

MIRADA INTERCULTURAL DE LA CRIANZA



**Puentes para la convivencia
y la crianza en positivo**

MANUAL PRÁCTICO

Claves operativas para la intervención



Financiado por:

© Cruz Roja Española

No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo y por escrito de los y las titulares del Copyright.

Edita:
Cruz Roja Española
Reina Victoria, 26
28003 Madrid.

Ilustraciones: Luis Domínguez

Diseño y maquetación: CYAN, Proyectos Editoriales, S.A.

Autoría: Silvina Monteros Obelar y Elena Lizancos Ortega. ESCODE.

Coordinación y apoyo: María Cortijo Calzada, Carlos Chana García y Catalina Alcaraz Escribano.

Depósito Legal: M-2571-2022

ISBN: 978-84-7899-189-1

Presentación

El proyecto *“Mirada intercultural de la crianza y de los derechos de la infancia”* está financiado por el Fondo de Asilo, Migración e Integración, dentro de su línea de subvenciones para el desarrollo de actuaciones de interés general en materia de extranjería destinadas a la defensa de los derechos humanos de las personas migrantes, así como a favorecer la convivencia y la cohesión social, cofinanciadas por fondos de la Unión Europea.

Las y los profesionales del ámbito social que trabajan con personas migrantes y sus familias, son agentes clave en establecer puentes de convivencia. *“Mirada intercultural de la crianza”* es un proyecto que nace con la intención de arrojar luz sobre todos aquellos obstáculos que pueden operar en las relaciones entre profesionales y familias en contextos migratorios.

Estos manuales se han realizado partiendo de una fase de investigación cualitativa con grupos de discusión en los que han participado profesionales, personal laboral y voluntariado, de distintas áreas de trabajo de Cruz Roja Española, así como otras entidades sociales y personas expertas en materia de migraciones. Esta recogida de información nos ha dado las claves de las necesidades formativas de profesionales que trabajan con familias en contextos migratorios: los prejuicios que operan en el imaginario social, las dificultades o dilemas que se encuentran en su trabajo diario, las barreras en trámites con las instituciones, los miedos y desconfianzas que dificultan los procesos de acompañamiento social, etc.

El boletín nº 22 de Vulnerabilidad Social de Cruz Roja sobre *“Crianza en contextos de riesgo”*, publicado en 2020, arroja datos muy relevantes sobre las dificultades entre equipos de trabajo y familias migrantes, con hijas o hijos pequeños. Se alude a dificultades idiomáticas, desconfianza por parte de algunas familias, abandono



de proyectos, necesidades básicas no cubiertas, pautas de crianza muy diferenciales, que tienen consecuencias en la inclusión educativa de niñas y niños. Estos hallazgos hablan de la necesidad de dotar de herramientas a equipos profesionales en materia de promoción de crianza en positivo, así como en perspectiva de interculturalidad e interseccionalidad.

De igual modo, las evaluaciones de las metodologías utilizadas en los proyectos de intervención con familias e infancia en riesgo de Cruz Roja realizadas en 2018 y 2019 muestran dificultades relacionadas con la escasez de tiempo en la intervención con las familias o la priorización del cumplimiento de objetivos de procesos sobre objetivos de intervención, así como condiciones de espacio poco adecuadas para la atención a la infancia, ausencia de herramientas que sistematicen y faciliten la valoración, la intervención y la medición del impacto de la acción de Cruz Roja en las vidas de las familias, y sobre todo, la necesidad de una formación específica en intervención familiar para los equipos voluntarios y para el personal técnico formación sobre de Parentalidad Positiva, Interculturalidad y en igual medida sobre perspectiva de género y enfoque comunitario.

Partiendo de todos estos hallazgos, surgen estos Manuales cuyo objetivo principal es contribuir a que profesionales de entidades de acción social, que trabajan en el ámbito de las migraciones y, principalmente, en crianza en primera infancia, amplíen sus conocimientos y habilidades para:

- Comprender mejor los contextos migratorios, las claves culturales, el enfoque de género y las consecuencias del periplo migratorio en la crianza y educación de niñas, niños y adolescentes.
- Conocer mejor la incidencia de los procesos migratorios en el desarrollo infanto-juvenil en sus distintas etapas: Primera infancia (0-6 años); Segunda infancia (6 -12 años); y Adolescencia y transición a la vida adulta (13-18 años).
- Compartir herramientas innovadoras de trabajo para la integración efectiva de la infancia y sus familias de origen extranjero: el cuidado, el buen trato en el seno de la familia, en el sistema educativo y sistema de salud, entre otros, mejorando así la acción de los servicios sociales y la implicación de toda la comunidad.

Índice

6. Herramientas para eliminar sesgos cognitivos, estereotipos y prejuicios y rumores	7
6.1. ¿Por qué es importante abordar estas cuestiones en el ámbito de la acción social?	7
6.2. ¿Cómo influyen los sesgos cognitivos en el ámbito de la acción social?	9
6.3. ¿Cómo se pueden desmontar los rumores?	10
6.4. Desmontar rumores, estereotipos y prejuicios en el ámbito social para ayudar a las familias migrantes	11
6.5. ¿Para qué es necesario abordar este tema?	12
6.6. Competencias profesionales ¿de qué vamos a ser capaces después de abordar esta cuestión?	13
7. Herramientas para gestionar la diversidad	14
7.1. ¿Por qué es importante abordar el tema de la diversidad en el ámbito de la acción social?	14
7.2. ¿Cómo identificar que una organización está llevando a cabo una política de diversidad adecuada?	17
7.3. ¿Para qué nos sirve trabajar desde la perspectiva de la diversidad?	20
7.4. Competencias profesionales: ¿de qué vamos a ser capaces después de abordar esta cuestión?	20
8. Herramientas para promocionar la crianza en positivo desde la perspectiva de la interculturalidad y de los Derechos de la infancia	21
8.1. ¿Por qué es importante abordar la promoción de una crianza en positivo desde la perspectiva intercultural?	21
8.2. ¿Para qué es necesario abordar este tema?	22
8.3. Intervenir con las familias	23
8.4. Intervenir con familias migrantes	26
8.5. ¿Cómo abordar estas situaciones?	28
8.6. La crianza en positivo	29
8.7. Competencias profesionales: ¿de qué vamos a ser capaces después de abordar esta cuestión?	39

9. Herramientas para la intervención, relación de ayuda y autocuidado de profesionales 40

9.1. ¿Por qué es importante abordar el autocuidado en la relación de ayuda?	40
9.2. ¿Para qué es necesario abordar este tema?	41
9.3. La relación de ayuda y sus competencias profesionales	41
9.4. El estrés en la acción social.	43
9.5. El papel de las organizaciones de acción social en la prevención del estrés laboral	45
9.6. El estrés en el teletrabajo.	45
9.8. Cuidar al voluntariado	46
9.9. Competencias profesionales: ¿de qué vamos a ser capaces después de abordar esta cuestión?	47

10. Herramientas para la intervención con situaciones de extrema vulnerabilidad 48

10.1. ¿Por qué es importante profundizar en las situaciones específicas de vulnerabilidad social?	48
10.2. ¿Para qué es necesario abordar este tema?	49
10.3. El asilo y el refugio	50
10.4. El tráfico y la trata de seres humanos con fines de explotación laboral o sexual.	51
10.5. Violencia de género en mujeres migrantes y refugiadas y sus hijos e hijas	52
10.6. Diversidad funcional, discapacidad o enfermedad.	54
10.7. Infancia migrante en situación de desprotección o desamparo	56
10.8. Competencias profesionales: ¿de qué vamos a ser capaces después de abordar esta cuestión?	58

6

Herramientas para eliminar sesgos cognitivos, estereotipos y prejuicios y rumores

6.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ABORDAR ESTAS CUESTIONES EN EL ÁMBITO DE LA ACCIÓN SOCIAL?


Los sesgos cognitivos son representaciones mentales que constituyen la forma en la que percibimos, explicamos o evaluamos la realidad (Aguilar y Morelos, 2018). Todas las personas utilizan estas representaciones mentales, que se podrían entender como “atajos”, una forma rápida de captar lo que les rodea o lo que les sucede. Se trata de representaciones que sirven para categorizar y simplificar la excesiva información que se recibe a cada instante y, en este sentido son útiles, pero también, en muchos casos, pueden ser erróneas o





distorsionadas, dando lugar a los sesgos. Los sesgos son la base sobre la que se construyen los estereotipos, los juicios de valor y también los prejuicios.



 Puedes consultar qué son los sesgos cognitivos y algunos ejemplos en los siguientes enlaces:

<https://observatorio.tec.mx/edu-news/sesgo-cognitivo>

https://verne.elpais.com/verne/2014/09/29/articulo/1411970154_000194.html

Estos esquemas dan lugar a actitudes en relación a una determinada situación, personas o grupos y nutren los modos de comportamiento. Cuando las actitudes son negativas hacia algo o alguien, el modo de relacionarse podrá ser evitativo, desconfiado, de rechazo o acusativo. Los sesgos cognitivos se almacenan en la memoria, alimentando modos de pensar y actuar. Las percepciones sobre el entorno pueden activar sesgos cognitivos que estaban en la memoria y actualizarlos. Asimismo, los sesgos pueden proceder de construcciones colectivas —ya difundidas en una comunidad o grupo— y, por tanto, pueden influir en las representaciones mentales de otras personas, dando lugar a su transmisión colectiva. Se han llevado a cabo numerosas investigaciones que demuestran la relación entre ciertas representaciones mentales que se convierten en sesgos cognitivos, que llevan a conclusiones erróneas o distorsionadas a la hora de tomar decisiones, atribuir, juzgar, pensar, sentir, recordar (Aguilar y Morelos, 2018). También se ha demostrado que, en muchos casos, estos sesgos no se traducen necesariamente en actos discriminatorios, pero sí podrían nutrirlos ante circunstancias de emergencia o crisis. Incluso se ha detectado una relación entre sesgos cognitivos y una mayor propensión a cuestionar los Derechos Humanos de ciertas personas o grupos, como pueden ser personas privadas de libertad, personas sin hogar, personas con problemas de adicción, mujeres que se prostituyen, entre otras. En experimentos controlados, un grupo de participantes llegó a considerar que los y las pertenecientes a los grupos anteriormente nombrados no eran merecedoras de que sus derechos humanos sean protegidos al igual que al resto de la población (Ibídem.). Los sesgos cognitivos de carácter prejuicioso pueden estar presentes en entornos de diversidad.

Para saber cómo pueden influir los sesgos cognitivos en el reconocimiento de los Derechos Humanos de determinados grupos, te recomendamos leer el siguiente artículo:



- Aguilar Bellamy, A. y Morelos Islas, L. A. (2018). Los sesgos cognitivos y su función en la cognición social. En Perseo, N° 68, octubre. Disponible en: <http://www.pudh.unam.mx/perseo/los-sesgos-cognitivos-y-su-funcion-en-la-cognicion-social-2/>



- Puedes ver ejemplos de cómo funcionan los sesgos cognitivos en relación a las personas migrantes, a través de esta campaña de sensibilización de la Fundación La Merced Migraciones, en el marco del proyecto DIVERSA
<https://www.youtube.com/watch?v=zAvb3LPuc4k>
<https://www.youtube.com/watch?v=cD4nlNzSTls>

6.2. ¿CÓMO INFLUYEN LOS SESGOS COGNITIVOS EN EL ÁMBITO DE LA ACCIÓN SOCIAL?

Los y las profesionales de la acción social no están exentos de estas representaciones mentales en relación a las personas que atienden, por ello, es fundamental mantener una disposición permanente hacia la autoreflexión y revisión de los propios sesgos, estereotipos y prejuicios para prevenir y evitar que influyan en la relación de ayuda.



- Puedes consultar este webinar sobre cómo influyen los sesgos cognitivos relacionados con la diversidad cultural, organizado por la Fundación La Merced Migraciones, en el marco del proyecto DIVERSA.
<https://www.youtube.com/watch?v=H6QWJeYUymE>

Los sesgos cognitivos se desmotan con información veraz y contrastada, así como con la sensibilización social y la cohesión social. Una de las estrategias consiste en deconstruir los rumores que circulan en relación a determinados grupos sociales y que son el material del que se nutren los sesgos cognitivos. Los rumores son discursos sociales falsos o si bien pueden estar basados en un hecho puntual, se generalizan respecto de un grupo, se exageran o se convierten en leyendas urbanas, rápidamente difundidas (Martínez García, 2015). Se construyen a partir de estereotipos y prejuicios, consolidándolos a nivel social.



6.3. ¿CÓMO SE PUEDEN DESMONTAR LOS RUMORES?

Según el Manual de Ayuda para Deconstruir Rumores, de la Junta de Andalucía (Martínez García, 2015), se hace:

- Poniendo en valor la diversidad humana en la comunidad y dentro de las propias instituciones.
- Promover espacios en los que las relaciones multiculturales sean igualitarias, por lo que remover las barreras de acceso a derechos de las personas es una tarea fundamental.
- Promover el contacto, la convivencia, el intercambio, el conocimiento mutuo; identificar los puntos en común.
- Promover la participación de todas las personas.
- Mejorar la escucha y la capacidad empática.

Dentro del ámbito de las organizaciones sociales, también se puede (Ibídem):

- Valorar la labor de todas las personas que integran la organización y promover un entorno en el que prospere la conciencia y la sensibilidad social y cultural, la igualdad, el respeto mutuo y la integridad. Todas las personas tienen que estar seguras de que pueden progresar y desarrollarse profesionalmente, independientemente de su sexo, nacionalidad, orientación sexual, religión, etc.
- Diagnosticar posibles rumores en la organización e intervenir para desmontarlos.
- Analizar su origen y motivación, porque pueden ser producto de la incertidumbre o la ansiedad de los y las trabajadoras debido a un exceso de responsabilidades o de trabajo, ausencia de acciones de formación continua, problemáticas relacionadas con la coordinación de equipos o situaciones de crisis que afecten a la organización.
- De igual modo, cuando se han detectado prejuicios y discriminaciones, se debe intervenir evaluando la situación específica. Los equipos de coordinación juegan un importante papel en esta tarea.
- Actuar lo más rápidamente posible. Si la organización no cuenta con personal especializado en estos temas, se puede recurrir a equipos profesionales expertos en discriminación.
- Diseñar un plan de difusión de información veraz y contrastada.
- Mantener una política de comunicación formal e informal entre todos los miembros de la organización.



- Diseñar un Plan de gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades propio de la organización. Especificar en este Plan estrategias de gestión de resolución de conflictos.

Ante rumores, estereotipos y prejuicios es útil utilizar los argumentarios basados en fuentes confiables y veraces. Un *argumentario* es una herramienta metodológica que nos permite distinguir las cuestiones legítimas de las generalizaciones o estereotipos que se han consolidado a través del uso o la desinformación (Ibídem). Los argumentarios se materializan en documentos que recogen el pensamiento de la organización respecto de un discurso social erróneo o estereotipado, por lo que lo ideal es que sean construidos con la participación activa de todas las personas de la organización. También es importante que la dirección o coordinación de la organización asuma un compromiso con el diseño del argumentario y su implementación.



Para saber paso a paso cómo desmontar rumores en el marco de las organizaciones, puedes utilizar el siguiente manual:

- Martínez García, M. F. (2015). Manual de ayuda para deconstruir rumores. Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Consejería de Justicia e Interior, Junta de Andalucía.
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/deconstruir_rumores_manual.pdf

6.4. DESMONTAR RUMORES, ESTEREOTIPOS Y PREJUICIOS EN EL ÁMBITO SOCIAL PARA AYUDAR A LAS FAMILIAS MIGRANTES

Las familias migrantes se ven especialmente afectadas por los estereotipos y prejuicios, que giran en torno sus comportamientos, dinámicas y/o prácticas culturales, creencias o simplemente por su procedencia. Estos prejuicios pueden afectar a su integración social. Rumores como los de “inadaptación a las costumbres españolas”, “utilización o abuso de los recursos públicos”, “analfabetismo o escaso nivel formativo, tradicionalismo, fundamentalismo, etc.”, se basan en la idea de que existe una sociedad española homogénea y civilizada y en una excesiva generalización de las distintas realidades de las personas migrantes, causando un menoscabo de las posibilidades de cohesión social. Además, invisibiliza los factores estructurales, económicos, políticos, medioambientales e internacionales, que están en la base de las causas de las migraciones.



Los prejuicios y estereotipos son compartidos por agentes y operadores sociales en el ámbito social, educativo y sanitario. Los niños y las niñas migrantes son un grupo especialmente afectado por estos, porque constituyen una minoría en las escuelas o los barrios, pudiendo experimentar rechazo social y desvalorización de sus identidades. De allí que otro de los ámbitos en los que es preciso desmontar sesgos, estereotipos y prejuicios, por su relación con el racismo y la xenofobia es el escolar, con niños y niñas desde edades muy tempranas. Los y las operadoras sociales pueden ejercer una labor de mediación entre las escuelas y las familias, evaluar las relaciones interculturales y diseñar acciones preventivas. En el siguiente documento, puedes consultar diversas dinámicas y actividades para llevar a cabo en las aulas en coordinación con los centros educativos.



- Antón, C. et al. (2015). Manual de apoyo para la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia en las aulas. Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia. Disponible en: <https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=4910&tipo=documento>

El racismo causa dolor, malestar, impotencia, vergüenza e incluso resentimiento. También puede causar un menoscabo a la propia identidad. Las entidades de acción social deben prever espacios específicos para que las personas, en especial los niños y las niñas, puedan elaborar sus experiencias de racismo y discriminación, de modo que se sientan comprendidas y acogidas. El objetivo es restablecer el lazo social que queda roto por el racismo.

6.5. ¿PARA QUÉ ES NECESARIO ABORDAR ESTE TEMA?

- Para promover la integración de las familias migrantes, evitando juzgar sus dinámicas y prácticas, teniendo como horizonte el respeto por los Derechos Humanos.
- Para ayudar a que los niños y las niñas migrantes se integren en entornos en los que puedan desarrollar su bienestar físico, mental y emocional.
- Para mejorar las acciones y herramientas de intervención en contextos interculturales, mediante perspectivas y enfoques que



estén centrados en las historias particulares y las necesidades específicas, y que sean participativos.

- Para asegurar espacios de acompañamiento que estén basados en la escucha activa, la empatía, la confianza y la seguridad.
- Para asegurar espacios de empoderamiento de las familias migrantes, especialmente de los niños y las niñas, que les permitan sanar los lazos sociales rotos por el racismo y la discriminación.
- Para trabajar por un horizonte de paz y cohesión social, mediante intercambios interculturales.

6.6. COMPETENCIAS PROFESIONALES ¿DE QUÉ VAMOS A SER CAPACES DESPUÉS DE ABORDAR ESTA CUESTIÓN?

- Revisar nuestros propios sesgos cognitivos, prejuicios y estereotipos.
- Comprender la dinámica de desarrollo de rumores.
- Aprender a realizar argumentos sólidos para combatir el racismo, la xenofobia, la discriminación y otras formas de intolerancia.
- Contribuir a la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia.

7

Herramientas para gestionar la diversidad

7.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ABORDAR EL TEMA DE LA DIVERSIDAD EN EL ÁMBITO DE LA ACCIÓN SOCIAL?

La experiencia de vida en espacios transnacionales conlleva cambios y transformaciones para las personas migrantes. Estos cambios vienen determinados por dinámicas y factores de tipo psicológico, cultural, familiar, económico, jurídico y social, entre otros, pero no acontecen solo en las personas que se mueven de un país a otro, sino





también entre quienes se quedan (familias, redes sociales y comunidad). A nivel macro, las migraciones también comportan cambios económicos, políticos, sociales y normativos, tanto para los países de origen como para los de destino. Los cambios son parte constitutiva de la dinámica de la vida y son una forma de readaptación a las nuevas circunstancias. De igual modo, los cambios hacen posible la diversidad, debido a las interacciones, los intercambios, las hibridaciones y las mezclas. La diversidad es positiva tanto para quienes migran como para quienes conforman el entorno de destino, porque conocen y, muchas veces, adquieren nuevas ideas, conocimientos y pautas de comportamiento. También se relativizan tradiciones que se daban por sentadas, se cuestionan instituciones o prácticas sociales. La diversidad no es solo cultural, es también de género, funcional, de orientación o identidad sexual, de edad... El cruce entre estas diversidades da lugar a experiencias muy personales, que no se pueden extrapolar a todo un grupo o población.

El enfoque de la diversidad entiende ésta como una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, vía fundamental para hacer efectivos los principios de igualdad de trato y de oportunidades en una sociedad democrática. En los últimos años, se viene desarrollando un marco teórico-práctico que tiene por objetivo favorecer la creación de entornos inclusivos hacia las diversidades. Se trata de la herramienta de *gestión de la diversidad* en la sociedad y en las instituciones. Algunas organizaciones no cuentan con las herramientas necesarias para gestionar la diversidad que de hecho existe en la sociedad, mostrándose poco flexibles y/o jerárquicas. La gestión de la diversidad les permitiría ejercer una democracia activa y participativa, fundar sus acciones en el horizonte de la responsabilidad civil y en la ética del cuidado.



Para saber cómo aplicar el enfoque de la gestión de la diversidad, puedes acceder a los siguientes manuales prácticos:

-  Fernández-Salguero, A., Gallego, D. (2013). *Gestión de la Diversidad en entornos profesionales: Cuaderno para la formación*. Fundación CEPAIM (2ª edición). Disponible en: <http://docplayer.es/149989484-Gestion-de-la-diversidad-en-entornos-profesionales.html>
-  Relinque Medina, F. y Mora Quiñones, N. G. Interculturalidad y gestión de la diversidad. El reto de la nueva sociedad. Material formativo del curso FORINTER, de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía. Disponibles en: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/interculturalidad_gestion_diversidad.pdf

Según los contenidos del curso de Gestión de la diversidad en la Administración Pública (2021), organizado por el Aula de Igualdad y Políticas Sociales de la FeSP-UGT, gestionar la diversidad en las instituciones y organizaciones implica:

- Asegurar que se promueven los derechos fundamentales y se garantice un trato no discriminatorio.
- Reconocer la voz y la participación de las personas y grupos que son discriminados y ayudarles a buscar soluciones inclusivas, partiendo de sus propias necesidades y decisiones.
- Revisar el concepto de integración, que parte de la idea de que existe una mayoría homogénea, al que la minoría se debe incorporar sin cuestionar sus propias normas y valores.
- Superar el concepto de tolerancia, que alude a aceptar la presencia, pero no los intercambios y los cambios propios.
- Revisar nuestras propias creencias en torno a lo diverso y las personas diversas.
- Reconocer las propias limitaciones para realizar nuestra labor y pedir ayuda o supervisión.
- Reconocer la individualidad de cada persona, más allá de su adscripción religiosa, cultural, nacional, de género o de clase.
- Procurar no revictimizar a las personas que ya han experimentado procesos de victimización.
- Trabajar en red con otras organizaciones, ofreciendo respuestas coordinadas y con eficacia.
- Erradicar los discursos y actos racistas, y disponer de espacios seguros de confianza y reparación para las víctimas de estos.
- Fomentar el empoderamiento de las personas y grupos que son discriminados.
- Formar al personal en diversidad.
- Aplicar una cultura de resolución pacífica de los conflictos en la organización, analizando las causas y fuentes de estos.
- Diseñar un Plan de Gestión de la Diversidad en la organización, dotado de recursos humanos, económicos y materiales.
- Fomentar la empatía cultural en la organización. La empatía y de escucha activa constituyen competencias fundamentales para aprender, conocer y tener una actitud abierta hacia la diversidad. Una cultura empática en el ámbito de la acción social promueve la paz y previene la violencia institucional.



- Para formarte en Gestión de la diversidad, te recomendamos realizar el Curso de Gestión de la diversidad en la Administración Pública. Servicios públicos inclusivos y antirracistas (2021), coordinado por el Aula de Igualdad y Políticas Sociales de la FeSP-UGT. Disponible en: <https://www.igualdadypolicassociales.com/curso-completo/Gestion-de-la-diversidad-en-la-administracion-publica-JULIO>

La empatía cultural hace referencia a la virtud que nos permite acercarnos a otras cosmovisiones y entenderlas. La empatía implica el respeto por dichas cosmovisiones, que lleva implícito la historia de la otra persona, sus deseos, necesidades y decisiones. La empatía cultural implica apertura y ganas por conocer, aprender y mejorar.



- Una cultura empática como forma de prevenir la violencia y promover la paz social: <http://www.fundacionclinicadelafamilia.org/una-cultura-empatica-como-forma-de-prevenir-la-violencia-y-promover-la-paz-social/>

7.2. **¿CÓMO IDENTIFICAR QUE UNA ORGANIZACIÓN ESTÁ LLEVANDO A CABO UNA POLÍTICA DE DIVERSIDAD ADECUADA?**

El *Manual para el diseño de políticas interculturales* (Zapata y Pinyol, 2013) ofrece las siguientes pautas mínimas que debe contener:

- Debe estar dirigida a una población diversa y no responder a una única forma de expresión de diversidad. La buena práctica intercultural es aquella que asume la sociedad diversa como un todo y es a este todo al que intenta proporcionar un mejor servicio.
- Debe fomentar la interacción entre diferentes formas de expresión de la diversidad, encuadrándose en una intervención integral.
- Debe garantizar la socialización en la diversidad y el conocimiento intercultural.
- Sus principios son claros, pero sus formas deben ir cambiando y evolucionando en la medida en que nos encontramos en un mundo heterogéneo y cambiante, en el que la experiencia y el conocimiento deben acumularse para obtener los mejores resultados.



Así, continúa el Manual, una buena práctica intercultural:

- Tiene un impacto tangible en la mejora de la calidad de la vida de la gente.
- Es sostenible social, cultural y económicamente, y proporciona beneficios a largo plazo.
- Permite la transferibilidad, pues distintos aspectos de la acción/instrumento/política pueden aplicarse en otros lugares o en otros sectores.
- Es eficaz y eficiente, en la medida que establece claramente sus objetivos, usa racionalmente los recursos disponibles y evalúa los resultados.
- Promueve la colaboración entre lo público y lo privado, y entre actores distintos de la sociedad.
- Garantiza la lógica interdisciplinar e intersectorial, aprovechando conocimientos y experiencias de todas las disciplinas y de los distintos sectores de la sociedad.
- Fomenta la participación, estableciendo mecanismos de consulta y participación abiertos a todos los individuos de una sociedad.
- Genera consenso en la medida en que implica a la mayoría de ciudadanos.
- Supone la evaluación continuada, para determinar en cada momento la consecución de los objetivos y la utilización racional de los recursos.

Para Zapata y Pinyol (2013), implementar una Buena Práctica intercultural también implica cuidar el lenguaje en el momento de comunicar una realidad. Así, estos autores recomiendan:

- Desterrar términos como los de “ilegal”, “indocumentado”, “avalancha”, “invasión”, que aluden a delito o peligro y alientan discursos alarmistas.
- Asociar automáticamente las migraciones con marginalidad, ya que existe mucha diversidad de historias, perfiles y motivaciones en los flujos migratorios.
- Evitar abusar de asociaciones entre las migraciones y la prostitución o la violencia de género. Si bien estas son realidades que experimentan algunas personas migrantes, no son las mayoritarias. Además, dichas situaciones también son experimentadas por personas españolas.
- Evitar señalar automáticamente a las personas migrantes como víctimas. Si bien muchas experimentan violencias, guerras y catástrofes y deben ser asistidas como tales, también es preciso reconocer su capacidad de agencia y sus propias decisiones.



MIRADA INTERCULTURAL DE LA CRIANZA

Manual práctico

- No dar por sentado que una persona por tener acento diferente, usar una determinada vestimenta o tener un color de piel diferente es extranjera, estas pueden ser españolas, incluso de nacimiento.
- Evitar asociar automáticamente cultura o religión a todo un país. La diversidad al interior de cada país puede ser muy amplia.
- Evitar usar los términos “nosotros” y “ellos”, aludiendo a una diferencia insalvable, así como a una homogeneidad incuestionable del grupo mayoritario.



Para conocer mejor la estrategia de integración y las iniciativas para fomentar la interculturalidad que se impulsa desde el Ministerio de Trabajo e Inmigración, puedes consultar el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración:

- http://www.nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/PLAN_ESTRATEGICO_CIUADANIA_E_INTEGRACION_2011-2014.pdf

Para diseñar o evaluar Buenas Prácticas interculturales en el marco de la diversidad, puedes consultar:

- Zapata, R. y Pinyol, G. (2013). *Manual para el diseño de políticas interculturales*. GRITIM-UPF Policy Series. Disponible en: <https://www.ibe.upf-csic.es/documents/3329791/3455370/MANUALgritim.pdf/7a5a6983-f0b1-492b-bca1-feed21598bc2>

Un elemento básico para la implementación del enfoque intercultural y de herramientas de gestión de la diversidad en entornos profesionales y organizacionales, es el aprendizaje de una *comunicación antirracista*. Según la *Guía para la gestión de la diversidad en entornos profesionales*, del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE, 2011), hablar en clave de comunicación antirracista es transmitir valores éticos en cada conversación.



Para saber más sobre comunicación antirracista y cómo aplicarla, te recomendamos:

- Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE). (2011). *Guía para la gestión de la diversidad en entornos profesionales*. Disponible en: <https://www.inclusion.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/GuiaGestionDiversidadEntornosProfesionales.pdf>



7.3. ¿PARA QUÉ NOS SIRVE TRABAJAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LA DIVERSIDAD?

La perspectiva de la diversidad ayuda a entender que las diferencias son intrínsecas al ser humano y no pueden ser motivo de discriminación y desigualdades sociales. Transitar fronteras o migrar puede contribuir a ampliar los universos ideológicos y discursivos de las personas, así como sus oportunidades vitales, pero también puede abocarlas a la vulnerabilidad social o a la violencia. La manera cómo se afronten los tránsitos, los apoyos con los que cuenten y los recursos que se tengan, producirán impactos en los procesos de integración social en los países de destino de las personas migrantes. El acompañamiento social es fundamental para estos impactos sean positivos, especialmente en el caso de los niños y las niñas. De igual modo, las organizaciones o entidades de acción social deben aplicar herramientas de gestión de la diversidad en sus propias estructuras, así como un enfoque de interculturalidad. Lo ideal es hacerlo mediante un Plan de Gestión de la diversidad, elaborado con la participación de todos los agentes implicados.

7.4. COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿DE QUÉ VAMOS A SER CAPACES DESPUÉS DE ABORDAR ESTA CUESTIÓN?

- Reconocer las diferentes variables de la diversidad, del respeto a los Derechos humanos y de la igualdad de oportunidades.
- Conocer cómo generar entornos inclusivos, seguros, flexibles y horizontales, evitando el paternalismo.
- Conocer la forma de comunicar, informar y sensibilizar para generar entornos abiertos a la diversidad.
- Ayudar a las personas migrantes y sus familias a elaborar las experiencias de discriminación, partiendo de una cultura de paz y de resolución pacífica de los conflictos.

8

Herramientas para promocionar la crianza en positivo desde la perspectiva de la interculturalidad y de los Derechos de la infancia

8.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ABORDAR LA PROMOCIÓN DE UNA CRIANZA EN POSITIVO DESDE LA PERSPECTIVA INTERCULTURAL?

Las niñas, niños y adolescentes migrantes experimentan retos específicos, que en general quedan invisibilizados, ante las prioridades de todo el grupo familiar. Las necesidades de las niñas, niños y adolescentes pueden ser de muy diversa índole: de apego, cuidado, protección, estimulación, educación con límites, interiorización de normas y límites, seguridad, salud, bienestar, administrativas, educativas, de



socialización o de vivienda; y todas son importantes para su desarrollo físico, psicológico y emocional. Procesos de separación, reagrupación tardía, irregularidad administrativa o discriminación en el ámbito educativo generan situaciones de vulnerabilidad, que pueden tener consecuencias en el desarrollo infantil. El bienestar de la infancia depende en gran medida del bienestar de las personas adultas, que tienen asumidas las responsabilidades de su cuidado y de crianza. No hay familias vulnerables, sino familias vulneradas por las circunstancias económicas, jurídicas, laborales o políticas de los Estados. Para acompañar a las familias migrantes en su proceso de integración es importante entender a la familia como un sistema único e irrepetible, interconectado con otros sistemas. Se debe intervenir con cada uno de sus miembros, en especial los niños y las niñas, así como con los centros educativos y la comunidad, desde una perspectiva intercultural y de Derechos Humanos.

8.2. ¿PARA QUÉ ES NECESARIO ABORDAR ESTE TEMA?

- Asegurar el bienestar de las familias, garantizando la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos: vivienda adecuada, alimentación saludable, acceso a la educación y a la salud, ocio y tiempo libre, sociabilidad, buen trato, derecho a vivir en familia y a la participación en las cuestiones que les afectan.
- Promover una crianza en positivo, que implica:
 - Proveer a las niñas, niños y adolescentes un entorno seguro, basado en el apego.
 - Apoyar a sus progenitores en la crianza en positivo, partiendo de sus propias cosmovisiones, capacidades y posibilidades.
 - Ayudar a las familias a que puedan cubrir las necesidades de todos sus miembros.
 - Acompañar a progenitores y/o otras personas adultas responsables de la crianza, en la asunción de roles parentales realistas y pedagógicos.
 - Educar para la salud de las niñas, niños y adolescentes, en materia de alimentación, descanso e inteligencia emocional.
 - Asegurar un entorno libre de violencias de cualquier índole.
 - Asegurar un entorno de cuidados y corresponsabilidad.



8.3. INTERVENIR CON LAS FAMILIAS

La paternidad y la maternidad, como funciones sociales, han experimentado importantes transformaciones en la sociedad actual. Suponen un reto ante los nuevos modos de ser familia, las migraciones, la conciliación de la vida familiar y laboral, la disminución paulatina de las redes de apoyo social a nivel comunitario, las crisis económicas, las nuevas formas de entender el bienestar, los avances en la protección de los derechos de la infancia, entre otras cuestiones. Se habla de *maternidad intensiva*, para referirse al fenómeno que implica que las madres —y cada vez mayor número de padres— asumen una responsabilidad casi en solitario de la crianza, ante la ausencia de la familia extensa y de la comunidad para apoyar en ésta y la separación cada vez mayor de las funciones entre la familia y la escuela. También hay una crisis en los modelos tradicionales de paternidad y maternidad, lo cual comporta elementos muy positivos, pero que deja a las personas adultas, en muchos casos, sin referencias a las cuales seguir. Ser padres y ser madres hoy implica aprender nuevos modelos, en un contexto complejo de escaso tiempo, endeudamiento, consumismo, distancias y cambios permanentes. Por todo ello, crecen las demandas de ayuda por parte de las familias, que no son solo de tipo económico, sino también psicológico, social o educativo. Lo cual, a su vez, implica retos para las instituciones, recursos y servicios públicos y privados de apoyo a estas.

Acompañar a las familias desde las organizaciones de acción social supone llevar a cabo un trabajo interdisciplinar, en la que cada profesional aporta sus conocimientos y experiencias en el marco de acciones coordinadas. Dos de los modelos desde los que puede ser pertinente realizar esta labor y que pueden desarrollarse de manera complementaria:

- Modelo psico-educativo y comunitario.
- Modelo sistémico-comunicacional.

El Modelo psicoeducativo y comunitario se asienta sobre la prevención y la promoción, procurando desarrollar medidas encaminadas a minimizar la influencia de los factores de riesgo y potenciar la de los factores de protección del entorno de las familias. Por lo general, implica actividades de información, asesoramiento, entrenamiento en algunas competencias y valoración de las situaciones específicas. Estas acciones pretenden incrementar las habilidades y capacidades de las personas y de las familias para que puedan satisfacer sus necesidades, resolver sus situaciones problemáticas y movilizar los recursos personales y sociales necesarios para mejorar el control de sus propias vidas. Este enfoque implica también la adopción de medidas



de carácter comunitario a partir del análisis de necesidades y demandas de apoyo de las familias. Como primer paso, habrá que explorar qué servicios o recursos necesitan estas familias para funcionar adecuadamente y qué obstáculos habría que vencer para favorecer su uso.

Numerosos estudios destacan la necesidad de ayudar a las familias mediante una orientación e intervención educativas, cuyos objetivos serían:

- Facilitar que las familias puedan desarrollar el potencial individual de cada uno de sus miembros y del grupo familiar en su conjunto.
- Prevenir la aparición de problemas familiares, partiendo de la detección temprana de conflictos.
- Ayudar a las familias a superar las dificultades que afrontan.

La consecución de los mencionados objetivos se basa en los siguientes principios:

- La orientación es relevante para todos los miembros de la familia y en todos sus estadios evolutivos.
- Ha de partir de las necesidades sentidas y expresadas por cada uno de sus miembros.
- Ha de ser una orientación multidisciplinar.
- Conviene realizarla en coordinación con las distintas instituciones o recursos de la comunidad o del entorno de las familias.
- Su finalidad es educativa, preventiva y comunitaria y no tanto terapéutica.
- Ha de respetar y tomar en cuenta los diferentes valores de cada familia, en el marco de los derechos humanos.
- Se debe situar en un espacio intergeneracional en el que intervienen abuelos, abuelas, padres, madres, hijos e hijas, así como otros miembros en familias no nucleares o unidades convivenciales diversas.
- La educación parental debe jugar un papel importante en el fomento de las redes de apoyo social de las familias y constituye un instrumento para incrementar y fortalecer la red de apoyos informales (familiares, vecindario, amistades).

El Modelo sistémico-comunicacional, está basado en la Teoría General de Sistemas, que sostiene que el modo de abordar los objetos y fenómenos no puede hacerse de manera aislada, sino como parte de un todo. Todo está interrelacionado e interconectado, la propia relación de elementos es un aspecto más a analizar y sobre la que actuar. En el marco de la intervención social con familias, este enfoque considera



que la familia es un sistema formado por subsistemas, que son las personas que la integran y que se encuentra en permanente relación con otros sistemas de su entorno o contexto, tanto de manera directa como indirecta. Para conocer a una familia es preciso observar tres aspectos fundamentales:

- Su estructura de funcionamiento.
- Su sistema de relaciones.
- Su momento evolutivo o situación concreta.

Este enfoque es importante porque ayuda a comprender los determinantes externos e internos de la situación específica por la que atraviesan las familias y, en este sentido, cada una es única, no pudiendo quedar subsumida a un patrón. Cuando las familias cambian de lugar de residencia, experimenta rupturas, separaciones, nuevas incorporaciones o atraviesa crisis, todo el sistema se ve afectado, por lo que intervenir con uno solo de sus miembros puede no ser eficaz. La labor de los agentes y operadores sociales es la de analizar a la familia como un sistema, comprender cómo determinada situación afecta a todos los miembros y buscar una respuesta o solución con la participación de todos y cada uno, logrando un resultado consensuado.

Algunos de los principios de la Teoría General de Sistemas que sirven para el trabajo con familias son:

- Trabajo en equipo y participación activa.
- Homeostasis: todo sistema tiene una tendencia a mantenerse constante y estable. Si se pierde el equilibrio, puede ser oportuno recuperarlo realizando algunos cambios, readaptándose o buscando nuevas respuestas y soluciones.
- Equifinalidad: varias causas producen un mismo resultado y una misma causa puede producir resultados diversos. Esto implica analizar las causas.
- Orden jerárquico: todos los subsistemas tienen una función jerárquica con sistemas mayores o menores de su área de influencia, de ahí que un sistema siempre es parte de un subsistema o suprasistema y a su vez compuesto por varios subsistemas (conyugal, parental, fraterno, etc.). Esto implica analizar las interrelaciones y las jeraquías.
- Transmisión multigeneracional: es el ir y venir de problemas, ideas, asuntos inconclusos y mitos transmitidos de generación en generación, que se deben tener en cuenta también en el análisis familiar y en el acompañamiento.

La Teoría General de Sistemas se complementa con una intervención basada en la *cultura del buen trato*, que es en sí misma tanto un medio

como un fin. Lo más importante de nuestro papel es una escucha activa y observación con el sistema familiar respecto a los tratos y cuidados que se le brindan los miembros entre sí, pero sobre todo a los más dependientes, como los niños y las niñas. Para promover el buen trato, se deben generar espacios de comunicación e intercambio con y entre los miembros de la familia.

8.4. INTERVENIR CON FAMILIAS MIGRANTES

Como toda familia, las migrantes son también sistemas de relación, de producción y de reproducción. La movilidad geográfica las lleva a experimentar retos importantes, que pueden dar lugar a nuevas oportunidades, pero también a atravesar vulnerabilidades. Y en estos avatares el acompañamiento social, jurídico y educativo es fundamental, así como, en algunos casos, el apoyo económico. Las familias migrantes experimentan separaciones bruscas, tensiones múltiples, desconocimiento, desarraigo, y en muchos casos discriminación, temor y rechazo. Se ven obligadas a redefinir los roles de todos sus miembros, tanto de los que se quedan como de los que migran, así como las formas de comunicarse y cooperar. Los reencuentros también comportan retos, por ejemplo, cuando los miembros han estado separados mucho tiempo y se produce una reagrupación en destino, o cuando acontece un retorno. La crianza en el contexto migratorio se hace más compleja: en algunos casos se ejerce a la distancia, en otros, se transforma debido a las nuevas condiciones de vida. Situaciones de estrés, tensión, conflicto, separación, reencuentros frustrados o no bien elaborados, pueden acarrear problemas relacionales, que tienen repercusiones futuras, por ejemplo, cuando los niños y niñas se hacen adolescentes. Los niños y las niñas experimentan sus propios cambios en contextos que desconocen y debido a decisiones de las que muchas veces no han sido partícipes.

Situaciones específicas que pueden acontecer a las familias migrantes y que requieran un acompañamiento psicosocial serían las siguientes (Peñas y Martínez, 2016).

→ Conflictos parentofiliales por separación y reagrupación

Padres y madres tendrán que encontrar mecanismos para elaborar los sentimientos culpabilizadores hacia ellos/as por parte de sus hijos e hijas. Todos los miembros de la unidad doméstica deberán aprender a convivir. La familia experimentará una reestructuración del hogar, donde es necesario reconocer nuevos roles familiares. Los niños y las niñas deben afrontar una nueva separación emocional de los tutores con quienes han convivido durante el periodo de separación

de sus progenitores y que han sido sus referencias hasta el momento de la reagrupación en destino.

→ **Un cuestionamiento de la autoridad**

Padres y madres migrantes pueden haber perdido legitimidad debido a la distancia o también debido al rechazo social que experimentan en el país de destino, que menoscaba su autoestima. En este contexto, muchos progenitores se sienten culpables por las decisiones que han tomado y no saben cómo manejar la situación.

→ **Rechazo, racismo y discriminación**

Estas situaciones producen menoscabo en el reconocimiento de la identidad cultural y social de todos los miembros de una familia migrante y repercute negativamente en la legitimidad de los progenitores como padres y madres, así como en el sentido de pertenencia, sobre todo en los niños y niñas. El acompañamiento psicosocial es fundamental cuando se atraviesa la experiencia del racismo, el rechazo o la discriminación y se deben proveer de espacios seguros para que puedan ser elaboradas.

→ **Cambios culturales que pueden producir conflictos intergeneracionales**

Niños y niñas pueden adaptarse mejor a los cambios de contexto, así como entender de manera más rápida las claves culturales del nuevo entorno. Incluso muchos niños y niñas nacen en el país de destino. Sin embargo, los adultos de referencia pueden precisar más tiempo para aprender un idioma nuevo, conocer el entorno o conectar con nuevas redes sociales. Esto puede dar lugar a desentendimiento generacional, relacionado con las cosmovisiones de cada parte, lo que a su vez, puede generar conflictos. Padres y madres se pueden encontrar, por un lado, apoyando la adquisición de nuevos hábitos para desenvolverse en la nueva cultura y, por otro, luchando por evitar las influencias que valoran como nocivas de la nueva sociedad.

→ **Pérdida de estatus social y económico**

El proyecto migratorio suele implicar una idea de progreso personal, familiar o social. Sin embargo es frecuente que un buen número de personas migrantes retrocedan a nivel de estatus respecto a sus sociedades de origen. Los hijos e hijas pertenecientes a familias migrantes reagrupadas pueden verse afectados por esta pérdida de estatus y cuestionar la decisión de sus padres y madres.



→ **Expectativas de padres y madres**

La migración puede conllevar una proyección generacional de las aspiraciones paternas/maternas pudiendo entrar en conflicto con los proyectos personales de los hijos e hijas. Se suele exigir a los hijos e hijas un esfuerzo de estudio, disciplina y obediencia filial equivalente al sacrificio realizado por ellos y ellas.

8.5. ¿CÓMO ABORDAR ESTAS SITUACIONES?

- Ayudando a la familia a reagrupar a sus miembros.
- Propiciando espacios de comunicación en la distancia.
- Contando con la colaboración de los referentes adultos que quedaron al cuidado de los hijos e hijas en origen.
- Planificando el reencuentro.
- Estableciendo acuerdos intergeneracionales.
- Acompañamiento en el reencuentro.
- Reservando espacios de intervención específicos para los hijos y las hijas.
- Informando a los miembros de la familia de todo lo que necesitan saber para integrarse en la sociedad de llegada y acompañándoles en sus contactos con todas las instituciones públicas y privadas.
- Trabajar con todos los miembros las cuestiones relativas a las expectativas, la comunicación, las diferencias intergeneracionales y culturales.
- Establecer espacios para una resolución pacífica de conflictos.



Para profundizar en las claves de una intervención psicosocial con familias migrantes, consulta el siguiente manual:

- Peñas, S. y Martínez, A. (2016). *Familias Migrantes reagrupadas e integración. Claves de intervención psicosocial para profesionales. Impacto Social*, Deusto. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/328533368_Familias_migrantes_reagrupadas_e_integracion_Claves_de_intervencion_psicosocial_para_profesionales
- También puedes consultar el Protocolo de Atención Psicológica y Psicosocial a personas migrantes, refugiadas y desplazadas, editado por Cruz Roja Española: https://issuu.com/cruzrojamalagasap/docs/protocolo_sap_editado_2019



Importancia de escuchar a los niños y las niñas en todo el proceso

No siempre la migración es una decisión razonada ni consensuada entre los miembros de una familia. En la mayoría de los casos, las circunstancias impelen a migrar y las opciones de cómo efectuarla pueden estar muy reducidas, no dejando un margen oportuno para analizar ventajas y desventajas, en qué viajar, dónde ir, por dónde pasar o qué portar. En algunos casos, la decisión de salir de un país, buscar empleo o radicar en otro es tomada por una parte de los miembros de una familia y el resto puede verse de alguna manera trasladado, o bien afectado por quedarse en el país de origen. Niños y niñas pueden quedar al margen de estas decisiones, tanto si son tomadas de forma razonada, como si responden a la urgente necesidad de huir. Diseñar espacios específicos para realizar un acompañamiento psicosocial con niños y niñas inmersos en procesos migratorios contribuye a que puedan elaborar el cúmulo de situaciones que les toca experimentar, en muchos casos, sin las competencias o herramientas para afrontarlas de una manera adaptativa.



Para mejorar el acompañamiento que realizas a niños y niñas migrantes, puedes consultar la siguiente guía:

- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2016). *Guía para la intervención psicológica con inmigrantes y refugiados*. Edición propia. Disponible en: https://www.ucm.es/data/cont/docs/315-2016-06-02-g.refugiados_PDF.pdf

8.6. LA CRIANZA EN POSITIVO

Crianza en positivo es el proceso de ofrecer cuidado y educación en un entorno ecológico, cuya calidad depende de tres factores principales: el contexto psicosocial familiar, las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y las capacidades o competencias parentales. La crianza en positivo implica cambios ambientales, laborales, sociales y económicos, promovidos desde las políticas públicas y orientadas a hacer más fácil la labor de cuidados y de educación de los niños y las niñas. En general, madres y padres necesitan apoyo en la crianza, así como asesoramiento y orientación. En particular, muchas familias migrantes viven experiencias, que influyen en sus pautas, creencias y dinámicas de crianza y, por ello, se encuentran especialmente necesitadas de apoyo psicosocial y orientación pedagógica.



Para mejorar la intervención con familias migrantes, con la perspectiva de la crianza en positivo o de la parentalidad positiva, consulta las siguientes guías:

- Federación Española de Municipios y Provincias (2015). Guía de Buenas Prácticas en Parentalidad Positiva. Un recurso para apoyar la práctica profesional con familias. Disponible en: http://familiasenpositivo.org/system/files/guia_de_buenas_practicas_2015.pdf
- Cruz Roja Española (2021). Guía de valoración de las competencias parentales.

Esta guía aporta recomendaciones a los equipos de intervención social sobre el proceso de valoración del ejercicio de la crianza y la educación de la infancia y la adolescencia en el ámbito familiar. https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/662926586/Guia+Competencias+Parentales_web+def.pdf/43a2a443-290a-7c0a-431b-c7336fc44bbe?t=1617004889146
- Cruz Roja Española, MANUAL TÉCNICO: ENTREVISTA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PARENTALES (ECP-12) que permite a profesionales el análisis y la comprensión de las necesidades de apoyo de las familias en dificultad con niños/as a su cargo, así como sus potencialidades y capacidades para la crianza y educación a través de una evaluación rigurosa de doce competencias parentales:
https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/662926586/Manual+ECP-12_Web2.pdf/3d4eb3ef-34f2-c2b0-6d0e-aae206f75147?t=1621952175464

También puedes visualizar los siguientes videos sobre el tema:

- [Primera Infancia: Crianza y Vulnerabilidad Social - Bing video](#)
- [Diálogo sobre Primera Infancia y Vulnerabilidad Social - Bing video](#)

La crianza requiere el despliegue de competencias específicas. Se denomina competencias parentales a la capacidad de las personas para afrontar de forma flexible y adaptativa la tarea de crianza, de acuerdo a las necesidades evolutivas de los hijos y las hijas, aprovechando todas las oportunidades y apoyos que les ofrece el entorno familiar y social. En definitiva, se trata de la capacidad de los adultos para cuidar, proteger y educar a los niños, niñas y adolescentes que tienen a cargo.

En Cruz Roja se han definido 12 competencias que constituyen la capacidad de ejercer una crianza acorde a los valores de cada familia, que tengan como base el respeto de los derechos de la infancia a la vez que los derechos de todos los miembros de la familia, en concordancia con los valores democráticos para toda la ciudadanía. Por otro



lado, dichas capacidades son dinámicas, se construyen en el permanente ejercicio de reflexión individual y colectiva, de toma de decisiones informadas y de su puesta en marcha en la ecología de cada familia, en relación con lo que la evidencia científica muestra que es lo mejor para promover el desarrollo humano en las primeras etapas de su vida.



Para aprender a fondo sobre Competencias Parentales, puedes acceder a las siguientes píldoras formativas, dirigidas a profesionales y a familias:

- Píldora familias: [Competencias Parentales \(Familias\) \(cruzroja.es\)](https://www.cruzroja.es)
- Píldora profesionales: [Competencias Parentales \(Profesionales\) \(cruzroja.es\)](https://www.cruzroja.es)

Recursos de apoyo para padres y madres en proceso de crianza

Para apoyar una crianza en positivo, existen recursos y Buenas Prácticas que pueden ser replicados. Aquí te mostramos algunos.

→ Fomento de la creación de redes de apoyo mutuo para la crianza

Consiste en formar grupos de apoyo mutuo entre familias que tienen hijos e hijas menores de edad a su cargo y que por distintas circunstancias (dificultad para acceder a escuelas infantiles públicas y privadas; carencia de redes familiares y/o de amistad en las que poder apoyarse; etc.) encuentran serias limitaciones para poder conciliar la vida familiar con la laboral y personal. Se trata de que familias que residen en un mismo territorio (son vecinas), a quienes se pone en contacto, motivándose que establezcan entre ellas vínculos de confianza y de amistad, con el fin de que lleguen a un consenso mínimo de cómo atender a los niños y niñas. Los apoyos se realizan en sus propios domicilios, si bien se cuenta con un punto de encuentro ubicado en el barrio para las reuniones que se realizan semanalmente.

→ Diversión en familia

El juego es una de las formas más completas de promover una crianza en positivo. No hace falta tener recursos económicos ni materiales didácticos para llevarlo a cabo en el hogar o fuera del hogar. Existen innumerables juegos y actividades para hacer en familia, así como para compartir con otras familias.



- Te recomendamos que utilices este juego online pensado para familias, creado por la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF), para fomentar la interculturalidad y el conocimiento mutuo:

Diverfamilias: <https://diverfamilias.unaf.org/>

Intervención educativa en contextos migratorios y entornos de diversidad

Intervenir con familias migrantes implica también intervenir con el sistema educativo en el que se insertan sus hijos e hijas. Es recomendable hacerlo desde la perspectiva de la interculturalidad, que no pone el acento solo en las personas migrantes, sino en toda la comunidad educativa, con el objetivo de promover una educación inclusiva, respetuosa de la diversidad. Se trata de una escuela que no pone requisitos de entrada ni mecanismos de selección o discriminación de ningún tipo, para hacer realmente efectivos los derechos a la educación, a la igualdad de oportunidades y a la participación. En la escuela inclusiva todo el alumnado se beneficia de una enseñanza adaptada a sus necesidades y no sólo aquellos calificados como con Necesidades Educativas Especiales (NEE). Pretende pensar las diferencias en términos de normalidad (lo normal es que seamos diferentes) y de equidad en el acceso a una educación de calidad para todas y todos (CODAPA, 2020).

Los y las operadores sociales pueden asesorar a los equipos docentes sobre cómo implementar un proyecto intercultural en la escuela, que puede incluir: comunidades de aprendizaje, talleres, seminarios, espacios de trabajo de temas específicos, tutorías entre iguales, teatralización de situaciones, formación en habilidades comunicativas. Los y las docentes pueden contribuir creando un ambiente saludable mediante (Aguado et al., 2008):

- Valorar cualquier logro del alumnado por pequeño que sea.
- No realizar descalificaciones totales a un trabajo o un proyecto.
- Sugerir posibilidades de superación.
- Destacar las conductas tolerantes y flexibles.
- Agradecer las actitudes que tiendan a buscar soluciones a los problemas.
- Valorar los esfuerzos empleados en la realización de la tarea.
- Elogiar la independencia de criterio y la capacidad de ser consecuentes.
- Organizar la clase según una serie de normas de convivencia previamente negociadas.



- Ante la aparición de un conflicto, pedir la formación de una comisión de alumnos que lo estudie y proponga soluciones.
- Ser capaces de pedir disculpas y subsanar errores.
- Terminado un período de trabajo, propiciar la reflexión para que los grupos analicen el proceso, destaquen aciertos y errores y propongan sugerencias de modificaciones por escrito.
- Facilitar encuentros con padres, madres y profesionales diversos que estén contentos con su trabajo y transmitan sus experiencias.
- Dedicar jornadas de reflexión sobre personas o grupos cuya actividad haya contribuido a la mejora de la humanidad o de la comunidad.
- Organizar exposiciones científicas, ferias de plantas, de libros, de aparatos diseñados por los estudiantes, de utensilios propios de la zona, donde se realicen experiencias de autoorganización y gestión que preparen a los alumnos para la vida activa.
- Propiciar una metodología investigadora que potencie la autonomía, la autoestima, el razonamiento y la independencia de criterio.

Para poner propiciar este ambiente de colaboración, los y las docentes deben desarrollar la capacidad empática. Ésta se mejora:

- Aprendiendo a observar.
- Cuidando nuestro lenguaje corporal.
- Promoviendo el contacto físico.
- Aprendiendo a modular la voz.
- Fomentando un ambiente de respeto y cordialidad.
- Trabajando en grupo y dando protagonismo al alumnado.
- Trabajando de forma específica la empatía con el alumnado.

De igual modo, es necesario fomentar la participación de toda la comunidad educativa en el proyecto educativo: profesorado, alumnado, familias y comunidad, así como estrechar la relación entre la escuela y la familia. Para ello, se debe promover:

- La participación de las familias a través de un programa de comunicación fluido y permanente entre las mismas y el equipo docente.
- Potenciar la participación a nivel comunitario, a través de la apertura de la escuela al barrio o municipio.



Para realizar una labor de mediación entre las familias y los centros educativos, te presentamos los siguientes recursos sobre interculturalidad en el ámbito escolar:

- Madero A., Leal del Pozo, A., y Federación Andalucía Acoge (2020). *Guía diversidad cultural en la escuela pública andaluza*. CODAPA. Disponible en: <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2021/04/Gui%CC%81a-Diversidad-cultural-en-la-escuela-pu%CC%81blica-de-CODAPA.pdf>
- *Guía educar contra el racismo y la discriminación*. Secretaría de políticas sociales FeSP-UGT. Disponible en Aula Intercultural: <https://aulaintercultural.org/2016/07/19/nueva-guia-para-el-profesorado-educar-contra-el-racismo-y-la-discriminacion/>
- Aguado, T. et al. (2008). *GUÍA INTER: Una guía práctica para aplicar la Educación Intercultural en la escuela*. Inter Project. Disponible en: <https://sede.educacion.gob.es/publivena/d/12419/19/0>
- López, B. (coord.) (2012). *Cuaderno de aula para el aprendizaje intercultural: red de escuelas interculturales*. Liga Española de la Educación y la Cultura Popular. Madrid. Disponible en: http://www.educatolerancia.com/wp-content/uploads/2016/12/Cuaderno_trabajo_aula.pdf
- Rodríguez-Izquierdo, R. M. (2004). *Atención a la diversidad cultural en la escuela. Propuestas de intervención socioeducativas*. Revista de investigación aplicada y experiencias educativas Núm. 10 (pp. 21-30). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/2044593>
- Cruz Roja Española (2009). *El cuaderno de actividades: Una propuesta para trabajar la interculturalidad*. Madrid: Cruz Roja Española. Disponible en: <https://aulaintercultural.org/2013/02/27/una-propuesta-para-trabajar-la-interculturalidad-cuaderno-de-actividades/>
- Moreno, A. (2013). *Guía de recursos de material didáctico para trabajar la interculturalidad Proyecto Integración*. Ajuntament de Vila-real, Regidor de Solidaritat, cooperació i integració. Disponible en: http://www.educatolerancia.com/wp-content/uploads/2016/12/0_16080_1.pdf
- Hevia, R. and C. Kaluf F. (2005). *Diversidad cultural: materiales para la formación docente y el trabajo de aula*. Volumen 3. Santiago de Chile, OREALC. Disponible en: <https://universoabierto.org/2018/09/24/diversidad-cultural-materiales-para-la-formacion-docente-y-el-trabajo-de-aula/>



- ① UNESCO (2005). *Diversidad cultural: Materiales para la formación docente y el trabajo de aula* de la UNESCO. Disponible en:
<https://universoabierto.org/2018/09/24/diversidad-cultural-materiales-para-la-formacion-docente-y-el-trabajo-de-aula/>

También puedes consultar los siguientes materiales didácticos de Aula Intercultural:

- ① <https://aulaintercultural.org/materiales/materiales-didacticos/>

Y puedes visionar los siguientes videos:

- ① Escuela inclusiva
<https://www.youtube.com/watch?v=C78ajl8HdxM>
- ① La pregunta de Samuel. Las preguntas que hacen historia.
<https://www.youtube.com/watch?v=woKPB7tXP5g>

La labor en el ámbito de la mediación entre familia y escuela, requiere abordar el racismo y la xenofobia, que persiste en ciertos sectores. Ante estas lacras sociales, los equipos docentes deben:

- Ser capaces de analizar los discursos dominantes en las sociedades multiculturales.
- Procurar la educación de todos los actores, pertenezcan a colectivos minoritarios o mayoritarios.
- Lograr que los conflictos derivados de la diversidad no se conviertan en obstáculos para la convivencia.

Son indicios de conductas discriminatorias (Antón et al., 2005):

- Ser excluido de las conversaciones.
- Ser ignorado.
- Ser rechazado.
- Ser siempre el último.
- Ser siempre el primero.
- Ser nombrado por su pertenencia a un grupo minoritario.
- Ser tratado de forma incívica.
- Sufrir un mayor nivel de exigencia al ser evaluado para superar las materias y pasar de curso.

La discriminación en la escuela puede ser el resultado de una acción coherente con un sistema de prejuicios y estereotipos bien consolidado y reconocidos por el instigador: actitudes racistas y xenófobas que pueden tomar formas sutiles o manifiestas. Algunas



estrategias útiles para incrementar el conocimiento de los incidentes racistas y xenófobos son (Ibídem.):

- Establecer un canal de denuncia anónimo, a través de un buzón de denuncia o una línea telefónica.
- Trabajar en el aula qué es el acoso, cómo detectarlo y estrategias de actuación.
- Utilizar recursos externos para incrementar el conocimiento y la gravedad de estos incidentes (a través de la Policía y Guardia Civil).
- Dar a conocer los responsables de la política anti-acoso en la figura de docentes y tutores.
- Incrementar la red social de los alumnos/as vulnerables, a través de figuras como los “camaradas protectores”.
- Mostrar actuaciones claras e inmediatas cuando un adulto presencia un incidente racista o xenófobo.
- Mantener una vigilancia de los espacios en los que es posible que se produzcan estos incidentes, tales como los espacios recreativos, comedores, baños, pasillos, bajo las escaleras, etc.

Ante el racismo y la xenofobia en el ámbito escolar, los equipos docentes deben:

- No ignorar: es un error creer que los niños y niñas pueden resolverlo sin la actuación de un adulto.
- Actuar de forma inmediata separando a los niños o niñas involucradas. Asegurar que están a salvo y que reciben atención médica si es preciso.
- Actuar con calma y de forma respetuosa con todos y todas, incluidos los testigos.
- No intentar averiguar de inmediato lo que pasó ni a decir a los niños y niñas públicamente lo que vieron.
- No hablar con las y los niños/as involucrados a la vez sino de forma individual.
- No hacer que las niñas o niños involucrados se disculpen o enmienden la relación de inmediato.
- No interrogar a las niñas o niños involucrados frente a sus pares.

Los actos de racismo y xenofobia se retroalimentan con el rechazo social y la discriminación. Su persistencia ocasiona:

- Guetización o segregación escolar.
- Brecha educativa en el alumnado.
- Rigidez de las estructuras educativas que imposibilitan el respeto a la diversidad.



Para profundizar en metodologías para prevenir el racismo y la xenofobia en el ámbito escolar, puedes consultar:

● Antón, C., et al. (2015). *Manual de apoyo para la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia en las aulas*. Madrid: Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia. Disponible en: <https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=4910&tipo=documento>

● Y los videos de Stop rumores - Educación:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PL6AeRp-bYmC1IGdy3Benkb2U56V92Gu4Y>

Intervención comunitaria en contextos migratorios y de diversidad

La sensibilización es una herramienta de primer orden para transformar paulatinamente la percepción y el discurso social, en especial estereotipos y prejuicios, que puedan existir en un determinado entorno ante las personas migradas. La finalidad última de las actuaciones de sensibilización es influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos o actitudes de las personas y los grupos, con los objetivos de: a) aumentar el valor o la importancia que se da a un determinado fenómeno, en este caso la inmigración, y b) contribuir a una modificación de las conductas y prácticas. Para llevar a cabo acciones de sensibilización social, se pueden seguir los siguientes pasos:

- ➔ Conocer la realidad en profundidad.
- ➔ Definir los objetivos: el para qué.
- ➔ Identificar al público objetivo: para quiénes.
- ➔ Definir y seleccionar los mensajes que se quieren difundir: el qué.
- ➔ Definir las actuaciones: el cómo.

Algunos ejemplos de acciones de sensibilización son:

- ➔ Programas de sensibilización en la escuela: educar en el respeto, la solidaridad y los valores de la igualdad y la ciudadanía en la diversidad...
- ➔ Programas de sensibilización en los barrios: programas de radio de contenido intercultural, talleres de acercamiento intercultural, actividades deportivas, culturales...
- ➔ Iniciativas de sensibilización intercultural: promover el conocimiento de formas culturales y realidades distintas a la propia, la realización de actuaciones conjuntas, el intercambio...
- ➔ Divulgar instrumentos jurídicos antidiscriminatorios.



- Promocionar el voluntariado inmigrante, que favorezca la imagen de las personas inmigrantes como prestadoras de servicios a la ciudadanía.
- Actividades formativas dirigidas a profesionales.
- Acciones de incidencia política para llamar la atención de los poderes públicos.
- Acciones de sensibilización dirigidas al empresariado local, para promover la diversidad en la empresa y la contratación de personas migrantes.
- Acciones dirigidas a los medios de comunicación para sensibilizar sobre sus propios discursos, en ocasiones, estereotipados respecto a las migraciones.



Puedes encontrar recursos para diseñar procesos o proyectos de sensibilización social en el siguiente documento:

- Dirección General de la Integración de los Inmigrantes y Cruz Roja Española (2006). *Pistas metodológicas para la sensibilización intercultural*. Madrid: OBERAXE. Disponible en:
<https://www.inclusion.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/PistasMetodologicasSensibilizacionIntercultural.pdf>

El contexto comunitario o barrio es otro de los espacios privilegiados para trabajar la interculturalidad y la sensibilización social en torno a la diversidad. Los proyectos encaminados a este fin suelen tener promover:

- La participación activa de los vecinos y vecinas de barrios.
- Espacios de reflexión conjunta y de organización.
- La mejora de la convivencia.
- El aprendizaje de fórmulas no violentas de resolución de conflictos (el diálogo, la mediación, etc.).
- La mejora del entorno en los barrios en situación de exclusión social.
- El empoderamiento e inclusión de población en situación de exclusión.
- Herramientas para que personas en situación de exclusión luchen por sus derechos y el respeto a su identidad.

Puedes conocer más a fondo cómo implementar Buenas Prácticas de trabajo social comunitario con perspectiva de interculturalidad en los siguientes documentos:



- Fundación Cepaim (2014). *Herramientas para la Cohesión Social. Buenas prácticas en acción comunitaria intercultural de España y Portugal*. Fundación Cepaim, Convivencia y Cohesión Social. Área de Acción Comunitaria Intercultural. Disponible en: <https://docplayer.es/71343121-Herramientas-para-la-cohesion-social.html>
- Buraschi, D. y Aguilar, M. J. (2017). *Comunicación participativa antirracista: Claves para la acogida comunitaria*. Asociación Educación para la Convivencia Mosaico Canarias. Gobierno de Canarias. Disponible en: https://www.juntasenlamismadireccion.com/Archivos/Documentos/guia_claves_cerca.pdf
- Red Acoge (2018). *Informe Inmigracionalismo: Avanzando en el discurso positivo*. Madrid: Red Acoge. Disponible en: https://redacoge.org/wp-content/uploads/2020/11/Informe_Inmigracionalismo_6_v02_compressed.pdf
- Ramírez, A. J.; Lavella, D. (2019). *Argumentario dirigido a profesionales de asilo y protección internacional que medien en materia de vivienda*. Fundación Cepaim. Disponible en: https://desactiva.org/wp-content/uploads/2020/04/AArgumentario-Mediacio%CC%81n-y-Vivienda-ERES-PARTE_FundacionCepaim.pdf

8.7. COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿DE QUÉ VAMOS A SER CAPACES DESPUÉS DE ABORDAR ESTA CUESTIÓN?

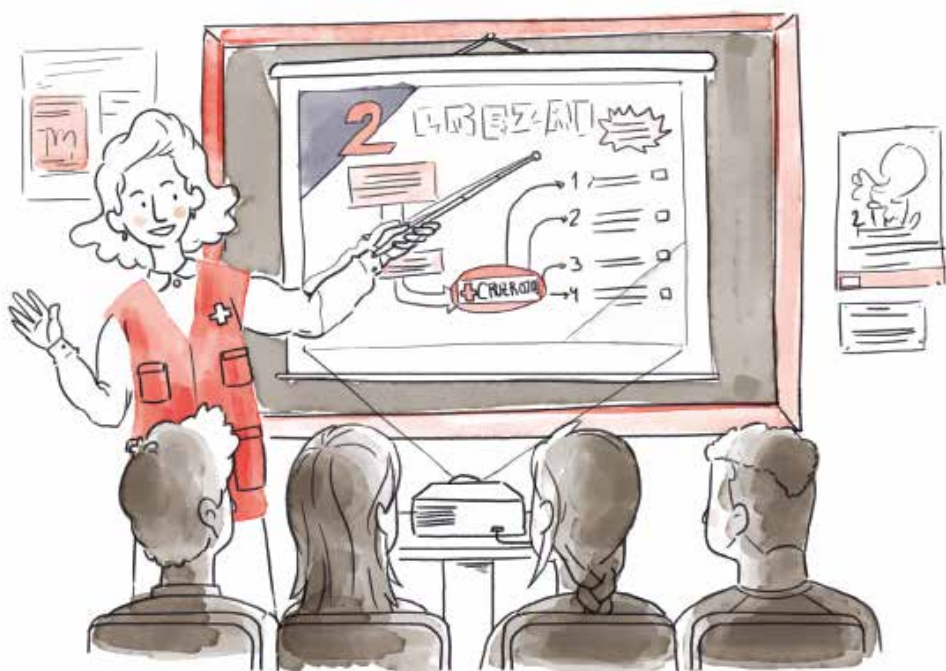
- Herramientas para acompañar a las familias hacia una crianza en positivo, que respete pautas culturales propias.
- Herramientas de apoyo a las familias migrantes, que están separadas en países diferentes, para que puedan hacer frente a los retos de la transnacionalidad.
- Herramientas para mejorar nuestra valoración sobre las necesidades de las niñas, niños y adolescentes y sobre las habilidades para la crianza, así como para proveerles de espacios específicos.
- Herramientas para mediar y trabajar la comunicación efectiva y el establecimiento de normas y límites con afecto en el ámbito familiar.
- Herramientas para trabajar la interculturalidad en el ámbito educativo, con el fin de prevenir el racismo y la discriminación.

9

Herramientas para la intervención, relación de ayuda y autocuidado de profesionales

9.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ABORDAR EL AUTOCUIDADO EN LA RELACIÓN DE AYUDA?

La relación de ayuda en el ámbito profesional moviliza saberes y prácticas de gran implicación personal y emocional, ante los que las y los profesionales deben gestionar límites en aras a su salud mental. La relación de ayuda suele demandar una gran implicación de tiempo y trabajo por parte de los y las profesionales, lo que puede dar lugar al síndrome del quemado o *burnout*. El ámbito de la acción social es





especialmente afectado por crisis de muy diverso tipo: económicas, migratorias, sanitarias, sociales, que exigen la rápida adaptación de sus profesionales para brindar una respuesta adecuada y actualizada, lo que puede provocar estrés, frustración o fatiga. Aunque el personal técnico y voluntario de los recursos y servicios de acción social esté capacitado para la intervención, las realidades sociales son fluidas y cambiantes, lo que exige una formación continua, que en ocasiones es difícil incorporar ante la urgencia de la práctica. La intervención social se encuentra muchas veces segmentada por proyectos, perdiéndose la mirada holística de la realidad. La intervención social exige tareas administrativas y de justificación económica, que en ocasiones, irrumpen en la relación de ayuda, acortando los tiempos de dedicación a las personas.

9.2. ¿PARA QUÉ ES NECESARIO ABORDAR ESTE TEMA?

- Para ayudar es preciso el autocuidado:
 - Desarrollar competencias que contribuyan a mantener un equilibrio emocional.
 - Saber poner límites a la implicación en la realidad de las personas atendidas.
 - Poner en práctica habilidades sociales comunicativas para expresar dichos límites.
 - Tener un manejo correcto del estrés laboral.
 - Ejercer una revisión continua de los propios sesgos cognitivos y prejuicios.
- La relación de ayuda requiere una actualización permanente de los cambios que tienen lugar en la sociedad.
- Mantener una mirada integral sobre la realidad y las trayectorias de las personas que se acompaña.
- Mejorar el puesto de trabajo.

9.3. LA RELACIÓN DE AYUDA Y SUS COMPETENCIAS PROFESIONALES

La relación de ayuda es un proceso interactivo entre personas, en la que una de las partes presenta dificultades o carencias de cualquier orden y la otra tiene mayores herramientas o capacidades, de modo que ésta última ayude a la primera a mejorar su situación o a tomar



las decisiones que considere más adecuadas para su vida o sus circunstancias, en función de sus valores e intereses. La relación de ayuda parte de los principios de autonomía, respeto, buen trato, cuidados, igualdad, libertad y dignidad de las partes implicadas. En el ámbito de la acción social, la relación de ayuda comprende un paso más, que es el de proveer a las personas que presentan dificultades o carencias de las herramientas, medios y recursos necesarios para que sus decisiones sean tomadas partiendo de una situación de bienestar. En este sentido, en la acción social, la relación de ayuda conlleva más elementos a tener en cuenta, ya que el apoyo prestado es tanto de tipo social, económico, psicológico y emocional. Debido a esta complejidad, las personas que prestan ayuda dentro de este tipo de relación pueden llegar a sentir una gran responsabilidad, y la manera cómo lleven a cabo su labor, así como las condiciones en que la ejerzan podrán influir en su propio bienestar psicoemocional. La puesta en práctica de la relación de ayuda tiene un gran componente subjetivo, lo cual exige contar con el conocimiento adecuado y las competencias profesionales oportunas. Entre otros elementos, requiere de un conocimiento profundo de la condición humana, que debe partir de la revisión de los propios pensamientos y comportamientos.

Es importante que la relación de ayuda esté basada en los principios de la comunicación, la empatía, la participación activa de la persona a la que se presta la ayuda, el respeto por su autonomía, la cooperación, la corresponsabilidad, la comprensión de las limitaciones propias y ajenas, la flexibilidad y el compromiso, entre otros. Estos principios se convierten en competencias profesionales cuando se ponen en práctica en la acción social. Una parte de estas competencias son en realidad habilidades sociales necesarias para la vida en sociedad, pero en el ámbito de la relación de ayuda, dichas habilidades se tornan parte imprescindible de la labor. Algunas de las competencias y habilidades sociales necesarias para la relación de ayuda en la acción social son: la escucha activa, la empatía, la comunicación asertiva, la habilidad para la resolución pacífica de conflictos o la capacidad motivacional.



Si deseas mejorar tus competencias y habilidades sociales en el ejercicio de profesiones relacionadas con la acción social, consulta los siguientes recursos:

- Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales: Programa de Asertividad, Autoestima e Inteligencia Emocional*. Ed. ACDE, Valencia. Disponible en: <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>

9.4. EL ESTRÉS EN LA ACCIÓN SOCIAL

Contar con las competencias profesionales y las habilidades sociales adecuadas para la labor social aportan confianza y seguridad a los y las profesionales, y al mismo tiempo previene el estrés laboral. El estrés es una reacción natural del organismo como respuesta a un desafío físico y/o emocional (incluidas las percepciones propias). Puede ser positivo para activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona. Se trata de la capacidad individual de movilizar cada recurso del organismo para reaccionar de manera rápida y adecuada ante determinadas situaciones. Sin embargo, si la situación estresante se prolonga de forma intensa y duradera, o si se sufre un episodio traumático o crítico agudo, las respuestas físicas, emocionales o comportamentales (únicas y diferentes en cada persona) pueden llevar al agotamiento de los recursos y a la aparición de enfermedades asociadas. La acción social puede comportar situaciones de emergencia, crisis, exposición continuada a situaciones dolorosas, frustrantes o que producen impotencia. Estas situaciones pueden ir aparejadas a condiciones laborales deficitarias, que provocan incertidumbre vital en los y las profesionales. De igual modo, el personal voluntario puede verse desbordado ante demandas que no pueden ser contenidas. Todo ello puede conducir al estrés, cuya prolongación puede dar lugar al estrés crónico o al *burnout* o quemado. Las personas que trabajan en la acción social deben aprender también a tener un adecuado manejo del estrés para prevenir enfermedades.

Algunas recomendaciones que se pueden realizar son:

- Aprender a conocerse a sí mismos/as, las limitaciones, las capacidades, la personalidad, las emociones; comunicarlas y trabajar aquellas que suponen un hándicap para el bienestar personal.
- Aprender a comunicar con eficacia con miembros de los equipos de trabajo, supervisores, coordinadores/as, directivos.
- Tomar decisiones y comunicarlas.



- Aprender a resolver problemas con el equipo, la dirección y las personas atendidas.
- Emplear el pensamiento crítico en las situaciones complejas o problemáticas.
- Autoafirmarse.
- Resistir a la presión de su entorno, comunicando las limitaciones y repartiendo la carga de trabajo, apoyando a otros compañeros y compañeras a no recargarse de trabajo, organizándose y planificándose.
- Hacer frente a su preocupación, tristeza y estrés y no taparlas en todo momento con medicación, saber comunicar el malestar físico y cuidarse.
- Adaptarse a nuevas exigencias del entorno, buscando aprender nuevas técnicas o metodologías de trabajo que ayuden a una mejor planificación, distribución del tiempo y reparto de responsabilidades.



En los siguientes enlaces encontrarás recursos para gestionar adecuadamente el estrés laboral:

- Cruz Roja Española (2006). *Guía práctica anti-estrés dirigida al personal que ejerce la acción social en organizaciones no gubernamentales*. Disponible en: <https://docplayer.es/15045106-Guia-practica-anti-estres-dirigida-al-personal-que-ejerce-la-accion-social-en-organizaciones-no-gubernamentales.html>
- Monteros, S. (2008). *Guía práctica anti-estrés dirigida al personal voluntario*. Cruz Roja Española. Disponible en: https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/365800115/guiaestres_vol.pdf/e215283c-d3ca-f62f-0a06-ecb30120ec93?t=160024870937
- Cruz Roja Española. *Guía de bienestar para el Voluntariado*. Disponible en: https://www.cruzroja.es/cre_web/formacion/materiales/guiabienservoluntariadol/index.html#/lessons/gnac9QulDqMVjpeocb262Aigr_oWXY2c



9.5. EL PAPEL DE LAS ORGANIZACIONES DE ACCIÓN SOCIAL EN LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Las organizaciones de acción social deben realizar acciones encaminadas a prevenir el estrés crónico entre sus trabajadores y trabajadoras. Entre éstas se pueden destacar:

- Mejorar el diseño de los puestos de trabajo y de las tareas.
- Realizar una gestión participativa.
- Posibilitar horarios laborales flexibles.
- Promover el desarrollo de la carrera profesional de los y las trabajadoras.
- Rediseñar el ambiente físico de los puestos de trabajo desde la perspectiva de la salud física, psicológica y emocional (ventilación adecuada, control del ruido, privacidad, puestos físicos ergonómicos, espacios amplios, luz natural, espacios para el trabajo colaborativo, etc.).
- Adaptar el entorno laboral al tipo de tareas, a las necesidades de los y las trabajadoras y de las personas atendidas.
- Proveer espacios para el descanso y la relajación del personal.
- Proveer espacios de encuentro del personal, para hablar de las dificultades.
- Promover hábitos saludables de alimentación en el entorno laboral
- Disponer de asesoramiento psicológico permanente para el personal.



Puedes consultar recomendaciones para la mejora del ambiente laboral y la adecuada gestión de los puestos de trabajo en los siguientes enlaces:

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e Instituto nacional de Seguridad de Higiene en el Trabajo (2002). *Trabajemos contra el estrés*. <https://docplayer.es/17160630-Trabajemos-contra-el-estres.html>
- Servicios Técnico de Asistencia Preventiva, UGT Castilla y León. *El síndrome Burnout*. <https://docplayer.es/15471996-El-sindrome-burnout-servicio-tecnico-de-asistencia-preventiva-u-g-t-castilla-y-leon.html>

9.6. EL ESTRÉS EN EL TELETRABAJO

La pandemia ha obligado a redefinir los ambientes de trabajo, pasando una parte importante de estos al hogar personal de trabajadores



y trabajadoras, se expandió el llamado teletrabajo. De forma casi inmediata el trabajo ha invadido el hogar y se ha intensificado, incrementándose el estrés laboral en muchas personas. Ante esta circunstancia, se pueden tomar algunas precauciones para prevenir el estrés y el agotamiento debido a la virtualización. Algunas recomendaciones son:

- Organizar las reuniones virtuales semanalmente de modo que no se tenga más de una al día si es larga o dos si son cortas. Compatibilizar con las actividades personales y familiares que nos gustan.
- Levantarse de la silla como mínimo cada media hora para ir al baño, tomar agua, preparar una infusión, estirar las piernas, caminar.
- Procurar salir del recinto todas las veces que sea posible, sobre todo cuando hay sol.
- Estar lo más cerca posible de una ventana, que permita que cada 20 minutos podamos ver el exterior.
- Si se está en la casa, se puede descansar cinco minutos en posición horizontal, en una cama o esterilla. Se recomienda estar de la manera más estirada posible.
- Cuidar la salud ocular: hacer ejercicios oculares y masajes en los ojos.
- Bostezar, hacer ejercicios de hombros y de estirar las piernas cada ciento tiempo en el trabajo



Para ampliar la información sobre la prevención del estrés en el teletrabajo, te recomendamos el siguiente recurso:

- Consejos para mejorar el bienestar del voluntariado que hace acción desde casa de forma virtual (dirigida al voluntariado)
<https://view.genial.ly/5f758d281aedf713c4ac4998/interactive-content-participacion-voluntariado-virtual-bienestar>

9.8. CUIDAR AL VOLUNTARIADO

En el ámbito de la acción social cuidar del voluntariado es esencial, constituyendo uno de sus principales recursos. En los siguientes enlaces podrás encontrar consejos y recomendaciones para mejorar el bienestar del voluntario en organizaciones sociales:



- Guía de Bienestar para el Voluntariado
https://www.cruzroja.es/cre_web/formacion/materiales/guiabienestaryvoluntariadol/index.html#/
- Bienestar del Voluntariado. Consejos para referentes y personas gestoras de voluntariado
<https://view.genial.ly/5f881ad03a92bc0d9b39d1a2/interactive-content-consejos-de-bienestar-para-referentes-y-gestores-de-vol-copy>
- Línea de Prevención y Seguridad (Infografía dirigida al personal laboral)
<https://www2.cruzroja.es/guia-prevencion-seguridad-voluntariado>

9.9. COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿DE QUÉ VAMOS A SER CAPACES DESPUÉS DE ABORDAR ESTA CUESTIÓN?

- Gestionar nuestras emociones de forma eficaz en la relación de ayuda.
- Gestionar nuestros tiempos y nuestro puesto de trabajo de manera eficaz.
- Aprender a comunicarnos de forma efectiva, tanto con las personas atendidas como con las personas de nuestro entorno laboral.
- Mejorar habilidades y mecanismos de coordinación con otros equipos de nuestra organización y de otras entidades de acción social.
- Diseñar acciones de gestión de los recursos humanos, que favorecen el cuidado de miembros y equipos, así como una intervención centrada en las personas.

10

Herramientas para la intervención con situaciones de extrema vulnerabilidad

10.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PROFUNDIZAR EN LAS SITUACIONES ESPECÍFICAS DE VULNERABILIDAD SOCIAL?

Migrar no tiene por qué suponer una experiencia negativa. En general, las personas migran para mejorar sus vidas, sus conocimientos o sus oportunidades. En la mayoría de los casos, las experiencias migratorias tienen aspectos positivos y otros negativos. Son las políticas migratorias las que hacen difícil las trayectorias migratorias de muchas personas, erigiendo fronteras o regulando barreras de acceso a los recursos. En algunos casos, además, se da la circunstancia de que





estas barreras se combinan con otros factores, como pueden ser el género, la discapacidad, la edad, la clase social, la orientación o identidad sexual o el color de piel, que también pueden actuar como excluyentes. El machismo, el clasismo, el capacitismo, el edadismo, el racismo o la lgbtifobia pueden combinarse para dar lugar a situaciones de extrema vulnerabilidad en las personas migrantes. En ocasiones, esta intersección da lugar a situaciones multiproblemáticas, que plantean complejidad en la intervención social. Niños, niñas y adolescentes experimentan un impacto mayor ante situaciones de extrema vulnerabilidad. Estas situaciones pueden ser: la violencia de género, la trata de personas, la pobreza severa, la desprotección infantil, las experiencias traumáticas de las y los refugiados, entre otras. Las y los operadores sociales precisan profundizar en el conocimiento de determinadas situaciones de extrema vulnerabilidad para mejorar su intervención.

10.2. ¿PARA QUÉ ES NECESARIO ABORDAR ESTE TEMA?

- Ampliar el conocimiento sobre estas situaciones específicas y saber cómo actuar ante ellas, lo que aporta seguridad en las decisiones de los equipos profesionales.
- Brindar una respuesta más adecuada ante situaciones de gran complejidad.
- Adecuar los recursos, servicios, proyectos y acciones a las necesidades específicas de las personas que experimentan dichas situaciones.
- Adecuar las intervenciones y los espacios a las necesidades concretas de las niñas, los niños y adolescentes.
- Evitar malas praxis en la intervención.
- Remover las barreras existentes en los recursos y servicios de acción social, que, en ocasiones, encuentran las personas atendidas a causa de la complejidad de sus situaciones.

Algunas de las situaciones específicas a las que los y las profesionales de la acción social, que trabajan en el ámbito de las migraciones, tendrían que hacer frente podrían ser:

- El asilo y el refugio.
- El tráfico y la trata de seres humanos con fines de explotación laboral o sexual.
- La violencia de género en mujeres migrantes o refugiadas y sus hijos e hijas.
- Diversidad funcional, discapacidad o enfermedad.
- Infancia en situación de desprotección o desamparo.



10.3. EL ASILO Y EL REFUGIO

Las personas refugiadas se ven empujadas al exilio por causas sobrevenidas, que ponen riesgo a sus vidas y las de sus familias. Guerras, conflictos armados, catástrofes medioambientales, persecución por pertenecer a determinados grupos étnicos, religiosos, por ser mujer, por orientación sexual o por ideologías políticas son algunos de los motivos por los que millones de personas abandonan sus hogares, dejando atrás todas sus pertenencias. Muchas pierden la vida durante los trayectos migratorios, otras experimentan condiciones climáticas adversas, el hambre y la desesperación en fronteras blindadas, otras sufren la explotación laboral o sexual en los países de tránsito. Los países de destino no siempre cuentan con recursos adecuados y suficientes para su acogimiento y atención, por lo que las personas refugiadas afrontan vulnerabilidad social y pobreza, lo que lleva aparejados sentimientos de frustración, incertidumbre, miedo y tristeza. Todo ello afecta a su salud mental. En ocasiones, los flujos migratorios internacionales incluyen tanto a personas refugiadas como a migrantes por motivos económicos. En los controles de frontera no siempre se realiza esta distinción y muchas personas refugiadas son tratadas como migrantes en situación de irregularidad administrativa, dando lugar a que no sean adecuadamente atendidas. Los niños y las niñas refugiados son un colectivo especialmente vulnerable, ya que el exilio, los trayectos migratorios traumáticos, el miedo y la falta de una cobertura adecuada de sus necesidades afectan a su desarrollo físico, mental y emocional. En el ámbito del asilo y el refugio es fundamental realizar una atención especializada, que incluya el acompañamiento psicosocial y emocional de todos los miembros de la familia, partiendo de la experiencia a cada uno le ha tocado vivir.



Aquí te dejamos unas guías de intervención psicosocial con personas refugiadas para que puedas profundizar en sus necesidades específicas y adecuar tu intervención a éstas:



Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2016). *Guía para la intervención psicológica con inmigrantes y refugiados*. Edición propia. Disponible en: https://www.ucm.es/data/cont/docs/315-2016-06-02-g.refugiados_PDF.pdf



Salud Mental y Apoyo Psicosocial para Refugiados, Solicitantes de asilo e Inmigrantes desplazándose en Europa. Una guía multi-agencia de orientación. Realizada por varias organizaciones. Disponible en: <https://www.spcdocent.org/pdf/Guia-Salud-mental-apoyo-psicosocial-Refugiados.pdf>

- Evangelidou, S., Collazos, F. y Qureshi, A. (2016). *Guía Breve sobre el Apoyo en Salud mental/Psicosocial a los refugiados sirios en España*. Norte de salud mental, Vol. XIV, nº 55: 66-77. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-GuiaBreveSobreElApoyoEnSaludMentalPsicosocialALosR-5836867.pdf>

10.4. EL TRÁFICO Y LA TRATA DE SERES HUMANOS CON FINES DE EXPLOTACIÓN LABORAL O SEXUAL

El *tráfico ilegal de personas* es el término utilizado para denominar a los migrantes en situación irregular que contactan, de forma voluntaria, con un traficante de personas con el objetivo de cruzar una frontera en busca de mejores oportunidades de vida. En este caso, la persona contacta por propia voluntad con el traficante y paga por su traslado al país de destino; una vez allí, la relación entre ambos termina. Por su parte, *la trata de personas* se basa en un engaño en el que el o la traficante aprovecha la situación desfavorable del o la migrante y mediante mentiras, abuso o coacción lo utiliza para sus propios fines o beneficios. A diferencia del primero, sus propósitos son la explotación (esclavitud laboral, reproductiva, explotación sexual, trabajos forzados), la extracción de órganos, o cualquier otra forma moderna de esclavitud, que puede prolongarse en el tiempo, incluso en los países de destino. El impacto en la salud física, psicológica y emocional de las personas en situación de trata requiere atención especializada. La atención debe ser interdisciplinar e incluir los aspectos de salud, salud mental, salud sexual y reproductiva, apoyo social, apoyo económico e incluso asesoramiento jurídico en casos en los que las redes de trata hayan sido denunciadas.



Puedes consultar los siguientes recursos para adecuar la detección y atención de personas víctimas de trata:

- FEI - Ministère des Affaires étrangères (2013). Directrices para la detección de víctimas de Trata en Europa. Disponible en: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/otrasFormas/trata/detectarla/pdf/ManualDirectricesDeteccionTSH.pdf>



- FEI - Ministère des Affaires étrangères (2013). Herramienta práctica para la detección de víctimas de trata con fines de explotación sexual. Disponible en:
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/otrasFormas/trata/detectarla/pdf/HerramientaDeteccionTSHexplotacionSexual.pdf>
- FEI - Ministère des Affaires étrangères (2013). Herramienta práctica para la detección de víctimas de trata con fines de explotación laboral. Disponible en:
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/otrasFormas/trata/detectarla/pdf/HerramientaDeteccionTSHexplotacionLaboral.pdf>
- Protocolo de Actuación ante posibles víctimas de trata de seres humanos. Interinstitucional. Disponible en:
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/va/otrasFormas/trata/normativaProtocolo/marco/home.htm>

10.5. VIOLENCIA DE GÉNERO EN MUJERES MIGRANTES Y REFUGIADAS Y SUS HIJOS E HIJAS

La violencia de género no conoce de fronteras, clases sociales ni niveles de educación. Esta violencia es perpetrada por hombres, pero también por parte de Estados que pueden ejercerla de manera directa, o bien por omisión o desatención. Entre los flujos migratorios y de personas refugiadas hay mujeres que huyen de la violencia machista y muchas de ellas lo hacen con sus hijos e hijas. España reconoce específicamente la persecución por violencia de género en su normativa de asilo. En ocasiones, los sistemas de protección y atención frente a la violencia de género en España no se adecúan a las especificidades de este tipo de violencias en mujeres migrantes y refugiadas, ya que no se tiene en cuenta la experiencia transnacional de ésta o la condición de extranjería, que determina en gran parte su situación de vulnerabilidad. Los niños y las niñas migrantes víctimas de violencia de género también pueden experimentar cómo los recursos de atención y protección no tienen en cuenta sus necesidades específicas. Mejorar las intervenciones desde los ámbitos social, psicológico, de salud, policial y jurídico implica incorporar las perspectivas de interculturalidad, interseccional y de Derechos Humanos en todos los recursos y en todas las actuaciones.



Para mejorar la intervención psicosocial en el ámbito de la violencia de género puedes consultar los siguientes recursos:

- Delegación de Gobierno contra la violencia de género. *Protocolos y guías de actuación*. Disponibles en:
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/protocolosAmbitoAutonomico/home.htm>
- Federación Española de Municipios y Provincias (2012). *Propuesta de intervención integral en el ámbito local contra la violencia sobre la mujer*. Disponible en:
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/intervencionLocal/protocolos/docs/GuiaCastellano.pdf>

También puedes consultar las siguientes guías para el empoderamiento de mujeres víctimas y supervivientes de violencia de género para mejorar su vida social, económica y laboral:

- Programa de apoyo para mujeres de la Fundación La Caixa. *Normalizar la vida de las mujeres que han sufrido violencia de género es posible*. Todos los materiales en:
<https://fundacionlacaixa.org/es/programas-sociales/violencia-tolerancia-cero/programas-de-apoyo-psicosocial/programa-de-apoyo-para-mujeres>
- Instituto de la Mujer (2011). *Mujeres en proceso de integración social y laboral. Guía para el desarrollo personal*. Disponible en:
<https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/AreaProgInsercionSociolaboral/docs/Materiales/GuiaDesarrolloPersonal.pdf>
- Instituto de la Mujer (2009). CLARA. Itinerario integrado de inserción sociolaboral. Disponible en:
<https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/AreaProgInsercionSociolaboral/docs/Materiales/GuiaMotivacion.pdf>

También tienes a disposición recursos de intervención con niños y niñas víctimas de violencia de género:

- Instituto Canario de Igualdad (2012). *Guía de intervención con menores víctimas de Violencia de Género*. Disponible en:
https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/protocolosAmbitoAutonomico/asistenciaSocial/docs/GuiaViolenciaMenores_Canarias.pdf
- Obra Social La Caixa (2012). *Prevención y apoyo psicosocial en niños y niñas expuestos a violencia de género*. Disponible en:
https://fundacionlacaixa.org/documents/10280/226430/VT0_prevenccion_apoyo_violencia_ni%E2%94%AC%C2%BAos.pdf/1d1becc2-42d0-4499-9f14-ae41a903904f



10.6. DIVERSIDAD FUNCIONAL, DISCAPACIDAD O ENFERMEDAD

En el ámbito de la acción social las personas atendidas pueden presentar circunstancias que mermen su capacidad para llevar a cabo ciertas actividades, para trabajar o para relacionarse debido a una enfermedad, discapacidad. La *enfermedad* es una disfunción del organismo o la psiquis, que puede ser aguda o crónica y puede implicar o no dependencia. La *discapacidad* es una restricción de capacidades para realizar actividades en la forma en que se considera adaptativa para el ser humano, en función de la edad. La *diversidad funcional* es una situación de desventaja de una persona en concreto, como consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que limita o impide su desempeño social (en función de la edad, el sexo o factores sociales y culturales). Por su parte, la *dependencia* es el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal. Debido a que las migraciones en España se han caracterizado por tener una motivación laboral, promovida en gran parte por la Ley de Extranjería, han estado representadas por una población en edad activa. Además, uno de los sectores laborales importantes en los que se han insertado, principalmente las mujeres, ha sido el del empleo de hogar y de los cuidados, siendo estas asimiladas en el imaginario social a una labor de cuidadoras de personas en situación de dependencia. No obstante, la larga historia migratoria de España, ha hecho cambiar el perfil de personas migrantes residentes, hallándose en la actualidad una gran variedad en cuanto a motivaciones, edades, niveles educativos, procedencias, etc. Dentro de esta variedad hay personas mayores de 65 años migrantes, así como personas migrantes con discapacidad o dependencia, pero su situación específica suele ser invisibilizada. Contar con una autorización de residencia puede permitir a estas personas acceder a los servicios de valoración de la minusvalía o dependencia, así como a los recursos disponibles para la atención sanitaria y de dependencia. Sin embargo, esto no siempre es posible, debido a que en algunos recursos y servicios, la normativa exige que hayan cotizado previamente. Además, las personas migrantes en situación de irregularidad administrativa no tienen acceso a ningún recurso específico público sobre estas materias. Las entidades de acción social, orientadas por la perspectiva de los Derechos Humanos, cubren las necesidades desatendidas de las personas migrantes



que tienen una enfermedad no atendida en el sistema sanitario, una discapacidad o dependencia. Los niños y las niñas migrantes y refugiados también pueden padecer enfermedades puntuales o crónicas, discapacidad o dependencia. Según un informe, las familias en situación de vulnerabilidad tienen mayor probabilidad de tener un miembro que presente algún tipo de discapacidad que la población general y esa probabilidad es mayor en el caso de los niños y niñas (United Nations Children's Fund, University of Wisconsin. Monitoring child disability in developing countries: results from the multiple indicator cluster surveys. New York, United Nations Children's Fund, 2008). En el marco de las migraciones internacionales, muchas personas con enfermedad o diversidad funcional no están correctamente diagnosticadas o valoradas en los países de tránsito o destino. Por todo ello, se hace imprescindible mejorar los sistemas de acogimiento, detección, diagnóstico y valoración de las personas migrantes y refugiadas, especialmente de los niños y niñas, para ofrecer una atención adecuada a cada caso.



En los siguientes enlaces puedes consultar guías para acompañar de manera adecuada a familias que experimentan situaciones de enfermedad o diversidad funcional de alguno de sus miembros:

- FEADES Extremadura. *Cuídate para cuidar. Cuaderno de tareas breves dirigido a familias de personas con problemas de Salud Mental.* Esta guía está diseñada para el cuidado de familiares de personas con problemas de salud mental, para mantener una calidad de vida saludable y cuidar su bienestar a través, principalmente, de la gestión de las emociones. Disponible en: <https://www.consaludmental.org/publicaciones/Cuidate-para-cuidar-salud-mental-extremadura.pdf>
- Convives con Espasticidad. *Guía para un afrontamiento activo de la discapacidad.* Este documento tiene como objetivo el cambio hacia una actitud positiva en la forma de afrontar y superar los problemas que pueden ocasionarse en relación a la discapacidad de una persona. Incluye estrategias dirigidas tanto a las personas con diversidad funcional como sus familiares, relacionados con el impacto de las dificultades que pueden aparecer en la familia, en el estilo educativo, en la autoestima de la persona, las habilidades sociales, la sexualidad, en las personas cuidadoras y en la salud mental, con capítulos concretos dedicados a la depresión y la ansiedad. Disponible en: <https://www.consaludmental.org/publicaciones/Afrontamiento-activo-discapacidad.pdf>



Down España (2012). *Familias y síndrome de Down. Apoyos y marcos de colaboración.*
En esta publicación se revisan algunos aspectos esenciales en torno a las familias de las personas con discapacidad, cuyo conocimiento resulta de vital importancia para establecer sistemas de apoyos eficaces y marcos colaborativos entre padres y profesores, desde la comprensión y la cooperación. Disponible en: https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/146L_14.pdf

FEAPS (2008). *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia.*
El objetivo general de la práctica centrada en la familia es dar autoridad y capacitar a las familias para que puedan funcionar de manera eficaz en su entorno. Disponible en:
[Enfoque Familia iinterior.FH11 \(plenainclusion.org\)](http://plenainclusion.org)

También puedes encontrar aquí entidades que trabajan de manera especializada con personas con diversidad funcional o discapacidad, para asesorarte o realizar derivaciones:

<https://www.mscbs.gob.es/ssi/discapacidad/cnd/entidadesCND.htm>

10.7. INFANCIA MIGRANTE EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN O DESAMPARO

Algunos niños, niñas y adolescentes inmersos en procesos migratorios experimentan situaciones de riesgo social o desamparo. La valoración de estos supuestos es fundamental para la asignación de los recursos específicos más adecuados a cada caso: apoyo a las familias para remover sus barreras de acceso a las oportunidades, mejorar sus pautas de crianza y cuidado, cubrir sus necesidades básicas; o bien decretar guardas o tutelas, que pueden dar lugar a la transición de niños y niñas a medidas de acogimiento en familia extensa o ajena, acogimiento residencial o la adopción.



Para reforzar el acompañamiento a las familias, puedes consultar los siguientes materiales:

- Triguero, L.A., Vela, R. *Tratamiento normativo y social de los menores inmigrantes*. Universidad de Jaén. Junta de Andalucía. Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Tratamiento%20normativo%20y%20social%20menores%20inmigrantes.pdf>
- Martín, E., Martínez, M.F., Martínez, J. (2014). *Materiales didácticos: interculturalidad y atención a menores y jóvenes inmigrantes*. Universidad de Sevilla. Disponible en: http://www.educatolerancia.com/wp-content/uploads/2016/12/Interculturalidad_atencionmenoresyjovenes_inmigrantes_US.pdf

Si eres profesional en el ámbito de infancia, aquí encontrarás información y recursos de apoyo a tu trabajo:

- <https://www2.cruzroja.es/acogimiento-familiar/soy-profesional>

El acogimiento familiar es una medida de protección de la infancia de carácter temporal o permanente, mediante la cual se ofrece un entorno familiar adecuado a las personas menores de edad que, por distintas circunstancias, han pasado a ser tutelados por la administración correspondiente, hasta su mayoría edad, o puedan volver con sus familias de origen o mientras se formaliza el proceso de adopción.



- Ser Acogedor/a es una plataforma online creada específicamente para el **proyecto de acogimiento familiar de Cruz Roja Española**, con el objetivo de que cualquier persona interesada en el acogimiento familiar pueda contactar con profesionales especializados a través de diversos canales para resolver dudas o buscar información de manera anónima y gratuita:
<https://www2.cruzroja.es/acogimiento-familiar>

Dentro de las situaciones de desamparo, se pueden distinguir los casos de niños y niñas migrantes que tienen familiares o referentes adultos en España, de quienes están separados de estos o no acompañados. Los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados tutelados son el grupo más numeroso de entre quienes están en acogimiento residencial. Una de las razones tiene que ver con el hecho de que suele tratarse de adolescentes. La intervención en



infancia en contextos de acogimiento residencial tiene especificidades y supone un reto para los sistemas de protección. Dentro de este sistema, persisten dificultades que se traducen en: grandes márgenes de error en la determinación de la edad, insuficiencia de servicios de protección y su desigual distribución por comunidades autónomas, dificultades para ofrecer itinerarios educativos adecuados y el frecuente abandono voluntario por parte de algunos chicos y chicas, de los que se desconoce su paradero.

Para profundizar en un acompañamiento más adecuado y especializado en infancia migrante en riesgo o desamparo, puedes consultar las siguientes guías y recursos:



- Save the Children. *La protección jurídica y social de los Menores Extranjeros No Acompañados en Andalucía*. Junta de Andalucía. Disponible en: https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/proteccion_juridica_menores_extranjeros_no_acompanados_andalucia.pdf

10.8. COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿DE QUÉ VAMOS A SER CAPACES DESPUÉS DE ABORDAR ESTA CUESTIÓN?

- ➔ Profundizar en la teoría y en la práctica sobre ciertos fenómenos que agudizan las situaciones de vulnerabilidad de las personas migrantes.
- ➔ Conocer el trabajo de las principales entidades y organismos especializados en dichas situaciones.
- ➔ Conocer protocolos y metodologías de intervención ante situaciones complejas o multiproblemáticas.
- ➔ Ampliar los recursos bibliográficos sobre estas materias.

El proyecto **Mirada intercultural de la crianza** está financiado por el Fondo de Asilo, Migración e Integración dentro de la línea de subvenciones para el desarrollo de actuaciones de interés general en materia de extranjería destinadas a la defensa de los derechos humanos de las personas migrantes, así como a favorecer la convivencia y la cohesión social, cofinanciadas por fondos de la Unión Europea.