



Expectations and Non-Formal Skills to Empower Migrants and to Boost Local Economy
2017-1-FR01-KA202-037485

Resultado Intelectual 3

Herramientas Formativas Interculturales

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación y sus contenidos reflejan únicamente las opiniones de sus autores y la Comisión no se hace responsable de ningún tipo de uso que se pueda hacer de la información contenida en él.



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

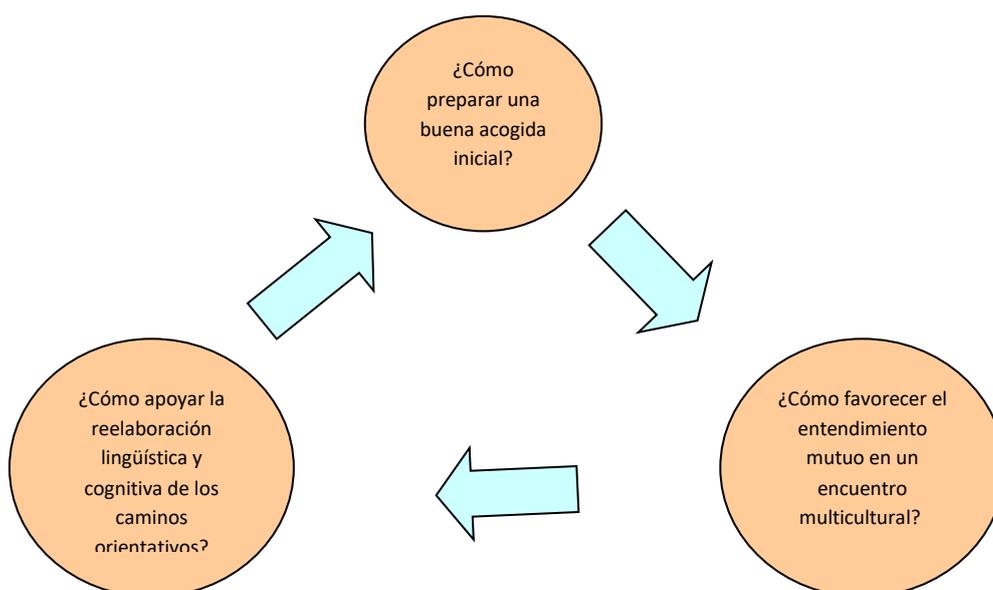
Introducción

Gestionar una entrevista con migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido al trayecto realizado, a sus pobres conocimientos lingüísticos y a su poco conocimiento de la cultura y contexto profesional del país de acogida, genera muchas preguntas.

Intentaremos responder a tres de estas preguntas, empezando por reflexionar en cómo podemos enfocar una entrevista de orientación y que cualidades se deben adoptar para un acercamiento "intercultural". Este término se refiere a dar por supuestos y compartir los siguientes puntos: la adquisición de una actitud que lleve a la descentralización, la colaboración con otros profesionales y campos de conocimiento, la implementación de cambios en la organización y soluciones que faciliten la comunicación.

El resultado es una especie de "guía para hacer entrevistas", debido a la naturaleza directa y práctica de las sugerencias. Pero, al mismo tiempo, se presenta a sí mismo como una herramienta de autoaprendizaje para las opciones teóricas que invitan a descubrirla y profundizar en ella.

Los 3 interrogantes son los siguientes, y representan un resumen del camino a recorrer:



En resumen, la herramienta consiste en:

1. **Tabla - "Competencias interculturales"**. Cada competencia se divide en: objetivos de aprendizaje – conocimientos- competencias – recursos disponibles.
2. **Listado - operador**. Una herramienta inmediata y rápida para autoevaluar nuestra práctica profesional en la gestión de la complejidad del nuevo beneficiario.
3. **Profundizando con hojas**. Cada hoja habla de una fase de la entrevista. Esta información es práctica, pero con referencias a estructuras de investigación teóricas útiles en este momento histórico. Hemos elegido los temas que nos parecen extensibles a los países de acogida, pero conscientes de que incluso dentro del contexto europeo, las prácticas comunicativas y organizativas se distinguen por las peculiaridades culturales. Para cada pregunta están disponibles: una sugerencia práctica (una idea ... a desarrollar) y una bibliografía mínima sobre los temas de referencia; todos los recursos que hay que implementar y adaptar según el área europea y la percepción lingüística.

Este recurso está disponible para profesionales de la orientación y la formación profesional; es una invitación para que las buenas prácticas personales, las reflexiones sobre los temas propuestos y los recursos que se creen entre todos, puedan encontrar contextos de intercambio para enriquecer y apoyar situaciones complejas de la mejor manera posible.

HERRAMIENTA ENSEMBLE

LISTA DE CHEQUEO DE CAPACIDADES

	Nunca	Ocasionalmente	Con regularidad	Siempre
Secuencia I				
Recopilo la información que encuentro del beneficiario (nombre, apellidos, país de origen, estructuras de referencia, etc.)				
Busco referencias e información sobre el contexto y origen del beneficiario antes de proceder la entrevista inicial				
Reviso los objetivos necesarios y de utilidad para la entrevista				
Reviso recursos necesarios y de utilidad (redes, servicios, etc.) para la reunión				
Secuencia II				
Muestro interés, atención y empatía				
Uso la escucha activa				
Reformulo la pregunta si no estoy seguro de que me han entendido				
Respeto las fases de silencio				
Presto atención a las representaciones culturales implícitas, tanto mías, como operador, como del beneficiario				
Agradezco los distintos puntos de vista				

Uso herramientas para recopilar información (mapas, resúmenes, listados ...)				
Secuencia III				
Reviso la información recopilada				
Pienso en las respuestas que me han dado				
Ofrezco un listado de recursos de utilidad (redes, servicios, etc.) que puedan ser usados por el beneficiario				
Busco más recursos y enlaces de interés				

COMPETENCIA INTERCULTURAL

Competencia 1

- Identificar las características y condiciones culturales, personales y profesionales de los migrantes recién llegados, considerando las características del contexto de origen, así como sus propias características personales y culturales.

Objetivos del aprendizaje

- Adquirir información básica sobre los contextos económicos, geopolíticos, regulatorios, etc. de los entornos donde tienen lugar las actividades de acogida;
- Adquirir información personal sobre los beneficiarios y colocarla en la dimensión de origen cultural y profesional correcta;
- Comunicar eficaz y apropiadamente con personas de distintas culturas.

Conocimientos necesarios

- Conceptos culturales concretos (religiosos, políticos, sociales, económicos, culturales, ambientales, etc.);
- Elementos de geografía y tipos de poblaciones;
- Fenómenos históricos y dinámicas de procesos de migración;
- Técnicas de comunicación básica y gestión de cómo hacer entrevistas;
- Técnicas de comunicación verbal y no-verbal;
- Técnicas básicas y herramientas para gestionar relaciones culturales.

Capacidades (comportamientos a adoptar)

- Cultivar el **interés en distintas culturas** y mundos;
- Ser capaz de abrirse a **distintos puntos de vista**;
- Adoptar **flexibilidad y conciencia** en la comunicación;
- Aplicar **modalidades relacionales empáticas**;
- Aplicar la **suspensión de juicios**.

Herramientas de apoyo para la adquisición de competencias

Saber más

TOOLKIT

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

Proyecto KILT

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

1. Herramienta ENSEMBLE – **FICHAS DE PAÍSES**
2. Herramienta ENSEMBLE - **Listas de verificación**
3. Herramienta ENSEMBLE – **PREPÁRESE PARA LA ENTREVISTA**
1. TOOLKIT, Herramienta 1 – *El contexto geopolítico de la migración;*
2. TOOLKIT, Herramienta 3 – *Cuestiones éticas e interculturales que hay que conocer al trabajar con refugiados;*
3. TOOLKIT, Herramienta 4 – *Tratar apropiadamente con las diferencias culturales y saber gestionar la comunicación intercultural;*
4. TOOLKIT - Herramienta 34 – *Gestión de los primeros encuentros;*
5. TOOLKIT - Herramienta 40 – *Comenzar a socializar;*
6. TOOLKIT - Herramienta 19 – *Romper el hielo y crear confianza en el grupo;*
7. KILT: secuencia 5.3 – *Cartografía de circunstancias personales;*
8. KILT: secuencia 6.1 – *La bienvenida, el encuentro con un residente, un beneficiario, un paciente.*

¡PREPÁRESE PARA LA ENTREVISTA!

Identificar las características y condiciones culturales, personales y profesionales de los migrantes recién llegados, teniendo en consideración las características del contexto de origen, así como sus características personales y culturales.

¿Cómo preparar un buen recibimiento?

Antes de cada entrevista, es útil pasar unos minutos recogiendo la información disponible sobre la persona a la que vamos a orientar. Para ayudar, en la sección I podemos encontrar un **Checklist**, que sugiere que es lo que podría ser útil investigar o tener cerca y a mano durante la entrevista (por ejemplo, mapas, fotos, documentos ...). Sobre todo, elegir entre los recursos proporcionados en la sección **Herramientas de Apoyo para la adquisición de competencias** aquellos que puedan ser útiles para gestionar la entrevista o simplemente para experimentar con una nueva herramienta o acercamiento.

El uso de recursos, como las **Fichas de Países**, no sólo sirven para hacernos una idea general del contexto de origen, sino que permiten memorizar nombres de ciudades, regiones, idiomas, platos típicos ... que ante la falta de suficientes conocimientos lingüísticos pueden convertirse en elementos muy eficaces. Por ejemplo: si queremos saber su ciudad de origen y nuestra pregunta es: ¿de qué ciudad de Pakistán vienes?, y no se entiende, podemos reformularla por ... ¿Vienes de Islamabad? ¿Vienes de Gujarat?, a menudo el interlocutor lo entenderá mucho mejor. Cuando no conocemos el idioma, reconocer un elemento conocido es uno de los puntos de inflexión para formular hipótesis sobre el tipo de pregunta. Tengamos en cuenta, con ciertas excepciones, la competencia lingüística de una persona que ha estado en el país de acogida por un año aproximadamente sería un nivel A2 del Marco Europeo Común de las Lenguas, lo que implica una pequeña autonomía a la hora de gestionar la entrevista en un nivel superior, L2.p

Prestemos también atención al espacio. En la mayoría de los casos, las entrevistas se hacen en lugares que no están preparados especialmente para ello (por ejemplo, una clase grande o un bar), o en una habitación de una oficina, en un encuentro "cara-a-cara", separados por una mesa. La flexibilidad y adaptabilidad es una cualidad de los operadores en este sector, pero es importante tener en cuenta el efecto positivo de un entorno ordenado y acogedor. Incluso

basta una jarra de agua y un vaso a la vista para "refrescar" la situación, especialmente si la entrevista va a ser larga. Aunque siempre es asimétrica la relación entre el operador y el beneficiario en sus respectivos roles de "poder" (profesional, comunicativo, estatus social), unas pocas medidas pueden contribuir a crear un ambiente más relajado y de más confianza. Es bueno saber que no para todas las culturas la relación uno-a-uno representa la situación ideal para abrirse a confidencias y compartir experiencias. No nos sorprendamos de que el beneficiario pueda venir acompañado por una o más personas y dependerá de ti decidir de vez en cuando la inclusión o exclusión de esta compañía en la entrevista de orientación.

A nivel europeo, existen dispositivos activos que se ofrecen a entornos grupales y multiculturales, especialmente en el sector de los cuidados psiquiátricos (ver T. Nathan y M.R. Moro). Estos dispositivos se pueden utilizar para prevenir el sufrimiento, adaptados naturalmente, incluso en otros contextos. Se trata de difundir una cultura compartida alrededor de un entorno intercultural. Esto es para concienciarnos que, para algunos migrantes, sólo tiene valor la palabra que circula en un grupo ya ensamblado, y por lo tanto compartida por distintas personas.

Los gestos en una primera reunión como dar la mano, sonreír, mirar a los ojos, acompañar con un gesto de la mano ... son connotaciones culturales, así como las fórmulas verbales introductorias a las reuniones. No se trata de modificar nuestros modos de interacción y comenzar una entrevista, sino de concienciarnos de los problemas potenciales de la comunicación intercultural. Por este motivo, ofrecemos un recurso muy útil y en desarrollo: **el Mapa de la Comunicación Intercultural**. Encontrarás valores culturales, idiomas verbales y no verbales y eventos de comunicación en muchas áreas geográficas y culturales en el mundo.

La opción de usar un registro de discurso formal o informal es subjetiva, dependiendo si queremos recrear una atmósfera más o menos familiar. Antes de nada, es importante preguntarnos cómo reaccionaríamos en la misma situación y qué nos motiva a hacer una elección concreta. Esto quiere decir que no es el registro en sí lo que representa un obstáculo o facilita la comprensión, ya que en los niveles iniciales la atención se centra más en las palabras que llevan significado: por ejemplo, en la oración, *¿qué idiomas hablas?* la atención está en las palabras idiomas y hablas.

Para finalizar, la voz. No olvidemos que mediante la voz expresamos una energía al comunicar. Prestemos atención al tono de voz que usamos, que sea lo suficientemente alta y clara de tal forma que facilitemos la comprensión de lo que estamos diciendo.

Tengo una idea ... ¡que hay que desarrollar!

La apertura de una entrevista de orientación puede utilizar herramientas rompehielos, donde sólo se precisa un pequeño uso del idioma, pero una gran cantidad de interacción no verbal.

Por ejemplo, creamos imágenes con fotos o iconos que representen trabajos y profesiones. Pide a tu interlocutor que elija las cartas donde se vea más representados. Haz lo mismo, al mismo tiempo, y representa tu trayectoria profesional. Puedes también incluir imágenes en orden de importancia, o dividir las por actividades según te gusten o no.

Recursos Adicionales

Mapa de Comunicación Intercultural: disponible en la dirección

<http://www.mappainterculturale.it>

Marco Europeo Común de las Lenguas (QCER): disponible en la dirección

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

COMPETENCIA INTERCULTURAL

<p>Competencia 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar / identificar críticas y necesidades de los migrantes recién llegados, en relación con la ruta y el proyecto migratorio concreto, incluso cuando el dominio del idioma sea insuficiente para la narración.
<p>Objetivos del aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y distinguir posibles inconvenientes, incluso si no se mencionan explícitamente, debido a la dimensión en vivo de la migración, la escasez de redes de apoyo, la escasa pericia con el idioma, etc.; • Interpretar las demandas de los beneficiarios y la naturaleza de sus necesidades; • Reconocer recursos personales, culturales y profesionales del migrante, así como recursos que puedan ser explotados en distintos contextos; • Adoptar comportamientos adaptados a las necesidades y características de los beneficiarios, y relativizar las diferencias y las distancias entre culturas; • Interpretar códigos culturales, eliminar estereotipos y prejuicios; • Desarrollar un enfoque de empoderamiento.
<p>Conocimientos necesarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características, necesidades y recursos del territorio; • Elementos básicos de sociología y antropología cultural; • Técnicas básicas de comunicación y gestión de entrevistas; • Técnicas de comunicación verbal y no verbal; • Herramientas y técnicas básicas para gestionar relaciones culturales.

GUÍA DE COMO HACER UNA ENTREVISTA

Interpretar e identificar inconvenientes y necesidades de los beneficiarios en una situación de vulnerabilidad, relacionada con la ruta y el proyecto migratorio concreto, incluso cuando el dominio del idioma sea insuficiente para la narración.

¿Cómo crear una comprensión mutua en una entrevista multicultural?

En la *Sección II* de la **Lista de Verificación** podemos compararnos con los 7 puntos de atención, que tratan tanto de la comunicación como de las actitudes a realizar. Podemos revisarlos antes de la entrevista o repararlos al finalizar para revisar los pasos. En este momento añadiremos un punto de atención más, relacionado con las palabras y el uso que hacemos de ellas. Cuando nos encontramos inmersos en un espacio diario (profesional, escolástico ...), tanto los profesionales como los distintos ciudadanos usamos acrónimos y términos locales, con la naturalidad de aquellos que piensan que son perfectamente entendibles. Tomemos la sana costumbre de no dar nada por sentado y, poco a poco, crear un listado de palabras técnicas básicas para compartir y asegurar una comprensión mutua. Intentar explicarlas y definir las de otra manera, por ejemplo, con imágenes, o si tenemos la posibilidad de conseguir traducciones o definiciones en distintos idiomas: esto podría ser una tarea en grupo entre operadores durante su autoformación o en las fases de programación de entrevistas.

Hablar de una manera clara y simple y usar el plurilingüismo de manera efectiva son los pilares para realizar una buena entrevista, especialmente si la base es una buena acogida. Se pueden encontrar algunos consejos explorando el TOOLKIT (herramientas 24, 25; 29) o el material del proyecto KILT (secuencia 6.2) o la sección de **Saber más**.

Al igual que para las palabras, tenemos que identificar los significados ocultos detrás del lenguaje técnico, lo mismo para las representaciones implícitas culturales, en discursos y en comportamientos. Empezando por no considerar nuestras representaciones como neutrales, especialmente cuando hablamos de servicios, reglas de organización y experiencias, podemos abrir y desarrollar nuestra atención a las de nuestros interlocutores. La diversidad de culturas hace difícil establecer una relación de confianza, pero es con respeto y con comprensión de su otra verdad que podemos desarrollar competencias y alianzas con nuestro interlocutor.

Asiste a una escucha real. Una técnica de comunicación eficaz empieza por la escucha activa, basada en la aceptación y la empatía, y es útil para promocionar la expresión de las propias emociones y saber cómo escuchar y percibir los sentimientos de los demás. Por esta razón, debemos prepararnos para entender cada aspecto: postura, tono de voz, dudas, silencios, etc., y, en este aspecto delicado y donde pueden surgir fácilmente malentendidos, el consejo es intentar mantener siempre un contacto presencial visual con el beneficiario, evitando escribir apuntes o rellenar documentación todo el tiempo durante la entrevista; incluso si tenemos la opción de contar con un mediador o traductor, pregunta o da información siempre mirando directamente al migrante, así posiblemente te entenderá mejor. Habrá momentos de pausa o reflexión, tanto del operador como del interlocutor, aprovecharlos para concretar observaciones de interés, o revisar los distintos puntos para encauzar la entrevista.

Estas atenciones ayudan a desarrollar la actitud hacia la descentralización e, incluso cuando la lógica del diálogo o el comportamiento escapen a nuestra comprensión, no debemos juzgarlo. Cada operador que trabaje en contextos migratorios, y estamos hablando de personas que portan consigo traumas migratorios (normalmente todos, porque es normal que surja un momento de perturbación del equilibrio entre la persona y el entorno que le rodea), debe ser consciente de la ambivalencia que surge al interactuar y debemos aprender a gestionar sus reacciones y emociones. Va a suceder que haya historias que afecten a las experiencias del operador, que despierten sentimientos fuertes, emociones viscerales (este proceso, técnicamente, se denomina contratransferencia): es fundamental ser consciente de ello y saber como captar la diferencia entre sencillamente aspectos culturales diversos y la presencia de problemas que precisen de ayuda terapéuticas concretas.

Tengo una idea ... ¡que hay que desarrollar!

¿Cómo sacar a relucir las necesidades y problemáticas de una persona que no puede expresar con palabras su mundo interior? Una posibilidad sería a través de la percepción del cuerpo. Construyamos "objetivos" con papel, en círculos concéntricos, bastante grandes como para colocar alrededor del cuerpo. En el centro, colocaremos una imagen, icono o palabra que simbolice lo que pensamos que son las esferas más importantes para un desarrollo armónico individual. Por ejemplo: *la familia, la naturaleza, el amor, los estudios, etc.*

Pediremos al beneficiario que se posicione respecto a cada objetivo: *¿cómo de cercano se siente? ¿Cómo de alejado?* La observación nos dará una representación del valor que el interlocutor da a las distintas áreas. Para cada una, podemos investigar sobre el significado subjetivo: por ejemplo. *¿qué significa la familia para tí?*

Podemos hacer lo mismo, estableciendo, incluso sin palabras, un diálogo sobre los grandes temas de la vida.

Recursos Adicionales

Mapa de Comunicación Intercultural: disponible en la dirección

<http://www.mappaintercentrale.it>

Marco Europeo Común de las Lenguas (QCER): disponible en la dirección

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

Portal del Centro Babel y la Asociación Internacional de Análisis Etno-Psicoanálisis

<https://www.transculturel.eu/>

COMPETENCIA INTERCULTURAL

Competencia 3

- *Apoyar al beneficiario en la mejora de los recursos propios y en la construcción de su propio proyecto profesional, mediante una relación de ayuda eficaz.*

Objetivos del aprendizaje

- Recopilar, identificar y definir información;
- Identificar posibles soluciones;
- Tener en cuenta los recursos disponibles;
- Traducir las necesidades y recursos del beneficiario en una situación de vulnerabilidad en programas de intervención;
- Traducir al inmigrante elementos de conocimiento de la realidad social e histórico-cultural del contexto de referencia;
- Transmitir a los inmigrantes sus derechos y obligaciones en el contexto de referencia.

Conocimientos necesarios

- Características, necesidades y recursos del territorio de referencia;
- Técnicas para diseñar una intervención;
- Técnicas de comunicación básica y gestión de cómo llevar una entrevista;
- Técnicas de comunicación verbal y no verbal;
- Técnicas y herramientas básicas para gestionar relaciones culturales;
- Organización y operatividad de servicios públicos de utilidad.

Capacidades (comportamientos a adoptar)

- Ser capaz de **abrirse a distintos puntos de vista**;
- Adoptar **flexibilidad y conciencia** a la hora de comunicar;
- Aplicar sistemas relacionales **empáticos**;
- Ser capaz de comunicar con **asertividad**;
- Adoptar un **enfoque crítico**;
- Ser capaz de **trabajar en equipo** y con un **enfoque de red**.

Herramientas de apoyo para la adquisición de competencias

Saber más

TOOLKIT

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

Proyecto KILT

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

- Herramienta ENSEMBLE – **Listas de verificación;**
- Instrumento ENSEMBLE – **DAR VALOR A LA ENTREVISTA.**
- TOOLKIT - Herramienta 55 – *Las rutas de los refugiados y el conocimiento del territorio: cómo orientarlos;*
- TOOLKIT - Herramienta 4 – *Abordar las diferencias culturales de forma correcta y gestionar la comunicación intercultural;*
- KILT: secuencia 6.3 - *Prejuicios, autoestima y sentimiento de superioridad;*
- KILT: secuencia 6.4 – *El encuentro con otros.*

¡DAR VALOR A LA ENTREVISTA!

Apoyar al beneficiario en la explotación de sus propios recursos y en la construcción de su proyecto profesional, a través de una relación de ayuda efectiva.

¿Cómo apoyar la reelaboración lingüística y cognitiva a la hora de orientar?

Como se detalla en la Secuencia III de la **Checklist**, la entrevista llega a su fase final. Hay que encontrar una manera de que el beneficiario entienda que estamos en un paso importante. Pueden ser unas palabras, por ejemplo, *Ahora miremos juntos...*, *Hagamos una última cosa...*, o, si hemos organizado el espacio en tres etapas distintas, simplemente nos moveremos físicamente a la última ubicación. Esta es una fase delicada, en la que, más que en las anteriores, debemos asegurarnos que actuamos como un mediador, como un "barquero", y que conectamos ambos mundos, creando "senderos" para comunicar y "madrigueras". Si usamos como metáfora una casa, después de las piedras y las columnas de soporte, debemos asegurarnos que podemos movernos de una habitación a otra y de un piso a otro, usando escaleras, puertas y ventanas... de fuera adentro y viceversa.

El concepto de "fuera" y "dentro" es una de esas categorías con una fuerte connotación cultural. Por ejemplo, el pensamiento occidental cree que el término "dentro" coincide con el subconsciente (*mira dentro, lo que sientes interiormente...*), mientras que, hablando en términos generales, para otras culturas, por ejemplo, los países africanos tradicionales, lo desconocido, la negatividad están "Fuera" (brujería, posesión, clarividencia...). En consecuencia, las historias de experiencias se pueden estructurar con más facilidad en la cara de "fuera", y entonces actuar según fuerzas o eventos externos a cada persona.

La mayoría de las realidades de capacitación y trabajo se crean alrededor de factores complejos que no siempre permiten actuar con autonomía por parte del beneficiario. Es fácil perderse entre documentos, oficinas, reservas a realizar online o lugares dedicados a servicios concretos. Si queremos que nuestro interlocutor sea independiente, debemos encontrar una manera para acompañarle y que entienda cuales son las cosas más urgentes que debe hacer, las menos urgentes, pero también importante, las opcionales que le pueden reportar beneficios. Asegurémonos de poner a disposición del beneficiario mapas, papeles, webs, etc., ubicándolos

en el territorio, identificando el modo de contacto, las características, los horarios y (si los hubiera) las personas de contacto: es una de las muchas formas en las que se da la oportunidad de verificar lo que se ha entendido y lo que no en relación con nuestros dispositivos de orientación. Si queremos organizarnos con un esquema claro, incluso mejor que una pizarra interactiva, o un mapa del territorio, podemos dejar algo de tiempo para identificar la información que el beneficiario necesita: esta observación nos permitirá evaluar su autonomía en lectura, en el reconocimiento de caminos o estructuras del territorio, la iniciativa y curiosidad que muestra hacia el contexto en el que se encuentra.

En esta fase, el operador es como un tejedor, que intenta unir los hilos entre la información que hemos ido obteniendo en las fases previas y lo que se hará en los siguientes pasos. Todo en una relación de co-construcción, en unión con el beneficiario objeto de la orientación. Es el momento de activar los enlaces entre experiencias aspiraciones y posibilidades reales. Si hemos realizado actividades visuales (tablas, posters, fichas, etc.) en las fases iniciales, es el momento de mirar este material y darle sentido a todo. Dejemos que nuestro interlocutor intente volver a contarnos por qué ha elegido algunas imágenes durante la entrevista, y escuchemos y refuerce las palabras que usa sin intentar forzar la inserción de nuevas palabras; hagamos correcciones, si es necesario, en voz alta, y sobre las palabras que escuche, usando exactamente las mismas, sólo corrija, para fijarlas. Intente repetir todo el camino andado con el beneficiario para verificarlo.

Entonces, juntos, vamos a crear un nuevo proyecto de vida y los pasos a dar ahora: *que hace falta estudiar ... Dónde buscar ese trabajo ... Cómo hacerlo ...* Para los más preparados, podemos hacer un resumen de objetivos en una lista personal (por ejemplo, un mínimo de 5 objetivos a cumplir de un máximo de 10), lo podemos escribir en un papel grande que el beneficiario traiga a la próxima cita. Salir con algo concreto en las manos es como firmar un pacto, comprometerse, e implica tanto al operador como al beneficiario. Después de pasar un largo y precioso tiempo juntos y , es imprescindible finalizar con un buen apretón de manos.

Tengo una idea ... ¡que hay que desarrollar!

Los conocimientos deficientes de idiomas pueden precisar el pensar en formas alternativas representativas de la construcción conjunta del camino de la orientación. Una sugerencia podría ser la reorganización del contenido en mapas conceptuales, o creados ad hoc y basados en el papel, o usando herramientas como Cmaps Tools.

Sólo es necesario usar imágenes y palabras claves – depende de los conocimientos del migrante – y compartir una forma representativa del camino que estamos activando.

Recursos Adicionales

Existen varias herramientas para crear mapas conceptuales, como ejemplo enumeramos algunas:

<https://cmaptools.it.uptodown.com/windows>

<http://www.spicynodes.org/index.html>

<https://www.goconqr.com/en/mind-maps/>

Bibliografía

Competencia I

Balboni E., Caon F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio

Council of Europe (2001). *Common European framework of reference for languages*. Cambridge: Cambridge University Press / Council of Europe. (1.3, 1.4, 4, 4.1.5, 4.2, 5.1.1, 5.1.1.2, 5.1.1.3, 5.1.2.2, 5.1.3, 8.1)

Jandt, F. (2010). *An Introduction to Intercultural Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications

Lustig, M., Koester J. (2013). *Intercultural Competence*. Boston: Pearson

Neuliep W. (2009). *Intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Competencia II

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*. Roma: Astolabio.

Moro, MR., De la Noë, Q. Mouchenik (2006), Y., *Manuel de psychiatrie transculturelle. Travail clinique, travail social*. Grenoble: La Pensée sauvage, 2006.

Competencia III

Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Trento: Erickson,