

EMMW

PR-2 - Tarea A1-3

Módulos teóricos

Escucha y empatía

Gestión Emocional

para Mujeres Migrantes

PUHU R&C

Turquía

1. Introducción al tema y a los subtemas	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Definición de conceptos	4
1.3. Diferentes perspectivas culturales sobre el tema	5
1.4. Perspectiva de género	6
2. Escuchar para comprender	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad	7
2.3. Resultados de aprendizaje de la actividad	7
2.4. Descripción de la actividad	7
2.5. Bibliografía	9
3. Empatía vs. Simpatía	10
3.1. Antecedentes	10
3.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad	11
3.3. Resultados de aprendizaje de la actividad	11
3.4. Descripción de la actividad	12
3.5. Bibliografía	13
4. Fatiga de empatía	14
4.1. Antecedentes	14
4.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad	15
4.3. Resultados de aprendizaje de la actividad	16
4.4. Descripción de la actividad	16
4.5. Bibliografía	18
5. Supervisión	19
5.1. Antecedentes	19
5.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad	20
5.3. Resultados de aprendizaje de la actividad	20
5.4. Descripción de la actividad	21
5.5. Bibliografía	23
6. Anexo	24

1. Introducción al tema y a los subtemas

1.1. Antecedentes

EMMW es un plan de formación diseñado para desarrollar y gestionar las habilidades emocionales en el contexto de la inmigración. Está dirigido a mujeres inmigrantes, así como a trabajadores sociales y ONG. Su objetivo es mejorar su capacidad para afrontar los retos asociados a la adaptación e integración en un nuevo país, promoviendo en última instancia el bienestar psicológico y la inclusión en el país en el que comienzan a residir. Está previsto que el sistema de formación se desarrolle siguiendo estas dos líneas de forma complementaria, teniendo en cuenta las distintas necesidades y enfoques que requiere cada grupo destinatario para desarrollar las competencias interpersonales fundamentales.

Tras realizar el análisis del estado de la cuestión como actividad inicial del PR1, el consorcio procedió a la segunda actividad, destinada a obtener resultados cualitativos más detallados. A este respecto, los socios organizaron una serie de entrevistas en grupo e individuales con expertos en el campo de la migración que poseen experiencia con el público objetivo. A partir del análisis de los resultados, se determinan los siguientes factores como obstáculos en el proceso de integración social de las mujeres inmigrantes.

- Falta de conocimientos lingüísticos
- Diferencias culturales
- Enfrentarse a una doble discriminación
- Ser el principal cuidador de niños y ancianos
- Acceso limitado al mercado laboral y sólo a sectores con salarios bajos
- Falta de conocimientos sobre prestaciones y derechos (como asesoramiento y grupos de apoyo, así como servicios sanitarios)
- Cuestiones psicológicas

Para equipar y apoyar a los trabajadores sociales en su relación con las mujeres inmigrantes se determinan 6 temas:

- Escucha y empatía
- Paciencia
- Gestión emocional/Autocontrol
- Sensibilidad
- Pedir ayuda
- Actitud positiva

Este módulo teórico se centrará en los temas de la Escucha y la Empatía.

1.2. Definición de conceptos

Este módulo se centra en los enfoques cognitivo y cualitativo de la escucha y en las cuestiones relacionadas con ella. Esto significa que los cuatro subtemas se apoyan en las teorías del lenguaje y la comunicación, al tiempo que adoptan una metodología cualitativa. El orden de los subtemas y las actividades no es aleatorio, ya que sigue la secuencia de la comunicación interpersonal y de las cuestiones tratadas en el transcurso de la misma.

Escuchar es un procedimiento complejo que no puede comprenderse plenamente a menos que se adopte una perspectiva holística. Es fisiológico, cognitivo, social y cultural. Es importante comprender los fundamentos de la escucha, ya que es la primera acción que conecta a las personas. Escuchar es la clave para entenderse. Sin embargo, estas características incorporan también el riesgo de la controversia. Por lo tanto, hay que presentar tanto el potencial como los riesgos de la escucha para abstenerse de la mala comunicación.

La **empatía** representa los aspectos positivos de la escucha. La empatía es la acción y la capacidad de "*comprender, ser consciente, ser sensible y experimentar indirectamente los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona en el pasado o en el presente sin que dichos sentimientos, pensamientos y experiencias se comuniquen plenamente de forma objetivamente explícita*"¹ y abarca una amplia gama de procesos sociales y psicológicos.

Como término, "empatía" ha sido conceptualizado por muchas disciplinas como la sociología, la psicología social, la filosofía y las ciencias cognitivas. En el uso común, el término simpatía se utiliza a menudo en lugar de empatía. Estos dos conceptos son bastante diferentes entre sí por sus definiciones y, por lo tanto, utilizarlos indistintamente crea un factor de riesgo para quienes trabajan en este campo.

Cuando se experimenta de forma profunda y continuada, y especialmente en casos de trauma y sufrimiento, la empatía encierra riesgos para los oyentes. Por lo tanto, no es sólo un error de comunicación lo que la escucha incorpora como riesgo. Incluso cuando en una acción de escucha intervienen la comunicación verdadera, la comprensión plena y la empatía, existe el riesgo definido como "fatiga de empatía" para el oyente. Tanto si se está sujeto a un trauma secundario como si se desencadenan las propias heridas, es necesario comprender la fatiga por empatía para el bienestar tanto del que escucha como del que habla.

La supervisión es el proceso de ser escuchado y observado por otros para ser reflexionado y, en algunos casos, guiado. Cuando se trata de profesionales de la escucha, como coaches y trabajadores sociales, la supervisión completa el ciclo de la escucha, ya

¹ Merriam-Webster. (n.d.). *Empathy definition & meaning*. Merriam-Webster. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>

que cada actividad de escucha desencadena pensamientos y emociones en el oyente, lo que plantea la necesidad de ser escuchado. Además, la supervisión es significativa en cuanto al código ético que debe tenerse en cuenta en las actividades profesionales de escucha.

1.3. Diferentes perspectivas culturales sobre el tema

La lengua es el núcleo de toda cultura. Esto significa que la comunicación y la escucha rodean este núcleo. Las palabras, los conceptos y las frases tienen un significado que les atribuye la cultura. Así es como los miembros de la comunidad se comunican entre sí. En lo que respecta a la escucha como concepto, hay que tener en cuenta los valores culturales para comprender si se valora o infravalora la escucha. Además, hay que tener en cuenta la jerarquía entre las partes implicadas en una actividad de escucha, ya que puede ser específica de la cultura investigada.

Como se supone que escuchar es una actividad pasiva, hay que tener en cuenta que, en algunos casos y culturas, puede estar infravalorada en comparación con hablar. Los profesionales deben tener en cuenta que los temas objeto de escucha también pueden estar valorados o infravalorados. En algunos casos y culturas, los temas mundanos y ordinarios se consideran "sin valor" en las actividades de escucha. En otros, la organización cultural de la sociedad puede afectar a la actividad de escucha y al oyente. Por ejemplo, en la mayoría de las culturas y casos, se considera que los adultos merecen ser escuchados, mientras que a los niños se les ignora.

Las diferencias culturales influyen significativamente en la importancia que se concede a la escucha y en los estilos de comunicación. Las culturas colectivistas suelen dar más prioridad a la escucha que las individualistas, que se inclinan por una comunicación orientada al orador. Además, los estilos de comunicación de bajo y alto contexto influyen en la forma de escuchar. En las culturas de contexto elevado, en las que las señales no verbales y contextuales tienen un significado sustancial, los oyentes deben prestar mucha atención a estas señales. Por el contrario, en las culturas de bajo contexto, la comunicación verbal explícita es más frecuente y los oyentes confían menos en las pistas contextuales. Estas diferencias pueden dar lugar a malentendidos y frustraciones entre personas de distintas culturas.²

Además, las orientaciones culturales respecto al tiempo, como la monocrónica y la policrónica, determinan aún más los estilos de escucha. Las culturas monocrónicas, como la estadounidense, valoran la escucha orientada a la acción debido a la percepción del tiempo como un bien valioso, mientras que las culturas policrónicas dan prioridad a

² Lustig, M. W., Koester, J., & Halualani, R. (2017). Intercultural Competence: Interpersonal communication across cultures, Books a la Carte Edition (8th Edition). Pearson.

las personas y a los estilos de escucha orientados al contenido, lo que refleja su naturaleza colectivista y su estilo de comunicación de alto contexto.³

Aunque se supone que los miembros de una comunidad atribuyen significados similares a determinadas palabras y frases, los esquemas psicológicos pueden diferir de un individuo a otro. Cuando se investiga la escucha, podemos suponer que incluso los miembros de una misma comunidad atribuyen significados diferentes a las mismas palabras, conceptos o frases debido a sus experiencias. En este sentido, los profesionales deberían plantearse posicionarse como "extraños" o incluso "alienígenas" que intentan conceptualizar lo que dicen los demás.

La empatía, considerada un aspecto crucial de la práctica clínica eficaz, se trata a menudo como algo evidente y aplicable universalmente, que representa una experiencia humana común. Sin embargo, la empatía es un concepto situado histórica y culturalmente. Asumir un enfoque único de la empatía no está justificado (Bleakley, 2014)⁴. Cuando la empatía se define como la comprensión de los pensamientos y emociones de los demás dentro de su contexto cultural, puede sugerir elementos compartidos que trascienden las culturas. Surge la pregunta crucial: ¿de quién es la perspectiva cultural de la empatía que se está considerando aquí, y tiene importancia? De hecho, sí importa, especialmente cuando se navega entre culturas, ya que puede revelar una falta de alineación o discordancia en la comprensión de la "empatía" (Eichbaum et al., 2022)⁵.

La capacidad de empatizar puede verse como un debate influido por matices culturales e históricos o como algo que depende del contexto y el entorno (Bell, 2013)⁶. Un comportamiento típico en una cultura, como mantener el contacto visual directo en un contexto norteamericano, puede no considerarse similar en otra cultura; por ejemplo, el contacto visual prolongado y directo puede percibirse como descortés en los países árabes.

1.4. Perspectiva de género

Siguiendo la idea de que puede haber una jerarquía entre las partes implicadas en una actividad de escucha, los profesionales deben tener en cuenta también las diferencias de género. Desde una perspectiva feminista, la esfera pública está dominada por los hombres, lo que hace que hablar parezca una actividad más "masculina". En los últimos años, la nueva palabra "mansplaining" se hizo popular para definir cuando un hombre

³ McCornack, S., & Morrison, K. (2021). *Reflect & Relate: An Introduction to Interpersonal Communication* (6th ed.). Bedford/St. Martin's.

⁴ Bleakley A. *Patient-Centred Medicine in Transition: The Heart of the Matter*. Dordrecht: Springer; 2014.

⁵ Eichbaum, Q., Barbeau-Meunier, C., White, M., Ravi, R., Grant, E., Riess, H., & Bleakley, A. (2022). Empathy across cultures – one size does not fit all: From the ego-logical to the eco-logical of relational empathy. *Advances in Health Sciences Education*, 28(2), 643-657.

⁶ Bell, L. A. (2013). Empathy: A Short Conceptual History and An Anthropological Question. Dec 29, (2013).

explica algo a una mujer de forma condescendiente, dando por sentado que ella no tiene conocimientos sobre un tema y que, de hecho, debe escuchar. En consecuencia, escuchar se considera una actividad pasiva que incorpora la obediencia, considerada un rasgo femenino. Por otra parte, la esfera privada relegada a las mujeres proporciona el espacio para hablar con ellas, mientras que escuchar se considera de nuevo una actividad pasiva que se asigna a los niños.

La investigación sobre el género y la escucha revela un panorama lleno de matices que cuestiona los estereotipos tradicionales. Mientras que estudios anteriores solían vincular las diferencias de género en la comunicación a factores biológicos, investigaciones recientes destacan el papel de las expectativas sociales. Por ejemplo, las normas sociales disuaden a los hombres de expresar abiertamente sus emociones en público, lo que puede dar lugar a interpretaciones erróneas del comportamiento de escucha. Una mujer que comparte sus emociones con un hombre puede percibir la falta de respuesta emocional de éste como falta de atención, sin darse cuenta de que puede estar cumpliendo las normas sociales al no expresarse. Además, los estudios han desmentido el mito de que los hombres interrumpen más que las mujeres, mostrando frecuencias de interrupción similares en ambos sexos. Sin embargo, los hombres pueden mostrar una interrupción competitiva en las interacciones del mismo género debido a las tendencias socializadas hacia la dominación. Esta dinámica cambia en los encuentros entre géneros, lo que refleja las influencias contextuales en el comportamiento de escucha y los estilos de comunicación.⁷

2. Escuchar para comprender

2.1. Antecedentes

COMUNICACIÓN

Los individuos necesitan compartir con los demás para unirse y convertirse en grupo y comunidad. El intercambio se produce a través de la comunicación. Se han publicado más de 126 definiciones de comunicación⁸. Sin embargo, para una comprensión compartida del concepto, se considera funcional una definición de diccionario. Merriam-Webster define la comunicación como «un proceso mediante el cual se intercambia información entre individuos a través de un sistema común de símbolos, signos o comportamientos»⁹.

⁷ Dindia, Kathryn. (2006). The Effects of Sex of Subject and Sex of Partner on Interruptions. *Human Communication Research*. 13. 345 - 371

⁸ Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*. Holt Rinehart and Winston.

⁹ Merriam-Webster. (n.d.). Communication. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

La primera forma que se nos ocurre de comunicación y la característica más importante que distingue a los humanos de otros seres vivos es el uso del lenguaje oral. En un principio, los estudiosos especulan con que las primeras palabras de los primeros humanos eran onomatopéyicas, como «boing» o «gurgle», lo que les permitía comunicarse eficazmente sobre su entorno y sus actividades. Esta primitiva capacidad de comunicación supuso una ventaja evolutiva que condujo al desarrollo de una «Cultura Parlante» durante la «Era Parlante» hasta la Era Manuscrita, alrededor del 3500 a.C., en la que la escritura se convirtió en algo crucial para el mantenimiento de registros y sociedades complejas¹⁰.

Existen cinco formas principales de comunicación: intrapersonal, interpersonal, de grupo, pública y de masas. La comunicación intrapersonal consiste en hablar de uno mismo y pensar de forma reflexiva a partir de estímulos internos o externos, y cumple funciones sociales clave como ayudar a la adaptación social, mantener el autoconcepto, procesar emociones, ensayar acciones y facilitar la interacción social. Aunque puede aumentar el bienestar, su interrupción está relacionada con la enfermedad mental. Puede ser espontánea, como reírse de un pensamiento, o intencionada a través de la autorreflexión para potenciar las habilidades comunicativas, desempeñando un papel crucial en el autoconocimiento y el crecimiento personal.

La comunicación interpersonal es la interacción entre individuos que da forma, mantiene y pone fin a las relaciones. Es la forma más común de comunicación y se da en diversos contextos, como el intercultural y el organizativo. A diferencia de la comunicación intrapersonal, la interpersonal está estructurada, orientada a objetivos e influida por las expectativas sociales. Satisface necesidades instrumentales como los saludos diarios y necesidades relacionales al expresar dinámicas de relación únicas. Sin embargo, a menudo conduce a la falta de comunicación y a conflictos, por lo que requiere habilidades como la gestión de conflictos y la escucha activa para mantener relaciones positivas.

La comunicación de grupo implica interacciones entre tres o más individuos que se esfuerzan por alcanzar un objetivo común, con especial atención a la comunicación orientada a la tarea y a los retos derivados de la dinámica y los conflictos interpersonales. Por otro lado, la comunicación pública implica que una persona transmita información a una audiencia, a menudo caracterizada por la formalidad, el enfoque del emisor y la orientación a objetivos. Por último, la comunicación de masas consiste en transmitir mensajes a una gran audiencia a través de diversos canales mediáticos¹¹.

¹⁰ Poe, M. T. (2010). *A History of Communications: Media and Society from the Evolution of Speech to the Internet* (Illustrated Edition). Cambridge University Press.

¹¹ Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*. Holt Rinehart and Winston.

ESCUCHAR

Nos comunicamos hablando y escuchando. A efectos de este módulo teórico, se prestará más atención a escuchar que a hablar. Escuchar es un procedimiento complejo que no puede comprenderse plenamente a menos que se adopte una perspectiva holística. Es un proceso fisiológico, cognitivo, social y cultural. Es importante comprender los fundamentos de la escucha, ya que es la primera acción que conecta a las personas.

El proceso de escuchar implica varias etapas: recibir, interpretar, recordar, evaluar y responder a mensajes verbales y no verbales. Las etapas de la escucha son continuas y están interconectadas, y abarcan elementos cognitivos, conductuales y relacionales. Durante la fase de recepción, captamos los estímulos a través de canales auditivos y visuales, influidos por filtros perceptivos y la saliencia. En la fase de interpretación, combinamos la información visual y auditiva, aplicamos esquemas y creamos significados. La comprensión y el recuerdo son cruciales en esta fase, ya que contribuyen a transferir la información a la memoria a largo plazo. La evaluación se produce cuando valoramos la credibilidad, la integridad y el valor del mensaje, lo que requiere habilidades de pensamiento crítico para evitar sesgos y centrarse en el contenido más que en el orador. La respuesta al escuchar implica el uso de señales verbales y no verbales, como la retroalimentación y el parafraseo, para mostrar comprensión y mantener un flujo de comunicación eficaz¹².

Listening is a multifaceted process that involves continuous selection, interpretation, decision-making and consideration of risks and consequences. Despite its complexity, listening has often been overlooked and overshadowed. Psychology, although historically focused on auditory phenomena, initially prioritised hearing over listening. Contemporary psychological research on listening remains challenging due to the difficulty of defining and operationalising listening processes. To better understand these challenges, it is crucial to explore the conceptual landscapes of listening and its connection to self-awareness, sensory perception and sound¹³.

resultados de la escucha

RESULTADOS DE LA ESCUCHA

LA COMPRENSIÓN como RESULTADO de la ESCUCHA

La comprensión es uno de los tres resultados de la escucha identificados por Bodie et al. (2008), junto con la construcción de relaciones y el afecto. El estudio de Bodie et al. (2008) explora los resultados de una escucha competente, centrándose en la comprensión, el afecto positivo y la construcción de relaciones en las interacciones comunicativas. Sugieren que la escucha activa, caracterizada por demostrar

¹² Hargie, O. (2021). *Skilled Interpersonal Communication* (7th ed.). Routledge.

¹³ Motzkau, J. F., & Lee, N. M. (2023). Cultures of Listening: Psychology, Resonance, Justice. *Review of General Psychology*, 27 (1), 3-25.

comprensión, crear afecto positivo y fomentar la afiliación, conduce a interacciones más gratificantes en comparación con dar consejos o simples agradecimientos. Las hipótesis proponen que los individuos en las interacciones iniciales se sentirán más comprendidos, experimentarán una mayor satisfacción en la comunicación y percibirán a su interlocutor como socialmente más atractivo cuando se dediquen a escuchar activamente, lo que pone de relieve la importancia de las habilidades de escucha activa para mejorar los resultados de la comunicación y el desarrollo de las relaciones. Utilizamos diversos métodos para comprender los sentimientos, los pensamientos y la información de los demás. ¿Nos entendemos realmente?

PREGUNTAR para COMPRENDER

Escuchar y preguntar están estrechamente relacionados en una comunicación eficaz. Escuchar activamente implica no sólo oír lo que dice el interlocutor, sino también comprender su punto de vista y transmitir esa comprensión mediante las preguntas adecuadas. Cuando escuchamos activamente, podemos identificar aspectos que necesitan aclaración, profundizar en los pensamientos y sentimientos del interlocutor y asegurarnos de que captamos su punto de vista con precisión. Hacer preguntas pertinentes y perspicaces no sólo nos ayuda a recabar información exhaustiva, sino que también demuestra nuestro interés y compromiso con la conversación.

Por lo tanto, en el contexto de este módulo teórico y de la actividad propuesta, es crucial establecer una conexión entre escuchar y hacer preguntas. Este vínculo es esencial porque los intercambios comunicativos significativos y productivos sólo pueden producirse cuando se apoyan en preguntas reflexivas y pertinentes. Escuchar eficazmente implica recibir, interpretar y participar activamente mediante preguntas para aclarar y profundizar la comprensión. Formular las preguntas adecuadas es esencial para recabar información exhaustiva, descubrir matices ocultos y captar con precisión el punto de vista del interlocutor.

ENFOQUE ETNOGRÁFICO

Un enfoque etnográfico de la escucha o la adopción de un punto de vista de coaching pueden ser soluciones muy beneficiosas en este sentido. La etnografía es un método utilizado para describir y comprender las culturas desde el punto de vista de sus miembros. Este enfoque se centra en comprender cómo los individuos de una cultura perciben la vida y su entorno. Mediante el trabajo de campo, la etnografía implica una investigación estructurada sobre cómo ven, oyen, se comunican, piensan y se comportan las personas de una cultura, haciendo hincapié en aprender del grupo cultural en lugar de limitarse a estudiarlo. La etnografía ha adquirido reconocimiento e importancia en diversas disciplinas. Nos ofrece una oportunidad única de salir temporalmente de nuestras perspectivas culturales y conocer mejor cómo ven el mundo otras personas con antecedentes culturales diferentes. Un enfoque etnográfico fomenta la inmersión en el contexto, la cultura y las experiencias de las personas estudiadas, lo

que facilita una comprensión más profunda y significativa de sus pautas de comunicación y sus comportamientos.¹⁴

EL PUNTO DE VISTA DEL COACHING

Por otro lado, adoptar un punto de vista de coaching implica guiar la conversación mediante preguntas reflexivas, escucha activa y feedback constructivo para facilitar una comunicación clara y un entendimiento mutuo. El coaching se define como «asociarse con los clientes en un proceso de reflexión y creatividad que les inspira para maximizar su potencial personal y profesional»¹⁵. Por lo tanto, el propósito de esta actividad es combinar estos enfoques, ya que ambos mejoran la escucha eficaz al fomentar el compromiso, la empatía y una comprensión profunda de la perspectiva del interlocutor.

Aprender a preguntar¹⁶

Entrevista etnográfica¹⁷

Aprender de extraños¹⁸

Federación Internacional de Coaching¹⁹

El objetivo principal de la formación es profundizar en la escucha y la comprensión a la luz de los principios de los métodos de investigación cualitativa.

2.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad

El grupo destinatario de la actividad son los profesionales que trabajan con mujeres inmigrantes, como:

- Traductores
- Trabajadores de ayuda humanitaria
- Especialistas en salud pública
- Trabajadores y voluntarios de ONG

¹⁴ Spradley, J. P. (2016). The Ethnographic Interview [Reissue edition]. Waveland Press, Inc

¹⁵ The Gold Standard in Coaching: ICF - Read About ICF. (2021, February 25).

<https://coachingfederation.org/about#:~:text=ICF%20defines%20coaching%20as%20partnering,their%20personal%20and%20professional%20potential>

¹⁶ Briggs, C. L. (1986). Learning How to Ask: A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science Research (Studies in the Social and Cultural Foundations of Language, Series Number 1) [Reprint Used edition]. Cambridge University Press.

¹⁷ Spradley, J. P. (2016). The Ethnographic Interview [Reissue edition]. Waveland Press, Inc.

¹⁸ Weiss, R. S. (1995). Learning From Strangers: The Art and Method of Qualitative Interview Studies. Free Press.

¹⁹ The Gold Standard in Coaching: ICF - Core Competencies. International Coaching Federation. (2024, March 8). <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

- Profesores
- Trabajadores de protección de la infancia
- Trabajadores de salud mental (psicólogos, psiquiatras)
- Trabajadores de campamentos y refugios
- Coaches

El objetivo de la actividad es mejorar la comunicación efectiva y el entendimiento entre los trabajadores sociales que trabajan con mujeres inmigrantes. Pretende promover el compromiso, la empatía y una comprensión global de las perspectivas de las clientes a través de la escucha activa y el cuestionamiento reflexivo. Mediante la combinación de enfoques etnográficos y de coaching, la actividad pretende facilitar intercambios de comunicación significativos y productivos, mejorando en última instancia la calidad de los servicios prestados a las mujeres inmigrantes.

La actividad pretende:

- Posicionar al oyente como etnógrafo para un estado de escucha relativamente objetivo
- Preparar al oyente como entrenador para comprender la presencia de las identidades que surgen durante la actividad de escucha
- Presentar un marco
- Proporcionar una pauta para escuchar a los demás

2.3 Resultados de aprendizaje de la actividad

Se espera que las personas que completen esta formación:

- Sean conscientes de los obstáculos y prejuicios en la actividad de escucha
- Sean capaces de identificar los problemas relacionados con las metodologías actuales
- Incorporen el contexto en el proceso de evaluación
- Adopten un enfoque más dinámico adaptando el método propuesto a las personas y a la institución.

Los resultados de aprendizaje de la actividad esbozada en el módulo teórico probablemente incluirían:

1. Mejora de la capacidad de escucha: Los participantes desarrollarán habilidades de escucha activa
2. Mejora de las técnicas de formulación de preguntas: Los participantes aprenderán a formular preguntas pertinentes y perspicaces para recabar información exhaustiva, descubrir matices ocultos y captar con precisión el punto de vista del orador.
3. Mayor conciencia cultural: A través del enfoque etnográfico, los participantes obtendrán una visión de los diferentes orígenes culturales, fomentando una comprensión más profunda de los diversos patrones y comportamientos de comunicación.

4. Fortalecimiento de las habilidades de coaching: Los participantes mejorarán sus habilidades de coaching guiando conversaciones a través de preguntas reflexivas, escuchando activamente y proporcionando retroalimentación constructiva para facilitar una comunicación clara y un entendimiento mutuo.

5. Mejora de la competencia comunicativa: En general, la actividad pretende mejorar la competencia comunicativa de los participantes fomentando el compromiso, la empatía y una comprensión profunda de la perspectiva del interlocutor, lo que conduce a intercambios comunicativos más significativos y productivos.

2.4. Descripción de la actividad

Nombre de la actividad/práctica/herramienta

Grand Tour / Escuchar para comprender

Necesidades operativas/Logística

- Tanto en línea como in situ
- Un formador con o sin co-formador
- Grupos de tres/cuatro (un entrevistador, un entrevistado, uno/dos observadores)
- Blocs de notas y bolígrafos
- Presentación (Powerpoint o rotafolio)

Procedimiento de la actividad

Esta actividad está inspirada y adaptada en la Entrevista etnográfica de Spradley²⁰.

N.	Actividad	Detalles	Duración
1	Bienvenida	Introducción del proyecto EMMW	10 min.
		Esquema de la actividad (Subtema 1)	
		Acuerdo y consentimiento para la sesión	
		Presentación de los participantes	
		Expectativas	

²⁰ Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.

2	Icebreaker - Actividad de calentamiento	Las palabras pueden tener significados diferentes para cada persona. Considerando la práctica de la Escucha, ¿estamos en la misma página? www.menti.com procedimiento: ¿Cuáles son las tres primeras cosas que te vienen a la mente cuando piensas en Escuchar? Un alienígena descubre el mundo de los humanos a través del lenguaje (Películas: PK, Arrival, etc.) Arrival - Primera comunicación: https://www.youtube.com/watch?v=8Fc-7SuebTQ ¡Asombroso! Conversación entre robots https://www.youtube.com/watch?v=Qh2yT-AL1V8	10 min.
3	Parte teórica 1: El proceso de rapport en la investigación etnográfica (Ver Anexo 1)	Aprensión: (Incertidumbre) ¿Por qué quieres escucharme? La motivación del oyente	8 min.
4		Exploración: ¿Lo estoy haciendo "bien"? ¿Estoy dando las respuestas "correctas"?	8 min.
5		Cooperación: Déjame ayudarte a entenderme de verdad	8 min.
6		Participación: Hagámoslo juntos	8 min.
7	Parte teórica 2: Generar preguntas (Ver Anexo 1)	• Preguntas del Grand Tour • Mini-Tour Preguntas • Preguntas de ejemplo • Preguntas sobre experiencias • Preguntas sobre la lengua materna	15 min.
8	Pausa para el café / Descanso		15 min.
9	Sesiones en grupo	• Haz una lluvia de ideas y decide un tema o asunto. • Acotar el tema a un asunto o aspecto concreto. • Crear un caso relacionado con el	20 min.

		tema elegido. • Asignar papeles: uno como entrevistado y otros como miembros del equipo de preguntas. • El entrevistado crea un personaje relevante para el caso. • El equipo de preguntas genera preguntas abiertas sobre el personaje y el caso. • Elija un entrevistador del equipo de preguntas. • Dirige la sesión de entrevistas. • Los observadores toman notas sobre	
10	Debate abierto	• Debrief and discuss observations and insights. • Debatir qué ha funcionado bien y qué aspectos pueden mejorarse. • La presencia del entrevistador • La presencia del entrevistado • La presencia del observador	15 min.
11	Evaluación de la actividad	Feedback de los participantes	10 min.

2.5. Bibliografía

- Spradley, J. P. (2016). The ethnographic interview. Waveland Press, Inc.
- Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Free Press.
- *The gold standard in coaching: ICF - Core Competencies*. International Coaching Federation. (2023, January 30). Retrieved February 20, 2023, from <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

3. Empatía vs. Simpatía

3.1. Antecedentes

La empatía es un concepto dinámico, complejo y con múltiples capas que ha sido conceptualizado por muchas disciplinas como la ciencia cognitiva, la psicología, la filosofía y la medicina. Aunque varias disciplinas han investigado la empatía, en el lenguaje cotidiano se utilizan términos como simpatía, compasión o lástima en lugar de empatía. En esta sección del módulo se definirán en detalle los conceptos de empatía y simpatía para eliminar la confusión semántica y crear claridad conceptual.

La palabra empatía fue adoptada del alemán *Einfühlung* (sentir en) por Theodor Lipps. El psicólogo inglés Titchener tradujo *einfühlung* como empatía²¹. Según la Enciclopedia de Psicología Social, *"la empatía suele definirse como "comprender la experiencia de otra persona imaginándose a uno mismo en la situación de esa otra persona: Uno comprende la experiencia de la otra persona como si la estuviera experimentando uno mismo, pero sin experimentarla realmente. Se mantiene una distinción entre el yo y el otro".*²²

El término simpatía tiene su origen en el griego antiguo *sym-* (junto) y *pathos* (sentimiento/emoción). La simpatía puede definirse como "compartir los sentimientos de los demás". Empatía significa ser capaz de comprender "cómo pueden sentir o pensar los demás" ("¿Cuál es la diferencia entre 'simpatía' y 'empatía'?", 2019).²³ En resumen, mientras que la simpatía consiste en compartir los sentimientos de los demás, la empatía consiste en comprender. Un enfoque empático del tema/las personas consiste en

- Escuchar activamente
- Comprender la perspectiva del otro
- Emplear tanto la empatía emocional como la cognitiva
- Conciencia cultural o condicional
- Ser capaz de producir la solución
- Prevenir el agotamiento o la traumatización secundaria

Un enfoque empático del tema/las personas consiste en

- Escuchar con una perspectiva estrecha

²¹ Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of the thought processes*. Ayer Company Pub.

²² Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

²³ What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, June 19). In *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

- Emplear una perspectiva "orientada hacia uno mismo
- Sentir lástima o pena por otra persona
- Emitir juicios sin comprender
- Riesgo de traumatización secundaria

Según Covey , hay cinco tipos de escucha.

1. 1. Ignorar: En este nivel, denominado ignorar, no nos dedicamos a escuchar del todo. Nuestras señales no verbales suelen delatar nuestra falta de atención. Por ejemplo, podemos desviar la mirada, dedicarnos a otras actividades o mostrar desinterés por la comunicación del interlocutor.

2. La segunda fase consiste en fingir que escuchamos. En este caso, podemos simular que estamos atentos a través del lenguaje corporal, pero nuestra mente está en otra parte, preocupada por otros asuntos o pensamientos.

3. 3. La escucha selectiva, que implica un compromiso parcial, en el que sintonizamos selectivamente, centrándonos en los aspectos que despiertan nuestro interés y desatendiendo otros. A pesar de la fachada de escucha atenta, nuestra atención vacila, arriesgándose a quedar al descubierto cuando se nos desafía a recordar detalles o responder adecuadamente.

4. La escucha atenta implica una auténtica concentración y absorción del mensaje comunicado. Nos concentramos activamente en las palabras del orador, ofreciendo respuestas apropiadas y demostrando un lenguaje corporal atento.

5. La escucha empática²⁴

Escucha empática

La forma empática de escuchar incorpora los aspectos prácticos de la escucha activa al tiempo que eleva el compromiso del oyente a un nivel más profundo. La escucha empática implica un deseo sincero de comprender por completo a la otra persona y sus emociones.

Emplear la escucha empática implica dejar a un lado el impulso de afirmar nuestras propias opiniones y experiencias personales, reconociendo que nuestras propias historias podrían entorpecer la narración del interlocutor (Covey, 2020).

²⁴ Covey, S. R. (2004). The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change. Simon & Schuster.

La escucha empática combina la escucha activa, el reflejo de los sentimientos y las preguntas hábiles con la cualidad interpersonal de la empatía para comprender a alguien tanto intelectual como emocionalmente (Gearhart y Bodie, 2011). En esencia, ser un oyente empático implica demostrar una atención y preocupación deliberadas hacia el interlocutor cuando transmite sus pensamientos o emociones. Ofrecer este tipo de apoyo no solo valida los sentimientos del interlocutor, sino que también nos permite responder de forma más compasiva.²⁵

Cuando trabajamos con refugiados, a menudo reaccionamos emocionalmente a sus historias. Lo que pensamos de las personas, lo cerca que nos sentimos de ellas o no, lo que la persona ha vivido y nuestras experiencias pasadas conforman nuestras reacciones emocionales. La diferencia entre estos dos términos puede ser crucial para trabajar con personas con antecedentes traumáticos. En el contexto de la migración, todos los trabajadores sociales deberían ser conscientes de cómo ponen una distancia emocional entre su grupo y ellos mismos.

3.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad

El grupo destinatario de la actividad son los profesionales que trabajan con mujeres inmigrantes, como:

- Traductores
- Trabajadores de ayuda humanitaria
- Especialistas en salud pública
- Trabajadores y voluntarios de ONG
- Profesores
- Trabajadores de protección de la infancia
- Trabajadores de salud mental (psicólogos, psiquiatras)
- Trabajadores de campamentos y refugios
- Coaches

La actividad tiene por objeto:

- Emplear una comprensión profunda de la situación de otra persona
- Desarrollar la "empatía cognitiva o precisión empática" ("tener un conocimiento más completo y preciso sobre el contenido de la mente de otra persona, incluido cómo se siente".²⁶

²⁵ Rekhi, S. (n.d.). Empathic listening: Definition, examples, & skills. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

²⁶ Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

3.3. Resultados de aprendizaje de la actividad

- Permitir a los trabajadores diferenciar entre los términos empatía y simpatía.
- Mejorar las habilidades de escucha activa y comunicación.
- Los aprendices serán capaces de ver la perspectiva de otro al pasar por diferentes situaciones.

3.4. Descripción de la actividad

Nombre de la actividad/Práctica/Herramienta

Ponte en la piel de otro: Construcción de frases

Necesidades operativas/Logística

- Aunque la actividad se diseñó in situ, puede convertirse en una actividad en línea con herramientas digitales.
- Un formador es suficiente para mantener la actividad, sin embargo, debido al número de participantes podría ser necesario un coformador.
- Un máximo de 10 alumnos podría ser adecuado para aumentar la sesión de debate.

Materiales:

- Diapositivas o folletos de presentación que expliquen la escucha empática y comprensiva
- Escenarios de casos o materiales de juegos de rol que representen situaciones relevantes para el trabajo con mujeres migrantes.
- Temporizador o cronómetro
- Bolígrafo y papel para cada participante
- Pizarra blanca o rotafolio (opcional)

Procedimiento de la actividad

N.	Actividad	Detalles	Duración
1	Bienvenida	Introducción del proyecto EMMW	10 min.
		Esquema de la actividad (Subtema 2)	
		Acuerdo y consentimiento para la sesión	

		Presentación de los participantes	
		Expectativas	5 min.
2	Icebreaker/ Actividad de calentamiento	Introducción de la actividad	3 min.
		"Etiquetar" las emociones	10 min.
3	Debate teórico	Presentar los módulos de Empatía y Simpatía	20 min.
4	Distribución del escenario	• Explicación de los escenarios de roleplay • Tiempo para la creación de la historia	15 min
5	Pausa del café		15 min.
6	Role playing	Los participantes actúan en sus roles	10 min.
		Mientras se ponen en práctica los escenarios, otros participantes tomarán notas sobre la visión.	
7	Feedback y debate	Después de cada escenario, los participantes debatirán sobre el enfoque del oyente y harán sugerencias	10 min.
8	Evaluación de la actividad	Comentarios de los participantes	10 min.

Procedimiento de la actividad

1. Prepare escenarios de casos detallados o materiales de juegos de rol basados en retos comunes a los que se enfrentan las mujeres migrantes o puede utilizar los ya preparados (Apéndice 2).
2. Prepare la sala con sillas dispuestas en círculo o semicírculo para las sesiones presenciales. Para las sesiones en línea, asegúrate de que todos los participantes tienen acceso a la plataforma de videoconferencia.
3. Dé la bienvenida a los participantes y presente los objetivos de la actividad.
4. Proporcione una breve visión general de la escucha empática y comprensiva, haciendo hincapié en su importancia para apoyar a las mujeres migrantes.
5. Presente a los participantes los escenarios de los casos seleccionados o los materiales de los juegos de rol. Explique brevemente cada escenario, destacando los retos clave y los objetivos del juego de rol.

6. Divida a los participantes en parejas, garantizando una mezcla de niveles de experiencia.
7. Los grupos asignarán a cada persona un escenario de juego de rol específico. La mujer migrante creará una historia basada en el escenario, el oyente escuchará y creará preguntas para el narrador. Mientras las parejas hacen el juego de roles, otros participantes observarán y tomarán notas.
8. Explique que cada juego de rol debe durar aproximadamente 5 minutos y que cada participante debe disponer de 5 minutos para representar su papel.
9. Ponga un cronómetro en 5 minutos y comience la sesión de juegos de rol.
10. Los participantes deben sumergirse en los papeles asignados, centrándose en aplicar técnicas de escucha empática y responder adecuadamente al escenario.
11. Animar a los participantes a utilizar técnicas de escucha activa, validar las emociones de la mujer migrante y explorar posibles soluciones u opciones de apoyo.
12. Después de que cada pareja haya completado el juego de roles, vuelva a reunir al grupo para que reflexionen y den su opinión.
13. Invite a los participantes a compartir sus observaciones, percepciones y retos encontrados durante el juego de roles.
14. Anime a los participantes a compartir estrategias para aplicar las habilidades de escucha empática en su práctica.
15. Resuma los puntos clave de la actividad y refuerce la importancia del desarrollo continuo de habilidades para escuchar con empatía.

1. Los participantes se dividen en grupos de 2 por sorteo.
2. Se pide a cada grupo que elija un nombre de equipo.
3. Cada grupo elige 4 tarjetas del grupo de escenarios.
4. Los grupos disponen de 5 minutos para leer y debatir los escenarios.
5. A continuación, se da una lista de frases desde la perspectiva del oyente sobre cada escenario.
6. Se pide a cada grupo que determine si las frases que se les han dado se han dicho con empatía o centrándose en el sentimiento de simpatía.
7. Una vez agrupadas las respuestas, se pregunta a los miembros del grupo cómo reconstruirían empáticamente las respuestas dadas con "simpatía".
8. Después de que los grupos lo hagan entre ellos, presentan cómo hicieron empáticas las frases "con simpatía".
9. Si fueras la persona que escucha las frases, ¿cómo te afectarían estos dos enfoques diferentes?
10. ¿Cuál preferirías?

3.5. Bibliografía

- Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

- Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of thought processes*. Ayer Company Pub.
- What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, June 19). In *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

4. Fatiga de empatía

4.1. Antecedentes

La fatiga por empatía es una variante de la traumatización secundaria en la literatura sobre traumatismos. De forma sencilla, la fatiga por empatía es el agotamiento profesional. El agotamiento emocional y físico acumulado puede causar la experiencia del burnout. "La fatiga por empatía es el resultado de un estado de agotamiento emocional, mental, físico y ocupacional que se produce cuando las propias heridas del consejero son revisitadas continuamente por las historias de vida del cliente de enfermedad crónica, discapacidad, trauma, dolor y pérdida." Según la psicóloga Susan Albers, los síntomas emocionales y físicos de la Fatiga de Empatía pueden enunciarse así:

- Aislarse de los demás
- Sentirse insensible o desconectado
- Falta de energía para preocuparse por las cosas que le rodean.
- Sentirse abrumado, impotente o desesperanzado
- No ser capaz de relacionarse con los demás
- Sentirse enfadado, triste o deprimido
- Pensamientos obsesivos sobre el sufrimiento de los demás
- Sentirse tenso o agitado
- Sentirse sin habla o incapaz de responder adecuadamente a lo que ocurre a su alrededor
- Autoinculpación
- Incapacidad para concentrarse, ser productivo o completar las tareas cotidianas.
- Dolores de cabeza
- Náuseas o malestar estomacal
- Dificultad para dormir o pensamientos acelerados constantes
- Automedicación con drogas o alcohol
- Conflictos en sus relaciones
- Cambios en el apetito
- Sentirse agotado todo el tiempo
- Evitar el trabajo u otras actividades²⁷

²⁷ *Empathy fatigue: How it takes a toll on you*. (2021, August 29). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

Los profesionales que trabajan con personas traumatizadas, expuestos a sus experiencias traumáticas, son los que corren mayor riesgo de sufrir fatiga por empatía. Profesiones como los médicos, los traumatólogos, los profesionales de la salud mental y los trabajadores del ámbito de la migración constituyen un grupo de riesgo de fatiga por empatía.

Trabajar con inmigrantes puede significar ser testigo de los efectos de muchos recuerdos traumáticos y acontecimientos vitales complejos. Esta situación conlleva muchas emociones, como impotencia, ira, tristeza, desesperanza, culpabilidad, ansiedad, agotamiento, etc. Los expertos que trabajan en el campo de la inmigración deben ser capaces de afrontar estos sentimientos de forma saludable para protegerse a sí mismos y a sus clientes y hacer que su trabajo sea sostenible. Al trabajar con inmigrantes, escuchando sus experiencias y problemas, damos reacciones emocionales similares a sus experiencias con nuestras habilidades de empatía. Por un lado, nuestras reacciones emocionales facilitan que otras personas experimenten lo que están viviendo y, por otro, hacen que los trabajadores sientan la carga de estos sentimientos. Es normal experimentar emociones similares al escuchar a la gente y sus historias porque las emociones son fluidas.²⁸

4.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad

El grupo destinatario de la actividad son los profesionales que trabajan con mujeres inmigrantes, como:

- Traductores
- Trabajadores de ayuda humanitaria
- Especialistas en salud pública
- Trabajadores y voluntarios de ONG
- Profesores
- Trabajadores de protección de la infancia
- Trabajadores de salud mental (psicólogos, psiquiatras)
- Trabajadores de campamentos y refugios
- Coaches

La actividad pretende:

- Garantizar que los expertos que trabajan sobre el terreno se protejan de la traumatización secundaria y la fatiga emocional.
- Mejorar la situación de riesgo de quienes trabajan en el ámbito de la migración.
- Sensibilizar a los expertos que trabajan en el ámbito de la migración sobre los primeros auxilios psicológicos.

²⁸ *Mültecilerle Çalışmak*. (2017). The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants.

- Garantizar que quienes trabajan en el ámbito de la migración creen un equilibrio entre los factores estresantes y los recursos de protección.
- Capacitar a los expertos que trabajan sobre el terreno para que desarrollen mecanismos de afrontamiento saludables.

4.3 Resultados del aprendizaje de la Actividad

Los profesionales que aprovechen la actividad lo harán:

- Conocer y adquirir conocimientos sobre los conceptos de la literatura del trauma.
- Fortalecerse aprendiendo los conceptos de empatía y fatiga por empatía.
- Ser capaz de enumerar los factores de estrés a los que están expuestos en el trabajo de campo.
- Enumerar los métodos de afrontamiento del estrés y las fuentes de protección.
- Ser capaz de observar el equilibrio/ desequilibrio entre los factores estresantes y las fuentes de protección.
- Desarrollar una conciencia de los mecanismos de afrontamiento saludables y no saludables.
- Lograr que sus actividades sean más sostenibles preservando su bienestar emocional y mental.
- Al final de la actividad, serán capaces de transferir lo aprendido a sus colegas que trabajan sobre el terreno.

4.4. Descripción de la actividad

Nombre de la actividad/práctica/herramienta:

La metáfora de la mesa

Necesidades operativas/Logística

- Aunque la actividad se diseñó in situ, con herramientas digitales puede convertirse en una actividad en línea.
- Un formador es suficiente para mantener la actividad, sin embargo, debido al número de participantes, podría ser necesario un coformador.
- Un máximo de 10 alumnos podría ser adecuado para aumentar la sesión de debate.

Materiales: Papeles de colores, lápices de colores, pegamento, tijeras y lápices.

Para la versión presencial de la actividad, basta con una sala con instalaciones para presentaciones.

Procedimiento:

1. El formador realiza una breve presentación sobre la fatiga por empatía y los conceptos relacionados con el trauma secundario.
2. Tras la presentación, se pide a los participantes que elijan materiales de las mesas para construir una "mesa".
3. El formador pide a los participantes que creen una mesa que les represente a ellos mismos como individuos. La forma de la mesa puede ser cualquiera: círculo, rectángulo, cuadrado, etc.
4. Después de que los participantes creen una base para su mesa, el formador dará otra pista sobre la actividad.
5. Se pide a los alumnos que dibujen su factor estresante (algo que causa estrés) como la parte superior de la mesa y sus recursos de protección como los pies de la mesa.
6. Los factores estresantes pueden crear presión sobre la mesa (persona) y los recursos de protección mantendrán la mesa en posición vertical.
7. Tras las sesiones de dibujo, los participantes echarán un vistazo a su propia mesa, entregarán los dibujos y compartirán comentarios entre ellos.
8. Los participantes evaluarán el equilibrio/ desequilibrio entre los factores estresantes y los recursos y crearán una herramienta a partir de la metáfora de la mesa para utilizarla cuando se sientan abrumados por su estrés laboral.

Procedimiento de la actividad

N.	Actividad	Detalles	Duración
1	Bienvenida	Introducción del proyecto EMMW	10 min.
		Esquema de la actividad (Subtema 3)	
		Acuerdo y consentimiento para la sesión	
		Presentación de los participantes	
		Expectativas	5 min.
2	Icebreaker/ Actividad de calentamiento	Si fueras una mesa, ¿cuál sería tu material, forma y color?	3 min.
		¿Por qué? Defínase como mesa y comparta con los demás	10 min.
3	Breve presentación	El formador realizará una breve presentación sobre la fatiga por empatía.	15 min.

		El aprendizaje se reforzará con sesiones de preguntas y respuestas	5 min.
PAUSA DEL CAFÉ			10 min.
4	La metáfora de la mesa	Crear una mesa (imagínese como una mesa)	5 min.
		Los alumnos compartirán opiniones sobre los esquemas de mesa que creen	5 min.
		Enumerar los factores de estrés que ejercen presión sobre la mesa	5 min.
		Enumerar los recursos como pies de la mesa que la mantienen en pie	5 min.
5	Debate abierto	¿Cuáles son sus mecanismos de supervivencia?	10 min.
		¿Qué puedes hacer para mantener un equilibrio entre los factores estresantes y los recursos?	10 min.
		¿Qué tipo de mecanismos de afrontamiento utilizas (sanos/insanos)?	10 min.
8	Evaluación de la actividad	Opiniones de los alumnos	5 min.

4.5. Bibliografía

- *Empathy fatigue: How it takes a toll on you.* (2021, August 29). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>
- *Mültecilerle Çalışmak.* (2017). The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants.
- Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

5. Supervisión

5.1. Antecedentes

La esencia de "supervisión" reside en su etimología, una fusión de las palabras latinas "super", que significa "por encima" o "sobre", y "videre", que significa "ver" o "mirar". En consecuencia, el término supervisión significa el papel de un profesional que escucha y reflexiona, especialmente en el caso de empleados con una formación mínima o recién licenciados en el ámbito social (Bara, 2022)²⁹. La supervisión no sólo abarca el acto de vigilar, sino también la comprensión y la orientación adaptadas a aquellos que navegan por las complejidades de su trayectoria profesional.

Considerando que los trabajadores sociales reconocen las técnicas que utilizan como técnicas de coaching y ampliando el concepto, la supervisión de las técnicas de coaching surge como un proceso formalizado que proporciona un apoyo profesional indispensable (Burroughs, Allen y Huff, 2017)³⁰. Actúa como catalizador para la evolución continua de los coaches, garantizando la eficacia de sus prácticas de coaching a través de elementos dinámicos como la reflexión interactiva, la evaluación interpretativa y el intercambio colaborativo de conocimientos especializados (Bachkirova, Stevens & Willis, 2005)³¹. Este enfoque hace hincapié no sólo en el coach individual, sino también en la intrincada interacción entre su crecimiento personal y la eficacia general de sus esfuerzos de coaching.

Profundizando en la naturaleza colaborativa de la supervisión del coaching, Clutterbuck, Whitaker y Lucas (2016)³² la describen como un proceso sinérgico que fomenta el crecimiento de la práctica reflexiva entre coaches y supervisores de coaches por igual. El objetivo general es la mejora continua y el desarrollo profesional, salvaguardando el bienestar del cliente y fortaleciendo la identidad profesional. Este enfoque holístico reconoce la red interconectada que rodea al supervisor y su trabajo con el cliente, tratando de aportar un valor duradero a todas las partes interesadas que participan en esa esfera profesional. En esencia, el concepto de supervisión, ya sea en su contexto organizativo más amplio o en el ámbito específico del coaching, representa un compromiso polifacético con la tutoría, el crecimiento y la búsqueda perpetua de la excelencia en la práctica profesional.

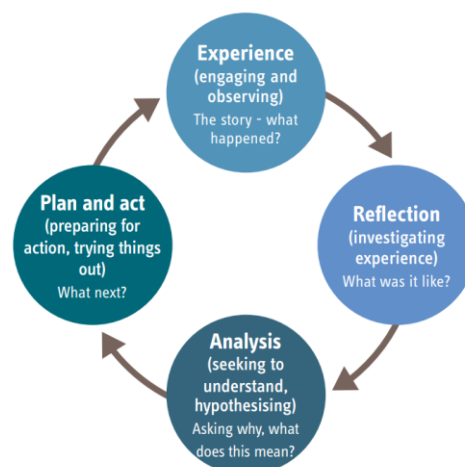
²⁹ Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

³⁰ Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching strategies within the field of social work, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 10:1, 4-17, DOI: 10.1080/17521882.2016.1190981

³¹ What is coaching supervision? - association for coaching. (n.d.). <https://www.associationforcoaching.com/page/WhatIsCoachingSupervision>

³² Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision: A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.

La toma de decisiones eficaz se apoya a través de la supervisión fomentando la reflexión crítica, basándose en la autoconciencia y reconociendo cómo factores personales como la ética, los valores, las creencias, las experiencias y los prejuicios conforman el pensamiento. Cuando nos enfrentamos a cuestiones difíciles, la reflexión crítica es fundamental para identificar y superar posibles retos. Esta herramienta ofrece preguntas ilustrativas para las cuatro fases del ciclo reflexivo de Kolb (1984) con el fin de orientar la resolución de dilemas en un contexto de supervisión³³.



5.2. Grupo destinatario y objetivo de la actividad

El grupo destinatario de la actividad son los profesionales que trabajan con mujeres inmigrantes, como:

- Traductores
- Trabajadores de ayuda humanitaria
- Especialistas en salud pública
- Trabajadores y voluntarios de ONG
- Profesores
- Trabajadores de protección de la infancia
- Trabajadores de salud mental (psicólogos, psiquiatras)
- Trabajadores de campamentos y refugios
- Coaches

La actividad pretende:

- Sensibilizar sobre el concepto de supervisión
- Hacer hincapié en la necesidad de ayuda y apoyo para el grupo destinatario
- Presentar los formatos de supervisión individual o en grupo
- Promover grupos de apoyo supervisados

5.3. Resultados de aprendizaje de la actividad

Las personas que completen esta formación deberán:

³³ *Supervisor development programme*. Research in Practice. (n.d.).
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

- Comprender la importancia de la supervisión
- Diferenciar la necesidad de supervisión individual o en grupo

5.4. Descripción de la actividad

Nombre de la actividad/práctica/herramienta

Dilema ético

Necesidades operativas/Logística

- En línea o in situ
- Un formador con/sin co-formador
- Materiales necesarios
- Presentación

Procedimiento de la actividad

Será una versión modificada y combinada de las siguientes actividades³⁴:

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5847/tool6.pdf>

<https://www.researchinpractice.org.uk/adults/content-pages/podcasts/risks-rights-values-and-ethics/>

N.	Actividad	Detalles	Duración
1	Welcome	Introducción del proyecto EMMW	10 min.
		Esquema de la actividad (Subtema 4)	
		Acuerdo y consentimiento para la sesión	
		Presentación de los participantes	
		Expectativas	
2	Icebreaker/ Actividad de calentamiento	Las palabras pueden tener significados diferentes para cada persona. Considerando el concepto de Supervisión, ¿estamos en la misma página? www.menti.com procedimiento:	10 min.

³⁴ *Supervisor development programme*. Research in Practice. (n.d.).
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

		¿Cuáles son las tres primeras cosas que le vienen a la mente cuando piensa en "Supervisión"?	
3	Fase 1: ¿Qué ocurrió?	• Agrupar en 4-5 participantes • Se elige 1 "trabajador social" y 1 "supervisor" dentro de cada grupo para el juego de roles. Los demás se colocan en relación con estos papeles y se espera que tomen sus notas personales., • Se definen las situaciones/casos para cada grupo y se informa a los "trabajadores sociales" del grupo en privado. • El trabajador social comparte la historia con el supervisor y el resto del grupo (Ver Anexo).	5 min.
4	Fase 2: Experiencia y reflexión	El "supervisor" hace las siguientes preguntas al "trabajador social". El grupo escucha la conversación. Los supervisores pueden improvisar y hacer preguntas adicionales. Se espera que el grupo preste atención a estas preguntas adicionales mientras responde a las preguntas como "trabajadores sociales" o formula preguntas adicionales como "supervisores" en función de los papeles que hayan decidido previamente. • ¿Qué creencias tengo sobre este tipo de situaciones? • ¿A qué ética y valores se ajusta esta situación? • ¿Con qué ética y valores contradice esta situación? • ¿Qué otras experiencias de mi vida me recuerda esta situación? • ¿Cómo me sentí respecto a las otras personas? • ¿Cómo influí en la situación? Al final, el grupo discute el procedimiento, las preguntas predefinidas e improvisadas, y sus efectos en los "trabajadores sociales".	35 min.

5	Pausa del café		15 min.
6	Fase 3: Análisis y Planificación y Actuación	El "supervisor" hace las siguientes preguntas al "trabajador social". El grupo escucha la conversación. Los supervisores pueden improvisar y hacer preguntas adicionales. Se espera que el grupo preste atención a estas preguntas adicionales mientras responde a las preguntas como "trabajadores sociales" o formula preguntas adicionales como "supervisores" en función de los papeles que hayan decidido previamente. • ¿Qué creo que les pasaba a los demás? • ¿Qué sé de las pruebas sobre este tipo de situaciones? • ¿Qué podría hacer otro trabajador? ----- • ¿Qué información adicional necesito? • ¿Qué más debo tener en cuenta? • ¿Qué hago ahora? • ¿Qué apoyo necesito? Al final, el grupo discute el procedimiento, las preguntas predefinidas e improvisadas, y sus efectos en los "trabajadores sociales".	20 min.
7	Debate abierto	Los grupos se reúnen y discuten el procedimiento, las preguntas predefinidas e improvisadas y sus efectos sobre los "trabajadores sociales".	30 min.
8	Evaluación de la actividad	www.menti.com procedimiento: ¿Cuáles son las tres nuevas cosas que asociaría con "Supervisión"? Opiniones de los alumnos	10 min.

5.5. Bibliografía

- Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision: A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching strategies within the field of social work, *Coaching: An International Journal of*

Theory, Research and Practice, 10:1, 4-17, DOI:
10.1080/17521882.2016.1190981)

- Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.
- *Supervisor development programme: Supervisor development programme.* Research in Practice. (n.d.). Retrieved April 29, 2023, from <https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>
- What is coaching supervision? - association for coaching. (n.d.). <https://www.associationforcoaching.com/page/WhatIsCoachingSupervision>

6. ANEXO

ANEXO 1

Tema: Escucha y Empatía
Subtema: Escuchar
Nombre de la actividad: Gran Tour
Parte Teórica 1: Proceso de Rapport en la Investigación Etnográfica

Los objetivos de esta actividad son multifacéticos y se centran en los pasos iniciales de la realización de una entrevista etnográfica. En primer lugar, los participantes pretenden realizar su primera entrevista etnográfica, adquiriendo experiencia práctica en este método de investigación esencial. En segundo lugar, los participantes profundizarán en la comprensión del proceso matizado de desarrollar una relación con los informantes, que implica crear una relación armoniosa que los aliente a compartir ideas sobre su cultura. Por último, los participantes aprenderán el arte de recopilar muestras valiosas del discurso de un informante mediante preguntas descriptivas, fomentando no sólo la adquisición de información sino también el desarrollo continuo de la relación. Estos objetivos resaltan la naturaleza interconectada del desarrollo de relaciones y la obtención de información, subrayando sus roles complementarios en los esfuerzos exitosos de investigación etnográfica.

La relación en la investigación etnográfica significa un vínculo armonioso entre el etnógrafo y el informante, pero sus cualidades tienen matices culturales y carecen de estándares universales en todas las sociedades. El éxito de las entrevistas depende de la adopción de normas de interacción locales, siendo el único aspecto consistente la naturaleza fluida de la relación, que evoluciona con el tiempo. Un modelo para este proceso sirve como guía, ayudando a reconocer las fortalezas o fallas de la relación, crucial para abordar los problemas de relación. El contexto más amplio del trabajo de campo implica la observación participante, donde las actividades cotidianas de los informantes ofrecen información, lo que conduce a un viaje de desarrollo de relaciones marcado por la aprehensión, la exploración, la cooperación y, en última instancia, la participación activa.

Durante la etapa de aprehensión, es crucial mantener a los informantes involucrados en la conversación. Cuando los informantes hablan, le brinda al etnógrafo la oportunidad de escuchar activamente, mostrar interés genuino y responder sin juzgar. Este tipo de respuestas son muy eficaces para aliviar la aprehensión del informante y crear una atmósfera más cómoda para compartir información.

Durante la fase de exploración de las entrevistas etnográficas, los informantes a menudo se enfrentan a preguntas como "¿Qué espera el entrevistador que diga?" y "¿Puedo confiar en que el entrevistador transmitirá con precisión mi perspectiva?" Esta fase implica escuchar, observar y probar la dinámica de la interacción. Se necesita tiempo para comprender plenamente la naturaleza de las entrevistas etnográficas. Estrategias como dar explicaciones repetidas, reafirmar lo que dicen los informantes para mostrar interés en su lengua y cultura, y centrarse en el uso más que en el significado del lenguaje pueden fomentar una buena relación y una comprensión más profunda durante esta fase.

Durante la etapa de cooperación de las entrevistas etnográficas, la confianza mutua juega un papel crucial para fomentar una relación armoniosa entre el etnógrafo y el informante. El objetivo principal es descubrir la cultura del informante a través de su

propio lenguaje y perspectiva. Esta etapa implica esfuerzos de colaboración en los que ambas partes trabajan juntas para lograr una comprensión más profunda de los matices y prácticas culturales. Generar confianza mutua permite discusiones más abiertas y sinceras, lo que conduce a conocimientos más ricos sobre los antecedentes culturales y las experiencias del informante.

Durante la etapa de participación de las entrevistas etnográficas, el informante asume el papel de enseñar al etnógrafo sobre su cultura. Esto implica una participación activa por parte del informante para compartir sus conocimientos, experiencias y perspectivas relacionadas con su contexto cultural. Al participar de esta manera, el informante contribuye significativamente a la comprensión e interpretación de las prácticas, creencias y comportamientos culturales por parte del etnógrafo. Esta etapa enfatiza la naturaleza colaborativa de la investigación etnográfica, donde ambas partes participan activamente en el proceso de intercambio de conocimientos para lograr una comprensión integral de la cultura que se estudia.

Parte Teórica 2:

Esta sección analiza la separación tradicional entre preguntas y respuestas en las entrevistas, destacando el enfoque único de la entrevista etnográfica. A diferencia de los métodos convencionales donde las preguntas y las respuestas son distintas, la entrevista etnográfica las trata como componentes interconectados del pensamiento humano. El texto también describe tres métodos principales para descubrir preguntas en los estudios culturales:

1. Registrar preguntas: Se trata de anotar preguntas que surgen de forma natural durante el estudio de una cultura.

2. Hacer "las preguntas": este método implica incitar a los informantes con preguntas abiertas como "¿Cuál es una pregunta interesante sobre ____?" o "¿Cuál es una pregunta cuya respuesta es ____?" para obtener su perspectiva y generar más preguntas.

3. Preguntar a los informantes sobre escenas culturales: este enfoque implica pedir directamente a los informantes que describan entornos o escenarios culturales específicos, como preguntar sobre la experiencia de estar en la cárcel o describir una noche típica en un bar local. Además, puede implicar juegos de roles con múltiples informantes para simular interacciones típicas dentro de estas escenas culturales.

Al integrar preguntas y respuestas como elementos interconectados y utilizar estos métodos de descubrimiento, la entrevista etnográfica tiene como objetivo obtener una comprensión más profunda de los sistemas y perspectivas de significado cultural.

Durante la entrevista etnográfica, se pueden emplear varios tipos de preguntas para recopilar información completa sobre un contexto cultural. Estas incluyen preguntas de gran recorrido, que brindan una descripción general amplia del entorno o situación que se está estudiando. Las Preguntas del Mini-Tour están más enfocadas y profundizan en aspectos o eventos específicos dentro del contexto cultural. Las preguntas de ejemplo incitan a los informantes a proporcionar ejemplos o casos concretos relacionados con sus experiencias. Las preguntas sobre experiencias tienen como objetivo capturar las ideas y perspectivas personales de los informantes sobre ciertos fenómenos culturales. Además, las preguntas en el idioma nativo facilitan la comunicación en el idioma nativo del informante, asegurando claridad y matices culturales en la información intercambiada. Cada tipo de pregunta tiene un propósito único al descubrir capas de comprensión y significado dentro de un marco cultural.

Se pueden hacer diferentes tipos de preguntas durante un "Gran Tour", que es un enfoque utilizado en entrevistas etnográficas para obtener una comprensión integral de un lugar, evento, gente, actividades u objetos en particular dentro de un contexto cultural.

Preguntas típicas de un gran recorrido: son preguntas generales que brindan una descripción general de lo que suele suceder en un entorno específico. Por ejemplo, "¿Podrías describir una noche típica en el Brady's Bar?"

Preguntas específicas del Gran Tour: estas preguntas profundizan en eventos o experiencias específicas dentro del lugar elegido. Por ejemplo, "¿Dime qué hiciste ayer, desde que llegaste al trabajo hasta que te fuiste?"

Preguntas guiadas del gran recorrido: estas preguntas guían al informante a realizar una actividad o tarea relacionada con el entorno cultural que se estudia. Por ejemplo, "La próxima vez que hagas una serie, ¿puedo acompañarte y explicarme qué estás haciendo?"

Preguntas de gran recorrido relacionadas con tareas: estas preguntas están directamente relacionadas con tareas o acciones dentro del contexto cultural. Por ejemplo, "¿Podrías dibujar un mapa del interior de la cárcel de la ciudad de Seattle y explicarme cómo es?"

Cada tipo de pregunta del Grand Tour tiene un propósito específico al obtener información sobre el entorno cultural, eventos, personas, actividades u objetos bajo estudio, contribuyendo a una comprensión holística del contexto cultural que se explora.

Las preguntas de minigiro son un tipo de indagación que se utiliza en entrevistas etnográficas para obtener información detallada sobre aspectos específicos de un contexto cultural. Las preguntas del mini recorrido abarcan diferentes enfoques para comprender elementos particulares dentro de un entorno cultural. Las preguntas típicas de un mini recorrido brindan una descripción general de las actividades o eventos dentro del contexto elegido. Las preguntas específicas del minirecorrido profundizan en detalles o casos precisos dentro del período o ubicación especificados. Las Preguntas Guiadas del Mini-Tour guían al informante a través de una serie de actividades o tareas relacionadas con el entorno cultural bajo estudio. Mini-tour relacionado con tareas Las preguntas indagan directamente sobre acciones o procedimientos específicos dentro del entorno cultural. Por ejemplo, un etnógrafo podría preguntar: "¿Podrías describir lo que haces cuando tomas un descanso en el Brady's Bar?" o "¿Podrías dibujarme un mapa del confiable tanque en la cárcel de la ciudad de Seattle?" Estas preguntas tienen como objetivo descubrir información matizada y revelar la complejidad de comportamientos o estructuras dentro del medio cultural que se explora.

Las preguntas de ejemplo incitan a los informantes a proporcionar ejemplos o instancias específicas relacionadas con sus experiencias dentro de un contexto cultural. Por ejemplo, un etnógrafo podría preguntar: "Me arrestaron mientras hacía pooling. ¿Puede darme un ejemplo de pooling?". Esta pregunta anima al informante a compartir un ejemplo concreto que ilustre el concepto de puesta en común.

De manera similar, las preguntas sobre experiencias se centran en obtener experiencias personales y conocimientos de los informantes. Por ejemplo, la pregunta "Probablemente haya tenido algunas experiencias interesantes en la cárcel; ¿puede recordar alguna de ellas?" invita al informante a compartir anécdotas personales o historias relacionadas con su paso por la cárcel. Otro ejemplo podría ser: "¿Podría contarme algunas experiencias que haya tenido trabajando como operador de asistencia de directorio?" Estas preguntas profundizan en las experiencias vividas por el informante, proporcionando información valiosa sobre sus perspectivas, desafíos y observaciones dentro del contexto cultural que se estudia.

Las preguntas sobre el idioma nativo son un tipo de investigación que se utiliza en entrevistas etnográficas para comprender el uso y las expresiones del idioma dentro de un contexto cultural. Las preguntas sobre el idioma nativo abarcan varios enfoques para explorar el uso y las expresiones del idioma dentro de un entorno cultural.

Las preguntas de lenguaje directo se centran en cómo los informantes se refieren a conceptos o situaciones específicas en su lengua materna. Por ejemplo, un etnógrafo podría preguntar: "¿Cómo se referiría usted a los errores?". comprender la terminología utilizada por el informante, como "errores tipográficos".

Las preguntas de interacción hipotética plantean escenarios hipotéticos para provocar respuestas sobre posibles interacciones o conversaciones dentro del contexto cultural. Por ejemplo, la pregunta "Si me sentara al fondo de tu salón de clases, ¿qué tipo de cosas escucharía a los niños decirse entre sí?" ayuda al etnógrafo a comprender mejor las conversaciones típicas en el aula.

Las preguntas de oraciones típicas tienen como objetivo descubrir frases u oraciones comunes utilizadas en contextos específicos. Por ejemplo, "¿Cuáles son algunas oraciones que escucharía que incluyen la frase hacer el balde?" busca comprender cómo se utiliza una expresión particular en el lenguaje cotidiano dentro del entorno cultural.

Las cuestiones etnográficas pueden formularse tanto en términos personales como culturales para lograr una comprensión integral. Por ejemplo, las preguntas centradas personalmente podrían incluir: "¿Puede describir una velada típica que tendría en Brady's Bar?" mientras que las preguntas centradas en la cultura podrían preguntar: "¿Cómo se referiría a la cárcel?" Cada tipo de pregunta juega un papel crucial a la hora de desentrañar matices lingüísticos y expresiones culturales dentro de la comunidad estudiada.

ANEXO 2

Tema: Escucha y Empatía

Subtema: Empatía versus Simpatía

Nombre de la actividad: Camina una milla en los zapatos de otra persona

Frases de ejemplo de escucha empática

- Gracias por confiarme esta información” o “gracias por compartirla”.
- "Puedo identificarme con lo que estás pasando".
- "Entiendo por qué puedes sentirte así".
- "He estado allí y lamento mucho que estés lidiando con esta situación en este momento".
- "Eso suena frustrante/desafiante/difícil".
- “Ni siquiera lo pensé de esa manera; Gracias por contarme tu punto de vista”.
- "Te escucho y tus sentimientos son absolutamente válidos".
- “Eso debe ser muy difícil; Estoy aquí para ayudarte en todo lo que pueda ayudar”.
- "Parece que estás haciendo lo mejor que puedes".
- "Estoy muy orgulloso de ti por mantener la cabeza en alto incluso cuando las cosas se sienten tan deprimidas en este momento".
- “Si eso me pasara a mí, yo también me sentiría así”.
- "Eso realmente debe haber herido tus sentimientos".
- "Puedo ver cuánto te importaba eso y lamento que no haya funcionado".
- "Sé que a menudo puedes sentir que estás solo y que nadie te entiende, pero espero que sepas que estoy aquí para ti".
- "Estoy seguro de que ahora mismo te resulta más fácil rendirte, pero me alegro mucho de que sigas adelante".

Ejemplos de preguntas empáticas

- “Pareces (inserta emoción aquí) hoy. ¿Te gustaría hablar de ello?”
- “¿Hay algo en mente sobre lo que quieras conversar?”
- “¿Cómo te sentiste cuando eso pasó?”
- “¿Qué pasó por tu mente cuando dijeron eso?”
- “¿Puedes decirme más sobre esto?”
- “¿Cómo te está afectando esto en este momento?”
- “¿Qué sería más útil para usted en este momento?”
- “¿Qué puedo hacer para brindarle más apoyo?”
- “¿Hay algo que necesite que pueda ayudar en esta situación en este momento?”
- “¿Cuál crees que es el mejor siguiente paso?”
- “¿Cómo podemos trabajar juntos para mejorar esta situación?”

Escenario 1: Barrera del idioma

Situación: María, una mujer migrante de Centroamérica, visita un centro comunitario en busca de ayuda para acceder a servicios de atención médica para sus hijos. Sin embargo, María tiene dificultades para comunicarse eficazmente en inglés y no hay intérpretes disponibles en el centro. Parece visiblemente frustrada y ansiosa, gesticula e intenta transmitir sus preocupaciones en un inglés entrecortado.

Objetivo: Practique el uso de señales no verbales y técnicas de escucha activa para comprender las necesidades de María a pesar de la barrera del idioma. Demuestre empatía reconociendo su frustración y ansiedad, y explore métodos de comunicación alternativos para asegurarse de que reciba la asistencia que necesita.

Escenario 2: Divulgación del trauma

Situación: Fátima, una refugiada de Siria, asiste a un grupo de apoyo para mujeres migrantes y cuenta con valentía sus experiencias al huir del conflicto y la violencia en su país de origen. Ella comparte detalles desgarradores de su viaje hacia un lugar seguro y expresa una profunda angustia emocional, mientras las lágrimas corren por su rostro mientras relata sus experiencias traumáticas.

Objetivo: Demostrar empatía y validación al tiempo que brinda un espacio seguro para que Fátima comparta sus experiencias sin juzgar. Practique técnicas de escucha activa, como asentir, mantener contacto visual y ofrecer afirmaciones verbales para transmitir comprensión y apoyo. Explore recursos y referencias para servicios de apoyo y asesoramiento sobre traumas.

Escenario 3: malentendido cultural

Situación: Leila, una inmigrante de Afganistán, expresa frustración durante una sesión de asesoramiento sobre las diferencias culturales que encuentra en su nuevo país. Se siente abrumada por las expectativas y normas sociales que entran en conflicto con su origen cultural, lo que la lleva a una sensación de aislamiento y alienación.

Objetivo: Mostrar sensibilidad cultural y empatía reconociendo los sentimientos de frustración y aislamiento de Leila. Valide sus experiencias y emociones mientras explora formas de navegar los ajustes culturales y encontrar un sentido de pertenencia en su nueva comunidad. Ofrecer recursos y grupos de apoyo para inmigrantes que enfrentan desafíos similares.

Escenario 4: Conflicto familiar

Situación: Sofía, una mujer migrante de México, le cuenta a una trabajadora social sobre el conflicto actual dentro de su familia con respecto a la adaptación cultural y las expectativas. Se siente dividida entre su deseo de asimilarse a la cultura anfitriona y la presión de su familia para mantener los valores y costumbres tradicionales.

Objetivo: Practicar la escucha empática y las respuestas reflexivas para ayudar a Sofía a explorar sus sentimientos e identificar posibles soluciones al conflicto familiar. Valide sus experiencias y emociones mientras facilita la comunicación abierta y la comprensión dentro de su familia. Ofrezca servicios de mediación o referencias de terapia familiar si es necesario.

Escenario 5: tensión financiera

Situación: Aisha, una mujer migrante de Somalia, comparte sus preocupaciones sobre las dificultades financieras durante una reunión de un grupo de apoyo comunitario. Ella lucha por mantener a su familia en un entorno nuevo y desconocido, enfrenta desafíos con oportunidades de empleo, barreras idiomáticas y cómo navegar por el sistema de asistencia social.

Objetivo: demostrar empatía y comprensión mientras explora opciones de apoyo práctico y recursos disponibles para aliviar la tensión financiera de Aisha. Ofrezca asistencia para acceder a beneficios gubernamentales, programas de capacitación laboral o talleres de educación financiera. Conéctela con recursos comunitarios locales para obtener asistencia alimentaria y ayuda financiera de emergencia.

Escenario 6: Acceso a la atención sanitaria

Situación: Nisha, una mujer migrante de la India, expresa ansiedad durante un taller de educación sanitaria sobre el acceso a los servicios de atención sanitaria en su nuevo país. Ella comparte sus preocupaciones sobre las barreras del idioma, las diferencias culturales y el miedo a la discriminación cuando busca atención médica para ella y su familia.

Objetivo: Practicar la escucha activa y la empatía para abordar las inquietudes de Nisha y brindar información y apoyo para facilitar el acceso a los recursos de atención médica. Ofrezca ayuda para encontrar proveedores de atención médica multilingües, servicios de interpretación e instalaciones de atención médica culturalmente competentes. Edúquela sobre los derechos de los pacientes y las estrategias de defensa para garantizar un trato equitativo en los entornos de atención médica.

ANEXO 3

Tema: Escucha y Empatía

Subtema: Supervisión

Nombre de la actividad: Dilema ético

Historia narrativa:

“Algunas mujeres son solteras, muchas han perdido a sus cónyuges varones en zonas de conflicto y algunas son madres. En un caso, entrevisté a una mujer que llegó a Australia con tres de sus hijos pero tuvo que dejar a su cuarto hijo en Kenia porque completó su solicitud antes de darse cuenta de que estaba [embarazada](#). Ella dio a luz al niño después de que se aprobaron sus trámites y luego enfrentó la angustiada decisión de quedarse en su peligrosa tierra natal o huir a un lugar seguro sin su bebé”.¹

Usted es un trabajador social con poca experiencia y padre de dos hijos. Usted fue designado consultor de la mujer en la narrativa. Tuvo su primera sesión con su consultado y ahora está teniendo una sesión con su supervisor.

ROL

- Supervisor
- Trabajador social

Etapas 2: Experiencia y Reflexión en la Supervisión	
Preguntas y notas	
¿Qué creencias tenía sobre este tipo de situaciones?	
¿Con qué ética y valores encajaba esta situación?	
¿Qué ética y valores contradijo esta situación?	

¿A qué otras experiencias de tu vida te recuerda esto?

¿Cómo te sentiste con respecto a las otras personas?

¿Cómo impactaste la situación?

Preguntas y comentarios adicionales:

Etapas 3: Análisis y Planificación y Actuación en Supervisión

¿Qué pensaste que estaba pasando con las otras personas?

¿Qué sabías a partir de la evidencia sobre este tipo de situación?

¿Qué podría hacer otro trabajador?

¿Qué información adicional necesitas?

¿Qué más deberías considerar?

¿Qué haces ahora?

¿Qué apoyo necesitas?

Preguntas y comentarios adicionales:

1 Editores de Sussex. (Dakota del Norte). Las necesidades psicológicas de las mujeres refugiadas reasentadas. Psicología Hoy. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/global-events/201810/the-psychological-needs-resettled-refugee-women>

AVISO LEGAL: Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.