



Ni la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-018-6 doi:10.2847/424497 BZ-01-22-107-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea, 2022

Ilustración de la cubierta: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia de Asilo de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.





Introducción a esta herramienta

La información presentada en esta herramienta no es en modo alguno exhaustiva, sino que representa una recopilación de orientaciones y consejos prácticos sobre temas para las sesiones de orientación previa a la salida ⁽¹⁾. El objetivo es ayudar a los Estados miembros de la Unión Europea y los países asociados (EU+) en sus actividades en materia de reasentamiento.

¿Cuál es la finalidad de esta herramienta?

Esta herramienta tiene por objeto ofrecer a los funcionarios de reasentamiento y a los formadores de sesiones de orientación previa a la salida (OPS) un resumen de los temas que proporcionan una información coherente y precisa sobre la vida en el país de reasentamiento, con el fin de ayudar a los refugiados a: a) desarrollar los conocimientos, las destrezas y las actitudes necesarios para adaptarse satisfactoriamente a la vida en el nuevo país; b) abordar dudas e inquietudes; c) plantearse expectativas realistas antes de la llegada, y d) adoptar una decisión informada sobre el reasentamiento. La herramienta se centra en los servicios de orientación ⁽²⁾ prestados antes de la salida de los refugiados, pero también puede aplicarse a la orientación posterior a la llegada.

¿Por qué se ha creado?

Los países que deseen desarrollar o reforzar sus servicios de OPS pueden utilizar esta herramienta como guía para planificar el alcance y el contenido de los programas. Los formadores pueden elegir qué temas y subtemas son más pertinentes para su sesión de OPS específica, teniendo

debidamente en cuenta las particularidades del grupo destinatario y las fechas en que se prevé impartir el programa (antes o después de la llegada). Entre los factores que deben tenerse en cuenta, por ejemplo, figura si los refugiados son alfabetizados o analfabetos, proceden de entornos rurales o urbanos, de diferentes entornos religiosos o culturales, y si han experimentado diferentes niveles de exposición a las sociedades multiculturales.

¿En qué consiste esta herramienta?

El presente documento sugiere una serie de temas que podrían constituir una sesión de OPS estándar dirigida a adultos ⁽³⁾, con una duración de **tres días completos**. Puede adaptarse a diferentes duraciones del programa. Esta herramienta también puede adaptarse para proporcionar información específica de la localidad o de cualquier otra forma que refleje las características de la zona en la que residirán los refugiados. El contenido se presenta en unidades, que a su vez se dividen en temas que pueden adaptarse fácilmente a cada programa.

En la medida de lo posible, se especifican subtemas o aspectos adicionales de los temas. La Unidad 12 está dedicada a

⁽¹⁾ Esta herramienta se desarrolló originalmente en el marco del proyecto «Facilitar el reasentamiento y la admisión de refugiados mediante nuevos conocimientos» (EU-FRANK). El proyecto fue financiado por el Fondo Europeo de Asilo, Migración e Integración, dirigido por la Agencia Sueca de Migración. Como parte del proceso de traspaso de EU-FRANK, la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ha llevado a cabo un ejercicio de aseguramiento de la calidad de las herramientas operativas de reasentamiento desarrolladas en este proyecto.

⁽²⁾ Manual de reasentamiento del ACNUR, disponible en: <https://www.unhcr.org/46f7c0ee2.pdf>

⁽³⁾ Algunos países de reasentamiento ofrecen OPS dirigida a categorías específicas de refugiados, como niños, adolescentes, lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBI) y mujeres.





competencias sociales y personales, y puede tratarse al principio o al final de la OC (si no se divide y se integra en otras unidades). Para cada unidad se propone una lista de actividades, juegos y ejercicios. Se basan en una metodología que fomenta la participación de los refugiados. La herramienta va acompañada de una orientación metodológica concisa.

¿Quién debe utilizar esta herramienta?

La herramienta está destinada a funcionarios/formadores de reasentamiento que diseñarán y/o impartirán la OPS.

¿Qué otras herramientas y fuentes se pueden utilizar?

Para facilitar la consulta, esta herramienta presenta los temas y subtemas en una versión práctica y simplificada. Por lo tanto, esta herramienta solo ofrece epígrafes y definiciones de contenidos esenciales. De hecho, la mayoría de los temas y subtemas están pensados para dividirse en varios componentes. Para obtener más ideas sobre temas o contenidos específicos, al final del presente documento encontrará referencias. Las actividades propuestas son, en su mayor parte, intuitivas; sin embargo, los ejemplos prácticos y el material de apoyo son fáciles de encontrar en internet buscando palabras clave en cualquier navegador.





Resumen de los temas para la sesión de orientación previa a la salida

Unidades	Temas	Subtemas	Actividades propuestas
Unidad 1. Introducción a la sesión de OPS	Esquema de la sesión de orientación previa a la salida		<ul style="list-style-type: none"> • Conocerse (por ejemplo, utilizando el ejercicio dinamizador «Encontrar a alguien que...») • Introducción del juego o ejercicio dinamizador
	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la orientación posterior a la llegada 		
	Elaboración de normas para el grupo junto con los participantes		

Unidad 2. Preparación para el viaje	Presentación de las etapas del programa de reasentamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Función de la Agencia/Oficina de Reasentamiento, especialmente en casos de orientación posterior a la llegada 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de lluvia de ideas: ¿Qué sabe usted de [nombre del país de reasentamiento]? ¿Qué quiere saber? ¿Qué ha aprendido? ¿Cuáles son sus expectativas? ¿Por qué cree que [nombre del país de reasentamiento] es el país adecuado para usted? Conversación sobre cómo se ha llegado a este punto en el proceso de reasentamiento • Ejercicio «¿Quién soy yo?»
	Documentos necesarios para viajar a [nombre del país de reasentamiento] .	<ul style="list-style-type: none"> • Visado • Documentos de viaje 	
	Examen médico		
	Trámites de salida/control de seguridad		
	Orientación cultural ¿Por qué lo hacemos?		



Unidad 3. El viaje a [nombre del país de reasentamiento]	En el aeropuerto	<ul style="list-style-type: none"> • Equipaje • Tarjeta de embarque 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer las maletas (con ejercicios reales) • Simulación de procedimientos aeroportuarios/embarque/vuelo
	Durante el vuelo	<ul style="list-style-type: none"> • En el avión: qué hacer y qué no hacer • Normas de seguridad 	
Unidad 4. Llegada y recibimiento	Recibimiento e identificación		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer diversos tipos de alojamientos (vídeo, si lo hay)
	Alojamiento y transporte al destino final		
	Alojamiento de larga duración: alquilar una vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales del alquiler de una vivienda • Responsabilidades de los propietarios • Responsabilidades del inquilino • Vivienda pública 	
Unidad 5. Visión general del país de reasentamiento	Geografía y clima Lengua y cultura Historia del país de reasentamiento Estructura política Instituciones y servicios públicos Transporte	Normas y hábitos Diversidad social La vida en una ciudad grande/ciudad pequeña/pueblo	<ul style="list-style-type: none"> • El formador pregunta a los participantes qué saben acerca del país de reasentamiento • Los participantes encuentran el país de reasentamiento (y el país de origen) en el mapa. • Los participantes (en grupos) presentan los aspectos más destacados de su país de origen. • El formador presenta el país de reasentamiento (con fotos y vídeos si están disponibles).



<p>Unidad 6. Leyes, derechos y obligaciones en el país de reasantamiento</p> 	<p>Derechos y responsabilidades generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Constitución • Leyes y normas • Derechos y obligaciones • Derechos humanos (incluida la libertad religiosa) • Función y comportamiento de las autoridades 	<ul style="list-style-type: none"> • Test: ¿Está permitido o no? Comparación del país de residencia con el país de reasantamiento
	<p>Ejemplos de aspectos específicos regulados por la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos del niño • Derechos de la mujer • Leyes de integración • Normas de tráfico • Derechos de los animales • Derechos y deberes de los refugiados 	
	<p>Documentos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de residencia • Carnet de identidad • Documento de viaje • Permiso de conducción • Documentos y autoridades expedidoras 	
	<p>Seguridad social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de las prestaciones y programas de seguridad social del país de reasantamiento • Requisitos básicos para el acceso de los nacionales de terceros países a las principales prestaciones de seguridad social 	
	<p>Matrimonio y reagrupación familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matrimonio • Reagrupación familiar 	



Unidad 7. Sanidad y servicios sociales	El sistema sanitario de [nombre del país de reasentamiento]	<ul style="list-style-type: none"> Número de la seguridad social/Tarjeta sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Test: ¿verdadero o falso? o Debate sobre: ¿Qué haría usted si...?
	Médicos de familia y médicos especialistas	<ul style="list-style-type: none"> Número de la seguridad social/Tarjeta sanitaria 	
	Asistencia sanitaria a recién nacidos		
	Servicios médicos de urgencia	<ul style="list-style-type: none"> Consejos para acceder a los servicios médicos 	
	Atención sanitaria preventiva	<ul style="list-style-type: none"> Vacunas 	
	Sistema de asistencia social	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre cómo acceder al sistema de asistencia social 	
	Información adicional y requisitos relacionados con las emergencias sanitarias en el país de reasentamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre consideraciones sanitarias relevantes, como la COVID-19 	
Unidad 8. Educación	Características generales del sistema educativo en [nombre del país de reasentamiento] Educación para adultos La importancia de la educación El sistema educativo en detalle El papel de los padres en la educación de los hijos	<ul style="list-style-type: none"> Acreditación de diplomas/licenciaturas Educación sexual Castigo corporal 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer un dibujo del sistema escolar o bien Debate en grupo



<p>Unidad 9. Empleo</p>		<p>Las ventajas de encontrar empleo Cómo encontrar empleo Búsqueda de empleo Anuncios de empleo ¿Cómo se hace la contratación? Consejos para tener éxito en una entrevista de trabajo Consejos para mantener unas buenas relaciones laborales Dejar el empleo La importancia de la formación y el reciclaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> • Debate sobre «expectativas del empleo y obstáculos al empleo» • «Preguntas típicas de la entrevista»: debate sobre buenas o malas respuestas • Actividad de autoevaluación • Lluvia de ideas: ¿qué es un currículum vitae y qué contiene?
------------------------------------	--	---	--	--

<p>Unidad 10. Gestión financiera</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="523 967 790 1025">Moneda</td> <td data-bbox="790 967 1056 1025"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1025 790 1236">Métodos de pago y sistema bancario</td> <td data-bbox="790 1025 1056 1236"> <ul style="list-style-type: none"> • Manejar dinero • Cuentas bancarias • Pagar facturas • Pagos con tarjeta </td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1236 790 1447">La sociedad de consumo</td> <td data-bbox="790 1236 1056 1447"> <ul style="list-style-type: none"> • Finanzas, presupuestación y priorización • Apoyo financiero </td> </tr> </table>	Moneda		Métodos de pago y sistema bancario	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar dinero • Cuentas bancarias • Pagar facturas • Pagos con tarjeta 	La sociedad de consumo	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas, presupuestación y priorización • Apoyo financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la moneda del país de reasentamiento • Gestión del dinero / elaboración de un presupuesto - creación de un plan presupuestario mensual realista • Lista de posibles efectos de la publicidad
Moneda									
Métodos de pago y sistema bancario	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar dinero • Cuentas bancarias • Pagar facturas • Pagos con tarjeta 								
La sociedad de consumo	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas, presupuestación y priorización • Apoyo financiero 								



**Unidad 11.
Adaptación
cultural**

Choque cultural	<ul style="list-style-type: none">• Fases de ajuste (actividad)• Síntomas de choque cultural (actividad)• Ajuste a través de la curva de choque cultural• Equilibrio entre culturas y valores• Comunicación con poblaciones diversas• Cambios dentro de la familia	<ul style="list-style-type: none">• Ganancias y pérdidas• Debate en grupo sobre problemas previstos• Mala letra• Etapas del choque cultural• Carta a un amigo• ¿Está usted en peligro (de choque cultural)?• Ejercicios para explicar los distintos niveles de posible integración• Roles familiares• Valores culturales: ejercicio de sí/no• Termómetro de sentimientos (por ejemplo, miedo a volar)
Vivir en la sociedad de [nombre del país de reasentamiento]	<ul style="list-style-type: none">• Nombres• Saludos, contacto físico, proximidad y lenguaje corporal• Conversación• Código de vestimenta• Estructura familiar• Visitas y socialización• Alimentos y comidas• Separar la basura• Utilización de los aseos en el mundo occidental• Tener animales de compañía	



<p>Unidad 12. Aptitudes personales y sociales</p>		<p>Reconocer y adquirir aptitudes personales y sociales</p>	<p>Comunicación eficaz Reconocer/ subestimar los puntos de vista de los demás Escucha activa Resolución de problemas sociales Negociación entre pares Capacidades de resistencia de los pares Gestión de conflictos Competencias lingüísticas</p>	<p>Tarjetas de calidad o de competencia o Elogiar una habilidad de otro participante (en papel) y elaborar una lista de elogios de otros participantes Debate en grupos pequeños: pida a los participantes que analicen situaciones difíciles que pueden ser reales o hipotéticas y formas de encontrar una solución mediante el uso de habilidades personales y sociales</p>
--	--	---	---	---



Nota sobre la metodología para el desarrollo y la aplicación de OPS (experiencias y sugerencias de los países asociados y el grupo de referencia de EU-FRANK)

Los participantes en la sesión de OPS pueden tener enormes diferencias en cuanto a antecedentes e historia personal, y pueden estar más o menos familiarizados con algunos de los diversos aspectos del reasentamiento. Por consiguiente, hay que centrarse en adaptar la OPS a las necesidades de los participantes.

En este sentido, los formadores tienen dificultades para trazar paralelismos y establecer relaciones entre las experiencias de los participantes y los conocimientos existentes y la información presentada. Se recomienda que la OPS se centre en el alumno y sea interactiva y práctica. Se puede conseguir incluyendo diferentes estilos de aprendizaje, tal como se explica a continuación, así como materiales (fotos, vídeos, juegos, mapas, banderas, etc.) y distintos medios de información (información verbal, información escrita e información audiovisual). Se anima al formador a crear un entorno seguro en el que todos los participantes puedan tomar parte y se sientan libres de compartir sus experiencias y conocimientos, formular preguntas y expresar sus opiniones. Esto puede hacerse dando en repetidas ocasiones la oportunidad de compartir experiencias o conocimientos y formular preguntas, creando así un equilibrio en la atención que se presta a los participantes más y menos comunicativos.

Es esencial utilizar metodologías altamente interactivas. Entre otras: juegos de rol, debates en grupos pequeños y grandes, lluvia de ideas y actividades relacionadas en las que los participantes tengan la oportunidad de compartir sus propias ideas e inquietudes con respecto al reasentamiento. Esto no solo hace que la sesión de OPS sea más pertinente, sino que

también contribuye a que se retengan mejor los conocimientos nuevos. La integración de los cuatro estilos de aprendizaje del ciclo de Kolb ⁽⁴⁾ permite adoptar un enfoque centrado en el alumno que sea a la vez interactivo y experiencial. Estos cuatro estilos de aprendizaje son:

- **Experiencia (hacer).** Hacer, intentar, simular, tener una experiencia. Para ello se requiere una participación activa y que los participantes puedan involucrarse directamente, que siempre es la mejor manera de aprender. Por ejemplo, juegos de rol (actuar), crear algo tangible o entrevistarse unos a otros.
- **Observación reflexiva.** Observación, lluvia de ideas, visualización (por ejemplo, ver un vídeo, ver juegos de rol, leer un artículo o ver fotografías), y/o imaginar sobre la base de experiencias anteriores. El formador formulará preguntas para estimular la reflexión sobre la experiencia, y es importante que los alumnos se centren en describir lo que está sucediendo, evitar juzgar a los demás y que todos tengan la oportunidad de formular observaciones. La reflexión es importante para mejorar la capacidad de apreciar diferentes puntos de vista, ampliar el entendimiento y permitir nuevos enfoques y soluciones.
- **Conceptualización abstracta (pensar).** Sacar conclusiones, aprender de los debates, investigar, formular opiniones y analizar hechos, cifras, historia y otra información de referencia. Se pedirá a los participantes que establezcan asociaciones y vean las actividades desde una perspectiva más general. Algunas preguntas pueden ser: ¿Por qué estamos haciendo este ejercicio? ¿Qué hemos aprendido? ¿Qué significa para usted esta experiencia? La generalización es una forma de hacer que un concepto útil sea más sencillo, más fácil de recordar y aplicable a diferentes situaciones.
- **Aplicación.** Probar lo que se ha aprendido, demostrar y realizar pruebas o cuestionarios para comprobar los hechos. Se animará a los participantes a

⁽⁴⁾ «Simply Psychology, Kolb's Learning Styles and Experiential Learning Cycle» (Simplemente psicología, estilos de aprendizaje de Kolb y el ciclo de aprendizaje basado en la experiencia), artículo actualizado en 2017.



relacionar las experiencias que acaban de tener y a reflexionar sobre cómo pueden utilizarse en la vida real.

Algunas preguntas pueden ser: ¿Cómo puede usted aplicar lo aprendido en la vida real? ¿De qué modo será útil y contribuirá a un enfoque positivo del país de reasentamiento?



ISBN 978-92-9487-018-6



Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

