

Bienvenida/Recibimiento a la persona migrante

La integración es un proceso bidireccional entre las personas recién llegadas y la comunidad anfitriona, lo que implica involucrar a ambos en la participación en la vida de la comunidad.

Es importante que los proveedores de servicios faciliten la integración de las personas migrantes y una bienvenida adecuada es un punto de partida. Algunas personas migrantes / solicitantes de asilo / refugiadas (por ahora, migrantes y / o usuarios) tienen dificultades para acceder y utilizar ciertos servicios y algunos/as profesionales también pueden experimentar dificultades para relacionarse con los/as usuarios/as del servicio migratorio.

- Es importante suponer que algunas personas migrantes:
- probablemente no dominen el lenguaje del lugar de alojamiento y tengan dificultades de comunicación,
- no confían en los proveedores de servicios,
- han sufrido discriminación,
- pueden sentirse intimidadas y, muy probablemente, no sabrán qué están haciendo allí,

También es importante que los proveedores de servicios se comprometan a superar las barreras que enfrentan como falta de conocimiento sobre las personas recién llegadas, la necesidad de desarrollar habilidades de comunicación, habilidades interculturales, etc.

¿Cómo podemos hacer que se sientan cómodas y seguras al acceder a nuestros servicios y también involucrarlas para brindar una intervención adecuada?

Preparación del área de acogida física y recursos.

Los/as profesionales deben garantizar un conjunto de condiciones estructurales que tengan:

- ✓ Un área de recepción para la recepción de los/as usuarios/as y dirigirlos directamente al servicio correspondiente a sus necesidades.
- ✓ Un lugar / sala de reuniones para realizar una entrevista con el/la usuario/a que garantice su privacidad.
- ✓ Áreas de señalización sobre los servicios prestados. Podría ser muy útil contar con un panel de información de recursos con algunos materiales desarrollados como carteles, folletos, imágenes, información sobre ofertas, procesos, requisitos, informes, personas de contacto, horarios, etc.
- ✓ Si es necesario, ordenadores con conexión a Internet completa.
- ✓ Copia de los materiales preparada para cada usuario/a.

Facilitar información.

Es importante tener todos los materiales listos. *Los paquetes de bienvenida / kits de bienvenida son una buena manera de proporcionar información a los recién llegados.*

- Dependiendo de los servicios, recibirán información sobre: empleo, educación, movilidad, salud / atención, evaluación de vivienda y procesos de reconocimiento de competencias, desarrollo y mejora de habilidades, lenguaje, voluntariado.
- Prepare materiales informando a las nuevas personas usuarias sobre nuestros servicios disponibles, las condiciones, el horario, los contactos, la información general y consejos prácticos sobre cómo vivir y trabajar en el país acogedor.
- Podría ser muy útil preparar una hoja/ folleto sobre nuestros servicios: qué tipo de apoyo recibirá después de la inscripción, cuáles son las condiciones.
- Tenga en cuenta los servicios ya existentes dentro de la comunidad local para adaptar su servicio e intervención.

El uso de ejemplos y testimonios puede contribuir a una mejor comprensión.

- Emplee diferentes metodologías como capacitaciones en video, aplicaciones móviles, juegos de aprendizaje, presentación de formularios en línea, etc. para adaptar la información y los servicios a las personas.
- Es muy importante ser inclusivo y contar con la opinión de los/as usuarios/as anteriores, para que él / ella conozca las posibilidades.

Tener en cuenta la dimensión psicológica de la intervención con las personas refugiadas y recién llegadas

Las personas refugiadas suelen emigrar de su país de origen debido a la existencia de un conflicto armado, pobreza generalizada y persecución debido a una opinión política personal, creencia religiosa o una combinación de estas dos. Como tal, estas personas se han visto sujetas a un alto nivel de estrés derivado de dichos contextos políticos en sus países de origen, así como el sentimiento general de inseguridad, vinculado al viaje que deben emprender para poder huir de aquellas malas condiciones de vida. En otras palabras, las personas refugiadas son propensas a ser víctimas de un trauma psicológico «con un potencial considerable de desarrollar desde trastornos mentales leves hasta moderados como la depresión o trastornos de ansiedad» debido a la pérdida del hogar, la separación destructiva de familias, violencia, muerte y, en general, ser víctimas de atrocidades inimaginables, algo que tiene consecuencias aún más graves para los muchos niños afectados (Weissbecker, Hanna, El Shazly, Gao & Ventevogel, 2019, p. 117, 119).

El primer encuentro de la persona refugiada con el sistema puede ser fatal si estas cuestiones psicológicas no se tienen en cuenta. Para abordar estos problemas psicológicos que afectan a un gran número de personas refugiadas, las sociedades de acogida deben introducir ciertas directrices y programas de salud mental con atención específica para tales casos, en continuación a los sistemas de salud locales ya existentes en cada país, al mismo tiempo que se los adapta para superar las dificultades en el lenguaje, que constituyen un obstáculo para una implementación exitosa (Weissbecker et al., 2019, p. 117-119).

Tales intervenciones ya se están llevando a cabo en los países de la UE, referidos como programas para «la salud mental y apoyo psicológico» (MHPSS – *Mental Health and Psychological Social Support*). Estos incluyen actividades y procedimientos humanitarios que abarcan diferentes tipos de temas como, por ejemplo, «la salud, educación, protección basada en la comunidad, violencia sexual y de género y

protección infantil», que se extienden a diferentes sectores y áreas de responsabilidad entre los profesionales. Al mismo tiempo, se recomienda que estos/as profesionales demuestren ganas de cooperar en los diferentes campos de especialización. Aunque haya aumentado la financiación destinada a estas últimas, aún no es suficiente, teniendo en cuenta el grado de trauma personal y pérdidas derivadas de estas crisis humanitarias prácticamente inconcebibles (Weissbecker et al., 2019, p. 117-119, 121).

Los problemas de salud también deben considerarse una cuestión de derechos humanos. Las dificultades anteriormente mencionadas y la lucha y las experiencias a las que los refugiados podrían haber estado expuestos durante un conflicto político a menudo se consideran una vulneración directa de aquellos derechos. Por lo tanto, se considera relevante que el tratamiento clínico de estos problemas mentales se trate dentro del marco de los derechos humanos, involucrando la integración de los defensores de los derechos humanos para expandir la integridad de la terminología relacionada con los problemas mentales derivados de este tipo de sufrimiento humano (Weissbecker et al., 2019, p. 124-125).

Comunicación

Hacer un uso apropiado de los servicios de interpretación y traducción cuando el idioma del país anfitrión no sea el idioma principal de las personas migrantes.

- No es práctico ni apropiado traducir toda la información del servicio a todos los idiomas. Podría ser útil hacer una Lista de verificación de traducción con los materiales esenciales para traducir.
- Usar mecanismos de consulta con las personas migrantes para involucrarlos. También es una forma más de desarrollar servicios accesibles.
- Algunos profesionales se sienten ansiosos cuando interactúan directamente con las personas migrantes por temor a "equivocarse" en torno a cuestiones como las diferentes actitudes hacia el género, el contacto visual y la vestimenta. Ser honesto, hacer preguntas y hacer una investigación de antecedentes es un buen punto de partida. Trate de estar al tanto de los problemas relacionados con las personas migrantes y reciba capacitación continua para mejorar su intervención.

Recursos

- [Lighthouse Registration form](#). Lighthouse project. Retrieved on 11th March 2019.
- [Migrant-friendly services](#). The Introduction to Migration (2015). Retrieved on 11th March 2019.

