y generando una solicitud de empleo y un currículum relevante.
- Use una lista para ver lugares donde se ofrecen prácticas o formación, haga preguntas como esta:
- ¿Hay posibilidades de empleo en la empresa?
- ¿Los refugiados tendrán acceso a los sistemas operativos, nuevos medios, tecnologías modernas, etc. en el trabajo?
- ¿Hay suficiente personal de orientación con tiempo suficiente para asesorar sobre el desarrollo y la implementación del trabajo y las tareas de aprendizaje?
- ¿Es seguro que los refugiados recibirán una evaluación adecuada por escrito?

QUÉ NO HACER

- No genere falsas expectativas acerca de los procedimientos para obtener un permiso de trabajo y los problemas con la administración con el fin de comenzar una formación en una empresa.
- No se centre solo en los déficits de los refugiados y solicitantes de asilo (no tiene nivel suficiente del idioma, etc.), no olvide subrayar también la capacidad, la motivación y la necesidad de darle la bienvenida en un mundo real de trabajo.
- No iguale los problemas y las necesidades de los refugiados como si fueran un todo. No alimente las opiniones triviales existentes en las discusiones públicas y las redes sociales con respecto a la xenofobia.

¹³ Maren Gag (2018): Praktika und noch viel mehr... Betriebe als wichtige „Lernbegleiter“ und Bildungsorte. En: Schroeder, Joachim (Hrsg.): Flüchtlinge in der Schule. Vom Krisenmanagement zur nachhaltigen Schulentwicklung. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer. [El libro será publicado en Junio de 2018]

Contexto / situación: El mentoring ofrece asistencia para refugiados y solicitantes de asilo en la FP

Dentro de la red FLUCHTort Hamburg se estableció el proyecto "Apoyo educativo por mentores", que reúne a los refugiados con estudiantes de trabajo social. Aborda todas las áreas de la vida que necesitan estabilización, lo que permite al aprendiz continuar y completar su formación.

Esta forma de apoyo se describe en las ciencias de la educación con el término "apoyo cotidiano"¹⁴. Eso hace posible obtener visiones de largo alcance sobre la situación de vida de los refugiados, que se suele caracterizar por el temor a la deportación, las malas condiciones de vivienda y de vida, la falta de orientación y la discriminación. La tutoría permite obtener una visión general de esta situación de vida, como un todo en el transcurso del tiempo y, por lo tanto, permite dar una respuesta adecuada. Lo que sucede en la tutoría puede variar ampliamente: desde dar apoyo escolar, reflexionar sobre su propia religión, acompañarlos a una audiencia en el tribunal, ir al cine juntos o tener una conversación conjunta con el instructor de capacitación. Se trata de un contacto que puede o no abarcar todos los aspectos de la vida y que no impone opiniones. Todas las actividades de los mentores con respecto a terceros se llevan a cabo en consulta con el aprendiz, y existe un deber de confidencialidad, a fin de crear una base de confianza. Los aprendices se sienten seguros con esta forma de apoyo, ya que tienen a alguien con quien hablar sobre sus preocupaciones, y no tienen que ir a buscar la fuente correcta de asesoramiento. Este contacto también les da una idea de la vida de un alemán, o de alguien que nació aquí (muchos de los mentores tienen antecedentes migratorios), y en algunos casos este es su único contacto con una persona "alemana". Este contacto intensivo también les da una idea de la vida de un estudiante, y puede abrir ideas para su propio futuro.

¹⁴ Joachim Schroeder & Michael Storz (1994): Einmischungen. Alltagsbegleitung junger Menschen in riskanten Lebenslagen Langenau-Ulm: Armin Vaas.

5. Guía Práctica de España

La ausencia de un reglamento de aplicación de la Ley 12/2009 sobre los derechos de asilo y la protección subsidiaria es uno de los principales impedimentos legales para la integración socioeconómica de los solicitantes de asilo y los refugiados en España. Además, cuando se cerró el presente estudio, ni la Directiva sobre procedimientos de asilo 2013/32 / UE ni la Directiva sobre condiciones de acogida 2013/33 / UE habían sido incorporadas al ordenamiento jurídico español.

Contexto / situación: cómo los profesionales legales y sociales deberían presentarse de manera simple, explicando a un refugiado sus derechos

Los derechos de las personas refugiadas en España	
SI	NO
<p>Usted tiene derecho a solicitar el estatus de refugiado en la frontera, la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) y otras oficinas especializadas en el territorio español.</p> <p>Usted tiene derecho a que se le informe en un idioma que comprenda sobre diferentes preguntas relacionadas con el procedimiento (puede solicitar un intérprete)</p> <p>Usted tiene derecho a ser asistido por un abogado (abogado libre si no puede pagarle)</p> <p>Después de seis meses de que su solicitud haya sido aceptada para ser procesada por el Ministerio del Interior, tiene derecho a trabajar (permiso de trabajo)</p> <p>Usted tiene derecho a recibir cursos del idioma español y orientación laboral</p> <p>Usted tiene derecho a acceder a los servicios</p>	<p>No se puede solicitar el estatus de refugiado en un Consulado o Embajada de España</p> <p>Si su solicitud no es aceptada para el procesamiento (para estudiar) usted no tiene ningún derecho y debe abandonar el país.</p> <p>No tiene derecho a vivienda</p> <p>No tiene derecho a obtener un empleo o ningún subsidio (puede buscar un empleo si tiene el permiso de trabajo)</p> <p>No tiene derecho a recibir asistencia psicológica ni asistencia dental (ambos tratamientos no están cubiertos por el sistema de salud pública que solo brinda servicios básicos)</p>

<p>públicos de atención médica.</p> <p>Tiene derecho a recibir una respuesta oficial para su solicitud después de seis meses. Si se rechaza, puede apelar ante un tribunal contra la decisión</p> <p>Si obtiene el estatus de refugiado, recibe una identificación y acceso a los servicios públicos (empleo, formación, seguridad social, servicios sociales). Además, tiene derecho a solicitar la reunificación familiar.</p>	
--	--

Contexto / situación: en España, los refugiados y los solicitantes de asilo tienen derecho a trabajar seis meses después de que el Ministerio del Interior haya aceptado su solicitud, independientemente de que tengan un permiso de residencia. Durante los primeros seis meses, es decir, la fase 1 (donde no tienen acceso al mercado laboral), se espera que los refugiados y solicitantes de asilo asistan a un programa que ofrece cursos de idiomas y orientación laboral, entre otros servicios. Pero la disponibilidad y la calidad de esos servicios han sido cuestionadas por varios sectores. Por lo general, después de estos primeros seis meses el refugiado no está preparado para encontrar un trabajo y este se convierte en el objetivo principal de la siguiente fase 2, llamada "fase de integración", teóricamente apoyada por el seguimiento de un especialista en formación y empleo. En la tercera fase (fase de autonomía), se cuenta con asistencia ocasional y transferencias monetarias esporádicas para completar el proceso de integración. Sin embargo, no hay servicios especializados de empleo y durante las fases 2 y 3, los solicitantes de asilo y los refugiados se integran principalmente en los esquemas generales de apoyo al mercado laboral y los servicios ya establecidos para los inmigrantes económicos y nativos.

A pesar del contexto particularmente negativo del mercado de trabajo en España, hay algunas buenas prácticas que pueden destacarse:

- Algunas ONG tienen servicios de empleo centrados en proporcionar planes de acción de empleo individualizados y personalizados para refugiados y solicitantes de asilo. Por lo general, consisten en entrevistas iniciales de selección para evaluar las competencias, habilidades y necesidades de los refugiados / migrantes
- La colaboración y partenariado con los empleadores para aumentar su sensibilización también se pueden identificar como una buena práctica.

Algunas sugerencias para las personas profesionales que trabajan en la integración laboral de los solicitantes de asilo son las siguientes:

QUE HACER

- Pídale a la persona que haga una lista de todas las actividades (remuneradas o no remuneradas) que puede hacer y pídale que seleccione 2/3 que sean las que él / ella hace mejor o más le gustan.
- Pídale a la persona que describa qué tipo de empleos o trabajos realizó en su país de origen.
- Pregúntele a la persona cómo aprendió a hacer esos trabajos.
- Pregunte si la persona tiene estudios formales o calificaciones académicas ... y si tiene documentación académica o puede obtenerla de su país de origen.
- Pregunte qué tipo de trabajo le gustaría hacer en el país de acogida
- Pregunte si la persona puede hablar con fluidez el idioma del país de acogida o si necesita mejorarlo ...
- Pregúntele a la persona sobre las necesidades que tiene él / ella y piensa que deberían resolverse antes de conseguir un empleo: permiso de trabajo, más formación, otras necesidades ...
- Defina junto con la persona un plan de trabajo para conseguir un empleo, pero transmitiéndole que él / ella tendrá apoyos y pequeñas metas que se puedan ir logrando...

QUE NO HACER

- No trate a la persona como si no tuviera ninguna posibilidad de encontrar un empleo, no tuviera habilidades o tuviera que aprenderlo todo en el país de acogida.
- No plantee ninguna expectativa falsa. Encontrar un trabajo adecuado es difícil y generalmente es un proceso lento. Para encontrar un trabajo, el/ella tendrá que "luchar" y concentrar sus esfuerzos y tiempo, pero esto es posible
- No culpe a la persona por estar desempleada. Si no encuentra trabajo, es porque hay pocos empleos disponibles y / o porque los servicios de apoyo a menudo no son apropiados.
- No se debe enfocar la búsqueda de empleo como un camino solitario, que depende solo de la persona. Él / ella debe buscar soporte y redes. El hecho de que un refugiado encuentre un trabajo decente es responsabilidad de toda la sociedad que lo acoge, no es solo su responsabilidad

Contexto / situación: Emprendimiento: la inclusión de los refugiados y los migrantes en el mercado laboral formal depende de si se les otorgan permisos de trabajo y de las restricciones que se pueden vincular a dichos permisos. También son desafíos importantes, que deben enfrentar, los problemas relacionados con el reconocimiento de las cualificaciones, las barreras del idioma y la discriminación. La primera consecuencia es que muchos refugiados y migrantes terminan trabajando en el sector informal sin derechos ni protección social. Esto es particularmente dramático en el caso de las mujeres en el trabajo doméstico (más del 50% de las trabajadoras domésticas son mujeres migrantes).

Buenas prácticas detectadas en relación al emprendimiento son:

- Los servicios de autoempleo y orientación empresarial (generalmente proporcionados por asociaciones profesionales y ONGs) son útiles al proporcionar asistencia técnica para crear su propio negocio.
- La existencia de modelos particulares de empresas, más adaptadas a la diversidad y formas de gestión participativa como las Empresas de Economía Social (cooperativas) y las Empresas de Integración Laboral que incluyen las EI (Empresas de Inserción), principalmente las empresas reguladas por la Ley 31/2015 calificadas como compañías cuyo objetivo social es la integración y la formación laboral de personas excluidas del mercado laboral ordinario.

Algunas sugerencias para los profesionales que trabajan en servicios de emprendimiento para refugiados y solicitantes de asilo son:

QUE HACER

- Pregunte si la persona estaría interesada en crear su propio negocio ... En caso afirmativo, puede preguntar:
- ¿Dirigió algún tipo de negocio en su país? ¿Cuál? ¿Cómo funcionó? ¿Qué pasó al final? TRATE de obtener toda la información sobre experiencias pasadas (sector de actividad, organización comercial, personas involucradas, recursos financieros, razones por las que terminó el negocio ...) Toda la información será útil para analizar el perfil de emprendimiento de la persona
- ¿Tiene alguna idea sobre qué tipo de negocio podría desarrollar en este país (el país de acogida): sector / actividad, por qué los consumidores-usuarios estarían interesados en su negocio, cuánto dinero necesitaría para lanzar su empresa ... TRATE de escribir con la persona una primera lista de necesidades
- Trate de definir con la persona qué tipo de necesidades tiene: necesidades financieras, necesidades de formación, requisitos legales ...
- Es importante que hayas preparado información útil relacionada con los recursos disponibles para el emprendimiento en tu entorno local (servicios públicos / privados para apoyar a los emprendedores ...)

QUE NO HACER

- No proporcione ninguna información formal (legal, financiera ...) si no está seguro acerca de la confiabilidad de los datos ... Es mejor derivar a la persona a los servicios apropiados
- No plantee ninguna expectativa falsa. Crear un nuevo negocio no es fácil, incluso para las personas nacionales
- No establezca ningún plan de trabajo para el emprendimiento si considera que la persona no tiene ninguna posibilidad de desarrollar el plan de negocio.

5. Guía Práctica de Suecia

La Ley de Extranjería sueca regula el procedimiento de asilo y determina los derechos y obligaciones de las personas que se benefician de una forma internacional de protección, estatuto de refugiado o protección subsidiaria en Suecia.

Los profesionales que ayudan a los refugiados deben adaptar su vocabulario de tal manera que los beneficiarios entiendan completamente las explicaciones, ya que la comunicación con un refugiado requiere ciertas pautas éticas.

En el siguiente ejemplo, se describen algunas pautas para reunirse y comunicar los derechos a los refugiados, para que puedan entender y comprender, y también sentir respeto¹⁵. El ejemplo también expondrá una forma de presentación que debe evitarse.

Reunirse y comunicarse con las personas refugiadas	
SI	NO
<ul style="list-style-type: none">• Muestre empatía• Muestre apertura, interés y conocimiento sobre los diferentes orígenes y diversidades culturales• Sea paciente en todas las comunicaciones• Muestre claridad y simplicidad• Muestre valentía, respeto e igualdad de trato	<ul style="list-style-type: none">• Evite abordar hechos que no tengan interés personal ni relación con la situación del refugiado.• Evite los prejuicios• Evite la comunicación impaciente• Evite usar un lenguaje complicado o términos legales que no acompañe de explicaciones sencillas.• Evite el comportamiento irrespetuoso y discriminatorio

¹⁵ Para obtener más información sobre las pautas éticas generales:
<http://www.vardegrundsdelegationen.se/media/DenGemensammaVärdegrunden2013.pdf>

Contexto / situación: Bienestar social: un hombre de Afganistán junto con su esposa e hijos obtuvieron el estatuto de refugiado en Suecia hace cinco años. Han recibido el permiso de residencia permanente. El hombre comenzó su primer trabajo en Suecia, un empleo permanente.

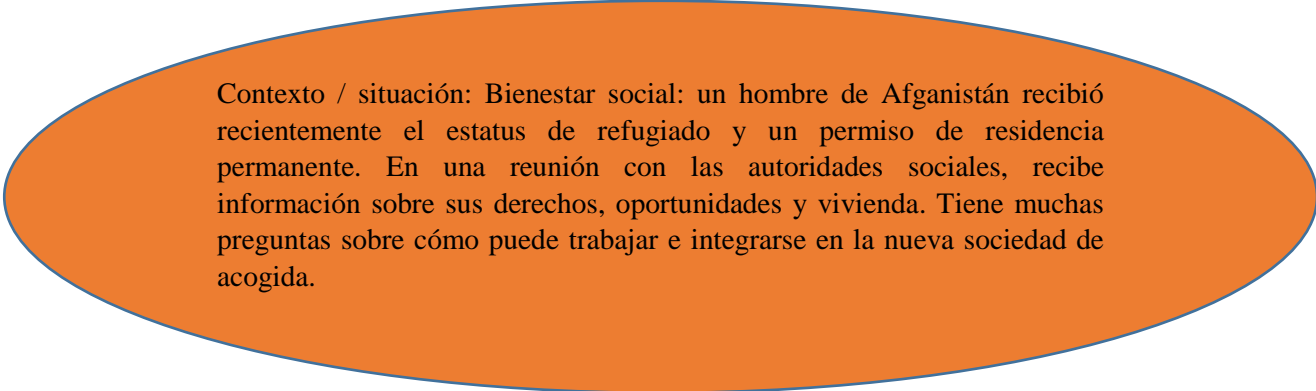
Después de varios meses de empleo, se agrega a la familia un nuevo hijo, que nace en Suecia. Un representante de la compañía habla con el refugiado sobre su trabajo futuro y el empleo continuo en la empresa, varios meses después de que el bebé haya nacido. Durante esta conversación, el refugiado le comenta al representante de la compañía que ha tenido un nuevo hijo. Ni el hombre ni su esposa conocían sus derechos con respecto a la asistencia social, que podían recibir ayuda económica (lo que se conoce como subsidio para padres en Suecia). El hombre y su esposa eran analfabetos cuando llegaron a Suecia y desconocían sus derechos. Este es un ejemplo de lo difícil que puede ser para algunos recién llegados entender la normativa y los derechos en la sociedad sueca, si nadie les informa. Es un ejemplo de cómo la falta de información correcta afecta a la vida cotidiana de muchos refugiados.

QUÉ HACER

- **Claridad.** Los hechos que parecen obvios, puede ser completamente desconocidos para un refugiado. Asegúrese de que su cliente conozca sus derechos: "¿Conoce todos los beneficios sociales que tiene cuando va a tener un bebé?" Entonces puedes enumerarlos uno por uno.
- **Informar al cliente sobre sus derechos.** Asegúrese de que el cliente comprenda todo lo que está explicando. Use un lenguaje simple, e incluso puede pedirle a su cliente que le explique lo que acaba de contarle, para asegurarse de que ha entendido todas sus instrucciones.
- **Dé a cada persona el tiempo que necesita para resolver su caso.** Dedicar el tiempo suficiente puede marcar una gran diferencia, si se utiliza para encontrar la mejor alternativa para una persona y para asegurarse de que la persona comprenda y reciba todos sus beneficios sociales.
- **Siempre sea amable y muestre buenos modales.** El cliente se sentirá mucho más libre de hacer preguntas si el profesional mantiene una actitud amable y cortés.

QUÉ NO HACER

- No dé por sentado que su cliente sabe todo sobre sus derechos. Incluso si los refugiados han vivido en Suecia durante mucho tiempo, deben recibir información básica y extensa sobre sus derechos.
- No entregue la información solo porque es parte de su trabajo. El deber no es solo informar, sino hacer que el refugiado entienda.
- No informe rápidamente porque, en general, lleva solo unos minutos presentar ciertos datos. Dedique el tiempo que sea necesario y aclare la situación, cuando lo vea necesario.
- No le interrumpa ni muestre falta de respeto hacia su cliente.



Contexto / situación: Bienestar social: un hombre de Afganistán recibió recientemente el estatus de refugiado y un permiso de residencia permanente. En una reunión con las autoridades sociales, recibe información sobre sus derechos, oportunidades y vivienda. Tiene muchas preguntas sobre cómo puede trabajar e integrarse en la nueva sociedad de acogida.

Al refugiado le resulta difícil aprender el idioma e integrarse en la sociedad sueca, en general. Le resulta difícil romper la barrera entre él y el "nuevo mundo" difícil de alcanzar. Se ve tratado con una actitud escéptica y le resulta difícil contactar con el pueblo sueco y sentirse incluido en la sociedad sueca. Le pide asesoramiento al Secretario Social sobre cómo puede integrarse en la sociedad sueca y cómo puede tener un empleo.

QUÉ HACER

- **Sea claro y realista sobre las dificultades de la integración**, pero ayude al cliente a centrarse en sus posibilidades.
- **Muestre responsabilidad profesional hacia los clientes en situaciones vulnerables.** Aunque no hay reglas o normas específicas sobre cómo una persona va a encontrar su camino en la sociedad sueca, puede dar consejos y ejemplos concretos.
- **Haga que la persona se concentre en todos sus logros hasta ahora** y aborde esta situación como un nuevo desafío, yendo paso a paso; "Tal vez no comiences a trabajar en el empleo de tus sueños al principio, pero después de venir hasta aquí, creo que encontrarás algo para empezar".

QUÉ NO HACER

- No falte al respeto a sus valores culturales, no niegue las dificultades o los desafíos.
- No acuse a su cliente de no hacer todo lo que está en sus manos para integrarse.
- No insinúe que el cliente tiene demasiadas expectativas con respecto al trabajo que quiere encontrar.

CAPÍTULO 2: CONVERSACIONES SOBRE LOS DESAFÍOS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS REFUGIADAS

Reunificación familiar en Rumanía

REFUGIADOS



ABOGADO



Contexto

Un ciudadano extranjero obtuvo el estatuto de refugiado en Rumania. Quiere traer al país de acogida al resto de los miembros de su familia (esposa y un hijo menor de edad).

Problema

El refugiado no conoce el procedimiento, trató de obtener información de la institución competente, pero los datos eran demasiado complejos y él no entendió claramente que tenía que hacer desde un punto de vista legal. El refugiado pide el apoyo de un abogado.

Conversación entre el refugiado y el abogado

(R): ¿Puede ayudarme a obtener acceso a la reunificación familiar para los miembros de mi familia (esposa e hijo)? ¿Puede explicar el procedimiento (no hablo bien el idioma rumano y no entendí las explicaciones anteriores recibidas de la institución); también necesitaré su ayuda en la Oficina de Inmigración.

(A): por supuesto. Le explicaré todo en detalle. Si hay alguna información específica que no comprenda, dígamelo y le volveré a explicar.

Usted, como refugiado, puede pedir asilo para su esposa e hijo (incluso si aún no están en Rumania). Le ayudaré a escribir la solicitud que tiene que presentar en la Oficina de Inmigración. Debe presentar documentos que demuestren la relación familiar (por ejemplo, el certificado de matrimonio, certificado de nacimiento). La Oficina de Inmigración le pedirá a la Embajada de Rumania en su país que emita una visa corta para los miembros de su familia. Si lo desea, puedo escribir la solicitud y podemos ir juntos a presentarla esta semana.

¿Mis explicaciones fueron claras, o cree que debería explicar alguna nuevamente?

(R): Gracias por la explicación. Entendí todo. Pero todavía hay otro problema. Mi familia no tiene ningún documento de viaje y es muy difícil obtenerlo de las autoridades de mi país. ¿Como se puede resolver esto?

(A) En este caso, la Embajada de Rumania (a solicitud de la Oficina de Inmigración) emitirá el documento de viaje y la visa de corta estancia.

CONTRATO LABORAL EN RUMANIA

REFUGIADOS



OFICINA DEL ABOGADO



Contexto: un refugiado con protección en Rumania concluyó un contrato de trabajo en un empleo a tiempo parcial.

Problema: el empleador no explicó bien al empleado refugiado los derechos y obligaciones derivados de dicho contrato. En este momento, el refugiado desea registrarse para asistir a un curso de formación en TI, pero no puede obtener del empleador el permiso para asistir a la capacitación. El refugiado pide ayuda a un abogado especializado en derecho laboral para que le explique sus derechos.

Conversación entre el refugiado y el abogado

(R): En marzo de 2017, concluí con la empresa X un contrato de trabajo de 1 año (a tiempo parcial 4 horas / día). En septiembre de 2017, me gustaría asistir a un curso de formación en TI, pero el empresario no acepta pagar mi salario los días que asista a la capacitación. ¿Como puedo resolver esto?

(A): de acuerdo con el Código Laboral, puede ser un permiso remunerado o no remunerado. Como empleado, ud. puede solicitar al empresario un permiso sin sueldo para asistir a unos días de formación. El empleador puede negarse solo si demuestra que su ausencia afectará gravemente la actividad de la compañía. Si el empleador se niega sin razones a que usted asista a este curso de capacitación y decide proceder a un despido improcedente, usted tiene el derecho de presentar su caso ante el tribunal (para demandar al empresario)

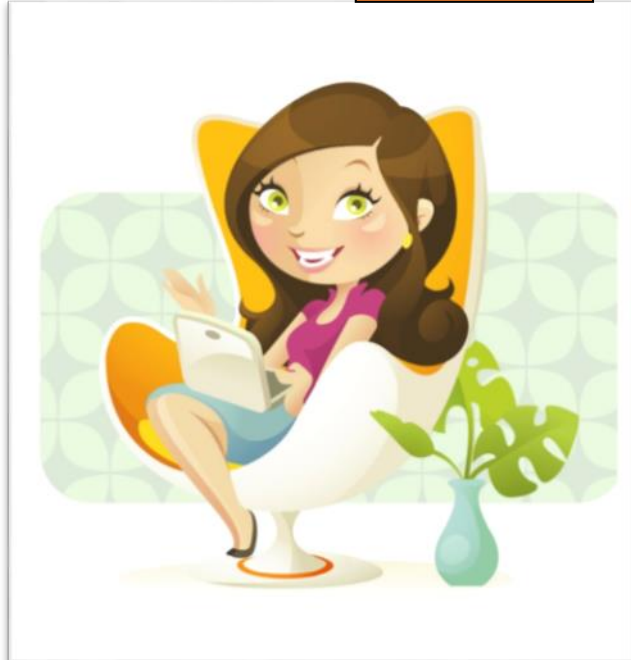
¿Están claras mis explicaciones, o debo volver a explicar algunas de ellas?

(R) Gracias por la información. Pediré un permiso sin sueldo.

REFUGIADOS



LA PSICÓLOGA



Contexto Un refugiado desea someterse a un proceso psicoterapéutico y necesita tener más información sobre cómo puede beneficiarse de una terapia gratuita.

Información objetiva

Las situaciones en las que un refugiado puede beneficiarse de una terapia gratuita son:

- **Sesiones reembolsadas por la Seguridad Social.** Para recibir asesoramiento, debe tener seguro de salud; primero tiene que acudir a su médico de cabecera que lo enviará a un psiquiatra, luego el psiquiatra decide si lo envía a un psicólogo, en cuyo caso puede beneficiarse de tres sesiones de asesoramiento sin cargo.
- **Sesiones proporcionadas por psicólogos que trabajan en ONGs** que se ocupan de los refugiados, dentro de los proyectos que implementan. En Rumania, las ONGs se financian solo sobre la base de los proyectos aprobados y no existe un presupuesto que permita que las actividades continúen una vez que ha terminado el proyecto.



Refugiado-a: - Por lo tanto, en ninguno de estos casos tengo la certeza de que podré beneficiarme de la terapia todo el tiempo que la necesite. ¿Qué pasará si al final de las sesiones gratuitas sigo necesitando apoyo psicológico?

Reflexión para el especialista!

Si la terapia ha llegado a una etapa avanzada en la que el cliente tiene la mayor necesidad de apoyo psicológico, pero no puede pagar más por las sesiones, ¿qué harías?

- ¿Terminarías la terapia?
- ¿Es ético? ¿Es moral?
- ¿Qué soluciones tienes para esta situación?

REFUGIADOS



MÉDICA



Contexto Un refugiado desea registrarse con un médico de familia y va al especialista elegido para obtener más información.

Información objetiva

Para inscribirse en un médico de familia, se requieren los siguientes documentos: documento de identidad, formulario de solicitud, la prueba de que él / ella está médicamente asegurado. El médico de familia tiene un contrato con el Centro de Salud, a través del cual él / ella brinda servicios a la persona asegurada y es pagado por la Seguridad Social por los servicios prestados a las personas aseguradas.

Conversación entre el refugiado (R) y el médico de familia (MF)

R: ¿Cómo puedo obtener un seguro de salud?

MF: los aspectos relacionados con los servicios del seguro médico deben dirigirse a los representantes de la Seguridad Social, no al médico de familia.

R: ¿Cómo puedo contactarlos?

MF: Puede acceder al sitio web de la Seguridad Social y allí encontrará más información.

Consideraciones

- Para un refugiado, la amabilidad de la gente juega un papel muy importante en su proceso de integración. Por tanto, aunque los aspectos de acceso al seguro de salud no están dentro de las atribuciones del médico de familia, él / ella puede pasar algún tiempo buscando juntos la información que el refugiado necesita.
- Para una persona refugiada es bastante difícil lidiar con tareas administrativas comunes, considerando que él / ella está en una sociedad que aún no ha llegado a conocer lo suficiente.
- Debe considerarse que puede haber diferencias en la estructura y organización del sistema médico en el país de origen del refugiado, por lo que la comprensión del sistema médico del país de acogida puede ser difícil.

REFUGIADOS



ASESOR EMPLEO



Preparando un CV- Analisis de Competencias en España

Contexto y Problema:

Fautomata es una mujer de Guinea Conakry, de 37 años, casada y con dos niños (uno de 3 y otro de 6 años. Reside en España con su marido y sus hijos

Información sobre su curriculum:

Su nivel educativo antes de su llegada a España es educación obligatoria hasta los 16 años y el idioma de estudio fue francés. Ella trabajó en su país de origen como dependienta y cocinera. Además, trabajó y sigue trabajando en el cuidado de su familia y las tareas domésticas de su hogar.

Es importante saber que tiene la madurez y responsabilidad suficientes para asumir el proceso de búsqueda de empleo. Es muy consciente de su situación y le preocupa no encontrar pronto un empleo, aunque es consciente de que esto no sucederá rápidamente. Está motivada con el proceso.

Objetivos personales: proceso de empleabilidad.

El objetivo de búsqueda de trabajo a corto plazo se enfoca inicialmente en trabajar como empleada doméstica. Asimismo, la persona es consciente de que va a necesitar una formación que le permita obtener una capacitación profesional para integrarse en el mercado laboral español, con cierta garantía de éxito, en alguna ocupación con alta demanda.

Habilidades personales: Información sobre recursos de empleo y formación y habilidades de búsqueda de empleo manejadas por las mujeres.

En el momento actual, ella no sabe a dónde ir para encontrar un trabajo o estudiar. Tampoco tiene conexiones capaces de ayudarla a encontrar un trabajo en una empresa. Actualmente está trabajando en su C.V. y todavía tiene problemas con la agenda y los registros.

Habilidades personales: Habilidades de búsqueda de empleo (entrevistas de trabajo incluidas).

Aunque ha asistido a algunas entrevistas de trabajo en el pasado, fueron pocas y fuera de España, por lo que no está familiarizada con las habilidades de comunicación del mercado laboral español. Además tiene problemas con el idioma español y carece del lenguaje técnico, que suele usarse en empleo.

Información sobre búsqueda de empleo y mercado laboral manejada por mujeres:

No está al tanto de los canales para buscar trabajo en España. No sabe cómo funciona realmente el mercado de trabajo español, desde el punto de vista legal, ni conoce las empresas que podrían estar interesadas en las ocupaciones que ella ya ha tenido en su país de origen.

Otras situaciones sociales:

Existen también otras dificultades de la vida cotidiana como posibles obstáculos para el proceso de inserción. Por un lado, el cuidado de los niños y el trabajo doméstico no compartido obstaculizan la formación, la búsqueda de trabajo e incluso el trabajo mismo en el caso de que surgiera una oferta de empleo. Por otro lado, la ausencia de una red de apoyo capaz de ayudarla en este proceso de empleo.

Orientación laboral (describiendo el asesoramiento)

Se acuerda con Fautomata una búsqueda de trabajo en los siguientes campos:

- Cuidado de niños y ancianos a domicilio.
- Empleo doméstico.
- Limpieza de oficinas, comunidades de vecinos, nuevas construcciones.

Objetivos a corto y mediano plazo:

1. Desarrollo y manejo de herramientas de búsqueda de empleo, como el C.V. y una agenda para permitirle un contacto directo con las empresas. Tutorías individuales con el asesora de empleo.
2. Formación profesional en el campo de los cuidados para satisfacer las necesidades del mercado de trabajo: enfermería geriátrica, español avanzado para personas extranjeras, habilidades informáticas básicas. Se le entrega información específica sobre las instituciones relacionadas con estos temas y las fechas de las formaciones.
3. Talleres de desarrollo personal, empoderamiento y comunicación para ayudarla a desarrollar autoestima y brindarle la seguridad necesaria para las próximas acciones, mejorando así sus interacciones sociales y expandiendo su círculo de amigos. Se le entregan fechas y lugares para esos talleres.
4. Asistir a actividades colectivas e individuales. "Búsqueda de trabajo activo" para diseñar acciones de búsqueda de empleo en la web. Contactar por teléfono con casas de reposo, guarderías, residencias para ancianos y listas de empleados domésticos, preparar las entrevistas de trabajo

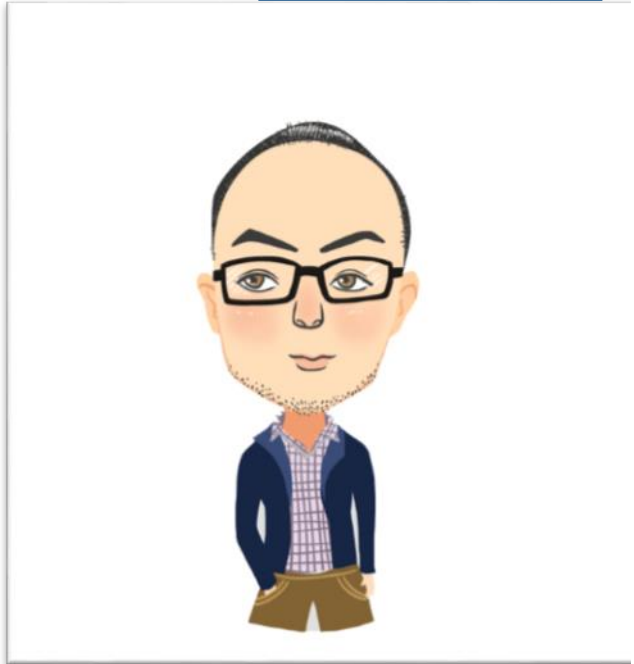
El servicio de asesoramiento sociolaboral y desarrollo personal le proporciona fechas para la realización de esas actividades mediante la creación de un calendario personal. Asimismo, es transferida a otras instituciones para actividades como "español avanzado" e "informática básica".

Una vez que se alcancen los objetivos de la formación, se acuerda con ella continuar con las entrevistas individuales apropiadas para mantener su C.V. y agenda actualizada, así como realizar un seguimiento adecuado.

REFUGIADOS



EMPRESARIO



Emprendimiento en España

Contexto M.K. es un ciudadano bangladeshí. Vive en España desde 2013. Tiene 44 años. Es solicitante de asilo, aunque éste le fue denegado. Obtuvo su permiso de residencia por arraigo ya que ha residido en España durante más de tres años.

Ha tenido experiencia previa como empresario en un restaurante de kebab, pero tuvo problemas con su antiguo socio porque éste vendió el negocio sin consultarle.

También tiene experiencia en diferentes campos. Ha trabajado principalmente como cocinero, pero también trabajó en la construcción, como albañil.

Llega con mucha ansiedad porque ha estado buscando un alquiler comercial durante dos meses y no puede encontrar uno que le satisfaga. Los que le gustan están fuera de su alcance por no poder cumplir con las condiciones requeridas: seis meses de garantía bancaria, por ejemplo. Su familia está en España con él, esposa y dos hijos. La mujer no tiene un empleo remunerado.

Ha sido derivado por los Servicios Sociales, ya que es beneficiario del "salario mínimo de inserción". Su nivel de español es bajo.

Acude al Servicio de asesoramiento empresarial de Trabe con su socio comercial que habla bien el español.

Problema

El motivo de su visita es que están buscando un local comercial en Madrid para comenzar un negocio y necesitan ayuda para la búsqueda. Hasta ahora ha estado buscando solo, caminando por las calles y preguntando. Cuando hace una llamada telefónica para pedir información sobre un alquiler, muchas personas lo rechazan o se niegan a mostrarle el local, después de que se dan cuenta de que es extranjero. No sabe cómo buscar alquileres a través de Internet y, por lo tanto, está pidiendo ayuda.

Conversación entre el Refugiado y el Profesional que asesora sobre empendimiento

Idea de Negocio:

Primero habla sobre su idea de negocio, qué tipo de negocio quiere establecer. Aún no sabe si prefiere una tienda de alimentos o un Kebab.

Se analizaron los pros y los contras de ambas opciones. En el caso del Kebab, su experiencia previa como cocinero y propietario es una ventaja. La desventaja es que se requiere una mayor inversión y las demandas de la licencia local son más restrictivas.

En el caso de la tienda de comestibles, la oferta excesiva en el área metropolitana de Madrid es una desventaja, pero se considera la posibilidad de montar el negocio en uno de los barrios nuevos que florecen en Madrid, donde hay menos tiendas.

Teniendo en cuenta todos los problemas que está teniendo para buscar locales, no se descarta ninguna de las opciones comerciales.

Ubicación del negocio:

Se realizó una búsqueda de locales en Internet utilizando los portales de alquiler inmobiliario más relevantes. La persona asesora le explicó a M.K. los términos con los que no está familiarizado y le dio información acerca de los alquileres en la ciudad, barrios actualmente en desarrollo e información sobre el perfil de sus poblaciones.

M.K. encontró algunos de ellos interesantes por lo que la persona asesora le ofreció ayuda para realizar las llamadas telefónicas e incluso acompañarle a las citas, con el fin de mejorar la confianza de los propietarios y para proporcionarle información de calidad. Por el momento, prefiere que su compañero haga las llamadas ya que tiene un buen nivel de español.

Asuntos legales y económicos:

La persona asesora le sugirió la posibilidad de montar una empresa cooperativa, a lo cual no se negó. M.K. está interesado y quiere saber más al respecto.

Problemas financieros: la persona asesora le advirtió que algunos recursos financieros serán difíciles de obtener sin proporcionar cierta información, como un plan de viabilidad económica. Él piensa que, dadas las dificultades de obtener dinero de un banco, deberá recurrir a su red de confianza: familiares, amigos ... La persona asesora le señaló que incluso dentro de una red de confianza es conveniente escribir los acuerdos y comunicar lo que cada persona compromete, para evitar una nueva experiencia negativa

Consejos finales:

- Debería mejorar su conocimiento del castellano
- Debería mejorar sus habilidades informáticas, especialmente el uso de internet.
- Se le proporcionó más información relacionada con proyectos de cooperación y economía social y solidaria.

REFUGIADOS



ABOGADO



Reunificación familiar en Suecia

Contexto

Un menor no acompañado, menor de 18 años, ha obtenido el estatuto de refugiado en Suecia. Él quiere traer a sus padres a su nuevo país

Problema

El menor no acompañado no conoce el procedimiento de reunificación familiar, trató de obtener información de la institución competente, la Agencia de Migración, pero la información era demasiado compleja y no entendía lo que tenía que hacer desde un punto de vista legal. El refugiado solicita el apoyo legal de un abogado.

Conversación entre el menor no acompañado y el Abogado

(MENA): ¿Pueden ayudarme a obtener la reunificación familiar para mis padres? ¿Puede explicarme el procedimiento?

(A): Sí, lo haré. La regla principal es que un padre que es ciudadano de un país de fuera de la UE que desea mudarse a Suecia para vivir con su hijo debe solicitar un permiso de residencia.

(MENA): ¿Cómo pueden mis padres obtener un permiso de residencia?

(A): El primer requisito es que usted, como niño, debe ser soltero y menor de 18 años. Debe haber llegado a Suecia sin sus padres u otros tutores o haberse quedado solo después de llegar a Suecia.

(MENA): ¿Cómo pueden mis padres solicitar un permiso de residencia?

(A): Tus padres pueden solicitarla on line desde su país de origen, en el sitio web de la Agencia Sueca de Migración. En la mayoría de los casos, tendrán que pagar una tarifa por la solicitud.

Escribiré una carta para tus padres con toda la información que necesitan. Por favor, dame la dirección de tus padres y les enviaré la carta. Tus padres deberán incluir copias de las páginas de su pasaporte que prueben su identidad personal, fotografías, firma, número de pasaporte, país emisor del pasaporte, el período de validez del pasaporte y si tienen permiso para vivir en países que no sean el país de origen, documentos que certifiquen sus motivos para solicitar un permiso de residencia en Suecia...

(MENA): Muchas gracias por su ayuda. Te daré la dirección de mis padres.

REFUGIADOS



ABOGADO



Reunificación familiar en Suecia

Contexto

A un solicitante de asilo se le ha concedido el estatuto de refugiado y el permiso de residencia permanente en Suecia. Él quiere traer varios miembros de su familia y hermanos al nuevo país de acogida

Problema

El refugiado desconoce el procedimiento de reunificación familiar, trató de obtener información de la institución competente, la Agencia de Migración, pero la información era demasiado compleja y no entendía claramente qué debía hacer desde el punto de vista legal. El refugiado solicita apoyo legal de un abogado.

Conversación entre el Refugiado y el Abogado

(R): ¿Pueden ayudarme a obtener acceso a la reunificación familiar para los miembros de mi familia? ¿Pueden explicarme el procedimiento? No hablo sueco muy bien y no entendí las instrucciones de la Agencia de Migración. También necesitaré su ayuda en la Agencia de Migración.

(A): por supuesto. Le explicaré los procedimientos legales en detalle. Si hay cierta información que no comprende, hágamelo saber y se lo explicaré de nuevo. La posibilidad de que su familia venga a vivir con usted a Suecia, depende del tipo de permiso de residencia y del estado de protección que se le haya otorgado. Si tiene derecho a la reunificación familiar, se le va a pedir que este cubierto en su "necesidad de mantenimiento".

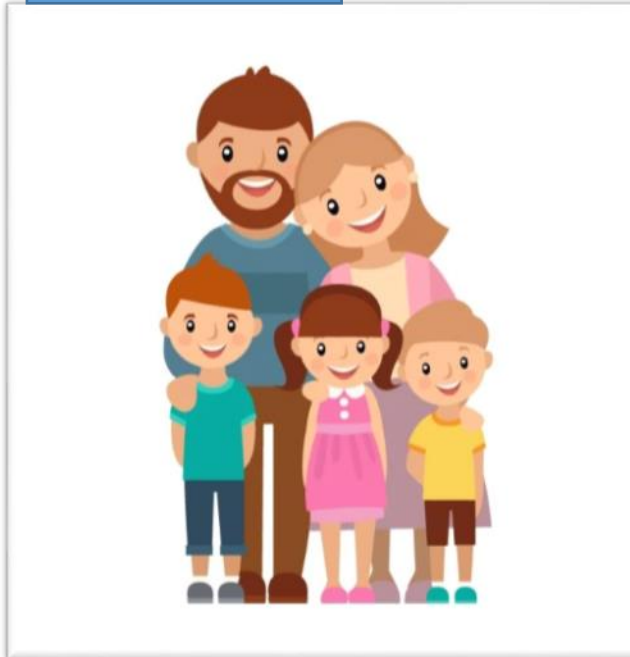
(R): ¿Qué significa "necesidad de mantenimiento"?

(A): Esto significa que debe ud. ser capaz de mantenerse a usted mismo y a su familia. También debe tener un hogar de un tamaño y estándares suficientes, donde puedan vivir juntos cuando su familia se mude a Suecia. Debe demostrar que tiene ingresos regulares relacionados con su empleo, que le permitan mantenerse a usted y a los miembros de su familia que están solicitando los permisos de residencia. También necesita demostrar que tiene recursos económicos suficientes para usted y para los miembros de su familia, que solicitan los permisos de residencia para vivir.

(R): ¿Qué miembros de mi familia podrían venir?

(A): Las personas siguientes son definidas como miembros de su familia: esposo, esposa, pareja registrada o pareja que convive, y sus hijos menores de 18 años. Otros familiares y niños menores de 18 años no pueden residir con ud en Suecia, si se le ha otorgado un permiso de residencia temporal. Si eres menor de 18 años, tus padres se cuentan como tu familia más cercana. Si le han otorgado un permiso de residencia permanente, la persona con la que planea casarse o convivir en Suecia también puede solicitar un permiso de residencia para venir a vivir con usted

REFUGIADOS



TRABAJADOR SOCIAL



Cómo solicitar la ciudadanía sueca

Contexto

Un refugiado tiene permiso de residencia permanente en Suecia y desea solicitar la ciudadanía sueca.

Problema

El refugiado desconoce el procedimiento de solicitud de ciudadanía, trató de obtener información de la institución competente, la Agencia de Migración, pero la información era demasiado compleja y no entendía claramente lo que tenía que hacer desde el punto de vista legal. El refugiado pide ayuda a un trabajador social.

Conversación Refugiado - Trabajador social

(R): ¿Podría explicarme el procedimiento para solicitar la ciudadanía sueca? ¿Qué requisitos hay?

(TS): Sí, explicaré el procedimiento y los requisitos. En la mayoría de los casos, debe pagar una tarifa por su solicitud de ciudadanía. Deberá adjuntar originales de su pasaporte nacional, documento de viaje o pasaporte extranjero. Si tiene un pasaporte previamente emitido, también debe enviar el original; Si no tiene un pasaporte nacional, adjunte los originales de otros documentos de identidad de su país de origen. Si tiene varios documentos, nómbralos en el mismo orden en que los ingresó en el formulario de solicitud. No debe adjuntar su tarjeta de permiso de residencia ni la de sus hijos, ni su permiso de conducir sueco ni su tarjeta de identificación sueca.

Para convertirse en ciudadano sueco debe:

- ser capaz de demostrar su identidad
- haber alcanzado la edad de 18 años
- tener un permiso de residencia permanente, un derecho de residencia o tarjeta de residencia en Suecia
- haber cumplido los requisitos para el período de residencia
- haberse portado adecuadamente en Suecia

(R): ¿Puedo incluir a mis hijos en mi solicitud?

(TS): Sí, puede incluir a sus hijos en su solicitud. Si tiene hijos solteros menores de 18 años que son residentes en Suecia, pueden convertirse en ciudadanos suecos con usted si tiene la custodia exclusiva del niño o los niños, o si tiene la custodia compartida con el otro padre y ha dado su consentimiento. También debe adjuntar el pasaporte del niño y una decisión de custodia si tiene la custodia exclusiva del niño y el niño no nació en Suecia. Si su hijo ya ha cumplido 12 años, debe dar su consentimiento por escrito para convertirse en ciudadano sueco.

CAPITULO 3: FORMACION DE REFUGIADOS PARA CONVERTIRSE EN MEDIADORES CULTURALES

Sección 1. El mediador intercultural

El mediador intercultural es un profesional o un voluntario que actúa como puente entre personas de diferentes orígenes socioculturales. Las interacciones interculturales a menudo provocan conflictos debido a las diferencias de conductas. Las personas interpretan o analizan lo que ven y oyen según su propio marco cultural, pero esto siempre es una interpretación subjetiva y no necesariamente coincide con la percepción de la otra persona. Un ejemplo común es el apretón de manos entre el hombre y la mujer. Una mujer occidental puede sentirse ofendida cuando un árabe se niega a darle la mano. Ella considera que esto es condescendiente, una falta de respeto hacia ella. La razón por la que llega a esta conclusión es porque analiza el comportamiento desde un punto de vista occidental. *“Después de discutir esta situación con un mediador intercultural, me di cuenta de que no dar un apretón de manos a alguien del sexo opuesto podría tener un significado completamente diferente. Puede ser motivado por el respeto, ya que el hombre no puede tocar a la esposa o al esposo de alguien si no es de su familia. Saber esto me ayudó a poner las cosas en perspectiva”*.

Otro ejemplo, quizás menos sensible, es el lugar que los niños tienen en el hogar. En algunos países, es bastante normal que los niños ayuden a sus padres con las tareas domésticas o incluso ayuden en el trabajo (por ejemplo, en una tienda familiar). Esto se considera parte de su educación porque los niños se están preparando para sus tareas futuras como adultos. En la mayoría de los países europeos, no se espera que los niños ayuden en el hogar. Juegan, van a la escuela y ocasionalmente pueden ayudar si no es demasiado trabajo. Incluso el término 'niño' está relacionado con la cultura.

En el sector del asilo y la migración, el mediador intercultural facilita los intercambios entre los refugiados y los profesionales para fomentar la integración de cada individuo. El papel del mediador intercultural no debe tomarse a la ligera dado su impacto en la interacción entre las personas. Para hacer un buen trabajo, transferir el mensaje correctamente y evitar malentendidos, la persona que ocupa este puesto debe conocer antes que nada el trasfondo cultural de las personas con las que trabaja. Por cultura nos referimos al lenguaje, los valores y las normas, así como los principios que pueden afectar las interacciones sociales. También es importante hacer notar que muchas diferencias ocurren entre personas de un trasfondo cultural similar. Las diferencias de clase social y formación académica son igualmente importantes, cuando intentamos entender a la otra persona. En el sector social y de la salud, muchos mediadores interculturales son de origen migrante. Esto se debe principalmente al hecho de que dominan la

lengua y cultura nativas (árabe, pastum, somalí, etc.), así como también la del país de acogida. El conocimiento del lenguaje y la cultura forma la base de la mediación intercultural, pero está lejos de ser suficiente. Para ser eficaz, se deben adquirir otras habilidades, como habilidades de comunicación, habilidades sociales, saber encontrar un equilibrio entre la distancia y la proximidad con la persona, la imparcialidad, el secreto profesional, etc.

En Caritas International tenemos más de cinco años de experiencia trabajando con mediadores interculturales. Comenzó con un pequeño proyecto llamado "Peter en Meter", que significa "padrino y madrina". El proyecto consistió en hacer parejas con refugiados que habían estado en Bélgica durante mucho tiempo (más de 1 año) con otros recién llegados. Debido a que ellos mismos habían pasado por la migración forzada y el proceso de integración, comprenderían lo que estaba pasando el recién llegado. Mientras ayudaban al recién llegado, también se reconocería la experiencia que ellos habían acumulado y les podría dar un mayor sentido de utilidad y confianza en sí mismos. Se abordaron problemas cotidianos, tales como: el sistema bancario, dónde y cómo hacer las compras, el reciclaje de desechos, etc., pero también se dieron respuestas a preguntas específicas como cursos de idiomas, temas de la Administración, contratos de energía, vivienda, etc. El padrino y la madrina trabajaron en parejas con un profesional que era responsable del dossier del recién llegado. El profesional manejó todos los aspectos personales y aseguró la colaboración fluida entre los refugiados. Durante este proyecto aprendimos mucho acerca de los mediadores interculturales, sus fortalezas y debilidades, dificultades, necesidades, etc. El reto más importante que afloró durante este período fue que nuestros mediadores voluntarios a veces estaban abrumados por los clientes. Estos últimos tenían expectativas muy altas hacia ellos, y ejercían mucha presión sobre los mediadores. Para protegerles, comenzamos a organizar capacitaciones sobre diferentes temas, entre otros, "cómo establecer límites".

Aprendimos mucho con el proyecto 'Peter en Meter', que nos permitió evolucionar y establecer una colaboración con mediadores profesionales. Actualmente, Caritas emplea a varios mediadores interculturales que trabajan en parejas con los trabajadores sociales. A continuación, se analizará el perfil de los candidatos y la formación básica que consideramos necesaria, dado su contexto de trabajo. Obviamente, esto está influenciado por el sector en el que opera el mediador intercultural.

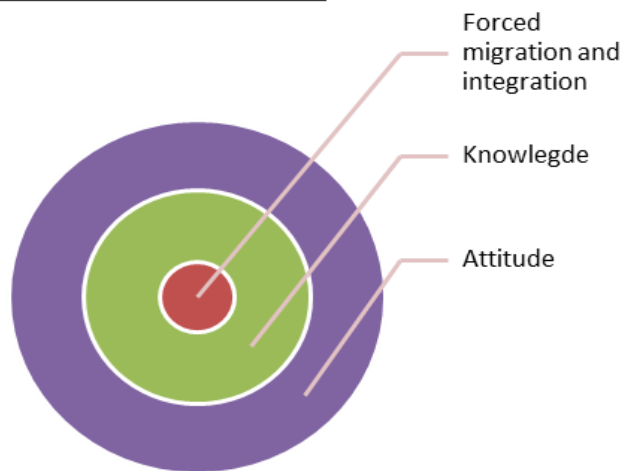
El perfil del mediador intercultural

El secreto para una colaboración exitosa con el mediador intercultural comienza por encontrar un buen perfil. Al trabajar con refugiados, un grupo que puede considerarse vulnerable, es importante elegir cuidadosamente a sus empleados.

En Caritas, hemos tomado la decisión consciente de reclutar únicamente personas con orígenes migratorios para el puesto de mediador intercultural. Una elección motivada principalmente por el hecho de que están familiarizados con las realidades de los refugiados. Aunque cada

experiencia es diferente, saben lo que significa verse obligado a migrar. Esto les da una ventaja sobre otros candidatos. Los siguientes elementos son importantes para el perfil de un mediador intercultural que trabaja con refugiados: comprender la migración y la integración; conocimiento y actitud sensible

Profile of the intercultural mediator



Como se mencionó anteriormente, comprender la *migración y la integración* es esencial para el mediador intercultural. Reconocer la lucha de los refugiados debido a la migración forzada y los pasos que deben seguir para integrarse en el país de acogida. La comprensión de los orígenes del refugiado y las expectativas del país de acogida son indispensables para facilitar la comunicación entre ambas culturas. Este es el núcleo de nuestro perfil.

El origen solicitado para el mediador intercultural estará determinado por el idioma del grupo objetivo con el que trabajamos más. No tienen que ser del mismo país. A veces incluso preferimos que el mediador intercultural no sea del mismo país que los clientes (por ejemplo, el mediador palestino trabaja con refugiados sirios) porque es menos probable que tengan las mismas redes sociales. También hay menos posibilidades de transferencia emocional al hablar de su historia y su país de origen.

El segundo componente solicitado en el perfil es el conocimiento de la lengua materna y los valores del refugiado, así como el idioma y las normas en el país de acogida. Tener un conocimiento básico de la administración local es una ventaja para que puedan informar correctamente a los refugiados. Si no lo tienen, necesitarán una formación apropiada.

El tercer y último componente de la contratación se refiere a la actitud del candidato. Aunque puedan compartir un pasado común de migración, el mediador intercultural debe encontrar un equilibrio entre la distancia y la proximidad con el refugiado, para no perderse en sus problemas personales, es decir debe mantenerse en un nivel profesional. También se espera que adopten una actitud neutral y no intrusiva hacia todos los beneficiarios. No es su papel imponer su punto de vista, sino facilitar la comunicación entre las dos culturas.

Teniendo en cuenta el hecho de que los mediadores interculturales tienen acceso a información personal y en ocasiones sensible, están sujetos al secreto profesional. Todo lo que escuchan y ven debe ser confidencial.

Sección 2 Cómo formar refugiados integrados para que lleguen a ser mediadores culturales

Dada la diversidad en el origen nacional y contexto de los diferentes candidatos: estudios, experiencia laboral, idiomas, competencias, etc., es importante impartir una formación básica para armonizar los perfiles de los mediadores y prepararles para el trabajo de campo. El contenido de la formación estará determinado por el contexto de trabajo en el que va a intervenir el mediador intercultural. A continuación, se presenta una descripción general de los temas de formación que se abordan con los mediadores que trabajan con refugiados en el sector social. Estos se basan en las necesidades expresadas por los propios mediadores interculturales y aquellas otras detectadas por los trabajadores sociales.

Programa:

1. El ambiente de trabajo general

Para el mediador intercultural, así como para otros profesionales, es importante conocer el marco general de la organización en la que trabajan. No sirven las descripciones generalistas o vagas por lo que debe formularse clara y concretamente. La visión y la misión de la organización, así como las reglas y regulaciones internas, pueden usarse como una guía básica para formular el marco general de trabajo. También es importante mencionar el lugar del mediador intercultural dentro de la organización.

2. El trabajo del mediador intercultural

"¿Qué se espera de él / ella?" Aquí se abordará una descripción detallada del trabajo, con las competencias, habilidades y actitudes necesarias. En esta fase, el mediador toma conciencia de sus fortalezas y aprende a lidiar con sus debilidades. La descripción del trabajo es una herramienta de trabajo importante tanto para el mediador intercultural como para el refugiado recién llegado con el que trabajará. Por un lado, alivia al mediador de sentir demasiada responsabilidad y también atempera las expectativas del cliente.

3. Técnicas de comunicación

La principal tarea del mediador intercultural es facilitar la comunicación entre el profesional y el cliente. Para hacerlo, ellos mismos deben desarrollar algunas habilidades de comunicación útiles.



Además de la parte teórica, es crucial organizar talleres o sesiones de capacitación sobre diferentes técnicas de comunicación para que los mediadores se sientan preparados. Ej.: Escucha activa, comunicación dirigida, asertividad.

4. Discreción y secreto profesional

Trabajar con personas significa que automáticamente se entra en contacto con información personal. El sector y la organización en que opera el mediador también determinarán en qué medida se puede tener acceso a información confidencial. Si ese es el caso, entonces la discusión sobre el secreto profesional y la discreción será uno de los temas necesarios a abordar.

La discreción y el secreto profesional es la obligación de no divulgar información a personas que no sean las que tienen derecho a ella con el fin de proteger la privacidad del cliente. En algunos casos, su seguridad depende de ello. La información confidencial solo se puede comunicar a colegas y superiores.

5. Distancia y proximidad en relación con el cliente

Trabajar con personas a menudo requiere que te involucres emocionalmente, lo que generalmente conduce a la empatía. Ser compasivo no es un problema, pero se vuelve problemático cuando, como profesional, te pierdes en las emociones. Al hacerlo, no puedes distanciarte de la situación y pensar con claridad. Esto no es beneficioso para el mediador ni para el cliente.

Encontrar un equilibrio entre la distancia y la proximidad es un punto de aprendizaje para muchos profesionales. En interés del cliente y del cuidado personal, es importante prestar atención a este equilibrio.

6. Cuidando a los cuidadores

Como se mencionó anteriormente, tener un historial de migración es una fortaleza para el mediador, pero también puede ser una debilidad. Escuchar aspectos de la lucha de sus compatriotas u otros refugiados puede ser también muy difícil de soportar. A veces, es como si revivieran su propia historia y dolor. No es inusual que los clientes generen grandes esperanzas al darse cuenta de que el mediador es un compatriota o refugiado. Esperan que siempre estén allí y encuentren una solución para todos sus problemas. Esta situación ejerce mucha presión sobre el mediador, que puede sentirse atrapado entre su trabajo y las expectativas del cliente.

Es importante, que las organizaciones y profesionales que trabajan con mediadores interculturales sean conscientes de esto. Mientras trabajan juntos, deben tener en cuenta que la

migración forzada también es una experiencia traumática para los mediadores. Sea sensible al discutir ciertos temas y preste atención al bienestar de las personas mediadoras. Organizar momentos de intercambio y discusión le da al mediador intercultural la oportunidad de expresar pensamientos y sentimientos. Aquí se pueden abordar temas como el manejo del estrés, el agotamiento, los límites, etc. Para algunos empleadores, esto puede parecer al principio una pérdida de tiempo, pero invertir en ello contribuirá a un mejor funcionamiento de los mediadores.

FUENTES Y BIBLIOGRAFÍA

Programa APTIVATE (Asociación TRABE, España)

Servicios de Emprendimiento de Dinamia S. Coop en colaboración con ONGs especializadas como CEAR y Caritas España para la creación de Empresas de Inserción

Estudio sobre “el Asilo en España (Protección Internacional y recursos del Sistema de Acogida” Madrid, Junio 2016. Informe del Defensor del Pueblo

De refugiados a trabajadores: Mapeo de medidas de apoyo a la integración laboral de los solicitantes de asilo y los refugiados en los Estados miembros de la UE. Bertelsmann Stiftung, 2016

Seukwa, Louis Henri (2007): El arte arraigado de la supervivencia. El nexo entre competencias y migración reflejado en las biografías de los refugiados. Köln: Rüdiger Köppe Verlag.

Seukwa, Louis Henri (ed.) (2013): La integración de los refugiados en el mercado europeo de la educación y el trabajo. Requisitos para un enfoque orientado al grupo objetivo. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Schroeder, Joachim (ed.) (2015): Derribando las barreras desde la educación y el empleo. El camino hacia la inclusión para grupos vulnerables. Sofia: Bulgarian Comparative Education Society.