



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



IO6.- CURSO PRESENCIAL Y COACHING PRÁCTICO

INFORME FINAL

Número de proyecto: 2016-1-IT01-KA202- 005498

"Guía para la inclusión laboral de refugiados y solicitantes de asilo"

RE.INCLUSION



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Editor
INCOMA

Socio Responsable
INCOMA

Volumen 1, febrero 2018
Última versión 15 de abril 2019

Este documento es un producto intelectual producido en el marco del proyecto Erasmus+ "*Guía para la inclusión laboral de refugiados y solicitantes de asilo*" *Re.Inclusion* – Producto Intelectual n. 6 – “Curso presencial de coaching práctico”, coordinado por Studio Risorse S.r.l. (Matera, Italia).

Contact the editors:
jguerrero@incoma.net; bgonzalez@incoma.net



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	- 4 -
2. PASOS PREVIOS	- 5 -
3. ASIGNACIÓN DE TAREAS	- 6 -
4. PRUEBA PILOTO.....	¡Error! Marcador no definido.
ITALIA.....	- 8 -
ALEMANIA	- 9 -
REINO UNIDO	- 11 -
GRECIA	- 13 -
LITUANIA	- 15 -
ESPAÑA.....	- 17 -
RESUMEN DE LOS COMENTARIOS MÁS IMPORTANTES DE LOS FORMADORES.....	- 18 -
5. SUPUESTOS PRÁCTICOS	- 20 -
6. ANEXOS	38



1. INTRODUCCIÓN

El Producto Intelectual 6 (IO6) busca la elaboración de un curso que esté basado en el aprendizaje de contenidos relacionados con las unidades de competencias identificadas para el perfil del operador que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo.

Siguiendo el formulario, uno de los principales objetivos de RE.INCLUSION es la elaboración de una formación que se base en los resultados de los productos intelectuales anteriores, especialmente en el análisis de necesidades del IO3 y el perfil de competencias del IO4.

Por tanto, el informe sobre los productos intelectuales 6 y 7 sobre el “Curso presencial de coaching práctico” y sobre el “curso online y comunidad de aprendizaje complejo” tiene el objetivo de explicar el camino tomado por el consorcio de RE.INCLUSION para elaborar el Curso de Formación incluyendo el plan de estudios y el manual para profesorado.



2. PASOS PREVIOS

El IO3 “Informe del Análisis de Necesidades” recopiló los cuestionarios y la investigación realizada por los socios del proyecto a través del cuestionario contestado por 25-30 técnicos que trabajan con refugiados en cada país socio.

Los resultados de esta investigación mostraron que los principales conocimientos para los cuales necesitaban formación los técnicos en todos los países socios, y por tanto en los que debería enfocar su atención durante la fase de formación, fueron los siguientes:

1. **Conocimiento de leyes laborales**
2. **Conocimiento de leyes de migración y asilo**
3. **Conocimiento intercultural**
4. **Conocimiento de lenguas extranjeras**

El IO4 analizó el perfil de competencias del operario que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo. El informe final describió el análisis de trabajo de todos los técnicos basado, en parte, en los informes de los socios, y por otra, en los análisis estadísticos realizados por el socio responsable.

Este informe produjo la matriz descriptiva de análisis estableciendo algunas actividades principales que fueron consideradas importantes en el día a día de los técnicos. Se ha considerado que el trabajo de un operario que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo está dividido en tres fases diferentes: preliminar, análisis y final. Durante estas fases, se identificaron algunas actividades principales como las más importantes y frecuentes:

- **Fase preliminar:** primer contacto y referencia, guiar una entrevista, elaboración de un mapa de competencia, y servicios de traducción;
- **Fase de análisis:** elaboración de un currículum vitae, preparación de un plan de acción profesional, asistencia en la búsqueda de trabajo, organización de apoyo lingüístico e información legal;
- **Fase final:** monitorización y revisión de resultados.

Considerando los resultados del análisis en IO3 e IO4, un esquema claro de las necesidades de aprendizaje fue presentado durante la tercera reunión de socios en Sevilla en septiembre de 2017. Todos los socios estuvieron de acuerdo en dividir la formación en los siguientes 6 módulos:

1. **Información legal**
2. **Integración en el sistema escolar**
3. **Inclusión laboral**
4. **Idiomas**
5. **Competencias interculturales**
6. **Habilidades interpersonales**

3. ASIGNACIÓN DE TAREAS

Se asignó un módulo a cada socio para el cual tenían que preparar un plan de estudios por cada Unidad de Contenidos. Adicionalmente, el consorcio decidió desarrollar los contenidos de parte de la formación para implementar la fase de testeo de la actividad, que estaría estructurada de forma combinada (presencial y online) para responder a los objetivos de IO6 e IO7.

Por tanto, **el desarrollo de la formación a ser testada estará enfocado en:**

- **Módulo 5. Competencias Interculturales** – todas las unidades de aprendizaje para la formación presencial;
- **Módulo 3. Inclusión Laboral** – Unidad de aprendizaje 3.3 Asistencia en la búsqueda de trabajo para el curso online.

Por tanto, la organización de la asignación de tareas por socio está reflejada en la siguiente tabla:

MÓDULO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	SOCIO RESPONSABLE DEL PLAN DE ESTUDIOS	SOCIO RESPONSABLE DE LOS MATERIALES DE APRENDIZAJE
1. INFORMACIÓN LEGAL	1.1 Primer contacto y referencia	UAB EU Trade	Sin materiales
	1.2 Servicios de traducción		
	1.3 Seguimiento		
2. INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO	2.1 Asesoramiento	Creative Learning Programmes Ltd. (CLP)	Sin materiales
	2.2 Trayectoria de aprendizaje		
	2.3 Seguimiento		
3. INCLUSIÓN LABORAL	3.1 Perfil personal	Studio Risorse S.r.l	Sin materiales
	3.2 Plan profesional		
	3.3 Asistencia en la búsqueda de trabajo		Studio Risorse S.r.l (online)
	3.4 Seguimiento		Sin materiales
4. IDIOMA	4.1 Pre-evaluación del nivel de idioma	Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. (GLL)	Sin materiales
	4.2 Comunicación oral		
	4.3 Metodologías de aprendizaje		
	4.4 Organización de servicios de traducción		



5. COMPETENCIAS INTERCULTURALES	5.1 Conciencia y adaptación intercultural				
	5.2 Comunicación intercultural y mediación	INCOMA	INCOMA		
	5.3 Técnicas interculturales para la inclusión laboral y social de refugiados y solicitantes de asilo			5.3.1 Enseñanza	GLL
				5.3.2 Asesoramiento de información legal	UAB EU Trade
			Il Sicomoro Soc. Coop. Soc.	5.3.3 Asesoramiento: inclusión laboral y social	EELI
			5.3.4 Mediación	Il Sicomoro	
			5.3.5 Monitorización	CLP	
6. HABILIDADES INTERPERSONALES	6.1 Técnicas de entrevista				
	6.2 Gestión de conflicto	European Education and Learning Institute (EELI)		Sin materiales	
	6.3 Manejo del estrés				
	6.4 Trabajo de equipo				



4. PRUEBA PILOTO

Durante el último cuatrimestre de 2018 y los primeros meses de 2019, todos los socios llevaron a cabo un testeo piloto, contemplado en el proyecto.

Hemos recopilado los principales resultados y comentarios de los formadores del testeo piloto realizado en cada país socio. Mostramos los resultados a continuación.

ITALIA:

Número de sesiones: 2 cursos compuestos de 20 sesiones impartidas en 4 días

Fechas y lugares: 24/05 – 13/06 - 05/07 – 09/07 2018 en San Chirico Raparo (PZ)

25/05 – 06/07 – 09/07 – 14/06 2018 en Matera

Grupos objetivo: profesionales que trabajan para la integración de refugiados políticos y solicitantes de asilo o personas interesadas en este campo

Número de personas en cada sesión: 25 personas en Matera; 10 personas en San Chirico Raparo (PZ)

Contenidos de cada sesión: Comunicación, aspectos generales / comunicación intercultural / comunicación verbal y no verbal / empatía y escucha activa / estilo comunicativo y asertividad / recomendaciones / enseñanza / asesoramiento: información legal / asesoramiento: inclusión laboral y social / mediación / monitorización / definiendo cultura / pluralismo, multiculturalismo e interculturalismo / entendiendo la ambigüedad / entendiendo los estándares culturales / estereotipos y prejuicios / aculturación: concepto, modelos, estrategias y resultados / shock cultural: concepto y síntomas / modelo de curva U&W / síndrome de Ulises: concepto, causas, síntomas y prevención

Feedback de los participantes: en general, el feedback expresado por los participantes fue muy bueno. La mayoría de los participantes eran profesionales que ya trabajaban en la inclusión de refugiados políticos y solicitantes de asilo, así que pensaron que el curso fue muy útil y fácilmente adaptable a su trabajo diario.



ALEMANIA:

Número de sesiones: 9

Fechas y lugares: 13.08.2018 / 25.09.2018 / 08.10.2018 / 01.10.2018 / 30.07.2018 / 10.09.2018 / 24.09.2018 / 10.08.2018 / 10.11.2018

Todos los tests tuvieron lugar en Passau.

Grupos objetivo:

Refugiados trabajadores voluntarios y profesionales

Número de personas en cada sesión:

Normalmente alrededor de 9, pero hemos llegado a 28 personas en total.

Contenidos en cada sesión:

D.U. 5.1.1.- Definiendo cultura

D.U 5.1.2.- Pluralismo, Multiculturalismo e Interculturalismo

D.U 5.1.3.- Entendiendo la ambigüedad + 3 actividades extra

D.U 5.1.4.- Entendiendo los estándares culturales + 1 actividad extra

D.U 5.1.5.- Estereotipos y prejuicios + 1 actividad extra

D.U 5.1.6.- Aculturación: concepto, modelo, estrategias y resultados

D.U 5.1.7.- Shock cultural: concepto y síntomas + 1 actividad extra

D.U 5.1.8.- Modelo de curva U&W

D.U 5.1.9.- Síndrome de Ulises: concepto, causas, síntomas y medidas de prevención

L.U. 5.2 COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y MEDIACIÓN

D.U 5.2.1.- Comunicación, aspectos generales

D.U 5.2.2.- Comunicación Intercultural + 1 actividad extra

D.U 5.2.3.- Comunicación verbal and non-verbal

D.U 5.2.4.- Empatía y escucha activa: concepto, niveles, barreras para la empatía + 1 actividad extra

D.U 5.2.5.- Estilos de comunicación y asertividad + 1 actividad extra

D.U 5.2.6.- Recomendaciones + 1 actividad extra

L.U. 5.3 TÉCNICAS INTERCULTURALES PARA LA INCLUSIÓN LABORAL Y SOCIAL DE REFUGIADOS Y SOLICITANTES DE ASILO

D.U 5.3.1.- Enseñanza

D.U 5.3.2.- Asesoramiento: información legal



D.U 5.3.3.- Asesoramiento: inclusión laboral y social

D.U 5.3.4.- Mediación

D.U 5.3.5.- Monitorización

Otros comentarios:

Adaptamos y desarrollamos mucho material adicional al material existente ya que este era demasiado general y requería adaptación a la situación nacional.

Feedback de los participantes:

Para la mayoría de ellos el material existente, especialmente sobre integración laboral, era demasiado teórico y lo veían “inútil”. Por tanto, desarrollamos mucho material adicional para apoyarles más directamente y para proporcionarles material más práctico.

Cuando cambiamos eso, estuvieron muy contentos con el curso.



REINO UNIDO:

Número de sesiones: 3

Fechas y lugares: **Sesión A:** 12/09/2018, **Sesión B:** 19/09/2018, y **Sesión C:** 26/09/2018 llevados a cabo en *Hill Street Design House*, 3 Hill St, Edinburgh EH2 3JP, UK

Grupos objetivo: Adultos Profesionales y formadores trabajando con migrantes, refugiados y solicitantes de asilo

Número de personas en cada sesión: A:13(*10) B: 12(*11) C:18 (*14)

Los números en paréntesis representan el número real de participantes que se presentaron el día de la formación; los números antes de los paréntesis son los que reservaron plaza en el curso, algunos de ellos cancelaron o simplemente no se presentaron.

Contenidos de cada sesión:

A: Conciencia intercultural y adaptación:

Introducción al proyecto Re-inclusion y al curso;
Presentaciones y actividad rompehielos;
Definiendo cultura, pluralismo, multiculturalismo e interculturalismo, entendiendo la ambigüedad; tres actividades
Estereotipos y prejuicios (entendiendo los estándares culturales); Aculturación, Shock cultural, Modelos de curva U y W, síndrome de Ulises; actividades, material adicional, discusión, evaluación

B: Enseñanza y asesoramiento intercultural

Introducción al proyecto Re-inclusion y al curso;
Presentaciones y actividad rompehielos;
Dimensiones culturales;
Necesidades de refugiados;
Comunicación;
Sistema de asilo en la UE;
Marco legal;
Asistencia legal y derechos de los refugiados;
Asistencia y evaluación

C: Asesoramiento intercultural: Inclusión laboral y social; Mediación; Monitorización

Introducción al proyecto Re-inclusion y al curso;
Presentaciones y actividad rompehielos;
Mediación;
Inclusión laboral y social; parte 1
Inclusión laboral y social; parte 2
Métodos de evaluación
Evaluación



Feedback de los participantes:

Sesión A:

[+] positivo: “buena planificación previa”; “buenos ejercicios prácticos; inspiraron futuras investigaciones en este tema”

Neutral/ sugerencias constructivas: “Más trabajo en equipo [se necesita]”

[-] negativo: “powerpoint con fuente pequeña”; “powerpoint con fuente pequeña”; “sesión demasiado larga, podría haber estado más enfocado/conciso”

Sesión B:

[+] positivo: “Buenos estudios de caso y ejemplos personales; buena discusión; buena actividad rompehielo”; “muy interesante, divertido”; “fue increíble”; “desarrollo muy interesante y atractivo”;

Neutral/ sugerencias constructivas: “más tiempo necesitado para la discusión”; “podrían haberse dado referencias para llevarse”

[-] negativo: “tiempo insuficiente para cubrir el material”; “tiempo insuficiente para todo menos para las dimensiones culturales; demasiada participación del formador”; “mala gestión del tiempo”; “demasiados contenidos para el tiempo”; “insuficiente participación”;

Sesión C:

[+] positivo: “¡Me gustó bastante!” “los ejemplos personales del formador fueron especialmente útiles”; “actividades divertidas y apropiadas al contenido del curso”; ¡Gracias!; “En general la formadora fue excelente y sus experiencias personales les daban sentido a los materiales”

Neutral/ sugerencias constructivas: “Rompehielos: quizá incluir ‘otro’ para género/creencia etc.”; “más ejercicios prácticos, menos intervenciones de la formadora!” “desarrollar más contenido en general”; “más interacción entre participantes”

[-] negativo: “demasiadas palabras en los powerpoint a veces; La unidad de monitorización tenía un estilo muy diferente al de mediación, era bastante aburrida y como leerlo de un libro – esto se notó en estilo de la formadora-también parecía estar aburrida”; “me hubiera gustado tener más oportunidades para interactuar con los otros miembros del grupo; más actividades para aportar experiencias y menos hablar”; “más oportunidades para que el grupo comparta sus experiencias profesionales”; “varios errores de ortografía/gramática en los materiales”; “partes sobre inclusión laboral y monitorización demasiado generales y un tema demasiado amplio para estar incluido como estaba”

Otros comentarios: Cabe mencionar la dificultad de involucrar a personas que trabajen en el sector servicios y de forma voluntaria incluso siendo un curso gratuito y ofreciendo ventajas como almuerzo incluido. En todos los casos teníamos participantes que estaban registrados y luego no aparecían. Las razones podrían ser: que las personas no se toman lo suficientemente en serio una plaza gratuita como para cancelar a través de los canales oficiales y que las personas en este sector tienen poco tiempo (por ejemplo, sus empleados quizá no estén en la posición de tomarse tiempo del trabajo para atender o apoyar las ramificaciones financieras de tal tiempo libre). Algunos comentarios reflejan que un día completo era ideal para cubrir el material, pero difícil atender por los motivos arriba mencionados.



GRECIA:

Número de sesiones: 3

Fechas y lugares: Todas las sesiones tuvieron lugar en la oficina de EELI en Rethymno.

Sesión A: 20/10/2018

Sesión B: 03/11/2018

Sesión C: 10/11/2018

Grupos objetivo: técnicos adultos y formadores que trabajan con migrantes, refugiados y solicitantes de asilo

Número de personas en cada sesión: A: 8 B: 13 C: 16

Contenido de cada sesión:

A: L.U. 5.1 y L.U. 5.2

B: L.U. 5.3.1 y 5.3.2

C: L.U. 5.3.3; 5.3.4 y 5.3.5

Feedback de los participantes:

Sesión A:

[+] positiva: la respuesta de los participantes a los materiales generalmente fue positiva

Neutral/ sugerencias constructivas:

[-] negativa:

Sesión B:

[+] positiva: la respuesta de los participantes a los materiales generalmente fue positiva

Neutral/ sugerencias constructivas:

[-] negativa:

Sesión C:

[+] positiva: la respuesta de los participantes a los materiales generalmente fue positiva

Neutral/ sugerencias constructivas:

[-] negativa:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Otros comentarios: como se ha mencionado previamente, la respuesta de los participantes a los materiales generalmente fue positiva.

Dejando a un lado su nivel de desempeño en los tests de evaluación final (que fue muy elevado), en la mayoría de los casos los participantes expresaron explícitamente su satisfacción por adquirir los conocimientos de los temas tratados. En varios casos, los participantes comunicaron abiertamente su sorpresa por la revelación de sus propios estereotipos y prejuicios. Frecuentemente, los participantes voluntariamente trataban de reflexionar con más profundidad en los modelos teóricos relacionándolos a su propios conocimientos y experiencia. La necesidad de más consejos prácticos, información adicional y formación también se expresó con frecuencia entre los participantes.



LITUANIA:

Número de sesiones: 3

Fechas y lugares:

- 22/10/2018 Rukla Refugee Reception Centre;
- 23/10/2018 Vilnius, University of Educology,
- 24/10/2018 Vilnius, EU Trade office

Grupos objetivo: especialistas que trabajan con refugiados, voluntarios, especialistas en empleo, estudiantes de máster de sociología

Número de personas en cada sesión: 14; 18; 12

Contenidos en cada sesión:

Sesión 1:

D.U. 5.1.1.- Definición de cultura

D.U 5.1.2.- Pluralismo, Multiculturalismo and Interculturalismo

D.U 5.1.3.- Comprensión de la ambigüedad

D.U 5.1.4.- Comprensión de los estándares culturales

D.U 5.1.5.- Estereotipos y prejuicios

D.U 5.1.6.- Aculturación: concepto, modelo, estrategias y resultados

D.U 5.1.7.- Shock cultural: concepto y síntomas

D.U 5.1.8.- Modelo de curva U&W

D.U 5.1.9.- Síndrome de Ulises: concepto, causas, síntomas y medidas de prevención

D.U 5.3.1.- Enseñanza

Sesión 2:

D.U 5.3.2.- Asesoramiento: información legal

D.U 5.3.3.- Asesoramiento: inclusión laboral y social

D.U 5.3.5.- Monitorización

Sesión 3:

D.U 5.2.1.- Comunicación, aspectos generales

D.U 5.2.2.- Comunicación Intercultural



D.U 5.2.3.- Comunicación verbal y no verbal

D.U 5.2.4.- Empatía y escucha activa: concepto, niveles, tarea de romper barreras de empatía

D.U 5.2.5.- Estilos de comunicación y asertividad

D.U 5.2.6.- Consejos

D.U 5.3.4.- Mediación

Feedback de los participantes:

El material es muy general y más útil para técnicos que tienen poca o ninguna experiencia que para los que tienen más experiencia. Los técnicos están más interesados en gestionar los problemas actuales con los que se encuentran. Las diapositivas tienen mucho texto, que no las hace interesantes para los participantes. Además, la cantidad de información y el tiempo dedicado a ésta no es adecuado, es imposible desarrollar y discutir al completo los temas en tan corto tiempo.



ESPAÑA:

Número de sesiones: 3

Fechas y lugares:

- Sesión 1 Cruz Roja Cáceres (España) el 19 de enero 2019
- Sesión 2 Cruz Roja Cáceres (España) el 26 de enero 2019
- Sesión 3 INCOMA Sevilla (España) el 12 de febrero 2019

Grupos objetivo:

- Sesiones 1 y 2: voluntarios y trabajadores de Cruz Roja Extremadura, más concretamente en Cáceres.
- Sesión 3: trabajadores de INCOMA en Sevilla.

Número de personas en cada sesión:

- Sesión 1: 22 participantes
- Sesión 2: 30 participantes
- Sesión 3: 5 participantes

Contenidos en cada sesión:

- Sesión 1: Asesoramiento: información legal y enseñanza
- Sesión 2: conciencia intercultural y adaptación, comunicación intercultural y mediación
- Sesión 3: inclusión laboral y social, mediación y monitorización

Feedback de los participantes:

Los participantes de las sesiones 1 y 2 consideraron muy interesantes los contenidos de aprendizaje, ya que ofrecían conocimientos complementarios a los que ya tenían. Los participantes con un perfil más técnico (trabajadores de Cruz Roja) estimaron que la formación proporcionaba otro punto de vista a su trabajo diario; por otro lado, los voluntarios delinearon la importancia de tener una formación más general sobre interculturalidad. A pesar de que los contenidos de aprendizaje fueron adaptados (o debido a la adaptación de los contenidos), la mayoría de los participantes estaban muy satisfechos con la formación y consideraron que necesitaban más tiempo para profundizar en este tema.

Los participantes de la sesión 3 consideraron que la duración de la formación era adecuada pero muy teórica.



RESUMEN DE LOS COMENTARIOS MÁS IMPORTANTES DE LOS FORMADORES

Tras la realización de la prueba piloto, todos los socios preguntaron a los formadores lo que pensaban sobre los contenidos de la formación en general y divididos en Unidades de Aprendizaje. A continuación, se presenta un resumen de los resultados más frecuentes y los contenidos a mejorar o cambiar:

L.U 5.1 & 5.2:

- Los materiales de aprendizaje tienen que adaptarse al nivel de los participantes y a los diferentes grupos objetivo, así que deberían ser más flexibles;
- Un enfoque más práctico, los contenidos son demasiado teóricos, especialmente para los técnicos que ya han trabajado en este campo;
- Incluir temas de género;
- Centrarse en refugiados y no solo en asuntos de interculturalidad en general;
- La duración estimada no se corresponde con el tiempo real de desarrollo de la formación;
- Falta originalidad en los contenidos de la formación.

L.U 5.3.1:

- Los materiales de aprendizaje son muy esquemáticos, así que no son suficientes para la preparación por parte del formador;
- Los participantes esperaban más herramientas para enseñar idiomas a los migrantes;
- No hay ejemplos prácticos.

L.U 5.3.2:

- Muy buenos contenidos que reflejan el sistema de asilo en la UE, pero deberían adaptarse a los sistemas nacionales de asilo;
- Añadir más ejemplos de problemas que los técnicos se encuentran y casos prácticos;
- Parte de la información está desactualizada.

L.U 5.3.3:

- El contenido es muy interesante pero difícil de presentar ya que está desarrollado en una lectura larga;
- Contenidos muy generales;
- Se necesita adaptar para hacer los contenidos más dinámicos.



L.U 5.3.4:

- El aprendizaje de los materiales presentados es adecuado para personas que no tienen mucha experiencia;
- Demasiado largo para desarrollarse en el tiempo estipulado;
- Algunos de los contenidos eran similares.

L.U 5.3.5:

- Muy buen material;
- Nivel de iniciación;
- Es más apropiado para impartirlo online ya que no hay actividades en los contenidos.

COMENTARIOS GENERALES:

- Es importante hacer la formación más dinámica y añadir más actividades;
- Los contenidos están muy completos, y el idioma es simple y claro;
- Aunque hay algunas repeticiones en los contenidos.



5. SUPUESTOS PRÁCTICOS

Para mitigar algunos de los resultados y problemas encontrados por los formadores, el consorcio decidió incluir materiales de algún supuesto práctico. El objetivo es hacer más prácticas algunas unidades didácticas con algunos casos reales dentro de este campo de trabajo.

Por tanto, cada socio desarrolló dos supuestos prácticos:

Italia:

SUPUESTO PRÁCTICO n. 1

1. **¿Cuál fue el caso?** Vas al hospital porque tienes una cita con un médico que quiere comunicarle algo de forma urgente a una de tus usuarias. Es una joven de Ghana que encontraron que es seropositiva.
2. **¿Qué acciones se tomaron?** Debes revisar las técnicas de mediación, siendo consciente de las diferencias culturales considerando la enfermedad. Además, las habilidades de comunicación también deberían tenerse en cuenta.

SUPUESTO PRÁCTICO n.2

1. **¿Cuál fue el caso?** Dos migrantes comparten el mismo apartamento y no encuentran una solución en común para organizar los turnos de limpieza. La casa está siempre sucia pero aparentemente no hay un responsable porque se culpan entre ellos. Te llaman para castigar al otro.
2. **¿Qué acciones se tomaron?** Tienes que revisar las técnicas de mediación, siendo consciente de las diferencias culturales de los contendientes. Además, se deben considerar las habilidades de comunicación, de gestión de conflicto y de resolución de problemas.



Alemania:

SUPUESTO PRÁCTICO N.1

Ejercicio: Aquí encontrarás un ejemplo de cómo un refugiado escribió su CV. Ayuda a Amjad a mejorar y corregir su CV.

CV

Datos personales

Nombre: Amjad Ali Alshahab

Género: Masculino

Fecha y lugar de nacimiento: Jule 6 1989 Aleppo

País: Siria

Estado civil: soltero

Estudios

2008-2011: Technical Institute for Banking and Financial Sciences \ Banking

2011-2013: Projects Management (4 Semester)

Experiencia

Empresa	Puesto	Duración	País
ALZARY COMPANY FOR TRADING	Contable	(1/1/2011)-(30/11/2013)	Siria
Acadimos Private school	Profesor de matemáticas	(1-5-2011)-(30/11/2013)	Siria

Habilidades lingüísticas

- Árabe: lengua materna
- Inglés: C1



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Capacidades informáticas

- Internet
- Office 2010



Ejercicios para la formación de idiomas en el lugar de trabajo en el contexto intercultural

Reunión de equipo

Explica de forma sencilla lo que es una reunión de equipo. ¿Qué ocurre? ¿a qué tienen que prestar atención los empleados? ¿cómo involucrarse correctamente? Explica sencillamente lo que es una agenda y un acta.

Desde tu experiencia laboral propia, piensa sobre cómo sería el proceso y qué sugerencias concretas le harías a alguien.

Servicio telefónico

Explica en lenguaje sencillo lo que es el servicio telefónico y qué tareas conlleva. ¿Cómo contestas al teléfono? ¿cómo informas correctamente?

Prepara un juego de rol, cómo se llevaría a cabo esa conversación de forma ejemplar.

Pedidos

Explica de forma sencilla lo que significa hacer un pedido. Sobretodo, explica qué información importante se necesita apuntar.

Prepara un juego de rol como ejemplo de cómo trabajar en una tienda de electricidad.

Quejas y reclamos

Explica de forma sencilla qué es una queja y qué es una reclamación. ¿Cómo se tratan de forma apropiada? También da ejemplos de buenas reacciones.

Prepara un juego de rol con el siguiente ejemplo:

- Un aparato recién comprado está roto.
- Un cliente se queja de que has dado un número de teléfono mal.

Problemas, errores y ayuda, feedback y consejos

Explica en lenguaje sencillo cómo tratar con problemas y errores en empresas alemanas y cómo pedirías ayuda para gestionarlos de forma correcta. También explica qué es importante tener en cuenta cuando se da consejo a otros empleados. ¿Cómo se pueden evitar los conflictos?



Prepara un juego de rol con los siguientes ejemplos:

- Tu compañero ha cometido un error por décima vez: repetidamente causa que el papel se atasque en la impresora. ¿Cómo le señalas esto?
- Tu compañero siempre se deja su basura y nunca limpia lo que ensucia. ¿Cómo te quejas adecuadamente sobre este tema?

Conflictos

Explica de forma sencilla cómo gestionar conflictos laborales en Alemania. Piensa también sobre cómo los conflictos aparecen y cómo se pueden resolver o evitar. ¿Cómo puedes explicarlo sencillamente para preparar a alguien para tales situaciones?

SUPUESTO PRÁCTICO n.2:

Las principales razones por la cual puede fallar la integración de los refugiados.

Un refugiado trabajador profesional presenta sus experiencias:

1. Estatus de residencia:
¿tiene permiso de trabajo? (¿Tiene todos los permisos y documentos necesarios?)
2. Actualmente hay muchos refugiados en proceso de litigación
3. Decisiones discrecionales del agente de migración
4. Riesgo de solicitar trabajo en el centro de trabajo: diferentes decisiones relativas a si las prácticas/trabajo/formación es aprobado por el agente laboral
5. Habilidades de lenguaje de país de acogida limitadas
6. Al principio los empleadores deberían seleccionar a alguien con habilidades lingüísticas de nivel A2, pero como muchos refugiados no lo tenían, especialmente en la escuela vocacional, muchos empleadores ahora esperan al menos el nivel B2, que la mayoría no tienen
7. Expectativas poco realistas en relación al trabajo: para muchos puestos faltan los títulos necesarios, o la situación laboral es difícil para todos, por tanto es importante el asesoramiento laboral:
 - a. Encontrando ofertas, intereses y experiencias previas realistas
 - b. Para ilustrar las ventajas del trabajo sobre el estudio/formación
8. Finanzas: dejar claro cómo de bajo es el salario durante la formación, explicar las posibilidades para ascender dentro del centro de trabajo
9. Trabajando en trabajos no-remunerados no siempre es mejor que la formación en términos de salario: a la larga, los trabajos buenos solo se consiguen con un título
10. Los conflictos con el centro de trabajo: la buena coordinación es importante (e.g. no participar en un curso de alemán y empezar un trabajo al mismo tiempo, aprender el idioma es prioridad)
11. Autenticidad de las solicitudes de trabajo vs. Versiones corregidas de la solicitud: los empleadores alemanes esperan una solicitud en alemán correcto, así que los refugiados



necesitan apoyo para mejorar sus solicitudes para conseguir una entrevista, si no las solicitudes serán descartadas directamente

12. Comunicación directa con la sociedad alemana es normal, pero a menudo problemática para los refugiados, que están acostumbrados al lenguaje indirecto. Así que se ofenden con frecuencia, pero no lo pueden decir por la situación de poder de la agencia de empleo
13. La mayoría de refugiados quieren evitar los conflictos pero eso puede tener malas consecuencias si no continúan en los cursos/formaciones del estado cuando surge un conflicto. Esto puede causar muchos problemas para el refugiado (recorte de apoyo financiero) pero también para el proveedor de formaciones (pérdida de financiación)
14. Mucho trabajo adicional para los empleadores si emplean a un refugiado: mucha burocracia (solicitudes, leyes cambiantes, etc), se necesita un mentor en la compañía...- muchos empleadores se echan atrás por esto

Sus ideas para evitar estos riesgos:

- Antes de aceptar un trabajo, hacer unas prácticas (pero debes preguntar antes al centro de empleo)
- Evaluar competencias y sector
- Importante: clarificar mucho las consecuencias (especialmente las consecuencias personales para otros) para incrementar la honestidad / reforzar la comunicación directa
- Si los empleadores no están informados del todo o sensibilizados con antelación, suele haber malentendidos. Así que informarlos puede evitar frustración
- Crear un diccionario para vocabulario técnico en los diferentes lugares de trabajo
- Planear formación, salas y tiempo para el aprendizaje propio de los refugiados



Reino Unido:

SUPUESTO PRÁCTICO 1

1. ¿Cuál fue el caso?

Una mujer musulmana sueca, Farah Alhajeh, 24, estaba solicitando un trabajo como intérprete cuando rechazó dar la mano al entrevistador debido a razones religiosas. En vez de ello, puso su mano sobre su propio pecho como saludo. Su entrevista de trabajo terminó cuando rechazó dar la mano.

La empresa de interpretación en la ciudad de la srta. Alhajeh, Uppsala, argumentó que sus empleados/as debían tratar a hombres y a mujeres de igual forma y que no podían permitir que una empleada rechazara dar la mano por razones de género.

Se había quejado del suceso a la oficina del Defensor del Pueblo, que decía que el “asunto complicado” era lo suficientemente importante como para ir a juicio.

Contexto:

Algunos musulmanes evitan el contacto físico con miembros del sexo opuesto, excepto con aquellos de familia más directa.

Sin embargo, dar la mano es tradición en algunos países europeos. Adicionalmente, la legislación antidiscriminatoria puede prohibir a empresas y organismos públicos que traten a las personas de forma diferente según su género.

La oficina antidiscriminación del Defensor del Pueblo dijo que ella había intentado no ofender a nadie poniéndose la mano en el pecho para saludar *tanto a hombres como a mujeres*.

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

El tribunal laboral de Suecia dictaminó que la empresa tenía justificado el pedir trato igualitario para ambos sexos – pero no demandando que sea sólo en la forma de un apretón de manos.

El negarse a dar la mano por motivos religiosos estaba protegido por la Convención Europea de Derechos Humanos, y la política de la compañía de exigirle un saludo concreto era negativo para los musulmanes.

El tribunal también estaba en desacuerdo con la afirmación de la empresa de que la formar de saludar de la Srta. Alhajeh podía causar un problema para la comunicación efectiva como intérprete.

3. ¿Cuál fue el impacto?

El tribunal laboral sueco decidió que la compañía la había discriminado y le ordenó a pagar 40,000 coronas (\$4,350; £3,420) en compensación.



Después del juicio, la Srta. Alhajeh le dijo a la BBC que creía que era importante “no rendirse” cuando se está convencido/a de que se tiene razón, incluso si eres parte de una minoría. “Creo en Dios, lo cual es poco común en Suecia... y debería poder hacerlo y que fuese aceptado mientras no haga daño a nadie,” dijo.

“En mi país... no puedes tratar a mujeres y a hombres de forma diferente. Respeto eso. Por ello no hago contacto físico ni con hombres ni con mujeres. Creo que puedo vivir a través de las reglas de mi religión y al mismo tiempo seguir las normas del país en el que vivo,” añadió.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje has identificado?

- Los humanos están naturalmente motivados a categorizar a las personas y objetos
- Las normas sociales pueden hacer que la gente solo se comprometa de forma superficial y no profundice en discusiones honestas sobre temas relacionados con la raza o religión
- Para ser un/a mediador/a efectivo/a las siguientes habilidades son necesarias: ser capaz de mantenerse imparcial y tener límites profesionales / ser capaz de dar explicaciones culturales / ser racional, responsable y razonable

La oficina antidiscriminación del Defensor del Pueblo sueco, que representó a la Srta. Alhajeh de 24 años, dictó que el juicio había tenido en cuenta “los intereses de la empresa, los derechos individuales a la integridad física, y con la importancia del estado de mantener la libertad religiosa”.

Fuente: **BBC News – Online - 16 de agosto de 2018**

SUPUESTO PRÁCTICO 2

1. ¿Cuál fue el caso?

El Consejo Regional de Igualdad de Edimburgo y Lothians (ELREC) usa el *Cuestionario de Habilidades para Vivir para Inmigrantes* (ver debajo):

El propósito de este cuestionario es determinar las competencias y habilidades de los migrantes en relación a vivir en Reino Unido. Sus respuestas ayudarán a los proveedores de servicios como el ELREC a identificar las necesidades de conocimiento como individuos, además de como comunidades, para poder planear la provisión de apoyo adecuado, incluyendo el desarrollo apropiado de la formación.

Lo hemos elegido un buen ejemplo de técnicas de monitorización sugeridas en el IO6 5.3.5: Monitorización.

2. ¿Qué actividades serán llevadas a cabo?

Métodos participativos de monitorización. Las entrevistas presenciales son el método preferido de monitorización y evaluación.

3. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje has identificado?

Las preguntas de identificación fueron:

- Específicas y claras



- Objetivas e independientes
- Conscientes en el orden de palabras y de las palabras principales (podría, tener que, etc.)
- Respetuosas, no evasivas y no críticas

Dentro del contexto de:

Reuniones frecuentes tan cerca del servicio como sea posible



Cuestionario de Habilidades para Vivir para Inmigrantes

Por favor contesta las siguientes preguntas:

- 1) **¿Qué edad tienes?**
16-21 21-30 30-40 40-50 50-60 60-70 más de 70
- 2) **Eres:**
Mujer Hombre Otro
- 3) **¿Cuánto tiempo has vivido en Reino Unido?**
Menos de 1 año 1-2 años 2-3 años 3-4 años 4-5 años 5-6 años 6-10 años
más de 10 años
- 4) **¿Dónde naciste?**
África del Norte Centro y Sud-África Norteamérica Sudamérica Asia Australia
Norte y oeste de Europa Sur de Europa Europa del Este Oriente Medio Lejano Oriente
Reino Unido
- 5) **¿Cuál es tu lengua materna?**
- 6) **¿Estás trabajando?**
Sí Sí, por cuenta propia No No, en búsqueda de trabajo
- 7) **¿Tuviste problemas encontrando trabajo?**
Sí No NA
- 8) **Si estás trabajando actualmente, ¿está tu puesto alineado con tus habilidades y formación?**
Sí No, estoy sobrecalificado/a No, necesito formación
- 9) **¿Qué problemas encontraste buscando trabajo?**
 - a. Idioma
 - b. Falta de conocimiento sobre el sistema/proceso
 - c. Contratos temporales
 - d. Cualificaciones
 - e. Discriminación
 - f. Trabajos no legales
 - g. Restricciones personales
 - h. Derechos laborales limitados
- 10) **¿Cuál es tu nivel de inglés?**
Fluido Estudiante avanzado medio-alto medio-bajo básico
- 11) **¿Tienes problemas para aprender inglés?**
No Sí, no tengo tiempo suficiente Sí, no sé cómo No me interesa ir a clases
- 12) Por favor evalúa tus conocimientos y confianza en cada una de las siguientes áreas, siendo 10 conocimientos muy avanzados y confianza plena y 0 falta de conocimientos y confianza en esa área.
 - A. **Cultura británica (incluyendo lo que es correcto y lo que no es correcto)**
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 - B. **Transporte público**
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 - C. **Compras (incluyendo auto-pago en supermercados) y compras online**



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Mobile phone, phone, TV and broadband and, utility contracts

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Sistema educativo

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

F. Sistema de impuestos

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Sistema sanitario

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Sistema de bienestar

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Derechos de ciudadanos, solicitantes de asilo y refugiados

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Legal e ilegal en el Reino Unido y Escocia

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

K. Dinero (cuentas bancarias, préstamos, becas, hipotecas)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L. Asesoramiento y apoyo

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

M. Empleo

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

N. Voluntariado

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

O. Socialización

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Gracias

Por favor deja tus datos de contacto si quieres que se te contacte para programas de formación:

Nombre:

Tel:

email:



Grecia:

SUPUESTO PRÁCTICO 1

1. ¿Cuál es el caso?

Un día de creatividad y narrativa ayuda a niños migrantes a abrir sus corazones y aceptar sus diferencias, ajustándose a su nueva vida en Ioannina - en la región noroeste de Grecia.

ARSIS es uno de los socios de Oxfam que trabaja con refugiados y migrantes en Epirus. Proporcionan espacios seguros para hombres, mujeres y niños, así como actividades psico-sociales como la sesión narrativa “sopa de piedras” en una cafetería en el centro de la ciudad. ARSIS ha expandido sus programas para unir las comunidades migrantes y locales, incluyendo actividades para niños/as. Estas actividades están enfocadas a empoderar a ambas comunidades, cultivando autonomía y socialización, además de crear familiaridad para los migrantes con las sociedades en las que viven.

Contexto:

El/la narrador/a, un/a mediador/a cultural de habla árabe, y algunos miembros de ARSIS empiezan a narrar con una voz teatral y cálida a un grupo de griegos, sirios, kurdos, y migrantes de habla española e inglesa.

La historia indica que el público tiene que hacer una “sopa de piedras” así que los participantes tienen que encontrar piedras. Entonces la historia dice que la sopa necesita verduras. Todos intentan recordar los diferentes tipos de verduras que existen y encontrar verduras apropiadas para la sopa. Entonces ponen los ingredientes imaginarios en la olla, independientemente de cómo los llamen, por ejemplo “zanahoria”, “جزر” o “καρότο” etc. Después de eso, la historia indica que todos tienen que mover la sopa, ya que la olla es grande y llena de sopa imaginaria, y todos la mueven.

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

La narración no está solo en griego sino también en árabe e inglés, ya que los oyentes son griegos, sirios, kurdos, españoles e ingleses. La fábula va cobrando vida y el/la narrador/a le pide ayuda al público y todos- independientemente de su nacionalidad – están más que contentos de ayudar.

Aunque los migrantes encuentran muchos desafíos, como la barrera del lenguaje o los diferentes contextos culturales, el feedback que reciben ARSIS y Oxfam es que estas actividades tienen un impacto positivo tanto en los migrantes como en la comunidad local griega. Por otra parte, los refugiados y migrantes tienen ganas de participar y a veces incluso proponen diferentes actividades y, por otro lado, los ciudadanos locales tienden a ser abiertos de mente y muestran curiosidad por conocer e interactuar con diferentes personas. Claro que las experiencias con niños de diferentes nacionalidades muestran que en la infancia el uso de diferentes tipos de comunicación (e.g. lenguaje corporal) son más adecuados.

3. ¿Cuál fue el impacto?

Cuando la ‘sopa’ está lista, los/as participantes llaman a todos/as a “probarla”. La historia ahora dice que todo el mundo es capaz de abrir su corazón y aceptar diferencias, de la misma forma en la que la sopa “aceptó” cada ingrediente, cada movimiento y la ayuda de todos/as.



Los/as niños/as crearon y compartieron manualidades entre ellos/as. Interactuaron niños/as de diferentes nacionalidades, usando palabras en inglés o griego o incluso con lenguaje corporal, enseñándolos que el lenguaje no es una barrera si no permites que lo sea.

Los niños dibujando juntos, expresándose e intercambiando su arte fue un recordatorio de que jugar es un derecho para todos los niños, independientemente de sus características y contexto.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje has identificado?

- Trauma, migración y cómo es exacerbado por exclusión social y económica: Dejar atrás tu vida, tus seres queridos, tu seguridad, para irte a un sitio nuevo donde todo es desconocido, impredecible, potencialmente peligroso, donde te sientes diferente a los demás, no entiendes el idioma, el estilo de vida y las actitudes de la gente. La migración es estresante, emocionalmente perturbadora y te hace cuestionar tu propia identidad.
- Enfoques políticos de Cohesión y contra la Exclusión
- Principios Básicos Comunes para las Políticas de Integración de Inmigrantes en la UE:

El primer y principal Principio Básico Común – que define la integración como un ‘proceso bilateral’- en políticas y planes de acción nacionales de integración. Este principio orientador fija el paradigma de los derechos humanos de la UE: no espera solo el cumplimiento de las reglas y valores, pero también ofreciendo migrantes oportunidades reales de participación de forma significativa en la sociedad en la que han decidido vivir, tratándolos de forma igualitaria y haciéndolos sentir parte de la sociedad en vez de invitados tolerados.

Fuente: <https://blogs.oxfam.org/en/blogs/17-06-05-helping-migrants-adjust-new-life-greece> publicado el 5 de junio de 2017

SUPUESTO PRÁCTICO 2

1. ¿Cuál es el caso?

Dinero multifunción: empezando en 2015, la Comisión Europea ha estado proporcionando financiación para apoyar la respuesta humanitaria en Grecia a través del programa de Apoyo Urgente a la Integración y Acomodación (ESTIA) gestionado por la Protección Civil y Ayuda Humanitaria de Unión Europea (ECHO). ESTIA se implementa a través de UNHCR y un amplio abanico de socios proporcionan un paquete de asistencia que incluye dinero multifunción para atender necesidades básicas, alojamiento y servicios a refugiados y solicitantes de asilo. El dinero multifunción es una forma de asistencia digna y apropiada en un país europeo como Grecia y está ayudando a personas a cubrir sus necesidades básicas, con la suma de dinero gastado en comida. La provisión de alojamiento urbano con baños, agua corriente, facilidades para lavar y cocinar, electrodomésticos e internet -todos gratuitos- han ayudado a las personas que nos ocupan a cubrir sus necesidades de alojamiento, lavado y energía de una forma digna.



2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

A través del programa ESTIA financiado por la UE, UNHCR y socios has estado proporcionando un paquete de asistencia que incluye dinero multifunción, alojamiento urbano y servicios complementarios a personas elegibles en pueblos y ciudades de Grecia.

3. ¿Cuál fue el impacto?

Los impactos sinérgicos han sido creados por la combinación de asistencia monetaria y alojamiento urbano gratuito, con resultados positivos de protección, como los sentimientos compartidos de seguridad y minimización de estrategias de gestión dañinas.

Los resultados negativos de protección que no ha podido resolver el dinero multifunción están ligados por ejemplo al alojamiento en islas, donde miles de personas viven en condiciones sobrecargadas e inseguras. El valor del dinero fue considerado por todas las personas de interés y varios informadores clave que fueron entrevistados como insuficiente para cubrir las necesidades básicas de 2 hogares, incluyendo comida, higiene y costes educativos. Familias grandes con hijos encontraban muchos costes adicionales por pañales, mientras que las personas viviendo fuera del centro de Atenas se encontraban costes de transporte elevados.

El desarrollo de una estrategia para integrar a personas de interés en el marco de la protección social y clarificar la duración del dinero y de la asistencia de alojamiento, son reconocidos por todos como prioridades críticas, y con razón. Mientras los esfuerzos están dirigidos a desarrollar el futuro, hay una necesidad imperante de mejorar las corrientes de información y comunicación y explorar maneras de colocar a las personas de interés en caminos más explícitos hacia la autosostenibilidad e integración en Grecia.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje habéis identificado?

- Factores de Empujar vs Tirar para migración
- Estrés transcultural, aislamiento social y sufrimiento de identidad:
La condición de estar solo es una experiencia muy estresante para migrantes. Muchos vienen de países donde la identidad propia está muy ligada a la identidad grupal. No hay un “yo” pero sí hay un “nosotros”.
No solo están con su grupo pero también están en una sociedad donde están marginalizados. Su sentimiento de pertenencia está roto su identidad, perdida.
- El impacto psicológico no solo del trauma de dejar su país sino también del choque cultural y la depresión resultante de su nueva situación.
- No tener permitido trabajar:
El derecho al acceso al mercado laboral durante el proceso de petición de asilo ya puede ser crucial para acelerar el proceso de integración ya que la inactividad suele deteriorar las perspectivas de integración.

Fuente: <https://www.unhcr.org/5b2cfa1f7.pdf> publicado en mayo 2018 por Sara Pavanello



Lituania:

SUPUESTO PRÁCTICO 1: EL DERECHO DE LOS REFUGIADOS A TENER CONDICIONES DE VIDA APROPIADAS

1. ¿Cuál fue el caso?

La trabajadora social estaba buscando un piso de alquiler para un refugiado que tenía que mudarse de su centro de recepción. La trabajadora social acordó con el casero que iría a ver el piso junto a la persona que entraría, le dijo al casero que la persona era extranjera, el casero dijo que no había problema. Sin embargo, cuando vieron el piso y estaban a punto de firmar el contrato, la trabajadora social dijo que la persona era refugiada y el casero informó de forma repentina que había recordado que había otra persona que quería ver el piso y necesitaba más tiempo para pensar a quién alquilarle el piso.

2. ¿Qué acciones serán llevadas a cabo?

La trabajadora social no le dijo nada al casero en ese momento, pero luego llamó al casero y le propuso tomarse un té y le contó la vida del joven refugiado. Le convenció de que era una persona decente y confiable.

3. ¿Cuál fue el impacto?

El casero acordó alquilarle el piso al refugiado.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje habéis identificado?

Los estereotipos están muy aferrados a la conciencia de la gente, así que a veces necesitan ver la situación desde la perspectiva de la otra persona, para poder ser capaces de dejar esos prejuicios de lado.



SUPUESTO PRÁCTICO 2: EL CENTRO DE REFUGIADOS DE LITUANIA ES TRATADO COMO UN PAÍS DE TRANSICIÓN

1. ¿Cuál fue el caso?

Los técnicos que trabajan en el centro de recepción notaron que hay muchos casos donde los refugiados vienen al centro de recepción, se quedan un tiempo, y en cuanto pueden se mudan a otro país buscando una vida mejor:

“He estado en Lituania 28 días, nueve personas en mi familia. Nos dan 500 euros al mes. No podré vivir aquí porque no conseguiré trabajar – tengo los ojos dañados. Por eso no voy a trabajar en ninguna parte. Si no tengo trabajo, no podré vivir aquí,” dice Ahmad Abu Ead, un refugiado sirio.

“Perdí a mi familia durante la guerra. Me dijeron que viniera a Lituania al campo de refugiados, pero no elegí este país de la lista. Me dijeron que Lituania me escogió a mí. Si Lituania me escogió a mí, tenía que encontrar una casa,” dice Ghassan Marouf, un refugiado sirio.

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

No hay una solución real en este caso ya que la regulación de la UE lo permite y las personas pueden usarlo. Sin embargo, los técnicos deberían hacer lo posible para ayudar a los refugiados a integrarse en la sociedad además de para motivarlos a quedarse en el país.



España:

SUPUESTO PRÁCTICO 1

1. ¿Cuál fue el caso?

“TEMPLA”, el barco de la solidaridad.

El 16 de agosto de 1991 un barco mercante de Nueva Zelanda llamado Templa avistó y ayudó a 433 refugiados, mayormente afganos, que estaban viajando en un barco indonesio de contrabandistas de personas. El barco, que estaba al borde de la tragedia, fue rechazado por varios países y permaneció en mar abierto durante varias semanas.

La misma historia ocurrió con el barco “Aquarius” en 2018.

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

Finalmente, y después de varias negociaciones y presión de organizaciones humanitarias, el barco se llevó a Nauru, cerca de Nueva Zelanda. El capitán del barco fue galardonado el premio honorario del Alto Comisionado de las Naciones Unidas por los Refugiados.

En el caso del barco Aquarius, algunos políticos europeos forzaron este barco de rescate a salir fuera del mediterráneo:

<https://www.pbs.org/newshour/show/how-anti-immigrant-politics-forced-rescue-ship-aquarius-off-the-mediterranean>.

3. ¿Cuál fue el impacto?

Una vez que estas noticias u otras como las del “Aquarius” sean conocidas, es necesario realizar actividades y reflexionar sobre:

- Ser conscientes de que los intereses nacionales y supranacionales a menudo interfieren en relación a los derechos humanos.
- Asumir nuestra responsabilidad en los movimientos por la defensa de los derechos humanos como parte de la consciencia colectiva de la humanidad.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje habéis identificado?

- Cómo las barreras interculturales interfieren con las acciones humanitarias;
- Cómo los prejuicios e intereses nacionales pueden dificultar el respeto a los Derechos Humanos.



INCOMA, SUPUESTO PRÁCTICO 2

1. ¿Cuál fue el caso?

En noviembre de 2009, Suiza celebró un referéndum para prohibir o permitir la construcción de minaretes en mezquitas. 57,5% de las personas que participaron en el referéndum acordaron prohibir los minaretes.

Algunos artículos para analizar el caso:

- https://www.huffingtonpost.com/daniel-ammann/the-real-reasons-why-the-b-373947.html?guccounter=1&guce_referrer_us=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xllmVzL3VyY2U9d2ViJmNkPTQmY2FkPXJqYSZ1YWN0PTgmdmVkPTJhaFVLRXdpdHo2Zlpl0LWpnQWhVTTJPQUtIWHZKRERjUUZqQURIZ1FJQnhBQiz1cmw9aHR0cHMIM0EIMkYIMkZ3d3cuaHVmZmluZ3RvbnBvc3QuY29tJTJGZGFuaWVsLWFtbWFubiUyRnRoZS1yZWFsLXJiYXNvbnMtd2h5LXR0ZV9iXzM3Mzk0Ny5odG1sJnVzZz1BT3ZWYXcybGdva2RtLUxaT281elh5OFFYYTRC&guce_referrer_cs=b-GannOYTFrkwbB1wXS2YA
- <https://www.nytimes.com/2009/11/30/world/europe/30swiss.html>
- <https://lenews.ch/2018/01/10/swiss-courts-wrong-on-minaret-ban-speech-case-rules-european-court/>

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo?

El resultado del referéndum se añadió a la Constitución Suiza.

3. ¿Cuál fue el impacto?

Esta decisión tuvo gran impacto en Europa y hubo muchos debates sobre el tema. Podemos sacar unas conclusiones interesantes para debatir sobre ellas:

- Cómo la globalización puede conllevar una reacción contra el “otro”, o el “diferente”;
- La necesidad de crear debates y fortalecer las formas de comunicación entre culturas.

4. ¿Qué barreras, retos o puntos de aprendizaje habéis identificado?

- El concepto del “otro”
- El choque de culturas
- La necesidad de reforzar los canales de comunicación intercultural



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



6. ANEXOS

En las próximas páginas encontrarás los documentos producidos en el Producto Intelectual 6:

- **Manual del Profesor**
- **Syllabus**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



TEACHER'S MANUAL



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



IO6 FACE TO FACE TRAINING COURSE

Teacher's Manual

RE.INCLUSION: 2016-1-IT01-KA202- 005498

"Guidelines for the work inclusion of the refugees and the
asylum seekers"



INTRO

RE.INCLUSION intends to develop innovative methodologies and tools so that the operators of services of social and work insertion of asylum seekers and refugees can operate in an effective way with the immigrants taken in charge.

The project partnership carried out an analysis about the work situation of operators working with refugees that revealed that **the major criticism was the lack of systematization of the reception process to overcome the emergency**. Therefore, **the project aims to portrait the state of the Reception System for Refugees in Europe and suggesting a networking system of innovative practices and effective tools gathered and produced by the partnership** through the comparative system of the services for work insertion of migrants.

The final aim is **the publication of guidelines to improve the technical preparation of the practitioners** and the efficiency of the services provided. Among the main expected results of the project, there is the improvement of competences of the practitioner working with refugees in public and private centres of the reception of refugees and asylum seekers and who carry out services for the social and economic inclusion of them.

So, this **Teacher's manual seeks to orientate the trainers on how to provide the training to this specific group of professionals** in order to give them a suitable and blended training able to complete the lack of knowledge about certain topics.



COURSE STRUCTURE

The training and learning modules that will be included in the training are the following:

1	LEGAL INFORMATION	L.U 1.1 First contact and referral
		L.U 1.2 Translation services
		L.U 1.3 Provision of legal information
2	INTEGRATION INTO THE SCHOOL / EDUCATIONAL SYSTEM	L.U 2.1 Counselling
		L.U 2.2 Life direction
		L.U 2.3 Follow-up
3	WORK INCLUSION	L.U 3.1 Personal profile
		L.U 3.2 Professional plan
		L.U 3.3 Job search assistance
		L.U 3.4 Follow-up
4	LANGUAGE	L.U 4.1 Language level pre-assessment
		L.U 4.2 Oral communication
		L.U 4.3 Teaching methodologies
		L.U 4.4 Organisation of translation services
5	INTERCULTURAL COMPETENCES	L.U 5.1 Intercultural awareness and adaptation
		L.U 5.2 Intercultural communication and mediation
		L.U 5.3 Intercultural techniques for work and social inclusion of refuges and asylum seekers
6	SOFT SKILLS	L.U 6.1 Interview techniques
		L.U 6.2 Conflict management
		L.U 6.3 Cope with stress
		L.U 6.4 Teamwork

YOUR ROLE

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye la aprobación de los contenidos, que reflejan solo las perspectivas de los autores, y la Comisión no es responsable del uso que se haga de la información aquí presentada.



This Teacher's manual is for you in case you are a **trainer that aims to reinforce the skills and competences of operators who work with refugees and asylum seekers.**

As trainer, you will be in charge of selecting the learning units in order to design and facilitate the whole training for your learners following their training needs. As this is a blended training, the contents might differ depending on the priorities and needs of the operators. Furthermore, you can adapt them depending on the specific profile of the group you will deliver the training.

There are some specific requirements you must meet to deliver this training. First, you need to have at least 2 years of previous experience as professional working in the reception and guidance of immigrants, most specifically with refugees and asylum seekers. Secondly, you need to have delivered trainings in the field of migration and social integration.

METHODOLOGY

This training is conceived in different modules interlinked but that can be followed in a blended way. As the objective of the training is providing operators with a training divided into different modules that can be accomplished independently, if an operator needs a deeper knowledge about any of the subjects, he/she can do it without completing the other modules.

The only contents conceived to be transversal to all the training are Module 5. "Intercultural Competences" and Module 6. "Soft Skills".

In addition, this training is also conceived to be provided in a traditional face to face course, that will intend to be practical, and through e-learning modules.

FACE TO FACE:

The training methodology will be based on the use of active didactic techniques, with the aim to simulate real situations. Participant's experience will be enhanced since the beginning of the training and will be elaborated as "original" training material. Thanks to the centralization of participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of skills and knowledge that they own.

Each module is elaborated in a different format, so the trainer can develop the contents through Power Points presentations, master class, explanations to develop practical trainings, etc.

E-LEARNING:

This training methodology will be based on the use of a web platform, specifically created on the project website, where participants can access with their username and password. The training activity will be realized through the download of didactic materials elaborated and uploaded on the platform in a structured and intuitive path that will involve participants, motivate them, pushing them for the application of previous knowledge, provide them with documents and information according to their possibilities and to the characteristics of available tools, offer support and feedback and constantly monitor the learning level of topics.



Clear instructions that explain the use of platform will be provided, as well as an assistance system that will allow the solution of problems linked to the download of contents and tools of self-evaluation of entrance competences.

The role of the trainer in this methodology is monitoring the training path of the trainees, solving doubts and questions and correcting the evaluation, if applicable.

The training contents are elaborated as follows:

<p>1 LEGAL INFORMATION</p>	<p>Presentation materials, handouts and brochures, examples, practical information are the training and learning methodologies used in this module.</p>
<p>2 INTEGRATION INTO THE SCHOOL / EDUCATIONAL SYSTEM</p>	<p>This module is conceived to be delivered onsite through face to face activities. The contents will be acquired thanks to practical exercises based on real situations regarding counselling strategies, how to work on the refugees work paths and how to provide an adequate job search assistance and the follow-up of the beneficiaries.</p>
<p>3 WORK INCLUSION</p>	<p>Thanks the participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of informal skills that they own. So, "formal" training activity will be realized through the traditional Face-to-Face lesson, that will be used in order to introduce and explain technical and professional topics that the participants still don't have, but also through "experience methodologies", that will allow the promotion of learning through active and direct operators' participation. Among the didactic methodologies that will be used, we have: - Face to face lesson - Self evaluation analysis of entrance competences - Case method: work group for the analysis and discussion of a work situation (ex. teacher suggests the problem and the group decides the adequate solution) - Learning by doing: to transform professionalise experiences and activities in concepts or systems - Practical applications with individual support - Group discussion.</p>
<p>4 LANGUAGE</p>	<p>This module is conceived to be divided into 2 parts: Online: access to information and learning content, and about teaching methods and contents analysing learners needs and demands. Offline/ blended: practical implementation on teaching oral communication and practising teaching methods.</p>
<p>5 INTERCULTURAL COMPETENCES</p>	<p>Presentation materials, examples, practical information, exercises and testing of learnings are the training and learning methodologies used in this module. Even if the module perfectly fits into an online approach, it is recommended to create an interactive and face to face learning environment supported with group works, discussions and role playing whenever possible.</p>
<p>6 SOFT SKILLS</p>	<p>This Module has both theoretical and practical components which impact on the choice of relevant teaching methods. The content of the module must be kept in close contact to the reality of the participants. For this the trainer should always</p>



try to motivate the participants with integrating examples of their working and living background.

The module includes also role plays. This is an important tool in order to understand and reflect the theory. The trainer should see that in the role games the situation of the participants is reflected.

HOW TO PREPARE YOUR LEARNING ACTIVITY

The structure is very easy to manage:

- **RE.INCLUSION** training is composed of the **6 MODULES** previously mentioned.
- Each module is composed of several **LEARNING UNITS** organised in a **blended structure**: onsite and online.
- Each unit is composed of a variable number of **DIDACTICS UNITS** proposing different **activities** in order to make the training as practical as possible, including role playing.
- Each learning module has a “**SYLLABUS**” document that is giving information about: **duration, resources needed, expected results, target groups or assessment tools.**

Example – Learning Unit 1.3:

Learning Unit	1.3 PROVISION OF LEGAL INFORMATION
Expected results	<p>This learning unit aims at exploring complex EU asylum system and discussing legal challenges that operators working with refugees and asylum seekers encounter. It is very important for the operators not only to know this information but also to be able to present it to refugees and asylum seekers in a simple and understandable way.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Learn about EU asylum system - Learn about rights and duties of refugees - Improve networking skills - Identify legal challenges - Identify main labour laws - Identify legal information sources
Didactic Units	<p>D.U 1.3.1.- Understanding EU system of asylum</p> <p>D.U 1.3.2.- Rights and duties of refugees in Europe</p> <p>D.U 1.3.3.- Labour Laws</p> <p>D.U 1.3.4.- Legal challenges</p> <p>D.U 1.3.5.- Mapping main legal information sources (online + networking)</p>



Time frame	5 hours
Target groups	It is focused to operators/mentors working with refugees and asylum seekers.
Learning Methodology	Presentation materials, examples, practical information are the training and learning methodologies used in this module.
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	You'll be able to assess your learning with a multi-choice test. Remember that you must get minimum score 50.
Learn more	https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum

* You will always find a link to the resources suggested.

HOW TO QUALIFY TRAINEES

As this is a very specific training, the trainees will be qualified through the development of the practical activities, giving them a feedback about how to improve their working techniques in different fields.

It is possible to do a little test at the end of each learning unit, particularly in the case of the online training, allowing operators to evaluate their new knowledges through a self-assessment.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



TRAINING SYLLABUS



TRAINING SYLLABUS

Introduction

RE.INCLUSION is a Erasmus + funded project that intends to develop innovative methodologies and tools so that the operators working with refugees and asylum seekers could operate in an effective way with the immigrants taken in charge.

The analysis carried out in the partnership organisations has revealed that the main problem is the lack of systematisation in the reception process to overcome the emergency. As a consequence, RE.INCLUSION aims at portraying the state of the Reception System for Refugees in Europe and suggesting a networking system of innovative practices and effective tools gathered and produced by the partnership through the analysis of the service for work insertion of migrants.

The final objective of the project is the definition and publication of guidelines to improve the technical preparation of the practitioners and the efficiency of the services provided. These guidelines are concretised in this training, which is built on the basis of learning contents responding to competences units identified for the profile of the practitioner who work with refugees.

About the training path

This training is conceived in different modules interlinked but that can be followed in a blended way. As the objective of the training is providing operators with a training divided into different modules that can be accomplished independently, if an operator needs a deeper knowledge about any of the subjects, he/she can do it without completing the other modules.

The only contents conceived to be transversal to all the training are Module 5. “Intercultural Competences” and Module 6. “Soft Skills”.

Target groups

The target group of this training is the operator who works with refugees and asylum seekers in the public as well as the private sector.

Time frame /ECVET points

The approximate total duration after accomplishing all modules is more than 100 hours. It could be longer or shorter depending on the learning path of each participant.

Methodology

Blended: this training is conceived in a blended way, so there will be some learning units that can be followed online, some others that must be accomplished face to face and a specific learning unit that is adapted to outdoor coaching.



Training & Learning modules

1 LEGAL INFORMATION	L.U 1.1 First contact and referral
	L.U 1.2 Translation services
	L.U 1.3 Provision of legal information
2 INTEGRATION INTO THE SCHOOL / EDUCATIONAL SYSTEM	L.U 2.1 Counselling
	L.U 2.2 Life direction
	L.U 2.3 Follow-up
3 WORK INCLUSION	L.U 3.1 Personal profile
	L.U 3.2 Professional plan
	L.U 3.3 Job search assistance
	L.U 3.4 Follow-up
4 LANGUAGE	L.U 4.1 Language level pre-assessment
	L.U 4.2 Oral communication
	L.U 4.3 Teaching methodologies
	L.U 4.4 Organisation of translation services
5 INTERCULTURAL COMPETENCES	L.U 5.1 Intercultural awareness and adaptation
	L.U 5.2 Intercultural communication and mediation
	L.U 5.3 Intercultural techniques for work and social inclusion of refugees and asylum seekers
6 SOFT SKILLS	L.U 6.1 Interview techniques
	L.U 6.2 Conflict management
	L.U 6.3 Cope with stress
	L.U 6.4 Teamwork



Module contents

MODULE 1: LEGAL INFORMATION

Learning Unit	1.1 FIRST CONTACT AND REFERRAL
Expected results	<p>This learning unit aims at raising awareness on the importance of the first contact with migrants, making migrant operators experience how important the first contact with refugees and asylum seekers is and what impact it has later on for their integration in the society of the host country. After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Learn about counselling techniques; - Learn about the politic, economic, cultural and social environment in the host country; - Learn about health and education system in the host country: what is important for the refugees; - Understand accommodation and job market; - Raise your awareness on stereotyping and prejudging; - Identify organisations working in the field; - Ease migrants' adaptation.
Didactic Units	<p>D.U 1.1.1.- Counselling: building trust</p> <p>D.U 1.1.2.- Defining political, cultural, economic and social environment in host country</p> <p>D.U 1.1.3.- Stereotypes and Prejudices</p> <p>D.U 1.1.4.- Understanding health system in host country</p> <p>D.U 1.1.5.- Understanding education system in host country</p> <p>D.U 1.1.6.- Accommodation: finding and renting a flat/house</p> <p>D.U 1.1.7.- Job market</p> <p>D.U 1.1.8.- Mapping organisations working with migrants</p>
Time frame	6 hours
Target groups	It is focused to operators/mentors working with migrants in general, and with refugees and asylum seekers in particular.
Learning Methodology	Presentation materials, handouts and brochures, examples, practical information are the training and learning methodologies used in this module.
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	You'll be able to assess your learning with a multi-choice test. You will have to take your test at the end of each module. Remember that you must get minimum score 50.
Learn more	<ul style="list-style-type: none"> - http://reinclusion.eu/local/staticpage/view.php?page=reports - http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02643944.2010.481307



Learning Unit	1.2 TRANSLATION SERVICES
Expected results	<p>Most of the asylum seekers and refugees do not speak host country language so communicating with such a person becomes extremely difficult without a proper translator. However, finding a translator sometimes can also be challenging, especially for the asylum seekers and refugees coming from Arabic countries as there are not that many translators knowing this language well enough to help deal with rather complicated legal matters and other important issues. Moreover, the budget is usually very limited for these services.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identify documents that need to be translated; - Learn about online translation services and resources; - Improve networking skills; - Identify local community resources.
Didactic Units	<p>D.U 1.2.1.- Presentation of available online resources</p> <p>D.U 1.2.2.- Networking tips</p> <p>D.U 1.2.3.- Identifying local community resources</p> <p>D.U 1.2.4.- Mapping of documents that need to be translated</p>
Time frame	3 hours 30 minutes
Target groups	It is focused to operators/mentors working with refugees and asylum seekers.
Learning Methodology	Presentation materials, examples, practical information are the training and learning methodologies used in this module.
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	You'll be able to assess your learning with a multi-choice test. You will have to take your test at the end of each module. Remember that you must get minimum score 50.
Learn more	<p>Translators without borders, see:</p> <p>https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Putting-language-on-the-map.pdf</p> <p>http://bev.berkeley.edu/refugees/translationservices.html</p>



Learning Unit	1.3 PROVISION OF LEGAL INFORMATION
Expected results	<p>This learning unit aims at exploring complex EU asylum system and discussing legal challenges that operators working with refugees and asylum seekers encounter. It is very important for the operators not only to know this information but also to be able to present it to refugees and asylum seekers in a simple and understandable way.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Learn about EU asylum system - Learn about rights and duties of refugees - Improve networking skills - Identify legal challenges - Identify main labour laws - Identify legal information sources
Didactic Units	<p>D.U 1.3.1.- Understanding EU system of asylum</p> <p>D.U 1.3.2.- Rights and duties of refugees in Europe</p> <p>D.U 1.3.3.- Labour Laws</p> <p>D.U 1.3.4.- Legal challenges</p> <p>D.U 1.3.5.- Mapping main legal information sources (online + networking)</p>
Time frame	5 hours
Target groups	It is focused to operators/mentors working with refugees and asylum seekers.
Learning Methodology	Presentation materials, examples, practical information are the training and learning methodologies used in this module.
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	You'll be able to assess your learning with a multi-choice test. Remember that you must get minimum score 50.
Learn more	https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum



MODULE 2: INTEGRATION INTO THE SCHOOL/ EDUCATIONAL SYSTEM

Learning Unit	2.1 COUNSELLING
Expected results	By the end of the activity participants will have: <ul style="list-style-type: none"> - identified their personal key characteristics and lifestyle preferences; - matched typical behaviours to a range of characteristics; - learnt how to use the internet and other resources to find information on studies and employment; - • begun to identify possible careers that match their preferences.
Didactic Units	<p>D.U 2.1.1 Self-awareness: Quick fire activities: know yourself; your strengths and personality traits. Personality Match; the different personality traits needed in different jobs. Your type of personality. Team activity. Identifying your personality traits. Match skills to occupational areas. Positive behaviours. Summary discussion.</p> <p>D.U 2.1.2 Choosing routes to a career: What routes should I follow? Planning your route to studies or employment. Educational resources and where to find them. How to land your dream job. Using the internet for studies and job hunting. Summary discussion.</p> <p>D.U 2.1.3 Building confidence and resilience: Facing challenges, building resilience. Assertive behaviour.</p>
Time frame	6 hours
Target groups	Young or adult students/trainees, the unemployed, those in search of new career paths. It could address the needs of more audiences and easily adapted to different needs. Age range: Techniques could be applied to a wide age range.
Learning Methodology	Onsite
Needed resources	Presentation Slides Printable student Sheets Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	Peer discussion/ Multiple- choice evaluation form/In classroom exercises
Learn more	Useful links to relevant institutions and recognition authorities, can be found on the website http://reinclusion.eu/ Other useful resources: <ul style="list-style-type: none"> - www.prospects.ac.uk/ - https://www.careerpathways.co.in/ - https://www.skillsyouneed.com/learn/counselling-approaches.html



Learning Unit	2.2 WORK PATHS
Expected results	By the end of the activity students will have: <ul style="list-style-type: none"> • identified some possible routes into a sector of their choice • identified appropriate activities that will support their CV • created a short-term action plan • learnt how to use their skills when pursuing a career
Didactic Units	<p>D.U 2.2.1 Creating opportunities: Searching for opportunities. Finding contacts and networking. Using social networks effectively. Building your online reputation. Positive personal presentation.</p> <p>D.U 2.2.2 Entrepreneurial skills: Understanding enterprise; is it for you? What are enterprise skills? How can enterprise skills be used? Putting enterprise into action. Start-ups: What you should know. Summary Discussion.</p> <p>D.U 2.2.3 Skills for personal progression: What we mean by hard and soft skills. Assessing skills. Using your skills in recruitment situations. Problem solving. Successful projects and team's management. Quick-fire activity: Workplace challenge.</p>
Time frame	6 hours and 30 minutes.
Target groups	All age ranges
Learning Methodology	Onsite
Needed resources	Student Sheets, PowerPoint presentation slides Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	Peer discussion/ Multiple- choice evaluation form/In classroom exercises
Learn more	Useful links to relevant institutions and recognition authorities, can be found on the website http://reinclusion.eu/ . Other useful resources: - www.founders4schools.org.uk ; - https://www.naric.org.uk/cpg/default.aspx .



Learning Unit	2.3 FOLLOW-UP
Expected results	By the end of the activity trainers will have: <ul style="list-style-type: none">• learnt how to collect feedback• learnt how to create questionnaires and surveys• learnt how to conduct follow-up interviews• learnt how to use online tools to conduct surveys
Didactic Units	D.U 2.3.1 Follow-up activities Define your goals. Write your survey questions. Conduct follow-up interviews. Use former trainees as mentors. Online survey tools.
Time frame	2 hours
Target groups	All age ranges
Learning Methodology	Online
Needed resources	PC/ Laptop Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	Multiple- choice evaluation form/ Questionnaire/Reports
Lean more	Useful links: <ul style="list-style-type: none">- https://www.surveygizmo.com/- https://www.surveymonkey.com/- https://www.typeform.com/- https://www.google.com/forms/about/



MODULE 3: WORK INCLUSION

Learning Unit	3.1 PERSONAL PROFILE
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is to train operators, who deal in the field of work inclusion of refugees and asylum seekers, about the use of tools of assessment of personality traits and skills, interview and coaching techniques. The participation to this training activity will allow operators to help their clients in understanding and overcoming personal, social or behavioural problems affecting their educational or vocational situations. Furthermore, the scope is to prepare operators to recognize the soft, hard and technical skills of refugees and asylum seekers and to use assessment tools to find out on which skills their clients have to focus in order to find a job.</p> <p>At the end of the L.U. 3.1, participants will be able:</p> <ul style="list-style-type: none">– to know hard and soft skills assessment tools;– to know phases and characteristics of employers selection process;– to activate Basic Counselling techniques;– to adopt ICT skills in order to realize foreseen activities;– to adopt techniques and activate actions that ensure the customer focus;– to adopt behaviours that ensure Flexibility and Adaptability.
Didactic Units	<p>D.U 3.1.1: Tools and methods for conducting a first interview with a refugee / asylum seeker (Techniques of first interview, Techniques of psycho-social assessment, Techniques of coaching)</p> <p>D.U 3.1.2: Hard and soft skills assessment tools (Theoretical information, Assessment tools, Exercises and case study)</p> <p>D.U 3.1.3: Definition of the personal profile of a refugee / asylum seeker (Tools for collecting information, Reporting techniques, Exercises and case study)</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Operators who deal in the field of work inclusion of Refugees and Asylum Seekers in specialized reception centres, NGO, public bodies, employment centres etc...
Learning Methodology	<p>Training methodology will be based on the use of active didactic techniques, with the aim to simulate real work situations. Participant's experience will be enhanced since the beginning of the training and will be elaborated as "original" training material. Thanks the centralization of participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of informal skills that they own. So, "formal" training activity will be realized through the traditional Face-to-Face lesson, that will be used in order to introduce and explain technical and professional topics that the participants still don't have, but also through "experience methodologies", that will allow the promotion of learning through active and direct operators' participation. Among the didactic methodologies that will be used, we have: - Face to face lesson - Self evaluation analysis of entrance competences - Case method: work group for the analysis and discussion of a work situation (ex. teacher suggests the problem and the group decides the adequate solution) - Learning by doing: to transform professionalise experiences and activities in concepts or systems - Practical applications with individual support - Group discussion. Finally, training individualization activities are foreseen, through the realization of exercises and practical applications, with the aim to develop specific competences and in-depth analysis about a specific role.</p>
Needed resources	<p><u>Professional resources:</u> Trainer with at least 3 years of experience in the field of skills evaluation, coaching and definition of personal profile.</p> <p><u>Material resources:</u> Laptop/ projector White board/ markers Paper/ pen and pencils</p> <p><u>Didactic resources/Supports:</u> Video, Power Point Presentations, Preparation of practical exercises, Preparation of role playing, Templates</p>
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Articles / video on definition of a personal profile of a refugee/asylum seeker



Learning Unit	3.2 PROFESSIONAL PLAN
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is to make the operators who deal in the field of work inclusion of refugees and asylum seekers able to develop the needed competences to elaborate their competence mapping in order to create the final Professional Plan. The participation to this training activity will allow operators to help their clients in the phase of analysis of skills and ambitions with the aim to define their professional goals.</p> <p>At the end of the L.U. 3.2, the participant will be able:</p> <ul style="list-style-type: none">– to know and use needed tools and methodologies to elaborate a Competence mapping;– to know the Current labour market situation and its trends;– to know the Recognition procedures concerning study titles and professional qualifications;– to know the characteristics of disadvantaged groups in the labour market;– to use active Job search methodologies;– to identify a range of community resources;– to motivate and inspire clients;– to adopt behaviours that ensure Flexibility and Adaptability.
Didactic Units	<p>D.U 3.2.1: Tools and methods for elaborating a competence mapping of a refugee / asylum seeker (Theoretical information about recognition procedures, Tools for collecting information, Exercises and practical examples)</p> <p>D.U 3.2.2: Definition of professional goals (Interview techniques, Motivation Techniques, Labour Market characteristics)</p> <p>D.U 3.2.3: Definition of the professional plan of a refugee / asylum seeker (Tools and templates, Reporting techniques, Exercises and practical example)</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Operators who deal in the field of work inclusion of Refugees and Asylum Seekers in specialized reception centres, NGO, public bodies, employment centres etc...
Learning Methodology	<p>Training methodology will be based on the use of active didactic techniques, with the aim to simulate real work situations. Participant's experience will be enhanced since the beginning of the training and will be elaborated as "original" training material. Thanks the centralization of participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of informal skills that they own. So, "formal" training activity will be realized through the traditional Face-to-Face lesson, that will be used in order to introduce and explain technical and professional topics that the participants still don't have, but also through "experience methodologies", that will allow the promotion of learning through active and direct operators' participation. Among the didactic methodologies that will be used, we have: - Face to face lesson - Self evaluation analysis of entrance competences - Case method: work group for the analysis and discussion of a work situation (ex. teacher suggests the problem and the group decides the adequate solution) - Learning by doing: to transform professionalise experiences and activities in concepts or systems - Practical applications with individual support - Group discussion. Finally, training individualization activities are foreseen, through the realization of exercises and practical applications, with the aim to develop specific competences and in-depth analysis about a specific role.</p>
Needed resources	<p><u>Professional resources:</u> Trainer with at least 3 years of experience in the field of skills evaluation, coaching and definition of personal profile.</p> <p><u>Material resources:</u> Laptop/ projector White board/ markers Paper/ pen and pencils</p> <p><u>Didactic resources/Supports:</u> Video, Power Point Presentations, Preparation of practical exercises, Preparation of role playing, Templates</p>
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Articles / video on definition of a professional plan of a refugee/asylum seeker



Learning Unit	3.3 JOB SEARCH ASSISTANCE
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is to train operators who deal in the field of work inclusion of refugees and asylum seekers about the use of Local networks and social services, the Labour laws and the Current labour market situation and trends, but also about different phases of selection process and the needed tools for matching demand and offer of a job. The participation to this training activity will allow operators to help their clients in the Active Job search activities.</p> <p>At the end of the L.U. 3.3, the participants will be able:</p> <ul style="list-style-type: none">– to know Local networks and social services;– to know Labour laws;– to know the Current labour market situation and its trends;– to know the characteristics of disadvantaged groups in the labour market;– to adopt efficient Job matching techniques;– to use active Job search methodologies;– to adopt ICT skills in order to realize foreseen activities;– to identify a range of community resources;– to manage conflicts.
Didactic Units	<p>D.U 3.3.1: Current Labour market situation and trends (New characteristics of Labour policies, Local Network and social Services, The future of job)</p> <p>D.U 3.3.2: Measures and tools to develop the Employability of a refugee/asylum seeker (Trends, Growth strategies, Macroeconomic policy environment; Transferability of Skills across Economic Sectors)</p> <p>D.U 3.3.3: Employers selection process (Phases, Advices for job interview, Advices for Curriculum Vitae and cover letter, Examples and Template)</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Operators who deal in the field of work inclusion of Refugees and Asylum Seekers in specialized reception centres, NGO, public bodies, employment centres etc...
Learning Methodology	<p>FACE TO FACE:</p> <p>Training methodology will be based on the use of active didactic techniques, with the aim to simulate real work situations. Participant's experience will be enhanced since the beginning of the training and will be elaborated as "original" training material. Thanks the centralization of participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of informal skills that they own. So, "formal" training activity will be realized through the traditional Face-to-Face lesson, that will be used in order to introduce and explain technical and professional topics that the participants still don't have, but also through "experience methodologies", that will allow the promotion of learning through active and direct operators' participation. Among the didactic methodologies that will be used, we have: - Face to face lesson - Self evaluation analysis of entrance competences - Case method: work group for the analysis and discussion of a work situation (ex. teacher suggests the problem and the group decides the adequate solution) - Learning by doing: to transform professionalise experiences and activities in concepts or systems - Practical applications with individual support - Group discussion. Finally, training individualization activities are foreseen, through the realization of exercises and practical applications, with the aim to develop specific competences and in-depth analysis about a specific role.</p> <p>E-LEARNING:</p> <p>Training methodology will be based on the use of a web platform, specifically created on the project website, where participants can access with their username and password. Training activity will be realized through the download of didactic materials realized and uploaded on the platform in a structured and intuitive path that will involve participants, motive them, pushing them for the application of previews knowledge, provide them documents and information according to their possibilities and to the characteristics of available tools, offer support and feedback and constantly monitor the learning level of topics. Clear instructions that explain the use of platform will be provide, as well as an assistance system that will allow the solution of problems linked to the download of contents and tools of self-evaluation of entrance competences</p>
Needed resources	<p>FACE TO FACE:</p> <p><u>Professional resources:</u> Trainer with good knowledge of Labour Market and at least 3 years of experience in the field of coaching addressed to active job search.</p> <p><u>Material resources:</u> Laptop/ projector White board/ markers Paper/ pen and pencils</p> <p><u>Didactic resources/Supports:</u> Video, Power Point Presentations, Preparation of practical exercises, Preparation of role playing, Templates</p>



	<p>E-LEARNING:</p> <p><u>Professional resources:</u> Trainer with good knowledge of Labour Market and at least 3 years of experience in the field of coaching addressed to active job search.</p> <p><u>Material resources:</u> Laptop/ Internet connection</p> <p><u>Risorse didattiche/Supporti:</u> Video, Power Point Presentations, Preparation of role playing, Templates</p>
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Articles on line



Learning Unit	3.4 FOLLOW-UP
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is to provide to operators, who deal in the field of work inclusion of refugees and asylum seekers, tools and techniques that give them the possibility to monitor the status of work inclusion of refugees and asylum seekers, their problems, their difficulties and to find with them the appropriate solutions in order to solve them. The participation to this training activity will allow operators to manage the phase of follow up their clients' professional life..</p> <p>At the end of the L.U. 3.4, participants will be able:</p> <ul style="list-style-type: none">– to know and to use evaluation and monitoring techniques: data collecting, interviews etc..– to know and to use techniques and tools of reporting– to adopt techniques and activate actions that ensure the customer focus <p>to know and to use techniques and methods of analysis, comparison and summary.</p>
Didactic Units	<p>D.U 3.4.1: The monitoring: research tools and reporting techniques (Data collecting methods, Reporting techniques, Exercises and practical examples)</p> <p>D.U 3.4.2: Definition and analysis of anomalies and problems (Interview techniques, Analysis techniques)</p> <p>D.U 3.4.3: Revision of the professional plan of a refugee/asylum seeker (Problem solving techniques and Exercises and practical examples)</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Operators who deal in the field of work inclusion of Refugees and Asylum Seekers in specialized reception centres, NGO, public bodies, employment centres etc...
Learning Methodology	<p>Training methodology will be based on the use of active didactic techniques, with the aim to simulate real work situations. Participant's experience will be enhanced since the beginning of the training and will be elaborated as "original" training material. Thanks the centralization of participants' work experience, it will be possible to discover the wide range of informal skills that they own. So, "formal" training activity will be realized through the traditional Face-to-Face lesson, that will be used in order to introduce and explain technical and professional topics that the participants still don't have, but also through "experience methodologies", that will allow the promotion of learning through active and direct operators' participation. Among the didactic methodologies that will be used, we have: - Face to face lesson - Self evaluation analysis of entrance competences - Case method: work group for the analysis and discussion of a work situation (ex. teacher suggests the problem and the group decides the adequate solution) - Learning by doing: to transform professionalise experiences and activities in concepts or systems - Practical applications with individual support - Group discussion. Finally, training individualization activities are foreseen, through the realization of exercises and practical applications, with the aim to develop specific competences and in-depth analysis about a specific role.</p>
Needed resources	<p><u>Professional resources:</u> Trainer with at least 3 years of experience in the monitoring and problem solving activities.</p> <p><u>Material resources:</u> Laptop/ projector White board/ markers Paper/ pen and pencils</p> <p><u>Didactic resources/Supports:</u> Video, Power Point Presentations, Preparation of practical exercises, Preparation of role playing, Templates</p>
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Articles / video on monitoring of work inclusion activities addressed to a refugee/asylum seeker



MODULE 4: LANGUAGE

Learning Unit	4.1 LANGUAGE LEVEL PRE-ASSESSMENT
Expected results	<p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Self-reflection: To encourage practitioners of all kinds in the language field, to reflect on such questions as: <ul style="list-style-type: none"> • What do we actually do when we speak (or write) to each other? • What enables us to act in this way? • How much of this do we need to learn when we try to use a new language? • How do we set our objectives and mark our progress along the path from total ignorance to effective mastery? • How does language learning take place? • What can we do to help ourselves and other people to learn a language better? 2. Understanding the needs, motivations, characteristics and resources of learners. This means answering questions such as: <ul style="list-style-type: none"> • What will learners need to do with the language? • What do they need to learn in order to be able to use the language to achieve those ends? • What makes them want to learn? • What sort of people are they (age, sex, social and educational background, etc.) • What knowledge, skills and experiences do their teachers possess? • What access do they have to course books, works of reference (dictionaries, grammars, etc.), audio-visual aids, computer hard - and software, etc.? • How much time can they afford (or are willing, or able) to spend? 3. Knowing the method of assessing the language level of their learners in the four kinds of language activities: reception (listening and reading), production (spoken and written), interaction (spoken and written), and mediation (translating and interpreting) by using the Common European Framework of Reference for Languages 4. be able to use the pre-assessment tool 5. be able to plan a curriculum/ learning pathway for their target groups based on the results of the pre-assessment
Didactic Units	<p>D.U 4.1.1 Reflection about the objectives of language assessment</p> <p>D.U 4.1.2 Understanding the needs, motivations, characteristics and resources of learners</p> <p>D.U 4.1.3 The Common European Framework of Reference for Languages</p> <p>D.U 4.1.4 Language Assessment tools</p> <p>D.U 4.1.5 Practical usage of CEFR assessment tool</p> <p>D.U 4.1.6 Planning of curriculum/ learning pathway for my target group</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Professional and voluntary language teachers and mentors working with refugees
Learning Methodology	Face to face course
Needed resources	Access to internet PC
Evaluation tools	Drawing a concept for an assessment tool for their own target group Practical usage of following tests: Council of Europe: Common European Framework of Reference for Languages, see http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp EUROPASS: European language levels - Self Assessment Grid, see: http://europass.cedefop.europa.eu/resources/european-language-levels-cefr http://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-en.pdf
Learn more	Suggested additional material: COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE FOR LANGUAGES: LEARNING, TEACHING, ASSESSMENT, see: https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf



Learning Unit	4.2 ORAL COMMUNICATION
Expected results	<p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Self-reflection: To encourage practitioners of all kinds in the language field, to reflect on such questions as: 2. What actually happens when we communicate with each other? 3. What do we actually do when we speak to each other? 4. Understanding the needs, motivations, characteristics and resources of learners. This means answering questions such as: 5. What will learners need to do with the language? 6. What do they need to learn in order to be able to use the language to achieve those ends? 7. What makes them want to learn? 8. What sort of people are they (age, sex, social and educational background, etc.) 9. What knowledge, skills and experiences do they possess already? 10. What access do they have to course books, works of reference (dictionaries, grammars, etc.), audio-visual aids, computer hard - and software, etc.? 11. How much time can they afford (or are willing, or able) to spend? 12. Knowing the method of assessing the language level of their learners in the following kinds of language activities: reception (listening), production (spoken), and interaction (spoken) by using the Common European Framework of Reference for Languages 13. Explain basic methods of teaching 14. have clear objectives for lessons 15. have good knowledge and understanding of the subject matter they are teaching. They should be prepared to answer questions and keep the material interesting for the students 16. develop pedagogical competencies in teaching their subject field(s) and to support active communication of their learners 17. develop skills to teach in multicultural and multilingual settings 18. have effective discipline skills and can promote positive behaviors and change in the classroom 19. have good classroom/student behaviour management skills and can ensure good student behavior, effective study and work habits, and an overall sense of respect in the classroom 20. develop a strong rapport with students and establishes trusting relationships 21. Prepare a first meeting 22. Organise further lessons and work adequately with teaching materials 23. Fulfil their role as language trainer or mentor 24. Students will know different methods of assessment of oral communication so that they are able to make decisions about the best manner in which to place individual learners in instructional sequences and to improve the curriculum.
Didactic Units	<p>D.U 4.2.1 Input on communication and the importance of oral communication skills and instructions</p> <p>D.U 4.2.2 Techniques and models of communication training</p> <p>D.U 4.2.3 Six Types of Oral Communication Activities</p> <p>D.U 4.2.4 Inspiring content: ideas on training different communication situations</p> <p>D.U 4.2.5 Practical implementation</p> <p>D.U 4.2.6 Oral communication assessment: instruments and methods</p>



Time frame	6 hours
Target groups	Professional and voluntary language trainers and mentors
Learning Methodology	Online: access to information and learning content offline/ blended: practical implementation on teaching oral communication
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils Moderation board, moderation cards, pins Photos Supporting communication material (e.g. maps, advertisement brochures, event calendars, programs of movie theatre, theatre, museums, time tables of buses, trains etc.)
Evaluation tools	Grading forms Tests that measure learners memory and listening comprehension Oral tests on use of the language (e.g. leaded standardized dialogue) vocabulary tests
Learn more	Council of Europe: Common European Framework of Reference for Languages, see http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp EUROPASS: European language levels - Self Assessment Grid, see: http://europass.cedefop.europa.eu/resources/european-language-levels-cefr Or: http://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-en.pdf Suggested additional material: COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE FOR LANGUAGES: LEARNING, TEACHING, ASSESSMENT, see: http://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-en.pdf National Communication Association: Large Scale Assessment in oral communication, see: http://dev.natcom.org/uploadedFiles/Teaching_and_Learning/Assessment_Resources/PDF-Large_Scale_Assessment_in_Oral_Communication_3rdEd.pdf



Learning Unit	4.3 TEACHING METHODOLOGIES
Expected results	<p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Self-reflection: To encourage practitioners of all kinds in the language field, to reflect on such questions as: <ul style="list-style-type: none"> - What actually happens when we communicate with each other? - What do we actually do when we speak to each other? 2. Understanding the needs, motivations, characteristics and resources of learners. This means answering questions such as: <ul style="list-style-type: none"> - What will I learners need to do with the language? - What do they need to learn in order to be able to use the language to achieve those ends? <ul style="list-style-type: none"> - What makes them want to learn? - What sort of people are they (age, sex, social and educational background, etc.) - What knowledge, skills and experiences do they possess already? - What access do they have to course books, works of reference (dictionaries, grammars, etc.), audio-visual aids, computer hard - and software, etc.? - How much time can they afford (or are willing, or able) to spend? 3. Knowing the method of assessing the language level of their learners in the four kinds of language activities: reception (listening and reading), production (spoken and written), interaction (spoken and written), and mediation (translating and interpreting) by using the Common European Framework of Reference for Languages 4. 5. Explain the basic methods of teaching 6. have clear objectives for lessons 7. have knowledge of the relevant curriculum and other standards they must uphold in the classroom or face-to-face teaching. They ensure their teaching meets those standards 8. have good knowledge and understanding of the subject matter they are teaching. They should be prepared to answer questions and keep the material interesting for the students 9. can use ICT in teaching 10. develop pedagogical competencies in teaching their subject field(s) and to support active communication of their learners 11. have teaching cross-curricular skills 12. develop skills to teach in multicultural and multilingual settings 13. have effective discipline skills and can promote positive behaviors and change in the classroom 14. have good classroom/student behaviour management skills and can ensure good student behavior, effective study and work habits, and an overall sense of respect in the classroom 15. develop a strong rapport with students and establishes trusting relationships 16. Prepare a first meeting 17. Organise further lessons and work adequately with teaching materials 18. Fulfil their role as language trainer or mentor 19. Students will know different methods of assessment of oral communication so that they are able to make decisions about the best manner in which to place individual learners in instructional sequences and to improve the curriculum.



Didactic Units	<p>D.U 4.3.1 Model of language acquisition</p> <p>D.U 4.3.2 Teaching methods</p> <p>D.U 4.3.3 Identifying participants needs and demands</p> <p>D.U 4.3.4 Inspiring content: ideas on relevant topics in language acquisition</p> <p>D.U 4.3.5 Organising training: language course, language mentoring sessions</p> <p>D.U 4.3.6 Planning of curriculum (content, methods)</p> <p>D.U 4.3.7 Practice of teaching</p>
Time frame	6,5 hours
Target groups	Professional and voluntary language trainers and language mentors
Learning Methodology	<ul style="list-style-type: none"> - Online: information about teaching methods and content, analysing learners needs and demands - offline/ blended: practising teaching methods
Needed resources	<p>Laptop/ projector</p> <p>Flipchart/ white board/ markers</p> <p>Paper/ pen and pencils</p> <p>Moderation board, moderation cards, pins</p>
Evaluation tools	<p>Council of Europe: Common European Framework of Reference for Languages, see http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp</p> <p>EUROPASS: European language levels - Self Assessment Grid, see: http://europass.cedefop.europa.eu/resources/european-language-levels-cefr</p> <p>http://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-en.pdf</p>
Learn more	<p>Suggested additional material:</p> <p>COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE FOR LANGUAGES: LEARNING, TEACHING, ASSESSMENT, see: https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf</p>



Learning Unit	4.4 ORGANISATION OF TRANSLATION SERVICES
Expected results	<p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - know to do research work online and offline - identify translation services available in local community or online and describe them in a resource list - Name existing local network institutions and online services - Gain further information by accessing the local network - Have access to local support networks and social services - Identify funding opportunities - In case of need, set up and maintain a network
Didactic Units	<p>D.U 4.4.1 Hints on research work and networking</p> <p>D.U 4.4.2 Identify opportunities of translation services</p> <p>D.U 4.4.3 How to organise language support and translation</p> <p>D.U 4.4.4 Mapping of local networks and services</p>
Time frame	10 hours
Target groups	Practitioners who work with refugees and asylum seekers on a professional or a voluntary basis.
Learning Methodology	Face to face course
Needed resources	<p>Access to internet</p> <p>Laptop/ printer</p> <p>Printed material (e.g. list of translation services and translators)</p>
Evaluation tools	Mapping the existing translation services available in local community or online, which are describe with contact details and additional information (e.g. prices, availability, languages, access to) in a resource list
Learn more	<p>Translators without borders, see:</p> <p>https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Putting-language-on-the-map.pdf</p> <p>http://bev.berkeley.edu/refugees/translationservices.html</p>



MODULE 5: INTERCULTURAL COMPETENCES

Learning Unit	5.1 INTERCULTURAL AWARENESS AND ADAPTATION
Expected results	<p>This learning unit aims at raising awareness on the importance of an intercultural approach towards migrants, making migrant operators experience first-hand how apparently “obvious” things can be interpreted in different ways. Later on, it will analyse the different stages experienced by the migrant in the process of adaptation as a tool for migrant operators to understand migrants’ behaviours.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Learn about the concepts of pluralism, multiculturalism and interculturalism; - Learn about the process of cultural adaptation and its implications; - Understand the underlying causes of critical interactions in between cultures; - Raise your awareness on stereotyping and prejudging; - Identify symptoms in culture adaptation and culture shock; - Learn strategies and actions to follow to prevent culture shock negative outcomes; - Ease migrants’ adaptation.
Didactic Units	<p>D.U. 5.1.1.- Defining culture</p> <p>D.U 5.1.2.- Pluralism, Multiculturalism and Interculturalism</p> <p>D.U 5.1.3.- Understanding Ambiguity + 3 extra tasks</p> <p>D.U 5.1.4.- Understanding Cultural Standards + 1 extra task</p> <p>D.U 5.1.5.- Stereotypes and Prejudices + 1 extra task</p> <p>D.U 5.1.6.- Acculturation: concept, model, strategies and outcomes</p> <p>D.U 5.1.7.- Culture shock: concept and symptoms + 1 extra task</p> <p>D.U 5.1.8.- U&W Curve Model</p> <p>D.U 5.1.9.- Ulysses Syndrome: concept, causes, symptoms and prevention measures</p>



Time frame	Basic course: 3 hours Extra tasks: 2 hours Total: 5 hours
Target groups	It is focused to operators working with migrants in general, and with refugees and asylum seekers in particular.
Learning Methodology	Presentation materials, examples, practical information, exercises and testing of learnings are the training and learning methodologies used in this module. Even if the module perfectly fits into an online approach, it is recommended to create an interactive and face to face learning environment supported with group works, discussions and role playing whenever possible.
Needed resources	Laptop/ projector Flipchart/ white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	You'll be able to assess your learning with a multi-choice test. You will have to take your test at the end of each module. Remember that you must get minimum score 50.
Learn more	<ul style="list-style-type: none">- EU laws and regulation- www.intermove.eu



Learning Unit	5.2 INTERCULTURAL COMMUNICATION AND MEDIATION
Expected results	<p>This learning unit examines best practices in communication skills, that will help them preventing or minimizing the culture shock, and it will provide do's and don'ts upon migrant's arrival. The training will finish with a case study in which operators will be able to understand how a proper intercultural behaviour fosters the migrant wellbeing and his/ her evolution into society.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Understand the power of communication, both verbal and non- verbal; - Learn and implement Intercultural communication strategies; - Develop skills in active listening, empathy and assertiveness; - Experience the danger of miscommunication through case studies; <p>Learn and discover do's and don't's in migrant integration.</p>
Didactic Units	<p>D.U 5.2.1.- Communication, general aspects</p> <p>D.U 5.2.2.- Intercultural communication + 1 extra task</p> <p>D.U 5.2.3.- Verbal and non-verbal communication</p> <p>D.U 5.2.4.- Empathy and active listening: concept, levels, empathy barriers + 1 extra task</p> <p>D.U 5.2.5.- Communication styles and assertiveness + 1 extra task</p> <p>D.U 5.2.6.- Do's & Don'ts + 1 extra task</p>
Time frame	<p>Basic course: 2 hours and 15 minutes</p> <p>Extra tasks: 45 minutes</p> <p>Total: 3 hours</p>
Target groups	<p>It is focused to operators working with migrants in general, and with refugees and asylum seekers in particular.</p>
Learning Methodology	<p>Presentation materials, examples, practical information, exercises and testing of learnings are the training and learning methodologies used in this module.</p> <p>Even if the module perfectly fits into an online approach, it is recommended to create an interactive and face to face learning environment supported with group works, discussions and role playing whenever possible.</p>
Needed resources	<p>Laptop/ projector</p> <p>Flipchart/ white board/ markers</p> <p>Paper/ pen and pencils</p>
Evaluation tools	<p>You'll be able to assess your learning throughout a "Case study" about intercultural communication that will take 1 hour.</p>
Learn more	<ul style="list-style-type: none"> - www.ii2ii.eu - www.projetocinco.eu



Learning Unit	5.3 INTERCULTURAL TECHNIQUES FOR WORK AND SOCIAL INCLUSION OF REFUGEES AND ASYLUM SEEKERS
Expected results	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowledge of adequate teaching approaches; 2. Capability to successfully transfer useful information; 3. Awareness of cultural differences and capability to mediate; 4. Capability to evaluate and solve problems
Didactic Units	<p>D.U 5.3.1.- Teaching: thanks to examples of real lessons, the trainees will experiment themselves the different pedagogical approaches and starting from practice, they will be able to define the theory.</p> <p>D.U 5.3.2.- Counselling: legal information: it's basic for asylum seekers and refugees that someone explain them what their rights and duties in the EU are. In addition, they can receive some guidance about the legal step they must follow to achieve their objectives.</p> <p>D.U 5.3.3.- Counselling: work and social inclusion: this unit will mainly focus on the approach to use when dealing with foreigners.</p> <p>D.U 5.3.4.- Mediation: thanks to empathy and active listening, a mediator is able to build relationships based on trust and compliance. Moreover, the knowledge of verbal and no verbal communication codes could be an important support in the teamwork in order to understand invisible issues and activate adequate conflict management techniques.</p> <p>D.U 5.3.5.- Monitoring: Evaluations keep track of key outcomes and impacts related to the different project components, assessing whether the objectives, aims and goals are being achieved.</p>
Time frame	The duration will be different for each activity (3-4 hours)
Target groups	Those who have completed modules 1-4 of this training.
Learning Methodology	The methodology is mostly face to face, even if also online resources will be available
Needed resources	<p>Laptop/ projector</p> <p>Flipchart/ white board/ markers</p> <p>Paper/ pens and pencils</p>
Evaluation tools	Assessment will be organised differently for each unit.
Learn more	<p>5.3.1. Teaching:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Shaw J, Dowsett G (1986) The Evaluation Process in the Adult Migrant Education Program. Adelaide: Adult Migrant Education Program; - Van Lier L (2009) Action-based teaching, autonomy and identity. Innovation in Language Teaching and Learning 1(1): 1–19; - Wenger E (1998) Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity. New York: Cambridge University Press; - Wier CJ (1990) Communicative Language Testing. New York: Prentice Hall.



5.3.2 and 3. Counselling:

- Huey, W. C. (1987). Ethical standards for school counselors: Test your knowledge. *The School Counselor*, 34, 331-335;
- Corey, G., Corey, M., & Callahan, P. (2003). *Issues and ethics in the helping professions*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole;
- Vacc, N. A., & Loesch, L. C. (2000). *Professional orientation to counseling*. Philadelphia: Taylor & Francis;
- Forester, H., & Davis, T. (1996). *A practitioner's guide to ethical decision making*. Alexandria, VA: American Counseling Association.

5.3.4. Mediation:

- *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Eds. Carmen Valero-Garcés and Anne Martin. 2008, Benjamins
- *Intercultural competences in social services: Constructing an effective institutional culture - Methodological guide*. 2011, Council of Europe Publishing. Also available in French.
- *Intercultural Communication in Contexts*, 5th Edition. Martin, J., & Nakayama, T. 2007, McGraw Hill.

5.3.5. Monitoring:

- UNEG, 'Ethical Guidelines for Evaluation', June 2008. Available at <http://www.uneval.org/search/index.jsp?q=ethical+guidelines>;
- World Bank (2004). *Monitoring and Evaluation: Some Tools, Methods and Approaches*. http://www.worldbank.org/oed/oed_approach.html;
- United Nations development programme evaluation office - *Handbook on Monitoring and Evaluating for Results*. <http://web.undp.org/evaluation/documents/handbook/me-handbook.pdf>



MODULE 6: SOFT SKILLS

Learning Unit	6.1 INTERVIEW TECHNIQUES
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is (a) to define the required skill sets; pre-interview preparation; developing questions and their value; interview techniques that get specific, behaviour-based examples, and (b) to provide techniques and train skills on interview techniques.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verbal and non-verbal Communication skills- Knowledge of interview techniques- Empathy and active listening- Flexibility and adaptability- Ability to activate basic counselling techniques
Didactic Units	<p>D.U 6.1.1: Interviewers skills (communication, listening, non-verbal language, controlling the flow of the interview and evaluating the information.</p> <p>D.U 6.1.2: Types of Interview</p> <p>D.U 6.1.3: Preparation of Interview (Case familiarization, questions preparation, practical arrangements, etc.)</p> <p>D.U 6.1.4: Conducting interview; Stages of an Interview (Opening the interview, Interview schedule, Substance of the application, Closing the Interview)</p> <p>D.U 6.1.5: Concluding the Interview/ Evaluating data and information/ Reaching a Decision</p>



Time frame	3 hours and 20 minutes
Target groups	Managers/ Practitioners/ administrative/ advisory staff of NGOs/ public/ private entities, social workers.
Learning Methodology	<p>The Learning Unit 6.1 - Interview Techniques has both theoretical and practical components which impact on the choice of relevant teaching methods. In order to retain the participants' attention during the trainings consider the followings:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Using Audio-Visuals for the delivery of the presentations (PowerPoint presentations with sounds, pictures, short clips, etc.)b) Demonstrating through role plays (either in pairs or group, you can emulate interviewing case scenarios);c) Practicing through active learning (ask questions, check for understanding, ask from the participants to explain what they have learned from a specific training session, encourage them to learn from one another);d) Using diverse learning styles (try to energetically combine lecturing through audio-visuals with groups and pair discussions, role plays, review and feedback request from the trainees);e) Revising the length of the training sessions as per the needs of the participants and their ability to remain focused;f) Asking questions such as: What do you know? What do you want to know? What have you learned?
Needed resources	Laptop/ projector White board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Bibliography, articles/ video on interview techniques



Learning Unit	6.2 CONFLICT MANAGEMENT
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is twofold: a) to introduce to the participants and help them identify and understand what conflict is and what are its sources, and b) to provide techniques and train skills on effective communication and conflict solution.</p> <p>After accomplishing this learning unit, learners will be able to develop:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communication skills, – Conflict management skills
Didactic Units	<p>D.U 6.2.1: What conflict is?</p> <p>D.U 6.2.2: Introduction to Communication Skills</p> <p>D.U 6.2.3: Introduction to Negotiation and Mediation Skills</p> <p>D.U 6.2.4: Conflict management</p> <p>D.U 6.2.5: Application of skills/ practical exercises</p> <p>D.U 6.2.6: Lessons Learned/ Evaluation</p>
Time frame	3,5 hours.
Target groups	Managers, trainers, educators, practitioners/ advisory/ administrative staff of NGOs/ public/ private entities, social workers
Learning Methodology	<p>The Learning Unit 6.2 - Conflict management has both theoretical and practical components which impact on the choice of relevant teaching methods. These components should be closely linked in the course of the training in order to avoid lengthy PPT presentations or lectures.</p> <p>The content of the module must be kept in close contact to the reality of the participants. For this the trainer should always try to motivate the participants with integrating examples of their working and living background.</p> <p>The module includes also role plays. This is an important tool in order to understand and reflect the theory. The trainer should see that in the role games the situation of the participants is reflected.</p> <p>This Unit is developed like an introduction in the field of communication and conflict. Both aspects interfere in processes of migrant inclusion.</p>
Needed resources	<p>Laptop/ projector</p> <p>White board/ markers</p> <p>Paper/ pen and pencils</p>
Evaluation tools	Writing impressions on role-playing exercise's/ evaluation questionnaires
Learn more	Bibliography, module on conflict management



Learning Unit	6.3 COPE WITH STRESS
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is to support participants to develop their ability to cope with stress. It provides information and strategies for use by trainees, for a better awareness and understanding of stress. Furthermore, it is designed to provide coping strategies for avoiding distress and to promote better adjustment to social life and work.</p> <p>By successfully completing this course, students will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Define and identify stress and stressors. – Describe methods and techniques for preventing stress. – Develop coping skills. – Describe stress and the workplace and how to overcome it. – Demonstrate stress reducing exercises.
Didactic Units	<p>D.U 6.3.1: Definition and Model</p> <p>D.U 6.3.2: Optimal Level of Stress</p> <p>D.U 6.3.3: Signs or symptoms of stress (Physical and Behavioural, Cognitive, Emotional)</p> <p>D.U 6.3.4: Demands and Resources of Stress</p> <p>D.U 6.3.5: Managing Stress Coping with Stress (Types of Coping, Coping Resources, Cognitive Coping Strategies, Behavioural Coping Strategies)</p> <p>D.U 6.3.6: Stress Reducing Exercises</p>
Time frame	4 hours
Target groups	Managers, trainers, educators, practitioners/ advisory/ administrative staff of NGOs/ public/ private entities, social workers
Learning Methodology	<p>The Learning Unit 6.3 - Cope with stress has both theoretical and practical components that impact on the choice of relevant teaching methods.</p> <p>The content of the Unit must be kept in close contact to the reality of the participants. For this the trainer should always try to motivate the participants with integrating examples of their working and living background.</p> <p>The module includes also role plays. This is an important tool in order to understand and reflect the theory.</p> <p>This Unit is developed like an introduction in the field of stress management. Both aspects interfere in processes of migrants' inclusion.</p>
Needed resources	Laptop/ projector white board/ markers Paper/ pen and pencils
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Bibliography, module on stress management



Learning Unit	6.4 TEAMWORK
Expected results	<p>The purpose of this learning unit is designed to introduce to participants the power of teamwork. During this unit, trainer and trainees will discuss why teams are essential to success and underline requirements of becoming an effective team member.</p> <p>On successful completion of the Learning Unit 6.4 learners are expected to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Explain the principles of teamwork. – Identify the benefits of teamwork as being a group member. – Explain the characteristics of effective teams – Describe the stages of team development
Didactic Units	<p>D.U 6.4.1: Team structure and characteristics</p> <p>D.U 6.4.2: Characteristics of effective teams</p> <p>D.U 6.4.3: The role of leadership in teamwork - teamwork monitoring</p> <p>D.U 6.4.4: Group Dynamics</p> <p>D.U 6.4.5: Collaborative Communication</p> <p>D.U 6.4.6: Decision-Making Problems</p> <p>D.U 6.4.7: Dealing with Conflict</p> <p>D.U 6.4.8: Practical examples/ Exercises</p>
Time frame	4 hours
Target groups	Managers, trainers, educators, practitioners/ advisory/ administrative staff of NGOs/ public/ private entities, social workers
Learning Methodology	<p>The Learning Unit 6.4 - Teamwork has both theoretical and practical components that impact on the choice of relevant teaching methods. It includes suggested activities and procedures, materials necessary and time estimates.</p> <p>The content of the Unit must be kept in close contact to the reality of the participants. For this the trainer should always try to motivate the participants with integrating examples of their working and living background.</p> <p>The unit includes also role plays. This is an important tool in order to understand and reflect the theory. The trainer should see that in the role games the situation of the participants is reflected.</p> <p>This Unit is developed like an introduction in the field of teamwork. Both aspects interfere in processes of migrants' inclusion.</p>
Needed resources	<p>Laptop/ projector</p> <p>White board/ markers</p> <p>Paper/ pen and pencils</p>
Evaluation tools	Evaluation questionnaires
Learn more	Bibliography, module on teamwork, module on power of group