

EUROPEAN  
MIGRANT ADVISER  
**TOOLKIT**

**Una serie de herramientas para ayudar  
a los asesores de empleo en su trabajo  
con los migrantes**



Programa de  
Aprendizaje  
Permanente

With the support of  
the lifelong learning programme  
of the European Union

[www.migrant-toolkit.eu](http://www.migrant-toolkit.eu)

# Índice

---

## **Primer apartado: Introducción**

---

	<b>Página</b>
1.1 Qué es la Herramienta Europea para Asesoramiento a Migrantes	4
1.2 Quién elaboró esta herramienta	4
1.3 Para quién es la herramienta	4
1.4 Cómo utilizar la herramienta	4

## **Segundo apartado: Evaluar las necesidades de los clientes**

---

2.1 Evaluar las necesidades de los clientes migrantes	5
2.2 Comprender los problemas que se encuentran los migrantes	5
2.3 Estudios de caso	10
2.4 Herramientas	11
2.5 Enlaces a recursos útiles	16

## **Tercer apartado: Atender las necesidades de los clientes migrantes**

---

3.1 Lo que los asesores deben saber sobre las cuestiones legales	17
3.2 Gestionar las expectativas de los clientes	20
3.3 Comunicación	20
3.4 Confidencialidad y establecimiento de límites	21
3.5 Igualdad	22
3.6 Hacer frente a los comportamientos problemáticos	23
3.7 Estudios de caso	25
3.8 Herramientas	26
3.9 Enlaces a recursos útiles	35

## **Cuarto apartado: Ayudar a los clientes migrantes a encontrar trabajo**

---

4.1 Lo que deben saber los asesores sobre los mercados de trabajo	36
4.2 Ayudar a los clientes migrantes a prepararse para el trabajo	37
4.3 Ayudar a los clientes migrantes a buscar trabajo	39
4.4 Estudios de caso	41
4.5 Herramientas	42
4.6 Enlaces a recursos útiles	54

## **Quinto apartado: Recursos específicos de cada país**

---

5.1 Recursos específicos de cada país: España	55
---	----



# 1: Introducción

## 1.1 Qué es la Herramienta Europea para Asesoramiento a Migrantes

La Herramienta Europea para Asesoramiento a Migrantes (EMAT, por sus siglas en inglés) es una serie de herramientas destinada a los individuos y organizaciones que prestan servicios de orientación a otras personas para encontrar empleo. Su objetivo es apoyarlos en su trabajo con los migrantes que buscan empleo en su nuevo país de la Unión Europea (UE).

La ayuda para la integración de los migrantes en el mercado laboral de la UE es una de las claves para alcanzar el objetivo de la Estrategia Europa 2020 de lograr un 75 por ciento de aumento en la tasa de empleo de toda la UE. Sin embargo, como asesores de empleo, nos hemos encontrado con que hay poca orientación disponible acerca de los pasos prácticos que los asesores pueden dar para ayudar a llegar a ese objetivo. Con demasiada frecuencia los clientes son vistos como “difíciles” o se dice que es “difícil llegar a ellos”, pero hay poca información útil sobre esas dificultades y sobre cómo pueden ayudar los asesores a superarlas. Esperamos que las sugerencias y recursos de esta herramienta sirvan para ayudar a llenar las lagunas existentes.

La herramienta aborda los problemas más comunes a los que se enfrentará un asesor de empleo en la UE a la hora de trabajar con los clientes migrantes, independientemente del lugar de donde puedan proceder dichos clientes.

Ninguna forma de asesoramiento u orientación puede ser 100% específica para todas las situaciones. El mercado de trabajo, los sistemas de asistencia social y los organismos que apoyan a las personas en su búsqueda de empleo son diferentes en cada país. Lo que es apropiado en Praga no será necesariamente apropiado en París, y lo que funciona en Londres puede que no funcione en modo alguno en Lisboa. Sin embargo, la UE está unida por una serie de prácticas, tradiciones, leyes e historia. Tiene un marco jurídico común y comparte sus recursos en pos del desarrollo económico y para

hacer frente a los problemas sociales comunes a todos los países. La herramienta tiene como objetivo establecer unos principios comunes, proporcionar unos recursos útiles y promover unas buenas prácticas para el trabajo de asesoramiento laboral a los migrantes en busca de empleo.

**Aunque esta herramienta se ocupa de dar consejos prácticos y orientación, se suscriben los siguientes mensajes y valores claves en los que queremos hacer hincapié desde el principio:**

- Tratas a las personas con empatía y respeto, y reconocer que la humanidad que compartimos es fundamental para lograr unos buenos resultados de empleo y para conseguir una sociedad próspera que alcance sus metas.
- Los migrantes constituyen una población muy diversa que procede de una gran variedad de países por razones muy diferentes. Sin embargo, es probable que aquellos que buscan ayuda para el empleo se enfrenten a los mismos retos en su nuevo país. Los asesores de empleo deben ser conscientes del impacto que pueden tener sobre sus clientes migrantes las leyes de migración, la discriminación de los empleadores y otras cuestiones que quedan fuera de su control.
- Los migrantes que necesitan ayuda para encontrar empleo necesitarán con frecuencia ayuda en otras áreas de sus vidas. Es fundamental que los asesores de empleo adopten un enfoque holístico que tenga en cuenta todas las necesidades de sus clientes migrantes.
- El trabajo con los migrantes puede ser algo complejo y muy exigente. Algunos migrantes habrán escapado de la guerra, las persecuciones, la tortura u otras formas de violencia en sus países natales. Algunos pueden haber sido víctimas de explotación en su recorrido hasta Europa. Muchos estarán desorientados y tendrán dificultades para adaptarse a su nuevo país, normalmente con pocos recursos y teniendo que hacer frente a una abierta hostilidad. Es posible que los asesores necesiten pasar más tiempo con sus clientes migrantes, aunque puede que no dispongan de la financiación o recursos para hacerlo.

## 1.2 Quién elaboró esta herramienta

---

**La herramienta EMAT ha sido elaborada por el proyecto Herramienta Europea para Asesoramiento a Migrantes, con el apoyo financiero del Programa de aprendizaje permanente de la UE. Estas son las organizaciones que han participado en el desarrollo de esta herramienta:**

- Praxis Community Projects (Praxis), una organización benéfica con sede en Londres cuyo fin es apoyar a los migrantes en el Reino Unido.
- La Fundación Laboral del Metal (FLM), una organización sin ánimo de lucro que apoya la formación y el empleo en el sector del metal de la región de Cantabria, España.
- La Universidad de Szczecin, la mayor universidad de la región de Pomerania Occidental, Polonia.
- Iberika Group, un centro de enseñanza privada que imparte clases de lenguas extranjeras en Berlín, Alemania.
- La European Projects and Management Agency (EPMA), una organización sin ánimo de lucro con sede en Praga, República Checa, que desarrolla proyectos internacionales basados en la cooperación entre las regiones europeas.
- The Gilfillan Partnership, una empresa de investigación independiente con sede en Londres, Reino Unido, que se especializa en las desigualdades y la justicia social.

## 1.3 Para quién es la herramienta

---

La herramienta es un recurso para los profesionales que tienen en trabajo de ayudar a las personas a encontrar un empleo, entre los que se pueden encontrar orientadores laborales, trabajadores sociales o comunitarios, asesores de empleo y proveedores de información, asesoramiento y orientación. Nuestro deseo es compartir nuestra experiencia de trabajo con los migrantes con las personas y organizaciones que han tenido poca experiencia con este grupo de clientes.

El término “asesor” se utiliza en toda esta herramienta para designar a todas las personas cuyo trabajo consiste en asesorar a otras sobre educación, formación o empleo.

## 1.4 Cómo utilizar la herramienta

---

La herramienta es un conjunto de recursos, algunos de los cuales pueden ser más relevantes para su trabajo que otros. Cada sección de la herramienta presenta los principales problemas que deben tener en cuenta los asesores en su trabajo con los clientes migrantes. Al final de cada sección se incluye un conjunto de herramientas. Estas herramientas son los recursos que según las organizaciones colaboradoras funcionan mejor para asesorar a clientes migrantes. Se incluyen notas orientativas, consejos, estudios de casos, plantillas, formularios y ejercicios de práctica. Estas herramientas podrán ser reproducidas o adaptadas para utilizarlas en su trabajo.

## 2: Evaluar las necesidades de los clientes migrantes

### 2.1 Evaluar las necesidades de los clientes migrantes

Para empezar, necesitará evaluar si un cliente está realmente preparado para el mercado de trabajo. Para empezar, necesita saber si el cliente tiene permiso legal para trabajar y si tiene la documentación que podrían requerir los empleadores. Otros requisitos podrían incluir ser capaz de demostrar su identidad y dirección y disponer de una cuenta bancaria. Otras consideraciones más complejas podrían incluir su actitud, su motivación, su experiencia y cualificaciones, sus planes de trabajo, su capacidad para dirigirse a los empleadores y sus expectativas.

Por nuestra experiencia, la forma más eficaz de trabajar con los migrantes es de manera individual y holística. Por holístico, nos referimos a un enfoque integral de la persona. Esto significa tener en cuenta una serie de necesidades, además de aquellas relacionadas con el empleo y que pueden no estar entre las tareas que le son encomendadas. Aunque la educación y los empleos anteriores son las áreas clave a evaluar, hay otras muchas áreas de la vida de sus clientes que pueden tener un impacto en su capacidad de búsqueda de empleo y en las oportunidades de trabajo que se les pueden abrir. Para los migrantes, estos temas pueden ser diferentes, o de un carácter más extremo que para otros clientes.

Una evaluación holística significa hacer preguntas acerca de la salud, la vivienda, el estatus migratorio, los compromisos familiares, el apoyo económico, las cuestiones legales, las habilidades lingüísticas, la educación, las cualificaciones, la experiencia previa y las expectativas de su cliente, por nombrar solo los factores relevantes más frecuentes. Puede parecer que se pide mucho en un principio, pero si adquiere una comprensión de esos temas, estará preparado tanto para dirigir a la persona a otro lugar para una evaluación, si es necesario, o para proporcionar un apoyo que tenga en cuenta esos factores, y poder hacer así una planificación adecuada para su cliente. Puede encontrarse con que el apoyo al empleo no es apropiado en ese momento, o que no puede prestar ayuda, y debe saber dónde y cómo dirigir

a los clientes para que reciban ayuda y asistencia especializadas.

Rara vez será posible una evaluación holística y exhaustiva del cliente en una sola reunión, por lo que deberá llevarse a cabo en varias sesiones a medida que se haga una idea de su situación y se desarrolle un plan de acción personalizado. Puede resultar útil seguir una lista de verificación para la evaluación. En el apartado de herramientas se incluyen algunos ejemplos de ellas.

Los apartados siguientes abordan algunas de los problemas que suelen encontrarse los migrantes y de los que los asesores deben ser conscientes.

### 2.2 Comprender los problemas que se encuentran los migrantes

#### > Legales

El estatus migratorio es a menudo la cuestión legal fundamental para los clientes migrantes. Algunos migrantes tienen restringido el permiso para trabajar, mientras que otros no tienen ninguna restricción, lo que influye en el asesoramiento laboral que se debe prestar. Las leyes de migración son muy complejas en todos los países de la UE y es fundamental que los asesores sepan cuándo y cómo dirigir a los clientes para que reciban el asesoramiento jurídico apropiado. En el apartado 3 de esta herramienta se incluye información adicional sobre lo que los asesores deben saber sobre migración y otros problemas legales.

Muchos migrantes vienen de países que no tienen una tradición de derechos o donde la ley puede ser débil. En otros casos, debido a la falta de comunicación, el miedo, la ignorancia o la explotación, algunos migrantes no son conscientes de sus derechos en el país de acogida. Como asesor, debe ser capaz de reconocer cuándo se está abusando de los derechos de los migrantes y ser capaz de asesorar adecuadamente. Esto podría incluir el derecho a un salario mínimo, el derecho a la salud y la seguridad y a una jornada laboral, y a afiliarse a un sindicato.

## 6 Segundo apartado: **Evaluar las necesidades de los clientes**

En los casos más extremos, los migrantes pueden haber sido víctimas de la trata de personas y haber sido forzados a trabajar ilegalmente. En esos casos, los migrantes pueden tener un gran miedo a ponerse en contacto con la policía u otras autoridades. Esos miedos pueden estar relacionados con las represalias de los traficantes de personas, la amenaza de expulsión y la familia que vive en el país de origen, que puede haber hecho algún trato con los traficantes de personas del que resulte difícil evadirse. Con frecuencia, los migrantes no se ven a sí mismos como víctimas de un delito que deba ser investigado y perseguido.

Los asesores deben comprobar otras cuestiones legales, como si el cliente tiene antecedentes penales o se le ha retirado el carnet de conducir, que puedan afectar a sus posibilidades de encontrar empleo. Averigüe si el trabajo que desea requiere una comprobación de sus antecedentes penales y, en caso afirmativo, el tiempo que puede durar el proceso.

Los asesores deben ser capaces de dirigir a los clientes a ayuda especializada cuando sea necesario, por ejemplo en casos de migración o en casos de violencia doméstica. Debe guardar registro de esos casos de remisión, tanto formal como informal.

### > Salud

Los problemas de salud pueden estar relacionados con la salud física o con la salud mental. Los migrantes pueden haber sufrido lesiones físicas, shocks nerviosos o traumas, sobre todo si son refugiados. Puede haber un perfil diferente de enfermedades en su país de origen, que incluya enfermedades más contagiosas que las de los países europeos. Es posible que no recibieran todas sus vacunas en el país de origen, y es posible que no tengan tampoco las vacunas correctas para su nuevo país.

Algunos migrantes, en particular los refugiados y los solicitantes de asilo, pueden haber sufrido tortura. Otros pueden estar traumatizados después de huir de zonas de guerra, y algunos pueden experimentar trastorno de estrés post-traumático o síntomas similares, incluido el duelo por su país de origen y otras formas de sufrimiento vinculadas a la migración, como, por ejemplo, el aislamiento y la separación de los miembros de la familia. Los migrantes a menudo experimentan sentimientos

agudos de pérdida; de su hogar; de su estatus social o de los amigos, familiares, familias y comunidades familiares. Las mujeres (y algunas veces los hombres) pueden haber sido víctimas de violación, trata de personas o violencia doméstica o sexual. Muchos migrantes sufren de depresión y baja autoestima como consecuencia de los efectos de vivir durante mucho tiempo en un estado de inseguridad, ansiedad y miseria. Los cambios radicales en la dieta, el clima y el estilo de vida también pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de las personas. En algunos casos, aunque no estén fuera del ámbito de la "correcta" salud mental normal, esos problemas de salud pueden afectar al funcionamiento del día a día de las personas, lo que puede hacer difícil la planificación del trabajo o la formación a corto plazo.

Por lo general, los países tienen diferentes sistemas de prestación de asistencia sanitaria. Mientras que en Europa muchos servicios de salud están gestionados por el Estado y son financiados por los impuestos generales, en los países de origen no pertenecientes al EEE de algunas personas la asistencia sanitaria puede ser proporcionada en su totalidad por el sector privado, por lo que la gente esperará pagar su propio tratamiento. Esto puede significar (junto con los problemas de idioma) que se presenten muchas cuestiones relacionadas con el acceso y las expectativas sobre la atención sanitaria.

También debe estar al tanto de las cuestiones relativas a la discapacidad y la legislación, y las adaptaciones que su cliente puede necesitar en el lugar de trabajo.

### > Vivienda

Los problemas de vivienda juegan un papel importante, directo y práctico en la capacidad de los migrantes para el trabajo y la formación: sin un techo seguro bajo el que cobijarse, puede ser difícil concentrarse en otra cosa. A menudo, los migrantes tienen dificultades para acceder a cualquier vivienda, aunque sea muy barata. A veces son los empleadores o propietarios privados sin escrúpulos los que proporcionan la vivienda y los migrantes no son conscientes de sus derechos y de los estándares que pueden esperar. En ocasiones puede ser la familia, amigos o miembros de la comunidad los que proporcionen el alojamiento, o las personas pueden haber emigrado con sus familiares y amigos

y necesitan encontrar alojamiento para un gran número de personas. El hacinamiento y dormir en casa de un amigo son comunes, y tener que turnarse para dormir en la única cama o espacio privado que está disponible no es algo inusual para los migrantes. Es posible que algunos migrantes no tengan casa y que duerman en la calle; otros puede que tengan un alojamiento temporal o que se queden en casas de amigos.

Trate de averiguar cuál es la situación de su cliente y el impacto que puede tener en su capacidad para formarse o trabajar. Por ejemplo, si alguien duerme en casa de un amigo o comparte el espacio para dormir, y carece de espacio privado en el lugar donde vive, puede ser muy difícil para esa persona completar el trabajo del curso en casa. En una situación así, puede ayudarles a tener acceso a un espacio tranquilo para trabajar. También pueden beneficiarse de un asesoramiento práctico o jurídico sobre la vivienda.

Es importante que esté al tanto de esas cuestiones cuando trate con un cliente, para que pueda responder de manera adecuada a las necesidades de la persona y pueda buscar ayuda y asesoramiento si es necesario.

## > Idioma

El papel de la lengua en el empleo para los migrantes es algo a lo que no puede restarse importancia. Si el cliente no puede comunicarse de manera efectiva en la sociedad en la que vive, esto impone limitaciones muy severas en casi todas las esferas de la vida. En toda Europa, el aprendizaje de idiomas constituye la piedra angular de todas las estrategias de integración de los migrantes. Siempre que no existan otros problemas que hagan imposible el aprendizaje del idioma, muy a menudo esto será lo primero que deba evaluar el asesor, y si las capacidades lingüísticas del cliente no son adecuadas, deben ser enviados a las clases adecuadas más cercanas. Es importante que se haga una exhaustiva evaluación lingüística formal de los migrantes antes de inscribirlos en un curso de idiomas, y debe ser parte del trabajo del asesor saber dónde enviar a los clientes para ello.

No se espera del asesor que sea un perito asesor lingüístico cualificado, pero al menos debe tener en

cuenta el marco lingüístico común de toda la UE y el nivel de competencia lingüística necesario para determinados puestos de trabajo (normalmente, al menos B1).

En algunos países europeos, como Alemania, el Estado ofrece el servicio a todos los estudiantes de idiomas. En otros, como por ejemplo la República Checa, es el sector de las ONG el que presta casi en su totalidad el servicio de aprendizaje de idiomas. Los asesores deben averiguar lo que hay disponible en su zona.

Además de las necesidades generales ya mencionadas, hay un lenguaje para tareas y situaciones específicas, como la de la búsqueda de empleo. Los migrantes a menudo necesitan ayuda adicional para enriquecer su vocabulario en sus currículos y para desarrollar habilidades lingüísticas y mejorar su acento y pronunciación. En algunos países es el Estado quien lo proporciona. Por ejemplo, en la República Checa hay cursos disponibles para los migrantes que trabajan en el sector médico y que necesitan un vocabulario técnico específico. En Alemania, la oficina de empleo estatal ofrece cursos de idiomas para las necesidades de empleo específicas, como, por ejemplo, para las personas que buscan trabajo como enfermeras o como recepcionistas. Si se necesita un idioma para el trabajo o un idioma de trabajo específico, y sus clientes no lo dominan, puede considerar desarrollarlo en su propia organización.

## > Cualificaciones y habilidades

La valoración de las cualificaciones y habilidades comenzará normalmente por averiguar las titulaciones de las que dispone el cliente y si están reconocidas o existen equivalentes reconocidos en el país de la UE. Se puede encontrar información sobre la comparación y reconocimiento de las cualificaciones internacionales en [www.ecctis.co.uk](http://www.ecctis.co.uk).

Su valoración debe tener en cuenta las habilidades y cualidades transferibles. Por ejemplo, algunos empleadores admiran la determinación de los migrantes (para migrar) y se puede hacer hincapié en esa cualidad. No olvide incluir las cualidades personales y las habilidades sociales que se pueden demostrar a los posibles empleadores, como una buena puntualidad, atención al detalle, habilidades de organización y realización de presupuestos, independencia y motivación.

## > Seguridad económica

Algunos migrantes, en particular los refugiados y los solicitantes de asilo, estarán en circunstancias económicas difíciles y puede incluso que sean indigentes, sin dinero para comida, ropa o vivienda. Los asesores deben evaluar la situación económica de los clientes migrantes y deben saber a dónde dirigir a los clientes para que reciban asistencia especializada o ayudarles a acceder a la asistencia social o, en los casos más extremos, a los albergues para indigentes y las ayudas para comida.

La mayoría de los países europeos disponen de un sistema de ayuda a las personas que tienen unos ingresos reducidos, que están buscando empleo o que necesitan ayuda por problemas de salud, discapacidad o pobreza extrema. El tipo de ayuda que podrán recibir los clientes migrantes dependerá de su estatus migratorio. Las autoridades de migración normalmente emitirán un visado en el que se especificará si la persona tiene acceso a fondos públicos. Por lo general, son de aplicación las siguientes normas, aunque puede haber alguna excepción si están implicados niños o adultos vulnerables:

- Los refugiados dispondrán de los mismos derechos que los ciudadanos nacionales.
- Los solicitantes de asilo tendrán un acceso limitado a la asistencia social o podrán tener acceso a la ayuda de ciertas organizaciones de asilo.
- Los migrantes procedentes de países no comunitarios que se hayan registrado ante las autoridades de migración tendrán un acceso limitado a la asistencia social.
- Es probable que los migrantes procedentes de países comunitarios tengan acceso a la ayuda de la asistencia social una vez que puedan demostrar que son personas que reúnen los requisitos necesarios.
- Los migrantes que hayan entrado ilegalmente en el país no tendrán acceso a la asistencia social.
- Los visados de estudios tendrán un acceso limitado a la asistencia social.
- Los visados para cónyuges tendrán un acceso limitado a la asistencia social.

Siempre merece la pena comprobarlo con la autoridad correspondiente, u organismo asesor,

ya que los derechos y legislación sufren cambios con frecuencia y algunas de las prestaciones están interrelacionadas o solo pueden reclamarse como una prestación adicional. Para trabajar o reclamar las prestaciones, normalmente deberá disponer de un número de referencia único o un número de Seguridad Social, que son proporcionados por el gobierno y pueden tramitarse a través de la oficina de prestaciones sociales de la zona. Algunos subsidios de desempleo ayudan a las personas durante su búsqueda de empleo, pero es probable que los receptores tengan que probar que están buscando trabajo de manera activa y que están disponibles para trabajar. En algunos países esos subsidios están basados en las cotizaciones, lo que significa que solo se pueden recibir si se ha contribuido previamente al sistema a través de las cotizaciones a la Seguridad Social. Algunos países también prestan ayuda para el alquiler y los impuestos municipales cuando se tiene derecho a recibir el subsidio de desempleo.

## > Circunstancias familiares

El proceso de traslado y asentamiento en un nuevo país puede ser difícil y estresante para las familias migrantes. Para los asesores es útil ser consciente de ese estrés y saber cómo y a dónde dirigir a los clientes para que reciban esos servicios especializados, incluido el asesoramiento sobre cómo abordar la violencia doméstica.

Los padres migrantes pueden experimentar desempleo, discriminación y aislamiento social, y pueden temer que sus hijos perderán su herencia cultural. Estos retos pueden causar estrés a la familia en su conjunto y trastocar los roles familiares. Las familias migrantes que viven en la pobreza pueden carecer de una vivienda adecuada y de acceso a la asistencia sanitaria y la educación. Los padres migrantes a menudo se enfrentan a barreras lingüísticas, pueden estar menos involucrados en la educación de sus hijos y puede que no soliciten servicios importantes que se proporcionan en los entornos convencionales, como la asistencia sanitaria y los cuidados de salud mental.

Muchos niños migrantes aprenden su nuevo idioma de forma más rápida que sus padres. En las familias en las que los niños traducen y facilitan la comunicación en lugar de sus padres, pueden surgir conflictos ya que hay un traspaso de poder de los adultos a los niños. Los niños pueden filtrar

selectivamente la información que comparten con sus padres, y es posible que los padres no presten tanta atención a los niños. Los niños de familias migrantes tienden a adoptar los nuevos valores culturales y comportamientos con mayor rapidez que sus padres. Los niños pueden sentirse acomplejados por su cultura natal, y esto puede contribuir a tensiones en la familia. Los niños de migrantes indocumentados pueden experimentar un mayor temor y ansiedad ante la perspectiva de que sus padres sean arrestados o deportados.

Las mujeres migrantes que son víctimas de violencia doméstica y cuyos estatus migratorios no tienen un carácter permanente —porque están indocumentadas, son residentes temporales o tienen un visado— tienen necesidades especiales. Normalmente, las personas que abusan de ellas controlan y manipulan su estatus migratorio sin resolver como medio de mantenerlas en la relación de abuso. Estas mujeres experimentan la compleja intersección de la violencia doméstica con su estatus migratorio.

La violencia doméstica puede haber restringido la opción de las mujeres migrantes de residir legal y permanentemente en la UE. Su papel es conocer las distintas opciones posibles, ayudarlas a acceder a ellas y respetar las decisiones que tomen. Les corresponde a las mujeres migrantes decidir si desean residir en la UE o volver sus países de origen.

## 2.3 Estudios de caso

---

### Estudio de caso 1: **Una baja por maternidad**

Después de pasar siete años cuidando a su familia, la Sra. T. sintió que era al momento de volver a trabajar, pero con una laguna de siete años en su carrera profesional no estaba muy segura de poder encontrar trabajo. Se encontró con un asesor de empleo de Praxis en un puesto en la biblioteca y estaba entusiasmada de poder hablar sobre su situación. El asesor ayudó a la Sra. T. A. explorar las distintas opciones de empleo de las que disponía y la animó a comenzar a adquirir cierta experiencia laboral. Después de varias reuniones, se identificó una plaza de prácticas adecuada en un hospital de la zona y el asesor le ayudó a la Sra. T. con la solicitud. Gracias a esa plaza de prácticas, la Sra. T. recibió una formación intensiva y su supervisor la animó a ampliar las prácticas unos pocos meses más. Hay muchas oportunidades laborales en el sistema sanitario y como titulada en Bioquímica con una experiencia laboral actualizada, la Sra. T. confía ahora en que obtendrá pronto un trabajo a jornada completa en ese campo.

**Praxis - Reino Unido**

### Estudio de caso 2: **Fijarse objetivos profesionales**

Anna es una profesora rusa de 34 años. Llegó a la República Checa con su marido, que había conseguido un trabajo allí tres años antes. Anna estudió Pedagogía en Rusia y trabajó como profesora en una escuela secundaria durante 4 años.

Tras su llegada a la República Checa, trabajó en puestos no cualificados durante dos años (como limpiadora y recepcionista). Se incorporó al programa de formación de EKS "El trabajo está abierto para todo el mundo", ya que quería encontrar un trabajo cualificado en educación. Durante el curso identificó sus competencias, ganó experiencia y estableció sus objetivos profesionales. Se dio cuenta de que su motivación para convertirse en profesora era muy fuerte, pero también de que el objetivo de encontrar un trabajo como profesora en un colegio checo no era algo realista en ese momento (debido a la barrera del idioma).

Buscó opciones alternativas y desarrolló un plan de acción individual, cuyo primer paso fue asistir a un curso para auxiliares de clase organizados por otra organización sin ánimo de lucro. Después del curso, le ofrecieron un trabajo en una escuela checa como auxiliar de niños migrantes. Puede usar su lengua materna y sus experiencias en Rusia en dicho puesto.

**EKS - República Checa**

## 2.4 Herramientas

### Herramienta 1: **Lista de verificación de la iniciación de los participantes**

**Marque los siguientes elementos de la tabla para mostrar que ha comprendido las áreas que se han cubierto en la iniciación. Una vez lo complete, entrégueselo a la persona a cargo de la iniciación.**

	<b>Elemento de la iniciación</b>	<b>Marque</b>
1	Información sobre los servicios que presta la organización	
2	Visión general del programa	
3	Qué se espera de los alumnos	
4	Ayuda para viajes	
5	Qué puede esperar de nosotros	
6	Qué hacer en caso de llegar tarde o no asistir	
7	Qué hacer si encuentra trabajo	
8	Qué hacer en caso de que no esté contento con el servicio	
9	Igualdad de oportunidades	
10	Normativa de seguridad y salud	

**Confirmando que he recibido la información y que he comprendido lo anterior**

**En caso afirmativo**

Firma:

---

Nombre en mayúsculas:

Fecha:

---

**Solo para uso administrativo:**

Firma del responsable:

---

Nombre en mayúsculas:

Fecha:

---

## Herramienta 2: **Evaluación holística**

El propósito de esta evaluación es permitir que Praxis pueda identificar cualquier barrera o problema en su vida que pueda repercutir de alguna forma en su bienestar general. Vamos a trabajar con usted para tratar de resolver cualquier problema que surja. Si no somos capaces de hacerlo, le dirigiremos con su consentimiento a la organización correspondiente. Todas sus respuestas son confidenciales y se transcribirán con la debida seguridad. No es obligatorio responder a las preguntas que no desee.

<b>Problema</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
<b>&gt; Familia</b>			
1 ¿Tiene alguna obligación o problema con el cuidado de los niños (niños en preescolar, embarazo, familia monoparental...)?			
2 ¿Si su hijo está en edad escolar, está escolarizado?			
3 ¿Hay algún asunto que le preocupe en el comportamiento de los miembros de su familia hacia usted?			
<b>&gt; Vivienda</b>			
4 ¿Tiene su residencia permanente en su domicilio actual?			
5 ¿Tiene algún problema con su arrendador o proveedor de vivienda?			
6 ¿Viven en su vivienda más personas de las recomendadas?			
7 ¿Presenta su casa algún peligro para la salud (por ejemplo, humedad)?			
<b>&gt; Seguridad económica</b>			
8 ¿Tiene usted una cuenta bancaria?			
9 ¿Tiene algún problema de deudas?			
10 ¿Tiene suficiente dinero para cubrir los gastos básicos para vivir (alojamiento, alimentación, transporte...)?			
<b>&gt; Salud y bienestar</b>			
11 ¿Tiene médico?			
12 ¿Sufre de depresión o de algún problema de salud mental?			
13 ¿Tiene algún problema relacionado con el consumo de alcohol y drogas?			
14 ¿Usted o las personas que dependen de usted tienen alguna enfermedad o discapacidad o cualquier otra necesidad de cuidados especiales?			
15 ¿Usted o algún miembro de su familia recibe el apoyo de los servicios sociales?			

Problema	Si	No	Notas
<b>&gt; Cuestiones legales</b>			
16 ¿Tiene antecedentes penales o una suspensión del carnet de conducir?			
17 ¿Está inmerso actualmente en algún procedimiento judicial en su contra?			
18 ¿Ha sido víctima recientemente de algún delito (en los últimos 2 años)?			
<b>&gt; Educación y empleo</b>			
19 ¿Necesita ayuda con el inglés o la aritmética?			
20 ¿Está asistiendo a clases o a algún curso de formación?			
21 ¿Cuál es su profesión o trabajo? ¿Qué titulaciones posee?			
22 ¿Está trabajando? En caso afirmativo, ¿de qué tipo es el trabajo?			
<b>&gt; Comunidad</b>			
23 ¿Se siente seguro en su vecindario?			
24 ¿Participa en alguna actividad comunitaria (p. ej., asiste a lugares de culto o eventos sociales)?			

**Nombre del asesor:** \_\_\_\_\_

**Ref. del cliente:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

## Herramienta 3: **Evaluación de la formación y carrera profesional**

### **DATOS DEL EMPLEADO**

**Fecha:**

Nombre y apellidos:

Sexo:

Fecha de nacimiento:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

Profesión:

Jornada completa o parcial:

Tipo de contrato:

Horas de trabajo:

Fecha de inicio del trabajo:

### **FORMACIÓN**

Titulación:

Institución emisora:

Año:

### **TITULACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

Nombre del curso:

Institución emisora:

Nº de horas:

Año:

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Fecha:

Organización:

Sector laboral:

Puesto o categoría:

Profesión:

### **OTROS DATOS RELEVANTES** (habilidades, pertenencia a organismos profesionales):

### **DATOS DEL EMPLEO ACTUAL** (si corresponde):

Nombre del empleador:

Dirección:

Actividad de la empresa:

Sector laboral:

### **OBJETIVOS PROFESIONALES**

**¿Cuáles son sus objetivos profesionales?**

**¿Qué tipo de trabajo le gustaría hacer?**

**¿Su trabajo actual guarda relación con su formación previa?**

**¿Qué puesto le gustaría conseguir?, ¿confía en conseguirlo?**

**¿Necesita conocimientos específicos o unos requisitos, formación, etc. técnicos para alcanzar ese puesto?**

**¿Cuáles?**

## Herramienta 4: **Condiciones de trabajo**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Nada satisfecho	¿Por qué?
Salario					
Horario					
Horas de trabajo					
Esfuerzo					
Riesgo de accidentes					
Seguridad laboral					
Posibilidad de promoción					
Desarrollo profesional continuo					
Equilibrio entre vida y trabajo					
Valoración y reconocimiento de mi trabajo por parte de mis superiores					

**¿Se ha visto obligado a aceptar unas condiciones laborales inadecuadas (trabajar horas extras sin que se le paguen, trabajar sin contrato, condiciones laborales materiales inadecuadas)?**

**En caso afirmativo:**

**¿Cuáles son?**

**¿Por qué?**

---



---

**¿Estaría dispuesto a hacerlo en un futuro?**  Sí  No

### **FORMACIÓN**

**¿Recibe formación de forma regular?**  Sí  No

**En caso afirmativo, ¿cuándo?**  
 Durante el horario de trabajo  
 En su propio tiempo

**¿Quién ofrece la formación?**  La organización  Usted mismo

## 2.5 Enlaces

---

### **Teacher Vision**

Es un sitio popular entre los profesores, que cuenta con herramientas y recursos para ahorrar tiempo a los educadores. Los recursos incluyen una biblioteca en línea de planes de clases, organizadores gráficos, revistas por correo electrónico, concursos y libros para imprimir que ayudan a mejorar el aprendizaje de los alumnos, alcanzar los objetivos educativos locales y nacionales y gestionar las clases.

**[www.teachervision.fen.com](http://www.teachervision.fen.com)**  
.....

### **Buscador de organizaciones relacionadas con la migración**

El directorio ayuda a encontrar organizaciones que abordan los problemas relacionados con la migración. Puede buscar por el lugar, por la región en la que trabaja la organización, por el tipo de organización o por temas.

**[www.ec.europa.eu/immigration](http://www.ec.europa.eu/immigration)**  
.....

# 3: Atender las necesidades de los clientes migrantes



Todos los migrantes son diferentes y tienen necesidades diferentes. Aunque algunos grupos pueden tener problemas comunes, como la lengua, la cultura y las creencias, cuando se trata de la historia de la vida de una persona todos los problemas son diferentes, y en la búsqueda de trabajo hay mucha diversidad.

Sin embargo, hay una serie de problemas que los asesores de empleo se encontrarán con frecuencia en su trabajo con los clientes migrantes. Los asesores deben ser conscientes de ellos y de cómo afectan a sus clientes. Los apartados a continuación hacen hincapié en algunos de los problemas que los asesores se encontrarán con mayor frecuencia y ofrecen algunas sugerencias para abordarlos.

## 3.1 Lo que los asesores deben saber sobre las cuestiones legales

A pesar de que las cuestiones legales son muy importantes para los migrantes, a menudo están envueltas en una jerga particular y cuentan con la posibilidad de que el Estado las aplique. Muchas personas, no solo los migrantes, tienen cierta reticencia a tratar asuntos legales, pero para los migrantes esto puede verse empeorado por el desconocimiento de sus propios derechos y responsabilidades, por el miedo a las figuras de autoridad o por las malas experiencias con los sistemas legales de sus países. Aunque las cuestiones jurídicas sean difíciles, son importantes.

### > Las leyes de migración

Las leyes de migración son muy complejas. Las leyes pueden cambiar cada pocos años, en un intento de adaptarse a la evolución de la UE y el resto del mundo. Algunos países tienen programas para la gestión de determinados tipos de migrantes, y algunos migrantes pueden cumplir los criterios para más de un programa. Esto puede causar un

alto grado de incertidumbre y de confusión entre los migrantes.

Como asesor, es importante que tenga cierto grado de comprensión de las leyes que son de aplicación y que pueden ayudar a los migrantes. En primer lugar, tiene que ser consciente de la situación de sus clientes y de lo que ello significa para el empleo. Así que procure dejar bien claros los datos básicos: cuándo llegaron, cuál era y cuál es la base de su estancia, qué restricciones están en vigor y qué procesos están abiertos contra ellos. Si están trabajando ilegalmente, tiene que tener claro que no puede verse implicado en ello, aunque deba proporcionar apoyo cuando se enfrenten a situaciones de explotación. El asesoramiento podría incluir los riesgos en el trabajo y las sanciones legales a las que se enfrentan, y los riesgos que está corriendo su empleador. También deben incluirse las vías para la regularización de su estado.

Aunque siempre debe ser capaz de dirigir al migrante a la asistencia jurídica adecuada, le resultará útil disponer de cierto conocimiento de los principios y las vías generales. Normalmente hay "vías de migración", que están disponibles para los migrantes que pueden formalizar su estatus sobre la base del trabajo, relaciones familiares, misiones religiosas, inversión, asilo, los derechos consagrados en el Tratado, la duración de la estancia o, incluso, una amnistía para los migrantes ilegales. Debe familiarizarse con esas vías y los conceptos básicos que necesita cumplir un migrante.

Los procedimientos de migración a menudo incluyen muchos formularios que hay que rellenar, algunos de los cuales pueden incluir un lenguaje técnico que es difícil de entender. A menudo es necesario buscar ayuda para este proceso. Por eso, es importante que los migrantes tengan acceso a la ayuda de un asesor o un intérprete que hable su propia lengua. Es mucho más fácil entender las normas del país de acogida en una conversación directa y utilizando ejemplos concretos. Los errores al rellenar los formularios en ocasiones pueden provocar que la solicitud no resulte clara o que falten documentos fundamentales, lo que puede traer

como consecuencia que se rechace la solicitud. Esto puede ser costoso, requerir mucho tiempo y resultar estresante.

Hay una gran cantidad de materiales sobre los procesos de legalización a los que es relativamente fácil acceder. Muchos formularios y documentos están disponibles en Internet en toda Europa. Los asesores deben ser capaces de entenderlos y ser capaces también de proporcionar ayuda a los migrantes para que entiendan esos procesos y documentos. Sin embargo, para ello puede ser necesario los servicios de un intérprete o dirigir al migrante a ayuda especializada, y en la mayoría de los casos se necesitará asesoramiento legal.

Las leyes de migración constituyen un área especializada y compleja y una persona no cualificada no debe tratar de dar consejos en ese ámbito. Hacerlo es peligroso y en algunos países de la UE, como el Reino Unido, un delito. Sin embargo, debe conocer los principales organismos, incluidos los departamentos gubernamentales que tienen que ver con la migración, y dónde y cómo acceder al asesoramiento jurídico adecuado.

Dada la rápida naturaleza cambiante y compleja de la migración, siempre debe animar a los asesores y empleados del gobierno a que envíen su asesoramiento por escrito y asegúrese de que le llega una copia al cliente. También debe ser consciente de las consecuencias para su cliente si no acepta o no sigue los consejos de migración.

## > Expulsión y devolución

En ocasiones a un migrante se le puede exigir legalmente que abandone el país de acogida. Puede haber muchas razones para ello, incluido que no consiga la residencia o condenas penales. Dichas decisiones a menudo pueden ser vistas como injustas, sobre todo cuando el migrante ha desarrollado relaciones personales en el país de acogida, y usted puede pensar que el migrante se ha convertido en un miembro de la comunidad de su país.

En esa situación, a los migrantes a menudo les quedan pocas opciones reales. Pueden, por supuesto, optar por permanecer ilegalmente y tratar de sobrevivir clandestinamente, trabajando en la economía sumergida o informal o dependiendo

de las aportaciones de amigos y organizaciones benéficas. Los asesores deben tener muy claro que no se recomienda este tipo de acciones, y que conllevan riesgos y sanciones importantes.

A veces el migrante es detenido antes de su expulsión del país. Como asesor debe ser consciente de las demás opciones disponibles. Primero hay que pasar un proceso legal y el migrante debe disponer de algún tipo de asesoramiento legal. Una campaña puede ayudar a recaudar fondos si resulta muy costoso. Algunos países tienen programas de retorno "voluntario"; la UE financia varios de estos programas en Europa. Estos programas pueden incluir ayuda con la documentación del viaje, la organización del transporte y, en algunos casos, ayudas en efectivo y en especie para colaborar en la reinserción tras la vuelta al país de origen. Debe ser consciente de las opciones disponibles y de los programas que pueden ayudar a las personas a conseguir un retorno digno.

## > Derechos sociales

Los derechos de los migrantes se ven restringidos a veces en los países europeos. Esto puede incluir la restricción del derecho a la prestación de servicios por parte del Estado, como la salud, la asistencia social, la vivienda y la educación. También es más probable que se vulneren los derechos de los migrantes en lo que se refiere a la discriminación y a una serie de cuestiones laborales. Algunos de sus derechos se limitan en base a su edad, nacionalidad o la naturaleza de su permiso de residencia, y algunos dependen de sus relaciones (con su cónyuge o hijos, por ejemplo).

Los derechos y las prestaciones sociales tienen limitaciones legales con frecuencia. A menudo pueden cambiar a medida que se desarrollan leyes en el país de acogida, y también están sujetos a revisión, actualización y disputas legales. Algunas prestaciones de la Seguridad Social o de la asistencia social se pueden ver restringidas según el estatus del migrante; otras se gestionan sin considerar su estatus, y algunas prestaciones sociales no se consideran legalmente fondos públicos. La mayoría de las prestaciones son administradas por el Estado en Europa, aunque también pueden ser responsabilidad de proveedores contratados o de otras organizaciones como los empleadores. Puede haber organizaciones establecidas que defiendan a las personas que reclaman sus derechos y otras que se ocupan

de denuncias específicas, como aquellas sobre desigualdad o discriminación.

Los asesores deben ser capaces de proporcionar información sobre los derechos de los migrantes y también de buscar la ayuda especializada apropiada cuando sea necesario. Algunas normas son bastante claras, como el acceso a las prestaciones por desempleo en ciertos programas de migración o el derecho a la vivienda. Otras son más complejas, como el derecho a determinados tipos de prestación social. La situación puede ser difícil de entender para los nativos del país de acogida y es, por lo tanto, aún más compleja para los extranjeros. Aún así, se debe tener en cuenta el tipo de prestación que está disponible para las personas en situaciones difíciles, sobre todo cuando se trata de niños.

## > Derechos laborales

Independientemente de su estatus migratorio, e incluso si el migrante está trabajando ilegalmente, sigue teniendo derechos en el trabajo y estos son los mismos que para los demás trabajadores del país. En toda Europa existen unas normas mínimas en el trabajo y la legislación sobre seguridad y salud les otorga a los migrantes el mismo derecho que a los demás de no enfrentarse a situaciones peligrosas en el trabajo.

Algunos migrantes son explotados por sus empleadores. La explotación en el trabajo significa trabajar en condiciones que están por debajo de los estándares legales del país en cuestión. En un caso extremo, esto puede significar la esclavitud. Más habitualmente significa que el trabajo es peligroso, sin las medidas de seguridad correctas, mal pagado o con otras condiciones que no son legales.

A veces empleadores sin escrúpulos y abusivos usarán el estatus migratorio como una amenaza contra los trabajadores que se quejan de las condiciones o que intentan mejorar esas condiciones. Es importante que los migrantes que se encuentran en esa lamentable situación sean conscientes de sus derechos. En muchos casos, el organismo estatal responsable de hacer cumplir las condiciones de trabajo estará más preocupado por las condiciones de trabajo que por el estatus migratorio de los trabajadores.

El papel de un asesor aquí es informar a los migrantes que trabajan ilegalmente de que siguen teniendo derecho a no ser explotados. También

puede ser beneficioso cierto tipo de relación con los agentes del Estado, aunque por supuesto es un área en la que debe tener cuidado y buscar asesoramiento legal cuando sea necesario. Puede haber una vía de mejora de las condiciones a través de denuncias anónimas de las irregularidades y debe tenerse en cuenta cuando pueda hacerse de forma segura.

Muchos países de la UE han desarrollado sistemas de bienestar social que operan a través de las prácticas y obligaciones laborales. Al igual que con otras formas de bienestar social, los migrantes pueden tener derechos diferentes (y los asesores deben saber los puntos básicos), pero también pueden desconocer sus derechos o tener la impresión de que no les corresponden esos derechos. Esto puede incluir el derecho a no sufrir discriminación, el derecho a recibir un salario, el derecho a un contrato de trabajo, el derecho a un permiso de trabajo por enfermedad o embarazo, los derechos de baja por maternidad y paternidad, el derecho a contratar planes de pensiones, el derecho a la seguridad y salud en el trabajo y el derecho a afiliarse a un sindicato u otra asociación. Los detalles concretos pueden variar de un país a otro, y algunos empleadores ofrecen otros tipos de prestaciones a los que también puede tener derecho el migrante. Debe estar al tanto de todos los derechos laborales reglamentarios, y debe estar familiarizado con las normas concretas o particulares de los principales empleadores que conozca.

## 3.2 Gestionar las expectativas de los clientes

Los migrantes suelen tener unas expectativas de empleo altas en su nuevo país, tanto en términos de estatus del puesto de trabajo como del nivel salarial. Estos puntos de vista se desarrollan normalmente en su país de origen y pueden llegar a ser una convicción, especialmente si el cliente ha migrado sobre todo por razones económicas. En muchos casos, los migrantes acaban desilusionándose con el mercado de trabajo de su nuevo país y son víctimas de depresiones por culpa de sus perspectivas de trabajo.

Una parte importante del papel del asesor es gestionar esas expectativas. Los asesores debe dar tiempo al cliente para lidiar con la decepción, la ira

o la frustración en situaciones en las que el cliente no puede encontrar inmediatamente su trabajo ideal, o se encuentra con que sus cualificaciones no son reconocidas o que no tiene el permiso o nivel de habilidades necesarios para proseguir con la carrera que había elegido en el país anfitrión. Sea realista con su cliente desde el primer momento acerca de su nivel de habilidades, la competencia lingüística y experiencia necesarias y lo que necesitará hacer para conseguirlos. Explore empleos alternativos en el campo elegido por el cliente. Por ejemplo, mientras se estén recualificando como médicos en el país anfitrión, es posible que puedan encontrar trabajo como técnicos de laboratorio o radiólogos. O si no son capaces de ejercer la profesión de maestros, puede que aún así sean capaces de conseguir un trabajo como asistentes de clase y adquirir una valiosa experiencia durante el proceso. Es importante investigar las alternativas con cuidado, y explorar las rutas de clara progresión en el sector elegido, si es posible.

Los migrantes se quejan a menudo de las ofertas de trabajo, que son peores de lo esperado. Aunque es importante ser realista, no se olvide también de ser comprensivo y de apoyarlos en ese tipo de situaciones: su papel debe ser animar a sus clientes hacia metas alcanzables, en lugar de desalentarlos por completo.

En algunas situaciones, el uso de un “contrato” es un instrumento adecuado y eficaz para la planificación de su trabajo con un cliente migrante. Este documento, firmado por el asesor y el cliente, es una herramienta útil para identificar las medidas a tomar, lo que cada parte puede esperar de la otra y para poner de relieve lo que se puede y no se puede hacer. En el apartado Herramientas se incluye un ejemplo de ello.

### 3.3 Comunicación

Cuando se trabaja con clientes migrantes, una buena comunicación puede ser un reto para los asesores, especialmente si la capacidad de los clientes para comunicarse en el idioma del nuevo país es limitada.

#### Es útil recordar estos puntos:

- Hable con claridad y lentamente.
- Recuerde que algunas personas son analfabetas en su propia lengua.

- Evite en todo lo posible la jerga.
- Dé un montón de oportunidades para aclarar las cosas y esté preparado para repetir las.
- Asegúrese de que el cliente lo comprende pidiéndole que le repita las cosas.
- Busque ayuda si es posible: colegas bilingües, intérpretes y organizaciones comunitarias pueden servir de ayuda.

### > Uso de intérpretes

Por lo general, necesitará un intérprete cuando su cliente no sea capaz de repetirle a usted la naturaleza de una pregunta que se le haya planteado, es decir, algo más que un sí o un no. Los intérpretes también son útiles si tienen la misma cultura de origen que el cliente. Pídeles que señalen las áreas con cierta importancia cultural que le ayuden a entender o identificar si ciertas creencias o comportamientos son habituales dentro de esa cultura.

El uso de intérpretes no cualificados que conozcan personalmente al cliente entraña peligros. La falta de capacitación formal puede conducir a interpretaciones inexactas y puede que no se respete la confidencialidad del cliente. Siempre que sea posible, se deben utilizar intérpretes profesionales independientes en lugar de miembros de la familia, y debe estar al tanto de cualquier posible dinámica o conflicto en relación con, por ejemplo, el sexo, la política o el origen étnico y tribal.

#### **Cuando trabaje con un intérprete, intente recordar los siguientes puntos:**

- Compruebe el idioma y dialecto que se necesita.
- Cuando contrate un intérprete, sea muy claro sobre el lugar, hora y fecha, idioma y persona ante quien tienen que presentarse.
- Dé las instrucciones necesarias al intérprete antes de que comience la entrevista.
- Hable con un lenguaje claro y emplee frases sencillas, para evitar cualquier malentendido.
- Mire directamente al entrevistado cuando hable y cuando escuche. Al intérprete no le parecerá algo grosero.
- Las sesiones con un intérprete se alargan porque

todo se dice dos veces. Reserve tiempo suficiente para su entrevista y límitese al tiempo asignado si puede. Es probable que los intérpretes cobren por el tiempo adicional en intervalos de media hora o una hora.

Además de dominar el idioma necesario, incluida la capacidad para manejar un lenguaje especialista adecuado para su función, los intérpretes profesionales deben ser imparciales y profesionales. Deben presentarse al cliente y confirmar que se respetará la confidencialidad del cliente. Los intérpretes no deben involucrarse en largas conversaciones con el cliente y luego resumirlas; no deben interceder por el cliente, por ejemplo, respondiendo las preguntas en su nombre. Un intérprete debe dar una traducción literal inmediata hablando en primera persona.

### 3.4 Confidencialidad y establecimiento de límites

El mantenimiento de la confidencialidad del cliente debe ser parte de su trabajo diario. Cuando se trabaja con migrantes hay una serie de cuestiones que podrían hacer más difícil mantener la confidencialidad. Tendrá que asegurarse de que entienden la naturaleza confidencial de su trabajo y las circunstancias bajo las cuales usted puede estar obligado a revelar información. Lo ideal es que también disponga de un espacio en su oficina donde se puedan discutir los asuntos confidenciales sin ser oídos por otras personas.

Los clientes migrantes pueden tener necesidades complejas y puede estar tratando con un gran número de cuestiones, y no todas ellas serán de su especialidad. Es importante que el cliente sea consciente de las limitaciones de su papel. Por ejemplo, si bien es posible que tenga que pedir ayuda a alguien para un problema médico, también es cierto que debería proporcionar la información sobre cómo acceder a la ayuda médica, para que en el futuro el asesor de empleo no sea la primera persona a quien se acuda en caso de un problema médico.

Debe tener una idea clara de su proceso de trabajo con los clientes, incluido cómo entran y dejan los clientes el servicio que ofrece y los límites de su apoyo. Puede ser útil tener este proceso explicado por escrito, o desarrollado visualmente

en un diagrama u organigrama. En el apartado Herramientas se incluye un ejemplo de ello.

## 3.5 Igualdad

### > Política de igualdad

El reconocimiento de los valores de la igualdad debe ser una práctica habitual. Su organización debe haber implementado políticas y procedimientos de igualdad. También debe considerar la adaptación de sus políticas y procedimientos de acuerdo con el grupo de clientes con el que trabaja. Entre ellas se podría incluir la consideración de las dificultades lingüísticas, el estatus migratorio y otras cuestiones concretas que se identifican en el trabajo. Es importante ser consciente de todas las desigualdades y de cómo interactúan. Por ejemplo, alguien puede enfrentarse a barreras o discriminación en el mercado laboral no solo por culpa de su origen étnico o país de origen, sino también a causa de su sexo, sexualidad o discapacidad.

Una política de igualdad y diversidad debe incluir las responsabilidades de la organización y los requisitos de cumplimiento legal en materia de supervisión de datos, y deben ser escritos y leídos en unión de la política de confidencialidad. Es una buena práctica registrar la información sobre igualdad por separado del resto de información sobre el cliente, y recopilarla y almacenarla de forma anónima. Debe explicarse de forma cuidadosa y delicada a los clientes por qué se necesita obtener ciertos datos (por ejemplo, la religión o la sexualidad).

### > Igualdad y competencia cultural

Su política de igualdad será la base que le permitirá convertirse en una organización (¡y asesor!) culturalmente competente. Formar organizaciones culturalmente competentes significa cambiar el modo de pensar de las personas sobre otras culturas, sobre cómo se comunican y sobre cómo actúan. Significa que la estructura, liderazgo y actividades de una organización deben reflejar muchos valores, perspectivas, estilos y prioridades. Cambiar la apariencia de una organización es solo el primer paso. Una organización culturalmente competente también hace hincapié en las ventajas de la diversidad cultural, celebra las aportaciones

de cada cultura, fomenta los resultados positivos de la interacción de muchas culturas y apoya el reparto de poder entre las personas de diferentes culturas. Para cambiar realmente, una organización tiene que comprometerse a un programa continuo, a una evaluación y a la creación de un lugar que incluya a todas las culturas y celebre la diversidad. Así que pregúntese si su organización es culturalmente competente. Si la respuesta es negativa, tal vez quiera considerar ayudar a su organización a mejorar el proceso de consecución de la competencia cultural. Puede hacerlo hablando con la dirección y formando un grupo de trabajo que evalúe el grado de competencia actual, a dónde le podría gustar llegar y lo que pueda necesitar para llegar a ese punto.

## > Desigualdad de sexos

Las mujeres migrantes sufren de lo que se ha definido como la “doble desventaja”: ser mujeres y ser migrantes, lo que las pone en una mayor situación de desventaja que las mujeres nacidas en el país o los hombres migrantes. Las mujeres migrantes tienen mayores posibilidades de estar desempleadas o subempleadas (puestos de trabajo de jornada parcial o puestos con contratos temporales) y de enfrentarse a un entorno de falta de igualdad.

### **Las mujeres tienen ante sí retos especiales para tener éxito en su integración en el mercado laboral:**

- Los niños y la estructura familiar: la disponibilidad y acceso a guarderías son importantes para determinar si las mujeres podrán buscar, obtener y mantener el empleo. Las mujeres migrantes se enfrentan a obstáculos especiales en el acceso a la información sobre los servicios disponibles y el derecho que tienen a dichos servicios. Además tienen menos probabilidades de combinar su empleo con el cuidado de niños pequeños que las mujeres nacidas en el país, y en ocasiones tienen más probabilidades de quedarse fuera del mercado laboral cuando tienen un hijo debido a los valores culturales y, a veces, a la falta de una red familiar.
- Cualificaciones: el nivel educativo, las habilidades y la titulación académica o de formación profesional que se requieren en sus países de origen a menudo no se reconocen o no se aceptan en los países receptores. Esto podría reflejar

el bajo nivel de participación en el empleo, así como su concentración en sectores de baja cualificación.

- Tipo de migración: las mujeres migrantes viajan con mayor frecuencia en circunstancias de reunificación familiar y pueden tener visados que restrinjan su derecho a tener un empleo.
- El entorno social y cultural: los valores culturales y las percepciones con frecuencia restringen el grado de participación de las mujeres en el mercado laboral y determinan qué tipos de trabajo pueden aceptar. Las actitudes culturales desfavorables a la participación de las mujeres en el mercado laboral pueden estar presentes en el país de origen de las migrantes y pueden prevalecer también en el país receptor.

Esta “doble desventaja” tiene un impacto negativo en las mujeres migrantes y puede limitar la aportación de las mujeres migrantes a la sociedad, la generación de ingresos para la unidad familiar y las oportunidades para la integración social. Como asesor, debe ser consciente de que sus clientes femeninos tienen que afrontar más retos a medida que intentan integrarse social y culturalmente, a la vez que tienen que luchar contra la discriminación de género en el mercado laboral.

## 3.6 Hacer frente a los comportamientos problemáticos

El trabajo con la gente significa a veces trabajar con personas difíciles y personas en situaciones difíciles. La situación de las personas puede causarles angustia emocional y, en ocasiones, puede afectar al trabajo. Es importante diferenciar entre los comportamientos problemáticos, que se pueden abordar, y los comportamientos amenazantes, que pueden poner en peligro su seguridad personal. Debe tener en cuenta las diferentes normas culturales y lo que es un comportamiento aceptable e inaceptable. Algunas culturas son especialmente expresivas y, por lo general, solo levantar la voz no se considera un comportamiento desafiante. Debe ser consciente de los posibles conflictos y diferencias culturales en lo que se refiere al manejo de las emociones.

**Una conducta desafiante puede presentarse como agresiva y con mucha carga emocional. Puede incluir, aunque no exclusivamente:**

- Amenazas
- Abuso verbal
- Tono de voz elevado
- Críticas personales o a la organización
- Echar culpas
- Llanto y otras formas de angustia

**Debe ser consciente de los signos de angustia emocional, que puede incluir, aunque no exclusivamente:**

- La expresión facial
- Posturas o movimientos del cuerpo
- Tensión corporal
- Lágrimas en los ojos o llanto
- Estado de agitación, que incluye respuestas emocionales exageradas, retraimiento, cambios radicales en el comportamiento (si se conoce bien al cliente) o declaraciones y comportamientos amenazantes

Su organización puede tener una política que se ocupe de la conducta desafiante o de las amenazas físicas o verbales. Si no, debe insistir para que se implemente una que garantice una postura clara de su organización a la hora de hacer frente a situaciones que puedan parecer peligrosas.

Antes de hacer frente a cualquier comportamiento desafiante debe por lo menos estar al tanto de la posición de la organización sobre el mismo. Y nunca debe ponerse en una posición en la que pueda sentirse bajo una amenaza física inmediata, o sentirse inseguro o incómodo.

Hay una serie de técnicas que puede utilizar para hacer frente a un comportamiento desafiante, si se siente seguro. Sin embargo, antes debe asegurarse de que sea capaz de comunicarse correctamente con el cliente y de que no requiera apoyo adicional para dicha comunicación. También es importante ser consciente de su respuesta emocional ante una situación tensa y no permitir que eso perjudique a la comunicación con el cliente.

Debe empezar por escuchar activamente al cliente y tratar de lidiar con la situación negativa que se haya percibido. Esto significa empatizar con el cliente y comprender y aceptar sus sentimientos, lo que demuestra respeto por ellos y una actitud que intenta hacer frente a los temas en cuestión. Trate de responder con preguntas abiertas al cliente: ¿Qué necesitamos hacer para solucionar esto? ¿Qué es lo que no le gusta de lo que está ocurriendo? ¿Qué es lo que no le gusta de (la decisión / el proceso / el comportamiento)? ¿Que haría posible que usted...? ¿Qué prefiere que ocurra?

La mayoría de los comportamientos agresivos en esta situación están diseñados para que usted reaccione: es el cebo que necesita la persona enojada para justificarse. Lo ideal en esta situación es evitar ese cebo y ser consciente de sus propios factores desencadenantes, una comunicación asertiva (del tipo de "Estoy dispuesto a trabajar para resolver este problema, ¿pero le importaría sentarse?") y tratar de hacer frente a las cuestiones básicas y ser responsable.

También puede que le resulte útil el trabajo con sus compañeros para desarrollar unas prácticas coherentes en el trabajo que le ayudarán a hacer frente de forma colectiva a dichas circunstancias, o tal vez buscar formación en esta área.

## 3.7 Estudios de caso

---

### Estudio de caso 1: **La importancia de la preparación**

La Sra. Q. conoció a Praxis en uno de los puestos que montan en centros comerciales para dar a conocer su actividad. Había llegado recientemente al Reino Unido como un migrante con unas buenas cualificaciones, pero a pesar de proceder de un entorno profesional, no estaba completamente al corriente de los requisitos y convenciones relativos al empleo en el Reino Unido.

Un asesor ayudó a la Sra. Q. a obtener el número de la Seguridad Social (un requisito fundamental para todo trabajador), y la ayudó a modificar su CV y carta de presentación para que respondieran al tipo de puesto de trabajo que estaba buscando. La Sra. Q. no había asistido nunca a una entrevista de trabajo, por lo que también se la ayudó a hacer entrevistas personales. También recibió ayuda para escribir solicitudes de trabajo y, cuando no recibían una respuesta inmediata, apoyo emocional.

Después de afinar un poco más sus solicitudes, la Sra. Q. recibió una invitación para una entrevista para un puesto de ayudante administrativo para el Servicio Nacional de Salud. Estaba bien preparada para la entrevista y, como resultado, recibió una oferta de trabajo.

**Praxis - Reino Unido**



## 3.7 Estudios de caso

---

### Estudio de caso 2: **El consejo adecuado**

El Sr. D., un artista profesional francés, tuvo la oportunidad de impartir sus conocimientos artísticos como profesor de un grupo de niños y padres franceses. A través de un contacto que hizo en ese grupo, tuvo la oportunidad de ofrecer dos idiomas (francés y alemán) a los niños de un reconocido centro para la lengua, cultura y hablantes de francés (el Instituto Francés). El hecho de que el Sr. D. no tuviera la titulación de profesor en aquel momento acarreaba que su contrato fuera temporal y de corta duración.

El Sr. D. habló con su responsable sobre su situación y sobre el dilema que se le ofrecía al no poder trabajar en muchas instituciones por carecer de la titulación de profesor, a pesar del hecho de que sus clientes estaban muy satisfechos con su trabajo. Su responsable sabía que el Sr. D. necesitaba obtener una formación como profesor y una titulación de profesor con el fin de mejorar su situación en el sector de la educación artística y ganar estima y reconocimiento como trabajador.

Su responsable le ofreció una formación como mediador cultural financiada por la oficina de empleo que el Sr. D. comenzó inmediatamente y que ya ha completado. La formación le ha ayudado al Sr. D. a adquirir las habilidades educacionales e interculturales que le ayudarán a mejorar su situación en el mercado laboral alemán.

**Iberika - Alemania**

## 3.8 Herramientas

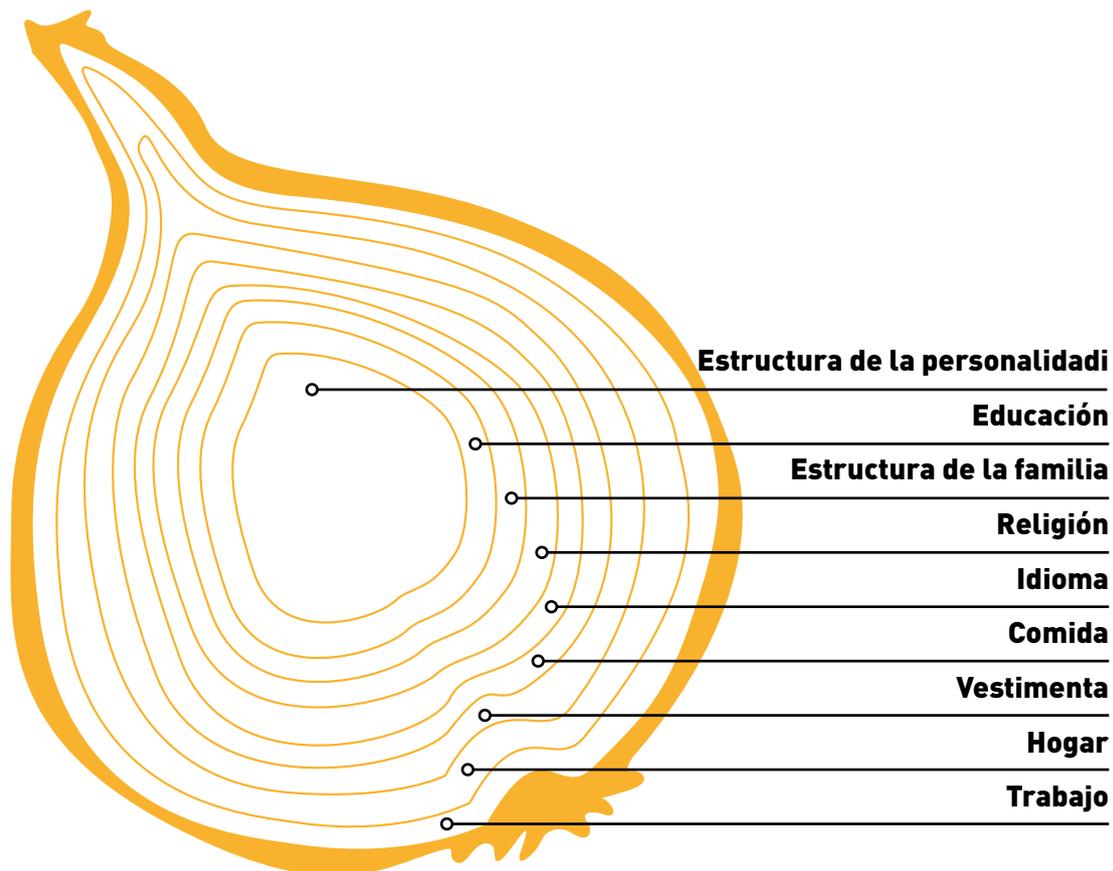
### Herramienta 1: **La cebolla cultural**

Todos vivimos la cultura de manera diferente. Cada persona es una mezcla de su cultura, su carácter y sus experiencias. Este proceso se enriquece aún más si se vive con dos o más culturas al mismo tiempo. Por ejemplo, como migrante de segunda generación, puede estar aprendiendo su cultura de origen en su familia y la cultura del país en el que vive.

Las dimensiones de la cultura pueden ser representadas por varias capas de costumbres: el trabajo, el hogar, la vestimenta, la comida, el idioma, la religión,

la estructura de la familia, la educación y la personalidad. Esas capas de cebolla culturales son la metáfora utilizada para representar las dimensiones culturales.

El gráfico de la cebolla a continuación muestra las capas de influencia a la que están expuestos los seres humanos y que constituyen la personalidad del individuo:



#### **Cómo utilizar el diagrama**

- **Identifique las dimensiones culturales que conforman su identidad.**
- **¿De qué manera forman las diferentes capas culturales la personalidad de los refugiados y los migrantes con quienes nos encontramos en nuestras situaciones de trabajo?**

## Herramienta 2: **Análisis social y de competencias**

**Fecha**

**Responsable**

### 1. Datos personales

Nombre:	
Dirección:	Teléfono:
Nacionalidad:	Valdez del pasaporte, etc.:
Fecha de llegada al país:	Concesión del permiso de residencia
Estatus:	Estado civil:
Nombre del cónyuge:	
Actividad actual:	
Niños menores de 18 años (número) en casa... en el colegio... en guardería... en otro lugar	
¿La situación en casa impide trabajar, etc.? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

### 2. Visión general de su situación

Medios de vida:	
Vivienda propia o de alquiler:	
Estado de salud (estimación propia):	
¿Se ha hecho un examen médico? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	¿Necesita rehabilitación? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

### 3. Conocimiento de idiomas

(rellene el recuadro **B** = bueno **S** = satisfactorio **P** = pasable)

	Hablado	Escrito	Lectura	Otros idiomas	Hablado	Escrito	Lectura
Alemán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lengua materna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

>>>

## Herramienta 2: **Análisis social y de competencias** **(continúa)**

### **4. Recursos**

Ocio y aficiones
Relaciones sociales (amigos, familiares, etc.)
Puntos fuertes a utilizar

### **5. Educación y experiencia anterior**

Educación secundaria (duración, lugar, exámenes)
Formación profesional (duración, lugar, títulos)
Estudios universitarios (duración, lugar, títulos)
Cursos estudiados en el país de destino (cuáles, lugar, duración)
Prácticas realizadas en el país de destino (lugar, duración)
Profesión
Experiencia laboral (tareas, empleador, duración)

## 6. Objetivos de la integración

Expectativas de planes sobre los medios para vivir y la estancia en el país de destino
Profesiones como primer objetivo en el país de destino
Profesiones como objetivo alternativo
Conocimientos que deben reforzarse primero
Plan para los estudios de idiomas
Otros planes de estudio
Formación y práctica para la integración
Plan de empleo
Apoyo a la integración de la familia (trabajo social, cuidados sanitarios, etc.)
Próxima cita

## 7. Preguntas para la revisión

1) **¿Se ha recibido y comprobado la información necesaria?**

---

2) **¿Sobre qué medidas existe un acuerdo mutuo?**

---

3) **¿Se ha fijado la próxima cita?**

---

4) **¿El plan apoya los objetivos de la persona que tiene que integrarse?**

---

## Herramienta 3: **El trabajo con los intérpretes**

### Habilidades lingüísticas

---

- Dominio de ambos idiomas, escrito y hablado
- Comprensión de ambas culturas

### Competencia en la interpretación

---

- Traducción completa y precisa de los conceptos e ideas de un idioma a otro
- Dominio de diferentes técnicas de interpretación (interpretación simultánea, interpretación consecutiva, traducción a la vista, traducción de textos escritos)

### Conocimiento del contexto profesional

---

- Lenguaje (jerga y vocabulario técnico) y cultura del sector público
- Conocimiento, cómo funcionan las distintas autoridades e instituciones

### Competencia y cualidades personales de un intérprete

---

- Ética profesional: concepto de confidencialidad e imparcialidad
- Comprender cuándo se termina el trabajo
- Puntualidad
- Actitud profesional
- Investigación técnica
- Capacidad para leer mapas u horarios

### Competencia en el contacto social

---

- Calma
- Paciencia y compasión
- Firmeza y seguridad en sí mismo
- Saber escuchar
- Buena memoria
- Tono de voz claro y articulado
- Receptividad con entusiasmo
- Sentido común

## Principios de un intérprete

---

### Un intérprete debe:

- Retener el significado de lo que se ha dicho (no debe confundirse con una traducción palabra por palabra)
- Debe traducirse en primera persona del singular
- Traducir todo lo que se dice (no debe restarse ni añadirse nada)
- Traducir todo lo que oigan

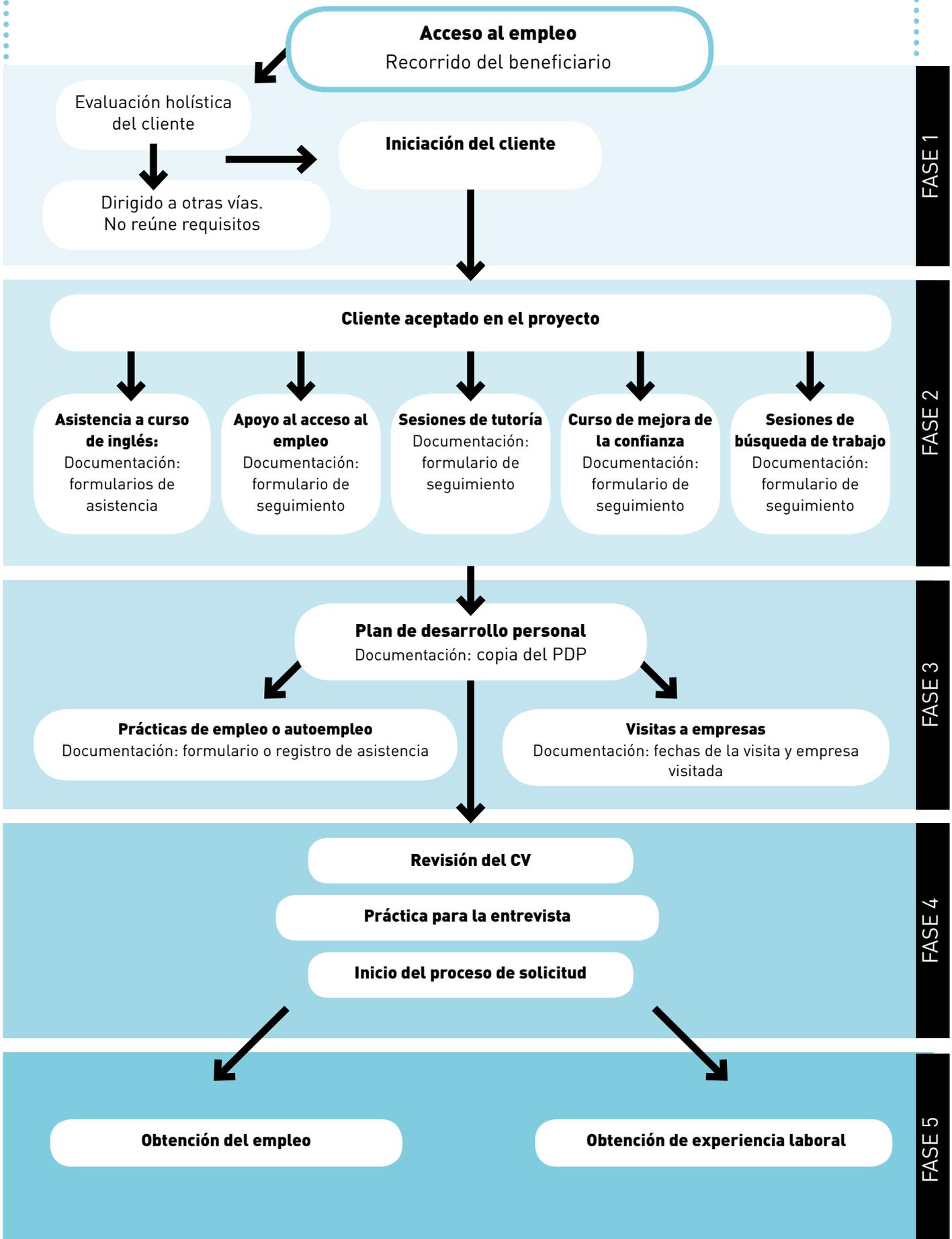
### Un intérprete no es un:

- X Trabajador social
- X Abogado
- X Profesor
- X Confidente
- X Chofer
- X Prestamista
- X Enfermero
- X Psiquiatra
- X Psicólogo
- X Asesor
- X Cuidador de niños
- X Informador de la policía
- X Sacerdote
- X Imán
- X Portavoz de otras personas de la misma lengua, cultura o religión

### Un intérprete es:

- ✓ **Un profesional de la lengua**

## Herramienta 4: **Gráfico de flujo de los clientes**



## Herramienta 5: **Protección de datos**

Como participante en nuestros programas, Praxis protegerá la información que nos facilite tal y como se recoge en los términos de la Data Protection Act (1998) [Ley de Protección de Datos de 1998, en inglés].

Praxis solo recogerá la información que sea necesaria para llevar a cabo nuestro contrato con \_\_\_\_\_ . Es probable que la información personal que nos facilite sea procesada por medios informáticos. Ello implicará facilitar su información personal a la institución que financia el proyecto para elaborar estadísticas y cumplir el contrato, y puede implicar, cuando sea necesario, compartir esa información con terceros (por ejemplo, proveedores de formación o empleadores) de acuerdo con los términos de nuestro contrato para llevar a cabo el proyecto

**Confirmando que he leído el texto anterior y doy mi consentimiento para que Praxis guarde mis datos de acuerdo con la Data Protection Act (1998) [Ley de Protección de Datos de 1998, en inglés].**

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

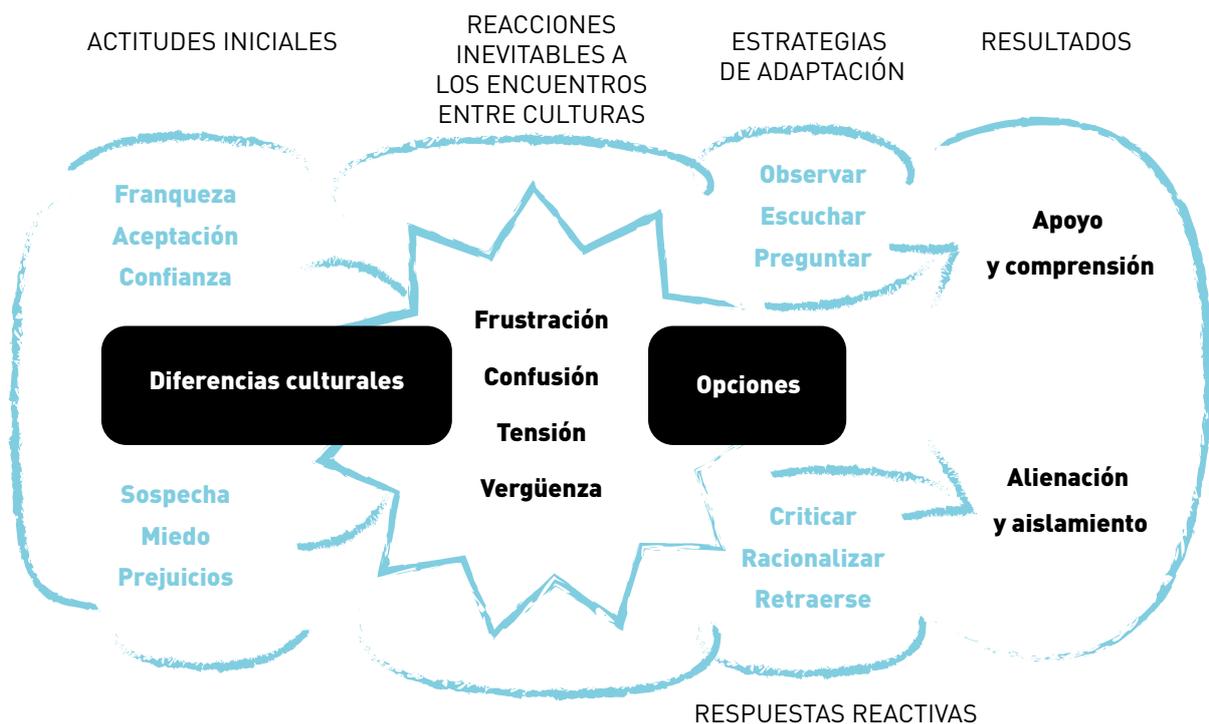
Nombre en mayúsculas: \_\_\_\_\_

**¿Se ha verificado el documento de identificación y el permiso de trabajo? Indique a continuación los documentos que se han comprobado**

## Herramienta 6: **El choque cultural**

El encuentro con otra cultura puede ser una experiencia dramática. En una cultura extranjera, todo es diferente a lo que estamos acostumbrados. La casa, ir de compras, la manera de reunirse con los demás, el trabajo; todo es diferente. Todas estas impresiones diferentes pueden producir situaciones de estrés y miedo. El encuentro intercultural a menudo puede conducir a un choque cultural.

Para algunas personas el choque cultural significa adoptar una posición defensiva y retraerse en su propia concha. Otros sienten nostalgia y se preguntan: ¿Qué estoy haciendo aquí? ¿Por qué estoy aquí? ¿Por qué no estoy en casa con mi familia y amigos? Otros se deprimen y pierden la confianza en sí mismos.



### Cómo utilizar el diagrama

- > Imagínesse que se encuentra en una cultura diferente, donde todo es distinto a lo que está acostumbrado; por ejemplo, puede ir de vacaciones al extranjero. ¿Cuáles son sus pensamientos y sentimientos iniciales?
- > Se encuentra en una situación en la que está en contacto con personas de diferentes orígenes culturales. ¿Cómo reacciona ante esa diferencia cultural? ¿Se siente suspicaz y tenso? ¿Se siente confiado y abierto? ¿Cuál es su reacción ante esa diferencia cultural? ¿Provoca que se sienta confundido o frustrado?
- > ¿Cuál es su estrategia para afrontar la reacción ante personas de diferentes orígenes culturales? ¿Escucha y trata de entender lo que están diciendo? ¿O se retrae y no trata de comunicarse con ellos a causa de las sospechas o prejuicios que pueda tener acerca de ellos?
- > ¿Es capaz de establecer una relación con personas de diferentes orígenes culturales? ¿Le resulta fácil o es todo un reto? Si se trata de un reto, ¿a qué se debe?

## Herramienta 7: **Formulario de seguimiento de la igualdad de oportunidades**

Praxis practica una política de igualdad de oportunidades entre sus empleados. Queremos averiguar si todos los solicitantes son tratados por igual sea cual sea su raza, sexo, discapacidad, color u origen étnico. Para ello necesitamos saber el origen étnico. Con ese fin, necesitamos saber el origen étnico de las personas que solicitan un puesto con nosotros. Su respuesta será tratada de forma confidencial y no influirá en su solicitud de empleo.

**Sexo:**  Hombre  Mujer  Transexual  Intersexual

### ¿Cómo describiría su origen étnico?

- Indio
- Pakistání
- Bangladesí
- Cualquier otro origen asiático (especificar):

- Negro-británico
- Africano: Congoleño
- Africano: Ghanés
- Africano: Nigeriano
- Africano: Somalí
- Caribeño
- Cualquier otro origen negro o africano (especificar):

Latinoamericano (especificar):

- Chino
- Vietnamita
- Cualquier otro origen del sudeste asiático (especificar):

- Mezcla de blanco y asiático
- Mezcla de blanco y negro-africano
- Mezcla de blanco y negro-caribeño
- Cualquier otro origen mixto (especificar):

- Blanco-británico
- Griego / Greco-chipriota
- Gitano romaní
- Irlandés
- Judío
- Kurdo
- Turco-chipriota
- Blanco del Este europeo
- Cualquier otro origen blanco (especificar):

- Oriente Medio
- Cualquier otro grupo étnico (especificar):

Prefiero no especificar

### Religión / creencias

- Ateo / Sin creencias
- Budista
- Cristiano
- Hindú
- Musulmán
- Judío
- Sij
- Creencias seculares
- Otras religiones (especificar):

¿Tiene alguna discapacidad?

Sí  No

En caso afirmativo, proporcione más información:

¿Qué edad tiene?

- Menor de 16
- 16-30
- 30-50
- 50-70
- 70+

¿Es usted?

- Heterosexual
- Gay / lesbiana
- Bisexual
- Prefiero no especificar

## 3.9 Enlaces

### Pilares hacia el empleo

Este programa de formación en línea ha sido diseñado especialmente para jóvenes migrantes, ya que los jóvenes trabajadores se han visto especialmente afectados por la crisis económica. Los inmigrantes tienen más probabilidades de experimentar dificultades para conseguir y conservar el puesto de trabajo.

[www.foundationsforwork.eu](http://www.foundationsforwork.eu)

.....

### Las mujeres migrantes en el mercado laboral europeo

Este estudio sobre las mujeres migrantes en el mercado de trabajo europeo fue encargado por la Comisión Europea para mejorar la comprensión de los resultados del mercado laboral de las mujeres migrantes en la UE y de las políticas que influyen en esos resultados.

[www.rand.org/pubs/technical\\_reports/TR591z3.html](http://www.rand.org/pubs/technical_reports/TR591z3.html)

.....

### Pathways to Work

Esta es una iniciativa que ofrece un recurso multilingüe interactivo alojado en una página web que proporciona a los migrantes el consejo e información necesarios para obtener ese puesto de trabajo, o para encontrar un trabajo mejor.

[www.pathwaystowork.eu](http://www.pathwaystowork.eu)

.....

### EurActiv: Portal de información y noticias de la Unión Europea

EurActiv, es un portal de noticias en Internet que está dedicado exclusivamente a cuestiones relativas a la Unión Europea. Se presenta de forma trilingüe, en inglés, alemán y francés, y es probablemente el portal de comunicación más utilizado de los especializados en política europea y en los debates de los actores políticos involucrados, que son los antecesores de las decisiones de la UE.

[www.euractiv.com](http://www.euractiv.com)

.....

### Recursos para la gestión de comportamientos

Es un sitio popular entre los profesores, que cuenta con herramientas y recursos para ahorrar tiempo a los educadores. Los recursos incluyen una biblioteca en línea de planes de clases, organizadores gráficos, revistas por correo electrónico, concursos y libros para imprimir que ayudan a mejorar el aprendizaje de los alumnos, alcanzar los objetivos educativos locales y nacionales y gestionar las clases.

[www.teachervision.fen.com/classroom-discipline/resource/5806.html](http://www.teachervision.fen.com/classroom-discipline/resource/5806.html)

.....

### Puzzled by Policy: haz oír tu opinión

Esta plataforma constituye una oportunidad para expresar la opinión sobre los temas que rodean las políticas de migración de la UE. Ofrece un espacio paneuropeo para el debate. El empleo de los migrantes es uno de los temas principales que se discuten en este espacio. Puede unirse al debate en el siguiente enlace:

[www.join.puzzledbypolicy.eu](http://www.join.puzzledbypolicy.eu)

.....

## 4: Ayudar a los clientes migrantes a encontrar trabajo



Ayudar a los clientes a encontrar trabajo es la especialidad de los asesores de empleo. Sin embargo, hay retos especiales para los clientes migrantes que buscan un empleo que tal vez no hayan considerado los asesores que no hayan trabajado previamente con migrantes.

En Europa existe una manera común de dejar claro que se está disponible para trabajar y formas comunes de abordar el mercado laboral. Sin embargo, no todos los migrantes son conscientes o están familiarizados con ello. Puede que los clientes migrantes no sepan cómo presentar un CV o puede que no tengan experiencia en entrevistas de trabajo o en contestar tests de aptitud. Tal vez no sean conscientes de que muchos trabajos tienen un período de prueba o de que los contratos de trabajo pueden variar en función de las horas y la permanencia del puesto de trabajo.

### 4.1 Lo que deben saber los asesores sobre los mercados de trabajo

Los mercados laborales varían de un país a otro y de una región a otra. Los asesores de empleo ya sabrán cómo funciona su mercado de trabajo local, las oportunidades de trabajo que hay disponibles, qué habilidades y cualificaciones se necesitan y cómo deben los solicitantes de trabajo solicitar los puestos vacantes. Hay elementos del mercado laboral que pueden influir en las oportunidades y resultados de los migrantes solicitantes de trabajo, y que puede que guarden poca relación con lo que tiene que ofrecer cada solicitante de trabajo. A los asesores les resultará útil pensar en cómo opera el mercado de trabajo local y lo que eso puede significar para sus clientes migrantes y para el asesoramiento que les presta. A continuación se hace hincapié en algunas de las cuestiones clave a considerar.

#### > Subempleo

El “subempleo” describe una situación en la que se contrata a alguien, aunque su trabajo no sea tan productivo como podría ser. También describe una situación en la que las personas trabajan menos horas o días de lo que les gustaría o aquella otra en la que no pueden elegir el trabajo que hacen, obtener las cualificaciones que necesitan o utilizar las cualificaciones o la experiencia que ya poseen. El “subempleo” significa básicamente que alguien trabaja por debajo de su nivel de habilidades, y en la actualidad afecta a una gran franja de trabajadores en Europa y a los migrantes en particular.

El subempleo es una fuente de frustración para muchos migrantes y puede ser especialmente difícil para aquellos que han ocupado anteriormente cargos de responsabilidad o respetados en su propio país. Pueden sufrir una pérdida de autoestima y de estatus social, y pueden tardar en adaptarse bien a su función o a progresar hasta llegar de nuevo a ese nivel.

#### > Cualificaciones y habilidades

Dentro del mercado de trabajo, los migrantes a menudo se enfrentan a desafíos particulares que deben superar. Entre ellos se pueden incluir aportar pruebas de sus calificaciones, tener que “traducir” sus titulaciones a las titulaciones que sean pertinentes en su nuevo país, conseguir referencias del exterior, volverse a formar o adquirir una nueva titulación y persuadir a los empleadores de la importancia de sus cualificaciones. En algunos puestos concretos (por ejemplo, médicos, profesores) la entrada en las profesiones puede tener barreras legales o profesionales en el país de acogida. En la República Checa y Alemania, por ejemplo, no se puede contratar a profesores cualificados de otros países como profesores en las escuelas checas o alemanas, salvo que sean hablantes nativos de checo o alemán, no importa lo bien que dominen cada lengua.

## > Discriminación

La discriminación ocurre en muchos ámbitos de la vida y el mercado laboral no es una excepción. Provoca una especial división social y puede tener un gran impacto en la vida de las personas y en la cohesión de la comunidad. La migración puede aumentar las tensiones sociales si se da una percepción de salarios bajos, que quitan el trabajo a los lugareños o que son una carga para unos servicios públicos que ya están al límite.

Es probable que tenga que hacer frente a la discriminación en algún momento de su trabajo con los migrantes. Como respuesta, tiene varias opciones a su disposición que pueden incluir, si el asunto es lo suficientemente grave, la búsqueda de asesoramiento jurídico o aconsejar a su cliente que emprenda acciones legales —siempre que tengan el tipo de apoyo adecuado—. Tal vez tenga que animarlos a hablar con su sindicato (o afiliarse a uno). Con mayor frecuencia podría asociarse con otras organizaciones para hacer campaña sobre el tema. A menudo los programas de educación y destrucción de mitos son eficaces, aunque tendrá que revisar a fondo la naturaleza del problema y la mejor manera de resolverlo. A veces una conversación con un empleador podría ser todo lo que se necesita para reducir el problema; en otras ocasiones es posible que tenga que organizar una campaña.

## > Autoempleo

Para algunos migrantes podría ser una buena opción abrir un negocio o el autoempleo y merece la pena considerarlo seriamente. Los asesores deben ser conscientes de las normas que sean pertinentes y de las posibles restricciones. Los estados miembros de la UE tienen requisitos muy diferentes para las personas que desean establecerse por su cuenta. Por ejemplo, en Alemania o Bélgica puede ser necesario tener cierto nivel de titulación o inscribirse en la Cámara de Comercio local antes de iniciar algunos tipos de negocios.

## 4.2 Ayudar a los clientes migrantes a prepararse para el trabajo

### > Preparar currículos

Preparar un CV puede ser un reto importante para los clientes migrantes. Algunos migrantes han pasado mucho tiempo en condiciones provisionales y puede suponer un reto explicar las lagunas en el CV. Por ejemplo, si como refugiados pasaron años en un campo de refugiados, pueden ser reacios a mencionarlo o a explicar cómo pasaron su tiempo allí. El asesor puede sugerir detallar lo que hicieron en el campo de refugiados: ¿tenían un trabajo, un negocio o daban clases? ¿Cuidaban a los niños de otras personas? ¿Qué idiomas hablan? Incluya su lengua o lenguas maternas como habilidades específicas. Con un poco de investigación, será posible encontrar habilidades transferibles en su experiencia previa y con frecuencia se podrán llenar las “lagunas”.

### > Preparar las entrevistas

La práctica de las entrevistas es crucial para mejorar la confianza y aumentar las probabilidades de obtener un trabajo. Esto puede hacerse de forma individual o trabajando en grupos. El asesor puede hacer de entrevistador y replicar una entrevista real. Intente recrear un entorno real pidiendo a los clientes que vengan ese día “vestidos para impresionar” y sea honesto en sus comentarios. Esta puede ser una iniciativa para miembros de un club de trabajo o un grupo de apoyo.

A los migrantes les puede resultar difícil encontrar ropa adecuada para las entrevistas si ganan muy poco dinero o no ganan nada. Averigüe si existen planes en su área para ayudar a las personas que estén en esta situación o si existen organizaciones benéficas o tiendas de ropa a las que pueda dirigirse para crear dicho sistema. Un ejemplo es Dress for Success, una organización internacional que proporciona ropa y accesorios de diseñadores profesionales a mujeres con pocos o ningún ingreso, incluidas las mujeres migrantes, y que tiene ramas locales en varios países de la UE.. Véase para más información: [www.dressforsuccess.org](http://www.dressforsuccess.org)

## > Referencias de empleo

Las referencias pueden ser fundamentales, pero para algunos migrantes puede ser un problema obtener referencias y ponerse en contacto con las personas que los avalan en los países de origen. Se pueden enfrentar a dificultades, como que no se puede encontrar a la persona que los avala, que pertenece a una organización que ya no existe o que las referencias no estén en el idioma del país de acogida. Puede que tenga que ayudarlo con otros preparativos, como localizar a sus colegas de trabajo, obtener traducciones o preparar declaraciones o explicaciones escritas de las circunstancias para los empleadores. Las organizaciones comunitarias pueden ser una fuente de ayuda con esto, al igual que los colegios profesionales.

## > Desarrollo de habilidades

Ayudar a desarrollar las habilidades de su cliente es una parte esencial de la función del asesor, y es importante que conozca la formación y educación que hay disponibles. Si no hay disponible nada adecuado, debería pensar de qué otra forma pueden desarrollar los migrantes sus habilidades. Esto puede requerir trabajar con los colegios profesionales para las profesiones restringidas, el aprendizaje del lenguaje propio de la carrera profesional elegida o adquirir una nueva titulación si las cualificaciones de su cliente no son reconocidas en el nuevo país.

## > Recualificación y reaprendizaje

Si una profesión está restringida, el asesor tendrá que averiguar qué es lo que se requiere para ejercer en el país de acogida. A veces, los colegios profesionales pueden ayudar con los requisitos y prestar asistencia a los migrantes. A menudo, esto incluirá cierta cualificación en la lengua del país de origen.

Otros tipos de intervención que pueden ser apropiados pueden incluir trabajo voluntario o prácticas que puedan refrescar habilidades. Ambos pueden ser muy útiles para ayudar a sus clientes a obtener habilidades profesionales y sociales y a establecer contactos en un entorno de trabajo actual. Sin embargo, es esencial asegurarse de que tales prácticas estén bien organizadas y estructuradas, con una descripción clara de las funciones y una supervisión regular.

Emplee cierto tiempo para explicar los beneficios del voluntariado a su cliente. En algunas culturas no se entiende muy bien que pueda producir ningún beneficio trabajar de forma gratuita.

## > Motivación y mejora de la confianza

**Buscar trabajo puede ser una tarea abrumadora, y en ocasiones se puede tardar años en lograr los objetivos profesionales que se fijara uno en un principio, especialmente si el cliente necesita aprender un nuevo idioma o adquirir una nueva titulación. Mantener la motivación durante la duración de este proceso puede ser difícil. Deberá apoyar a sus clientes para que sepan manejar la decepción y la frustración. Algunos consejos podrían ser:**

- Recuerde a su cliente que unos pequeños pasos fáciles de alcanzar constituyen un avance hacia un objetivo mayor. No hay nada peor que el fracaso, por lo que los clientes deben fijar unos objetivos que sean realistas y no deben ser muy exigentes consigo mismos. Puede que tarden varias entrevistas o trabajos (que pueden llevar meses o incluso años) en conseguir el trabajo que realmente se merecen.
- Invite a su cliente a que celebre los pequeños éxitos y a que se premie por ello. ¿Fue a una entrevista de trabajo y salió bien? Anímelos a hacer algo especial para celebrar el logro.
- Recuerde a su cliente que debe conservar una mayor amplitud de miras para no perder la perspectiva. Comparta otras historias de éxito y anímelos a asistir a actos y a mantenerse en el entorno de su área de interés uniéndose a foros, grupos de LinkedIn, etc.
- Recuerde a sus clientes que la búsqueda de trabajo puede llevar tiempo y que no deben obsesionarse, sino buscar el equilibrio adecuado entre su vida personal y la búsqueda de trabajo. Esto hará que se sientan más relajados ya que perseguirán la búsqueda de su trabajo de una forma equilibrada.
- Y lo más importante, recuerde a su cliente que debe ser positivo y mantener activos sus planes de desarrollo personal.

## 4.3 Ayudar a los clientes migrantes a buscar trabajo

### > Habilidades de búsqueda de trabajo

El tipo de habilidades necesarias para buscar trabajo en Europa han cambiado radicalmente durante los últimos años, principalmente con el uso de la tecnología y los cambios en los medios de información. Hay más “auto-servicio” en la búsqueda de oportunidades adecuadas y los migrantes tendrán que aplicarse en ello. Esto significa que tendrán que tener al menos un nivel básico de aritmética y alfabetización, además de cierto grado de competencia en las tecnologías de la información. Muchos puestos de trabajo también exigen unos requisitos básicos. Los asesores deben tener esto en cuenta y deben proporcionar la formación o deben dirigir a los clientes a la formación adecuada en su caso.

### > Clubes de empleo

Si tiene varios clientes migrantes, podría considerar la creación de un club de empleo para ellos. Los clubes de empleo son útiles para compartir consejos e información y recursos prácticos como medios digitales y documentación, y son una buena manera de que los migrantes se reúnan y aprendan unos de otros sobre el mercado de trabajo. En el club de empleo, el asesor laboral apoyará el proceso de solicitud de empleo con el fin de permitir el desarrollo y mejora de la confianza del participante. Los participantes aprenderán técnicas de búsqueda de empleo, como el uso de los sitios pertinentes de Internet, cómo entender los matices y el lenguaje de los anuncios de empleo, cómo completar los formularios de solicitud y cómo mejorar sus técnicas de entrevista y escribir currículos eficaces.

Los clubes de empleo también pueden ser un foro útil para ayudar a los clientes a comprender y analizar el lenguaje de los anuncios de empleo, las descripciones de los puestos de trabajo y las especificaciones personales. Por ejemplo, ¿qué se entiende por “debe estar dispuesto a trabajar con un horario flexible” o “debe ser jugador de equipo”? ¿Qué es lo que necesita mostrar al empleador para demostrar que ha entendido y posee las cualidades que están buscando? Los matices de esas frases pueden necesitar una explicación con un mayor

grado de detalle para alguien cuyo primer idioma y origen no es el del país de acogida.

### > Voluntariado y prácticas laborales

En algunos países existe una fuerte tradición de voluntariado, que es una forma estructurada de trabajo no remunerado, a menudo en una organización social o de beneficencia. El voluntariado ofrece una valiosa oportunidad para adquirir y actualizar las habilidades en un ambiente de trabajo activo, así como la oportunidad de hacer amigos y contactos profesionales que pueden ser valiosos para ayudarle a conseguir un empleo remunerado en el futuro. El voluntariado puede ser muy beneficioso y gratificante, y vale la pena explicar los beneficios a los clientes migrantes que pueden venir de países donde no existe tal cultura y donde puede parecer extraño ofrecerse a trabajar gratis. Sin embargo, es importante asegurarse de que la organización ha elegido un programa de voluntariado estructurado; de que el papel de los voluntarios es cuidadosamente definido y forma parte de un plan de desarrollo estructurado, y de que el empleador no está simplemente explotando a personas que están desesperadas por tener la oportunidad de trabajar.

Los asesores en ocasiones también pueden ayudar a las personas a acceder a prácticas laborales. Las prácticas (en contraposición con los puestos de voluntario) se ofrecen normalmente como parte de un curso de formación profesional y pueden ser prácticas pagadas. El impacto del salario sobre el derecho a la percepción de prestaciones estatales debe tenerse en cuenta. Algunos empleadores ofrecen también pasantías, que suelen ser oportunidades para la adquisición de experiencia laboral durante un período determinado —por ejemplo tres o seis meses—, algunas de los cuales pueden ser pagadas.

#### **Las principales ventajas del voluntariado y las prácticas de trabajo son:**

- Ofrecen una excelente oportunidad para conocer la cultura del país de acogida.
- Trabajar con la gente de la zona permite una integración mejor en la comunidad local mediante la comprensión de la forma en que trabajan y viven, y puede ser excelente para las relaciones con la comunidad.

- Pueden aumentar la confianza de los migrantes.
- Mejoran las competencias lingüísticas y de interacción.
- Actúan de renovación o actualización de los conocimientos y habilidades que poseen.
- Brindan la oportunidad de obtener una referencia actual y pertinente, y demuestran al empleador que el migrante está listo para una situación de trabajo.

## > Alternativas profesionales

Ya hemos mencionado que los migrantes pueden sentirse decepcionados por las ofertas de empleo que reciben si no reflejan con exactitud sus habilidades, cualificaciones, experiencias o expectativas. El mercado de trabajo no siempre es justo. Ya hemos señalado que el subempleo es un problema común para los migrantes en toda Europa y que, a veces, hay otras cuestiones que les impiden trabajar en el campo o puestos que ellos desearían, como la discriminación y las diferencias en las cualificaciones.

Aunque debe animar a su cliente a hacer frente a estos problemas, también puede ser importante que ellos simplemente obtengan algo de dinero en lugar de nada de nada, y vale la pena debatir sobre esos trabajos de “supervivencia” o “plan B” mientras el migrante toma medidas para acercarse a su “plan A”. Con una cuidadosa investigación y planificación, los trabajos del plan B pueden formar parte de una estrategia coherente de desarrollo profesional. Por ejemplo, si alguien tiene como objetivo un puesto de trabajo en gestión de ventas, cierta experiencia en una tienda puede resultar muy valiosa. Los empleos del plan B pueden proporcionar valiosas habilidades transferibles y proporcionar ingresos para financiar la educación y la formación en su carrera hacia el plan A. Algunos empleadores pueden incluso ayudar con los gastos de formación de un empleado que ha demostrado claramente su valor y compromiso con la empresa. Algunos migrantes prefieren crear su propio puesto de trabajo. La historia de empresas de migrantes y de creación de empresas en Europa es amplia, honorable e inspiradora —aunque también debe advertirse de que es un camino lleno de fracasos—.

## 4.4 Estudios de caso

### Estudio de caso 1: **Experiencia laboral**

El Sr. J. trabaja de ingeniero, vino a Alemania hace pocos años y sin conocer la lengua alemana. Para trabajar como ingeniero en Alemania, primero necesitaba las suficientes habilidades lingüísticas en alemán y también necesitaba asegurarse de que sus cualificaciones serían reconocidas en Alemania.

Iberika le informó del curso de integración subvencionado por la Oficina de Migrantes y Refugiados y también obtuvo aprobación para completar un curso de integración. Además, tenía un puesto en Iberika que era apropiado para el reconocimiento de una titulación laboral extranjera.

Hizo el curso de integración de ocho meses, que le brindó la oportunidad de mejorar sus conocimientos del alemán en un curso de alemán para el trabajo. Además de ese curso, ahora está haciendo unas prácticas en Charité Berlin en el campo de la bioingeniería.

**Iberika, Alemania**

### Estudio de caso 2: **Ganar confianza**

La Sra. N. vino al Reino Unido de Filipinas en el año 2008. Trabajó mucho para montar una peluquería donde trabajaba de ayudante del encargado. Sin embargo, a finales de 2010 el negocio cerró y ella necesitaba con urgencia encontrar un trabajo. Con un currículum de estudios académicos y autoempleo, la Sra. N. no se sentía muy segura para entrar en el mercado laboral. No tenía un CV, carecía de experiencia en entrevistas de trabajo y no se sentía cómoda con su nivel de inglés hablado. Había hablado con algunos empleadores y le habían dicho que no disponía de la experiencia adecuada.

La Sra. N. había oído hablar de Praxis a su marido. Tras hablar con un asesor, quedó claro que lo primero que había que abordar era su poca confianza en su inglés hablado. También necesitaba un CV que describiera claramente sus diversas habilidades a un posible empleador, y práctica en entrevistas de trabajo para acostumbrarse a hablar de dichas habilidades. Por último, buscó consejo sobre su visado e información sobre distintas alternativas profesionales a largo plazo en la educación superior.

“Me encantaban las clases de inglés”, dice la Sra. N., “el profesor era muy bueno, y era muy útil aprender sobre los sonidos del inglés y tener la oportunidad de practicar en grupos pequeños. Se lo recomendaría a cualquiera”. Después de terminar el curso de inglés, a la Sra. N. la llamaron para una entrevista de trabajo en una gran cadena de supermercados. Ella estaba bien preparada para la prueba de selección de dos días y le ofrecieron un trabajo en el departamento de panadería. Disfrutó de su trabajo en ese puesto, e incluso la han nombrado empleada del mes. Ahora se plantea matricularse en un máster que empezará en septiembre.

**Praxis, Reino Unido**

## 4.5 Herramientas

### Herramienta 1: **Lista de verificación de habilidades para el empleo**

**Nombre:**

**Fecha:**

Habilidades	Puntuación			
Gestión del tiempo y fijación de prioridades	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Establecimiento y cumplimiento de plazos	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Habilidades de comunicación	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Resolución de problemas	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Pensamiento creativo	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Capacidad de evaluar el personal	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Conocimiento del personal y del grupo de seguridad y salud	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Hablar en público	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			

Habilidades lingüísticas	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Habilidades de investigación	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Toma de decisiones	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Aprender de experiencias previas	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Negociación y persuasión	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Perseverancia y motivación	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Diversidad cultural	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Ofrecer unos comentarios adecuados	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Delegar responsabilidades	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Trabajar independientemente	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			
Desarrollo del profesionalismo	<input type="checkbox"/> Excelentes	<input type="checkbox"/> Buenas	<input type="checkbox"/> Satisfactorias	<input type="checkbox"/> Pobres
	Comentarios:			

## Herramienta 2: **Plan de acción del participante**

Nombre:			
Objetivo general:			
Fecha de redacción:	1ª fecha de revisión:	2ª fecha de revisión:	3ª fecha de revisión:

### **Resumen del plan de acción:**

Anote tres puntos prioritarios de su plan:  
(esta sección deberá completarse al final de la entrevista)

¿Dónde quiero estar dentro de 3-6 meses?	
¿Dónde quiero estar dentro de 6-12 meses?	
¿Dónde quiero estar dentro de 12-18 meses?	

### **Previo al trabajo**

<b>Futuros objetivos de empleo</b> A largo y corto plazo; realistas u otros	
<b>Pasos y calendarios acordados</b> ¿Qué acciones se emprenderán? Frecuencia de las entrevistas	
<b>Actividad de búsqueda de trabajo</b> ¿Cómo se hará? ¿Dónde se hará?	

Puesto de trabajo que se busca	Experiencia o cualificaciones relevantes que se poseen	Experiencia o cualificaciones que se requieren
1		
2		
3		
4		

## Herramienta 2: **Plan de acción del participante (continúa)**

<b>Necesidades: ¿Qué necesidades debe cubrir antes de obtener un empleo?</b> (Intente desarrollar su respuesta para dar respuestas concretas: habilidades, áreas a desarrollar, trabajos de supervivencia, barreras, etc.)	
Barreras y obstáculos para el empleo	Habilidades necesarias:  Soluciones que se sugieren:
Habilidades básicas necesarias	Habilidades necesarias:  Soluciones que se sugieren:
Apoyo al aprendizaje y necesidades de desarrollo	Habilidades necesarias:  Soluciones que se sugieren:
Necesidades de apoyo laboral	Habilidades necesarias:  Soluciones que se sugieren:

<b>Objetivos personales</b>			
Área de desarrollo: ¿Qué pretende lograr? Sea concreto y realista	Actividad de desarrollo: ¿Qué hará para lograrlo?	Fecha objetivo: ¿Cuándo lo hará?	Resultados previstos: ¿Cómo sabrá que lo habrá logrado?
De ahora a 3-6 meses			
6-12 meses			
12-18 meses			

<b>Actividades del programa: ¿Qué beneficios cree que podrá obtener de estas actividades dentro del proyecto?</b> (Relevante para los participantes en cursos de lengua inglesa y habilidades para el empleo)	
Confianza y firmeza	
Habilidades en informática	Word:  Excel:  Internet:
Apoyo en lengua inglesa	Hablado:  Escrito:
Apoyo al empleo (CV, búsqueda de empleo, técnicas para las entrevistas)	

Declaración de los participantes: Declaro que los datos aportados en el presente formulario son ciertos según mi leal saber y entender y que estoy de acuerdo en que los objetivos reflejan mis necesidades.	
Firma:	Fecha:
<b>Declaración del técnico del proyecto:</b> Confirmando por la presente que se han evaluado las necesidades de la persona y que hemos acordado un plan de acción adecuado.	
Firma:	Fecha:

### Herramienta 3: **Fijarse objetivos profesionales**

Antes de crear el plan, los clientes deben identificar sus habilidades, motivaciones y objetivos con su asesor. El plan de acción se elabora en un taller y se presenta ante el grupo. Todo el mundo recibe la opinión y comentarios del formador y el grupo.

#### **Nuestro objetivo debe ser 'SMART'**

- > **Specific (Concreto)** = ¿Puede mi objetivo descomponerse en pequeños pasos?
- > **Measurable (Mensurable)** = ¿Cómo llegaré a saber que he logrado mi objetivo?
- > **Attainable (Alcanzable)** = ¿Soy capaz de alcanzar el objetivo en mi situación?
- > **Relevant (Pertinente)** = ¿Es el objetivo pertinente para mi vida? ¿Cuáles son mis recursos?
- > **Time-bound (Sujeto a plazos)** = ¿Cuándo quiero lograr mi objetivo?

#### **Plan de acción paso a paso**

1. Establezca su objetivo profesional.
2. ¿Cuándo quiere lograr ese objetivo?
3. ¿Cuál es su motivación para lograr este objetivo?
4. Identifique lo que debe hacerse con el fin de lograr el objetivo (cambiar, aprender).
5. Descomponga las actividades en pasos pequeños —lo que hará lo primero, lo segundo...—.
6. Supedite a plazos cada paso (cuándo quiere lograr cada paso).
7. Identifique lo que le ayudará a alcanzar la meta (competencias, personas...).
8. Identifique lo que tiene que mejorar para lograr su objetivo.

#### **> Mi plan de acción**

**Mi objetivo:**

**Motivación:**

**Primer paso:**

**Segundo paso:**

## Herramienta 4: **Los mejores consejos para hacer un gran CV**

<b>ÁREA DE CONTENIDO</b>	<b>INFORMACIÓN QUE SE DEBE INCLUIR:</b>
<b>Datos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>Perfil</b>	<p><b>Escriba un párrafo corto sobre usted</b></p> <p><b>Hágase las siguientes preguntas:</b></p> <p>¿Qué habilidades puede ofrecer?</p> <p>¿Por qué sería excelente para el puesto de trabajo?</p> <p>¿Qué quiere lograr?</p> <p>¿Qué experiencia tiene?</p> <p>¿Cuáles son sus planes u objetivos futuros?</p>
<b>Habilidades</b>	<p><b>Incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Idiomas y nivel de fluidez</li> <li>• Conocimientos de informática o TI</li> <li>• Otras habilidades; p. ej., formación en primeros auxilios</li> </ul>
<b>Experiencia profesional</b>	<p><b>Comience por el trabajo más reciente. Incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas</li> <li>• Cargos</li> <li>• Responsabilidades y logros</li> </ul>
<b>Educación</b>	<p><b>Comience por lo más reciente. Incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas</li> <li>• Nombre del centro educativo/situación</li> <li>• Asignaturas y titulaciones obtenidas</li> </ul>
<b>Intereses</b>	<p><b>La inclusión de esto es opcional:</b></p> <p>Si lo incluye, sea breve y hágalo de forma original e interesante</p>
<b>Referencias</b>	<p><b>Escriba esto siempre al final de su CV:</b></p> <p>Se facilitarán referencias previa petición</p>

&gt;&gt;&gt;

## Herramienta 4: **Los mejores consejos para hacer un gran CV (continúa)**

- Cambie su CV para cada puesto de trabajo que solicite e incluya solo la información más específica y relevante para ese trabajo en particular.
- Compruebe si hay algún error de ortografía o gramática; pida a alguien que se lo revise.
- Relacione sus habilidades y experiencia con la descripción del puesto de trabajo.
- Asegúrese de que el diseño es claro y fácil de leer.
- No use nunca más de 2 páginas.
- No escriba "CV" en la parte superior de la página, es obvio lo que es.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

---

EDUCACIÓN

---

INTERESES

---

Se facilitarán referencias previa petición

### **Apartados del currículum**

NOMBRE

---

Dirección

---

Número de teléfono

---

Correo electrónico

---

## Herramienta 5: **Las 10 preguntas más comunes en una entrevista**

### **1. ¿Cuál es su mayor punto débil?**

Cuando se le pregunta cuáles son sus puntos débiles, hay varias formas de contestar, que incluyen la mención de habilidades que no son fundamentales para el puesto de trabajo, las habilidades en las que haya mejorado y convertir lo negativo en positivo.

### **2. ¿Cuál es su mayor virtud?**

Cuando se le pregunta sobre sus virtudes, es importante que se mencionen los atributos que le cualifican para el puesto de trabajo. La mejor manera de responder es describir las habilidades y experiencia que están directamente relacionadas con el puesto de trabajo que está solicitando.

### **3. ¿Trabaja bien con otras personas?**

Las empresas quieren saber si trabaja bien con otras personas y usted no deberá limitarse a decir que disfruta del trabajo con los demás, que es la respuesta estándar. Los empleadores no quieren contratar a personas a quienes les resulte difícil llevarse bien con los demás ya que eso provoca problemas y conflictos en el lugar de trabajo. Puede tener sentido descartar a las personas que no tienen unas buenas habilidades sociales, aunque dispongan de unas sólidas cualificaciones para el trabajo. La primera clave es especificar los tipos de interacciones con las personas, para intentar explicar lo que consigue durante esas interacciones. La segunda clave es dar ejemplos de situaciones en el trabajo en las que ha utilizado esas habilidades con las personas. Prepare ejemplos concretos para convencer a los empleadores de que realmente posee esas virtudes.

### **4. ¿Qué tal maneja el estrés y la presión?**

Es una buena idea dar ejemplos al entrevistador de cómo ha manejado el estrés. De esa forma, se harán una buena idea de si puede trabajar bien en situaciones que sean estresantes.

### **5. Hábleme de usted**

Prepárelo con antelación y desarrolle su propio enunciado de marca personal que establezca de forma clara quién es, cuál es su principal virtud y cuál fue el beneficio evidente de sus empleadores anteriores. La ventaja de este enfoque es que captará enseguida su atención y que tendrán un mayor interés por saber más cosas de usted. Se distinguirá de sus competidores y tendrá una mayor probabilidad de que se le recuerde y contrate.

### **6. ¿Cuáles fueron los principales retos y problemas a los que se enfrentó en trabajos anteriores? ¿Cómo los abordó?**

Cuando en la entrevista de trabajo se le haga la pregunta “¿Cómo abordó el reto?”, asegúrese de incluir ejemplos concretos de cómo abordó una situación difícil concreta. Analice cómo investigó el problema y cómo contribuyó a encontrar una solución.

&gt;&gt;&gt;

## Herramienta 5: **Las 10 preguntas más comunes en una entrevista (continúa)**

### **7. ¿Qué es un buen servicio de atención al cliente?**

Cuando se solicita un puesto de ventas o de atención al cliente, una pregunta habitual de las entrevistas de trabajo es “¿Qué es un buen servicio de atención al cliente?”. El entrevistador quiere saber qué es para usted un servicio de atención al cliente de calidad y cómo estaría dispuesto a prestarlo a los clientes.

**A continuación se presenta una selección de respuestas que puede utilizar para responder a preguntas sobre el servicio de atención al cliente.**

- Un buen servicio de atención al cliente significa tener un conocimiento exhaustivo de su inventario, disponer de experiencia con los productos y ser capaz de ayudar a los clientes para que tomen las mejores opciones.
- Un buen servicio de atención al cliente consiste en tratar a los clientes con una actitud amistosa y servicial.
- Un buen servicio de atención al cliente significa ayudar a los clientes de manera eficiente, de una forma amistosa. Es una de las cosas que pueden distinguir a su negocio del resto.

### **8. ¿Qué puede aportar a esta empresa?**

La mejor manera de contestar las preguntas sobre su aportación a la empresa es dar ejemplos de lo que ha logrado en el pasado, y relacionarlos con lo que puede alcanzar en el futuro. Describa ejemplos concretos de lo efectivo que ha sido en sus otros puestos, de los cambios que ha implementado y de los objetivos que ha conseguido. Además, relacione sus capacidades con los objetivos de su empleador. Querrá que el entrevistador sepa que dispone de las habilidades necesarias para hacer el trabajo que están buscando, la capacidad para hacer frente de manera eficiente a los retos y la flexibilidad y diplomacia para trabajar bien con otros empleados y con los directivos.

### **9. ¿Por qué es usted la mejor persona para el puesto de trabajo?**

La mejor manera de responder es dar ejemplos concretos de por qué sus habilidades y logros le convierten en el mejor candidato para el puesto. Dedique unos pocos minutos a comparar la descripción del puesto de trabajo con sus capacidades, además de a mencionar lo que ha alcanzado en sus otros trabajos. Sea positivo y reitere su interés por la empresa y por el puesto de trabajo.

### **10. ¿Qué puede hacer por esta empresa?**

En primer lugar, asegúrese de haber estudiado la empresa antes de la entrevista, para estar familiarizado con la declaración de principios de la empresa. Responda dando ejemplos de por qué su educación, habilidades, logros y experiencia le convertirán en un activo para su

## Recuerde:

- 1.** Vístase siempre vestirse para dar buena impresión; la primera impresión cuenta.

---

- 2.** Llegue siempre a tiempo para compensar retrasos en el transporte. Si hay un retraso, llame por teléfono antes y pida disculpas a su llegada.

---

- 3.** Un fuerte apretón de manos y un buen contacto visual son fundamentales.

---

- 4.** Estudie y prepárese para el puesto. Eche un vistazo a la página web de la empresa y prepare algunas preguntas.

---

- 5.** Si le ofrecen una bebida, tal vez sea mejor que pida un vaso de agua.

---

- 6.** Estudie la descripción del puesto de trabajo y haga preguntas si no está seguro acerca de cualquier punto.

---

- 7.** Si cree que puede carecer de experiencia en ciertas áreas, pregunte si hay algún tipo de formación.

---

- 8.** Avise a su entrevistador si tiene ya las vacaciones reservadas. Haga lo mismo con las citas importantes, como médicos, dentistas o visitas al hospital.

---

- 9.** A medida que vaya acabando la entrevista, pregunte cuándo comunicarán su decisión a los candidatos.

---

- 10.** Dé siempre un apretón de manos al final de la entrevista, y agradezca el tiempo que le han dedicado.

---

## 4.6: Enlaces

### **Pilares hacia el empleo**

Este programa de formación en línea ha sido diseñado especialmente para jóvenes migrantes, ya que los jóvenes trabajadores se han visto especialmente afectados por la crisis económica. Los migrantes tienen más probabilidades de experimentar dificultades para conseguir y conservar el puesto de trabajo.

[wwwFOUNDATIONSFORWORK.eu](http://wwwFOUNDATIONSFORWORK.eu)

### **Ethnocatering**

Este exitoso modelo de negocio de empresa social nació en el centro cívico InBáze, en Praga. Las mujeres del grupo comenzaron a compartir recetas de cocina y eventos de degustación de platos de cada país. Poco después, apoyadas por InBaze, decidieron montar un negocio de comidas para ofrecer platos de todas las culturas en el mercado checo. La empresa social es ahora un negocio de catering altamente profesional que compite con otras empresas de comidas que ofrecen comidas para eventos profesionales y privados.

[www.youtube.com/watch?v=-lwyVDq-H0Y](http://www.youtube.com/watch?v=-lwyVDq-H0Y)  
[www.ethnocatering.cz/en/](http://www.ethnocatering.cz/en/)

### **Pathways to Work**

Pathways to Work es una iniciativa que ofrece un recurso multilingüe interactivo alojado en una página web que proporciona a los migrantes el consejo e información necesarios para obtener ese puesto de trabajo, o para encontrar un trabajo mejor.

[www.pathwaystowork.eu](http://www.pathwaystowork.eu)

### **Trabajar de intérprete como trampolín para obtener un trabajo**

El proyecto desarrolla y proporciona un programa de formación creado por Dacorum CVS (Gran Bretaña) que ofrece formación a los migrantes que disponen del conocimiento del idioma del país como para ser intérpretes, para que puedan a su vez ayudar a los migrantes que no conocen todavía bien el idioma del país, acompañándolos y ayudándolos en las necesidades lingüísticas del día a día. Como intérpretes, tienden un puente entre los problemas de comunicación de los migrantes y las organizaciones, como, por ejemplo, las instituciones y administraciones públicas.

[www.interpretertraining.eu](http://www.interpretertraining.eu)

### **Empleo, asuntos sociales e inclusión en la Unión Europea**

La UE y los países miembros comparten la responsabilidad de las políticas en los campos del empleo, asuntos sociales e inclusión. La Comisión Europea coordina y supervisa las políticas nacionales, fomenta el uso compartido de buenas prácticas en campos como el empleo, la pobreza y la exclusión social y las pensiones, y dicta normas y supervisa su implementación en áreas como los derechos laborales y la coordinación de los sistemas de seguridad social.

[www.ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1](http://www.ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1)

### **Análisis de las políticas de empleo para migrantes**

Esta herramienta ha sido diseñada para proporcionar un espacio para el debate sobre las políticas de empleo para migrantes en toda Europa con el objetivo de armonizarlas en toda la UE. Ha sido desarrollada para explotar la "sabiduría de los grupos", con el fin de mejorar las prácticas tradicionales para la formulación de políticas y su armonización en el mundo de los migrantes. Se trata de una plataforma interactiva para el intercambio de experiencias y de cooperación entre los expertos, el personal de las administraciones locales, regionales y nacionales, las ONG y los migrantes.

[www.immigrationpolicy2.eu](http://www.immigrationpolicy2.eu)

# 5: Recursos específicos de cada país

## 5.1: Recursos específicos de cada país: España

### Cáritas Española

Ayuda a grupos sociales en riesgo de exclusión social.  
[www.caritas.es/](http://www.caritas.es/)

### Cruz Roja Española

[www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=659,12331049&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=659,12331049&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)

### Obra Social la Caixa

La fundación se orienta a favorecer el desarrollo social en su conjunto y de las personas vulnerables en concreto, a través de alianzas estratégicas y colaboraciones con otras entidades.

[www.obrasocial.lacaixa.es/ambitos/home/convivenciaentreculturas\\_es.html](http://www.obrasocial.lacaixa.es/ambitos/home/convivenciaentreculturas_es.html)

### Red Incola

Red de instituciones religiosas (Compañía de María, Dominicos, Esclavas del Sagrado Corazón, Institución Teresiana, Religiosas de María Inmaculada, Hijas de la Caridad, Carmelitas de la Caridad Vedruna, Teléfono de la Esperanza, Jesuitas) orientadas a apoyar la integración de los migrantes y una ciudadanía justa.

[www.redincola.org/index.php](http://www.redincola.org/index.php)

### ACCEM

Organización orientada a ayudar a los solicitantes de asilo y migrantes.

[www.accem.es/refugiados/inmigrantes/index.php?pag=index&pagant=list-programas&botid=64&title=Inicio](http://www.accem.es/refugiados/inmigrantes/index.php?pag=index&pagant=list-programas&botid=64&title=Inicio)

### Fundación Migrar

[www.migrar.org](http://www.migrar.org)

### Cruz Roja Española, Junta de Andalucía, Fundación CEPAIM, Cruz Roja y Proyecto de la Fundación CEPAIM

Diversificación profesional y apoyo a los migrantes.

[www.cruzroja.es/docs/2006\\_3\\_IS/EQUAL\\_BEMBEA\\_DIVERSIFICACION\\_Y\\_PROMOCION\\_PROFESIONAL.pdf](http://www.cruzroja.es/docs/2006_3_IS/EQUAL_BEMBEA_DIVERSIFICACION_Y_PROMOCION_PROFESIONAL.pdf)

### Incorpora de la Caixa

Apoyo y supervisión de la integración laboral a través de la selección de perfiles, el diseño de una integración personalizada, servicios de apoyo para la adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, formación ocupacional y supervisión de las prácticas de trabajo en las empresas.

[www.obrasocial.lacaixa.es/ambitos/incorpora/incorpora\\_es.html](http://www.obrasocial.lacaixa.es/ambitos/incorpora/incorpora_es.html)

### Autónomos Inmigrantes

Federación de Trabajadores Autónomos (ATA): servicios orientados a los trabajadores migrantes autónomos.

[www.autonomosinmigrantes.com/](http://www.autonomosinmigrantes.com/)

### Red CITE de Comisiones Obreras (CCOO)

Red de integración laboral del sindicato CCOO. Repartida por todo el territorio español, la red CITE proporciona información de carácter general, servicios jurídicos, orientación laboral y formación. Esta organización participa en los comités nacionales que diseñan las políticas legales nacionales sobre migración en España.

### UGT

Al igual que CCOO/CITE, el sindicato UGT también cuenta con una red nacional que proporciona servicios integrales de integración laboral. Ambos sindicatos son las mayores organizaciones de trabajadores de España.

### Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Catalunya

Servicios y recursos sobre migrantes.

[www.20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.c7a2fef9da184241e42a63a7b0c0e1a0/?vgnextoid=99d34b1218a55210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=99d34b1218a55210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=ca\\_ES](http://www.20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.c7a2fef9da184241e42a63a7b0c0e1a0/?vgnextoid=99d34b1218a55210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=99d34b1218a55210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=ca_ES)

**Oficinas de Extranjería**

Oficinas de las 19 delegaciones (una para cada comunidad autónoma española). Estas oficinas proporcionan información sobre los permisos de residencia, los visados de trabajo, las solicitudes de visado, etc.

[www.seap.minhap.gob.es/es/ministerio/delegaciones\\_gobierno/delegaciones.html](http://www.seap.minhap.gob.es/es/ministerio/delegaciones_gobierno/delegaciones.html)

**Oficina Regional de la Inmigración de la Comunidad de Madrid**

Oficina regional orientada a la prestación de servicios a los migrantes (servicios de interpretación, asesoramiento jurídico, necesidades de los migrantes). La oficina cuenta con una guía en línea de recursos para profesionales, asociaciones, servicios públicos, etc.

[www.gestiona.madrid.org/ofin\\_web/html/web/guia\\_recursos.htm?ESTADO\\_MENU=2](http://www.gestiona.madrid.org/ofin_web/html/web/guia_recursos.htm?ESTADO_MENU=2)

**Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco**

Guía de inmigración.

[www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-precinmi/es/contenidos/informacion/guia\\_recursos\\_inmigrantes/es\\_grecinmi/home.html](http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-precinmi/es/contenidos/informacion/guia_recursos_inmigrantes/es_grecinmi/home.html)

**Red Acoge**

Federación de organizaciones españolas orientadas a la promoción de los derechos de los migrantes.

[www.redacoge.org/](http://www.redacoge.org/)

**Fundación Pueblos Unidos y el Colegio de Abogados de Madrid**

Guía para asesorar a los migrantes ilegales (migrantes sin papeles).

[www.crsa.icam.es/docs/Proy\\_GuiaPueblosUnidosEspanol.pdf](http://www.crsa.icam.es/docs/Proy_GuiaPueblosUnidosEspanol.pdf)

**Red Adriana**

Plan de acción integral orientada a atender las necesidades específicas de integración socio-laboral de los solicitantes de asilo.

[www.redariadna.org/](http://www.redariadna.org/)

**Red CITE de Comisiones Obreras (CCOO)**

Red de integración laboral del sindicato CCOO.

Repartida por todo el territorio español, la red CITE proporciona información de carácter general, servicios jurídicos, orientación laboral y formación. Esta organización participa en los comités nacionales que diseñan las políticas legales nacionales sobre migración en España.

**Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)**

ONG integrada por diferentes agentes sociales (organizaciones sociales, sindicatos, organizaciones religiosas y organizaciones políticas) orientadas a la protección y defensa de los derechos de asilo de las personas que llegan a España. [www.cear.es](http://www.cear.es)

**Asociación Marroquí**

[www.asociacionmarroqui.com/index.php/servicios.html](http://www.asociacionmarroqui.com/index.php/servicios.html)

**Fundació Bayt al-Thaqafa**

Fundación sin ánimo de lucro orientada a la integración de los migrantes árabes procedentes de los países árabes. [www.bayt-al-thaqafa.org](http://www.bayt-al-thaqafa.org)

**Asociación Búlgaro-Española Cirilo y Metodio**

Asociación creada para preservar la identidad de las personas búlgaras en España.

[www.abeciriloymetodio.com/index.php/abe\\_cirilo\\_y\\_metodio/articulo/eventoagenda/11](http://www.abeciriloymetodio.com/index.php/abe_cirilo_y_metodio/articulo/eventoagenda/11)

**Portal para inmigrantes**

Página creada por el abogado Vicente Marín Zarza, un especialista en derechos de migración.

<http://www.parainmigrantes.info/>

**Ayuda para inmigrantes**

Portal de gran importancia para facilitar la labor de integración social de los migrantes.

[www.ayudaparainmigrantes.com/espanol/quienes/](http://www.ayudaparainmigrantes.com/espanol/quienes/)

**Federación de Asociaciones de Rumanos de España**

[www.fedrom.org/](http://www.fedrom.org/)

### **América, España, Solidaridad y Cooperación**

ONG orientada a la integración transnacional de grupos vulnerables de personas procedentes de América Latina.

[www.ong-aesco.org/index.html](http://www.ong-aesco.org/index.html)

### **Federación Nacional de Asociaciones de Ecuatorianos en España**

[www.fenadee.es/index.html](http://www.fenadee.es/index.html)

### **ATIME (Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes en España)**

Ayuda legal, servicios de interpretación, clases de árabe, integración social

### **Asociación Rumiñahui**

Asociación de personas de Ecuador y España orientada a la asistencia a migrantes ecuatorianos y a proyectos de cooperación en Ecuador.

[www.eurosur.org/ruminahui/principal.htm](http://www.eurosur.org/ruminahui/principal.htm)

### **Asociación Marroquí para la Integración de los Inmigrantes (antigua Asociación de Málaga)**

Actividades de apoyo a la integración de los migrantes marroquíes.

[www.asociacionmarroqui.com/](http://www.asociacionmarroqui.com/)

### **Servicio Público de Empleo**

Servicios públicos de empleo. <http://www.sepe.es/>

### **Oficinas municipales de apoyo a inmigrantes**

Oficinas municipales repartidas por todo el territorio español que proporcionan información de carácter general, asesoramiento jurídico, orientación sobre empleo, mediación intercultural, servicios de interpretación, etc.

### **Oficina Regional de la Inmigración de la Comunidad de Madrid**

Oficina regional orientada a la prestación de servicios a los migrantes (servicios de interpretación, asesoramiento jurídico, necesidades de los migrantes). La oficina cuenta con una guía en línea de recursos para profesionales, asociaciones, servicios públicos, etc.

[www.gestiona.madrid.org/ofin\\_web/html/web/guia\\_recursos.htm?ESTADO\\_MENU=2](http://www.gestiona.madrid.org/ofin_web/html/web/guia_recursos.htm?ESTADO_MENU=2)

### **Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco**

Guía de inmigración.

[www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-precinmi/es/contenidos/informacion/guia\\_recursos\\_inmigrantes/es\\_grecinmi/home.html](http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-precinmi/es/contenidos/informacion/guia_recursos_inmigrantes/es_grecinmi/home.html)

### **Aula Intercultural (FETE-UGT)**

Programa del sindicato UGT.

[www.aulaintercultural.org/mot.php3?id\\_mot=92](http://www.aulaintercultural.org/mot.php3?id_mot=92)

### **Programa de Apoyo a la Creación de Empresas por Inmigrantes (PACEIN)**

Iniciativas de las Cámaras de Comercio de España para fomentar la creación de empresas por parte de los migrantes.

[www.camaravalencia.com/es-ES/compresas/PROP-VUE/empresasinmigrantes/Paginas/ Apoyo-a-la-Creaci%C3%B3n-de-Empresas-por-Inmigrantes.aspx](http://www.camaravalencia.com/es-ES/compresas/PROP-VUE/empresasinmigrantes/Paginas/Apoyo-a-la-Creaci%C3%B3n-de-Empresas-por-Inmigrantes.aspx)

## **Equipo del proyecto EMAT**

---

### **Praxis**

Yesenia San Juan – directora del proyecto

Fabricio Catroppa – asesor de empleo

Mel Steel – director del proyecto

Vaughan Jones – director general

**[www.praxis.org.uk](http://www.praxis.org.uk)**

### **Fundacion Laboral del Metal**

Karin Volpato – asesora de I+D

**[www.fundacionlaboraldelmetal.es](http://www.fundacionlaboraldelmetal.es)**

### **Uniwersytet Szczeciński**

Prof. Piotr Niedzielski – Director

Dr Katarzyna Łobacz – investigadora

Dr Magdalena Majchrzak – investigadora

Jordan Klimek – investigador

Magdalena Ławicka – investigadora

Natalia Pawlik – gerente

**[www.univ.szczecin.pl](http://www.univ.szczecin.pl)**

### **EPMA**

Radek Bejdak – director del proyecto

Iva Walterova – directora del proyecto

Irina Zalisova – directora

**[www.epma.cz](http://www.epma.cz)**

### **iberika**

Felix Demme – coordinador del proyecto para Europa

Monica Seemann – traductora de los diplomas

Nina Kirschner – lingüista

**[www.iberika.de](http://www.iberika.de)**

### **The Gilfillan Partnership**

Colin Gilfillan – director

Liz Mackie – directora

**[www.gpartnership.co.uk](http://www.gpartnership.co.uk)**

### **EKSCR (socios hasta enero de 2013)**

Marketa Cudlinova – profesora

Eva Kavkova – directora ejecutiva

**[www.ekscr.cz](http://www.ekscr.cz)**

Alex Hall – redactor

David Cross – diseñador

**[www.my-folio.co.uk](http://www.my-folio.co.uk)**



# Socios

---

## Praxis Community Projects

Pott Street  
Londres E2 0EF  
Reino Unido

[www.praxis.org.uk](http://www.praxis.org.uk)



## The Gilfillan Partnership

11 Lowther Road  
Kingston, Surrey KT2 6LL  
Reino Unido

[www.gpartnership.co.uk](http://www.gpartnership.co.uk)

THE GILFILLAN PARTNERSHIP  
RESEARCH AND CONSULTANCY SERVICES

## iberika

Wilmsdorfer Str. 50/51  
10627 Berlín  
Alemania

[www.iberika.de](http://www.iberika.de)



## Fundación Laboral del Metal

C / Joaquín Salas, 19  
Peñacastillo – Santander  
39011 - España

[www.fundacionlaboraldelmetal.es](http://www.fundacionlaboraldelmetal.es)



## Uniwersytet Szczeciński

Facultad de Dirección y Economía de Servicios  
Cukrowa 8  
71-004 Szczecin  
Polonia

[www.usz.edu.pl](http://www.usz.edu.pl)

University of Szczecin



## European Project and Management Agency (EPMA)

Prvního Pluku 12a  
Praga 8  
18600  
República Checa

[www.epma.cz](http://www.epma.cz)



EUROPEAN  
MIGRANT ADVISER  
**TOOLKIT**  
[www.migrant-toolkit.eu](http://www.migrant-toolkit.eu)



Programa de  
Aprendizaje  
Permanente

With the support of  
the lifelong learning programme  
of the European Union