

CAPÍTULO 31

LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS HABILIDADES DE LOS PROFESIONALES EN EL CAMPO DE LA ASISTENCIA A REFUGIADOS/SOLICITANTES DE ASILO

Gevisa La Rocca

Stefania Fragapane

Università degli Studi di Enna “Kore”

Resumen

En la última década, cientos de miles de refugiados, solicitantes de asilo y migrantes han arriesgado sus vidas para llegar a las costas europeas. Aunque un buen número de países de acogida han aprobado nuevas reglamentaciones e implementado sistemas eficientes de recepción e integración social para enfrentar el fenómeno, es necesario prestar especial atención a aquellos profesionales que brindarán asistencia concreta, día tras día, a los refugiados y solicitantes de asilo. Los mismos profesionales que representan el corazón de cualquier sistema nacional de recepción, asistencia e integración social.

El documento presenta los resultados del proyecto PARIS ((Teaching Partnership Addressed to Refugees's Instances Strenghtening) (2016-2019) financiado por Erasmus + (2016. Acción clave 2, Cooperación para la innovación e intercambio de buenas prácticas), y que reúne a las universidades y organizaciones sin fines de lucro que operan en primera línea con refugiados y migrantes que llegan a Europa. PARIS forma parte de una asociación entre las universidades de Italia, España y Rumania.

I. Introducción

En este trabajo se presentan y discuten los resultados de la investigación realizada dentro del proyecto Paris (*Teaching Partnership Addressed to Refugees's Instances Strenghtening*) (2016-2019) financiado por Erasmus+ (2016, Acción clave 2, Cooperación para la innovación e intercambio de buenas prácticas), y que reúne a las universidades y organizaciones sin fines de lucro que operan en primera línea con refugiados y migrantes que llegan a Europa. Les tres universidades europeas que participaron en el proyecto son: la Universidad Kore de Enna, la Universidad Loyola, la Universidad de Bucarest; les tres organizaciones son: Consorzio Tartaruga, Asociacion Claver, Global Commercium.

El proyecto fue concebido para llevar a cabo una actualización de los cursos universitarios, con el fin de mejorar y revisar los métodos de aprendizaje y los temas de la preparación académica y profesional de los estudiantes, interesados en una futura oportunidad laboral en el campo de la asistencia a refugiados/solicitantes asilo.

En particular, el proyecto ha permitido recopilar datos actualizados sobre lo que el mundo universitario ofrece actualmente a sus estudiantes y en qué medida la oferta académica actual es adecuada para el contexto laboral en el que, en el futuro, los estudiantes ingresarán como trabajadores sociales y profesionales.

Entre las acciones realizadas por el proyecto, destacamos la actividad de mapeo, necesaria para comprender mejor el status de quo, tanto a nivel académico como a nivel de las asociaciones sin fines de lucro que operan en este sector; grupos focales y entrevistas

realizadas con grupos objetivo específicos (refugiados, solicitantes de asilo, estudiantes universitarios, profesores universitarios, representantes públicos que gestionan los sistemas de recepción y asistencia, jefes de departamentos a nivel local y ministerial y operadores sociales de organizaciones no gubernamentales); un análisis lexicométrico realizado a través del software Iramuteq, gracias al cual se extrajeron interpretaciones estadísticas sobre los datos recopilados en el campo (Grupos focales y entrevistas); una encuesta en línea, realizada en los tres países, cuyo contenido se basó en las contribuciones recopiladas por los grupos focales y las entrevistas. Los grupos destinatarios de la encuesta en línea fueron profesionales humanitarios. Finalmente, el análisis de datos, sobre el contenido de los cuestionarios completados con éxito, con el objetivo de interpretar los resultados, extraer insumos útiles y adecuados para la continuación de las actividades del proyecto y poder continuar con la actualización de los programas de estudio universitario.

Una forma más extensa de investigación se encuentra en Di Liberto y La Rocca, *Current models for the management of refugees and asylum seekers in Italy Spain and Romania: training needs for working with this group* (2017).

Aquí se presenta un resumen de los principales resultados.

II. Metodología

En la última década, cientos de miles de refugiados, solicitantes de asilo y migrantes han arriesgado sus vidas para llegar a las costas europeas. El Centro de Monitoreo de Desplazamiento Interno (IDMC) afirma que lo que sucede en Europa es solo la punta del iceberg. De hecho, según los últimos datos disponibles (IDMC, Global Report on International Displacement, mayo de 2016), más de 65,6 millones de personas en todo el mundo necesitan protección y asistencia humanitaria como resultado de la migración forzada. Estos incluyen refugiados, desplazados internos y solicitantes de asilo. A nivel mundial, en 2017, más de 40.3 millones de personas son refugiados debido a conflictos, de estos 22.5 millones son refugiados y 2.8 millones son solicitantes de asilo. El 51% de la población de refugiados del mundo está compuesta por niños menores de 18 años, la mayor proporción en una década. Aunque un buen número de países de acogida han aprobado nuevas reglamentaciones e implementado sistemas eficientes de recepción e integración social para enfrentar el fenómeno, es necesario prestar especial atención a aquellos profesionales que brindarán asistencia concreta, día tras día, a los refugiados y solicitantes de asilo. Los mismos profesionales que representan el corazón de cualquier sistema nacional de recepción, asistencia e integración social.

En Europa, la crisis de los refugiados se está convirtiendo cada vez más en un fenómeno, lo que requiere un enfoque más integrado que no solo sea político/sistemático (es decir: sistemas de asistencia y recepción más sofisticados), sino que también tenga como objetivo estructurar un Nuevo plan de estudios universitario destinado a la gestión eficaz de las necesidades específicas de los refugiados y solicitantes de asilo, incluidos los menores no acompañados.

Para lograr esto, se requirieron más acciones, que requirieron una ruta metodológica articulada.

1. Cartografía de la actividad, necesaria para conocer mejor el estado de la cuestión, tanto a nivel académico como de organizaciones sin ánimo de lucro;
2. Grupos focales y entrevistas realizadas de acuerdo con una lista específica de grupos escogidos (refugiados, solicitantes de asilo, técnicos que gestionan los departamentos de recepción y la asistencia a nivel local y ministerial, organizaciones no gubernamentales (en adelante, ONG), personal académico y estudiantes universitarios);
3. Un análisis lexicométrico realizado a través del software Iramuteq, gracias al cual se han extraído interpretaciones estadísticas del gran número de datos recogidos en los grupos focales y entrevistas;

4. Una encuesta en línea realizada en los tres países, cuyas preguntas han sido decididas de acuerdo con los resultados relevantes fruto del trabajo de los grupos focales y las entrevistas. Los grupos escogidos para la encuesta en línea fueron profesionales que trabajan en el ámbito humanitario (tanto a nivel público como privado);

5. Análisis de datos²⁸, con el fin de interpretar y extraer insumos adecuados de acuerdo con los cuestionarios completados satisfactoriamente. Este análisis tiene un doble valor: en primer lugar, presenta una imagen bastante buena del estado de la cuestión acerca de las personas que trabajan en el campo de los refugiados; en segundo lugar, representa un aporte importante para los socios académicos de PARIS con el fin de continuar con el alcance de actualización del currículo universitario.

III. Las necesidades formativas: el marco de investigación

En la sociedad del conocimiento, el saber tiene un valor creciente, pero no permanece estable en el tiempo y, si no se actualiza y comparte, puede llegar a ser obsoleto y por lo tanto “inútil”. El proceso de formación del individuo no termina con la entrada en la edad adulta, sino que se mantiene a lo largo de la vida (aprendizaje a lo largo de la vida).

Para mantenerse al día en una empresa que crece y se transforma cada vez más rápido, las personas se ven obligadas a aumentar sus conocimientos para hacer frente a los desafíos del mercado de trabajo. Las empresas de negocios y las organizaciones industriales han hecho suya esta demanda de actualización de competencias, convirtiéndose así en “organizaciones de aprendizaje”.

Lo más difícil es mejorar las competencias cuando los trabajadores - sociales o no - se ven llamados a afrontar nuevos retos y escenarios. Esto es lo que está sucediendo con los profesionales del ámbito social que tratan con personas refugiadas y solicitantes de asilo.

Vivimos en el alarmismo, causado por el uso de titulares y contenidos catastróficos en los principales medios de comunicación, lo que describe una situación reciente y nuestra incapacidad para lidiar con este fenómeno (La Rocca 2017).

Está claro lo difícil que es afrontar este escenario, especialmente para los profesionales del ámbito social. En el curso esta investigación, surgía la pregunta -por lo tanto- sobre cuáles son las competencias necesarias para hacer frente a dichos cambios en el escenario mundial, los cambios que redefinen las competencias de los profesionales del ámbito social. Para responder a esta necesidad de habilidades, se llevó a cabo el presente Análisis de Necesidades Formativas (ANF).

Como sucede con un ANF que se ocupa de los empleados, incluso en esto, hay algunos factores que deben tenerse en cuenta al diseñar o seleccionar los programas de formación (Fleck, 2014). Estos factores determinarán si se da realmente transferencia de aprendizaje. Uno de los factores muy importantes es el proceso de ANF.

Con este fin, la encuesta de PARIS vino precedida por un análisis exploratorio realizado a través de grupos focales con agentes clave, que representaban a los grupos que se enfrentan a esta emergencia humanitaria.

²⁸ Se decidió analizar los resultados de los grupos focales y las entrevistas utilizando un software para analizar datos textuales: IRaMuTeQ. El software IRaMuTeQ es una interfaz para el análisis multidimensional de textos y cuestionarios. Es un software de código abierto que le permite analizar datos textuales, como palabras, provenientes de textos de preguntas y respuestas, conversaciones grabadas, documentos. Esta recopilación de datos textuales se convierte en un único archivo de texto que se utilizará para el análisis estadístico. El software le permite procesar datos textuales a través de estadísticas clásicas de texto, clasificaciones y gráficos de resumen.

Aquí se presentan los datos relativos a Italia y España.

Es la condición por la que la formación sería eficaz y accesible desde un primer momento. Además, incluye una atenta consideración hacia la exactitud de las “necesidades” reconocidas y el cumplimiento de las mismas. Si tales “necesidades” se reconocen correctamente conforme se sigue el proceso correcto, entonces la probabilidad de éxito del entrenamiento es alta. La formación debe abordarse sistemáticamente para disfrutar de los beneficios de la inversión en formación.

Desde un punto de vista teórico, este análisis comienza con la identificación de las necesidades de formación, el diseño y desarrollo de respuesta formativa adecuada, la puesta en práctica de dicha formación y la evaluación de la efectividad de los programas formativos en función de la satisfacción de las necesidades originales (Arshad et al., 2015). Estos pasos son popularmente conocidos como el “ciclo formativo” y muchas investigaciones sobre formación coincidieron en que estos pasos son necesarios para asegurar la efectividad de la formación (Leat & Lovell, 1997).

De acuerdo con lo expuesto, el primer esfuerzo investigador de PARIS se dirigió a la animación de grupos focales dirigidos a 5 grupos vistos como objetivo:

1. trabajadores sociales, maestros, psicólogos, mediadores interculturales, mentores y voluntarios dedicados al campo de los refugiados;
2. refugiados/solicitantes de asilo;
3. profesores de universidad, investigadores, tutores de doctorado, coordinadores de programas de máster, temas para la formación en gestión dirigidos a preparar a los estudiantes para trabajar en el sector de refugiados;
4. gerentes de comunidades, directores de servicios;
5. estudiantes universitarios.

Entre los diferentes métodos para analizar las necesidades de capacitación, el equipo de investigación ha decidido utilizar grupos focales y entrevistas; paso imprescindible para reunir la información básica necesaria para, en segundo lugar, elaborar el cuestionario, que es el núcleo de la encuesta.

El siguiente gráfico muestra los temas principales analizados en los grupos focales.

Gráfico 1 - Las cuestiones de los Grupos focales



IV. Resultados

Italia

En esta tarea se han llevado a cabo grupos focales y entrevistas por correo electrónico, con el fin de identificar directrices conforme a las cuales dar forma a la herramienta de investigación que se utilizará en la siguiente actividad planificada, a saber, la encuesta.

Esta etapa se valió de un enfoque cualitativo, que ha proporcionado dos formas de detectar la información: el grupo focal y la entrevista por correo electrónico. Estos métodos ayudan a construir una base empírica textual que luego analizar con el software Iramuteq62. A continuación, se presentan los resultados de este análisis.

Las entrevistas por correo electrónico ayudaron a hacer acopio de información remota y, por lo tanto, involucrar aún más áreas locales. También han garantizado una buena tasa de respuesta, lo que nos proporcionó un corpus suficientemente extenso, necesario para un análisis estadístico cabal.

Los grupos focales lograron un buen nivel de compromiso de los participantes, incluyendo los que contaban con refugiados, que representan un objetivo “más difícil”, ya que la comunicación verbal o las habilidades de introspección a menudo se ven comprometidas.

Esta parte vino precedida por un glosario destinado a centrarse en los principales significados amplios de los términos: migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y crisis humanitarias. A ello siguió una parte proactiva dirigida a investigar, en el ámbito privado, las necesidades formativas vinculadas a la gestión efectiva de los migrantes, tanto teóricamente como desde un punto de vista práctico.

Esta segunda actividad implicó a organismos privados y públicos que actualmente están gestionando la emergencia de refugiados, para un total de 4 grupos objetivo.

La siguiente tabla resume el número total de encuestados en Italia

Tabla 1 – N° de participantes de cada grupo objetivo por cada formato de recogida de información

Formato	Nº. de participantes	Grupo objetivo
Entrevista electrónica	9	Miembros de la academia
Grupo de discusión	14	Estudiantes
Grupo de discusión	8	Trabajadores sociales
Entrevistas electrónicas o presenciales	10	Gerentes de comunidades, directores de servicios, etc.
Grupo de discusión	10	Refugiados/solicitantes de asilo

Datos: Di Liberto & La Rocca (2017) (Eds.).

El conjunto de respuestas recibidas de Grupos focales y entrevistas forma un corpus textual sobre el cual se realizó un análisis exploratorio. El corpus contiene 6.132 palabras diferentes. A partir de un primer análisis de las formas activas que se repiten más a menudo dentro del corpus, es posible identificar y explorar los principales temas de las conversaciones mantenidas con los participantes de los diferentes grupos seleccionados.

Tabla 2 – Lexicometría

Ocurrencias (N)	44.762
Número de formas (V)	6.132
Hápax (V ₁)	3.238

Datos: Di Liberto & La Rocca (2017) (Eds.).

Entre las formas activas con mayor presencia en el texto se encuentran los temas principales de las reuniones y entrevistas: inmigración, recepción, centralidad del refugiado como ser humano.

En cuanto a la connotación del término inmigrante y las motivaciones tras la inmigración, las contribuciones están prácticamente completas en dos grupos seleccionados: académicos y directores de centros. Los dos temas están presentes en menor medida entre los operadores y no están significativamente presentes en los otros dos grupos objetivo (estudiantes y refugiados).

Respecto a estos dos temas, hay unanimidad entre académicos y directores de centro. Más aún, ambos enfatizan fuertemente la mezcla terminológica y conceptual, por lo que los tres términos, los refugiados, los solicitantes de asilo y los migrantes se utilizan indiscriminadamente.

Es interesante ver que, una vez que nuestras entrevistas van más allá de la cuestión específica de la inmigración, todas las personas entrevistadas se refieren a inmigrantes que utilizan la palabra “personas”, lo que una vez más llama la atención sobre las condiciones incómodas que viven estas personas y la sensibilidad humanitaria que hay que desarrollar para poder enfrentar dignamente y humanamente esta cuestión, que es tan urgente para Europa. Un director de uno de estos centros nos dice que “la recepción verdadera no solo debe pensar en la persona amenazada, sino también debe tratar de abrirse a las necesidades del hombre”.

El lema “persona” también se vincula a la visión emergente de una crisis humanitaria. “Para mí, la crisis humanitaria se deriva del hecho de que estamos negando profundamente la razón que lleva a la gente a emigrar, que es buscar una mejor calidad de vida”.

Con el lema “recepción”, entramos en el núcleo de las habilidades utilizadas y las necesidades formativas que colmar. Esta tendencia es verdadera, no solo por lo que respecta a académicos y directores de centros, sino también de los trabajadores sociales. Estos tres grupos se enfrentan con 1) lo que ya tienen y realizan 2) las necesidades formativas derivadas de la práctica cotidiana de recepción y de la enseñanza de temas relacionados con el desarrollo de la conciencia multicultural.

En cuanto a la identificación de las necesidades de formación, se decidió utilizar la técnica de extrapolar los mundos léxicos del hablante, lo que nos permite agrupar y analizar las unidades contextuales típicas de este o de ese tipo de vocabulario encontrado en los textos (Reinert 1986, 1990, 1995).

De la clasificación a través del método de Reinert, se pueden extraer 7 clústers. Cada uno contiene una porción de segmentos repetidos y explica un porcentaje determinado de temas de narración, diversamente presente en los cinco grupos objetivo.

Diseño de la acogida de los migrantes: este clúster reúne aspectos de la planificación de acogida relacionados con los proyectos en desarrollo y con las habilidades profesionales específicas que necesitan las figuras profesionales actuales o futuras;

- la vida cotidiana: en este grupo, términos como “anfitrión”, “estructura”, “responsable” resultan ser muy significativos; que son las palabras más utilizadas por los directores de los centros;

- necesidades reales: de hecho, a menudo recurren términos como “chico”, “comunidad”, “escuela”, “residencia”, “italiano”, que remiten a dos necesidades principales: 1) el permiso de residencia; 2) la necesidad de que los inmigrantes aprendan, sigan estudiando y estudien la lengua italiana.

- Acciones cotidianas: resume las actividades diarias de los refugiados y solicitantes de asilo que viven en centros de acogida;

- paisajes: este clúster incluye términos y referencias que tienen que ver con escenarios políticos y económicos. Se ocupan de la “guerra”, las “migraciones”, la “crisis”, y el estallido de la crisis humanitaria en el Mediterráneo. Es un clúster generalmente asociado con los directores de los centros;

- mundo académico: en este clúster podemos encontrar expresiones que tienen que ver casi exclusivamente con el mundo académico

- palabras de los estudiantes: este clúster recoge -casi exclusivamente- las palabras de los estudiantes que se relacionan con conceptos teóricos procedentes de caminos específicos del estudio, tales como “estigma”, “prejuicio” y “estereotipo”.

La interpretación del análisis de clústeres permite, no solo identificar las necesidades, sino también dar la oportunidad de atribuir las a objetivos específicos. Se sigue un análisis de las necesidades formativas que proporciona grandes líneas sobre la posible articulación de la trayectoria de formación.

España

En una primera fase de investigación y estudio cualitativo, en España se organizaron cuatro grupos objetivos: profesionales del ámbito social y población refugiada y/o migrante usuaria de las organizaciones sociales que trabajan en el ámbito de la acogida e integración de la migración forzada, profesorado universitario y alumnado universitario.

En particular, La siguiente tabla resume el número total de encuestados in España

Tabla 3 - Personas involucradas globalmente en grupos focales y entrevistas (España)

Formato	Nº. de participantes	Grupos objetivo
Entrevista por correo electrónico	18	Miembros de la Academia
Grupo focal	15	Estudiantes
Grupo focal	15	Trabajadores sociales
Entrevista por correo electrónico	5	Gerentes de comunidades, directores de servicios, etc..
Grupo focal	9	Refugiados/Solicitantes de asilo
Total	58	

Datos: *Di Liberto & La Rocca (2017) (Eds.)*.

El análisis de toda la información cualitativa obtenida en la fase de trabajo anterior, con un total de 7 grupos focales y 14 entrevistas produce un corpus textual con las siguientes características:

Tabla 4 - Lexicometría

Ocurrencias (N)	148.229
Número de formas (V)	5.665
Hápax (V ₁)	2.542

Datos: *Di Liberto & La Rocca (2017) (Eds.)*.

El texto consistió en 148.229 palabras, de las cuales 5.665 son palabras diferenciadas y 2.542 son palabras empleadas una sola vez (hápax).

A partir de un primer análisis de las formas activas que se repiten más a menudo dentro del corpus, es posible identificar y explorar los principales temas de las conversaciones mantenidas con los delegados de los diferentes grupos objetivo.

Entre las formas activas con mayor incidencia en el texto se encuentran los temas principales de las reuniones y entrevistas: la centralidad del refugiado como persona humana, la necesidad de formación, de trabajo y el papel del derecho.

El lema más presente en todo el texto (siguiendo la terminología propia de la herramienta Iramuteq) es “persona”. Lo que muestra una parte importante del discurso básico. También ayuda a identificar una forma unánime entre los diferentes perfiles de los participantes. La cuestión del refugio se aborda centrándose en la persona. En primer lugar, son personas, y este hecho está estrechamente relacionado con la idea de dignidad.

Su papel como migrantes o como refugiados no es prioritario. La idea central es que son personas, más allá de su situación administrativa o política y ya implica un discurso y un enfoque implícitos y enérgicos. De hecho, la palabra “inmigrante” aparece como una de las menos repetidas y casi reducida al discurso de los profesores universitarios. Se abordó el tema del refugio diferenciando la categoría de refugiado, como parte de la categoría de “inmigrante”, que es más amplia.

Este no es el caso del grupo de trabajadores de las ONG. En la mayoría de sus discursos, solo hablan de refugiados, porque están trabajando directamente con este perfil concreto.

Y, junto con el lema “persona”, el segundo lema más usado es “tema”. Aunque, aparentemente, aparece como una forma muy genérica sin un contenido sólido, pensamos que es significativo por sí mismo. Refugio se considera un tema a tratar, analizar y por oposición no es tratado como un “problema”. Como sucedía con el lema “persona”, ya muestra un contenido relevante sobre la concepción y el acercamiento a la cuestión por parte de los diferentes agentes. De hecho, el lema “problema” (que está mucho menos presente en el análisis de concordancia), aparece principalmente en el grupo de estudiantes. Puede que sea porque se trata del grupo con más deficiencias formativas sobre el tema y más influido por los discursos de los medios de comunicación.

Por lo que respecta al lema “formación”, es algo presente principalmente en el análisis de los discursos de los profesionales de las ONG, cuando hablan de la formación que necesitan continuamente para abordar su trabajo y de las diferentes áreas en las que capacitarse.

Este enfoque muestra que, hoy por hoy, la mayor parte de la formación no proviene de la etapa universitaria, sino que se adquiere en el lugar de trabajo y en formatos más especializados.

El grupo de Profesores Universitarios entiende el lema “formación” desde un enfoque diferente. Lo utilizan en menor medida, pero proponen una posible formación más especializada sobre el tema de los refugiados en el marco de la Universidad.

El último lema a destacar en este análisis léxico es “trabajar”. Fue una de los más enunciadas. En este sentido, encontramos una gran diferencia entre el uso que hacen el grupo de Profesores Universitarios y Profesionales de ONG.

En cuanto a la necesidades formativas, el hecho de que la metodología descrita anteriormente muestre el trabajo realizado con los diferentes grupos (Profesores Universitarios, Profesionales de ONG, Refugiados/Migrantes forzosos y Estudiantes Universitarios) nos permite mostrar las diferentes percepciones que pueden tener distintos grupos sobre el mismo fenómeno, en este caso, formación sobre la cuestión de la acogida y del trabajo con las personas refugiadas. Siguiendo esta visión, Reinert (1995) explora los mundos léxicos e identifica una técnica a través de la cual se extrapolan.

De la clasificación a través del método de Reinert, se pueden extraer 5 clústeres, cada uno de los cuales contiene una porción de segmentos repetidos y explica un porcentaje dado de temas de narración (ver Tabla 3), diferentemente presente en los cinco grupos objetivo.

- Diseño de la acogida de las personas migrantes: agrupa aspectos de la planificación de acogida relacionados con los proyectos en desarrollo y con las competencias profesionales específicas de los profesionales actuales o futuros. Estas preocupaciones e intereses corresponden a los encargados de los centros. De hecho, son los miembros de este grupo objetivo quienes se preocupan y expresan su preocupación más que los otros grupos destinatarios.

- Acciones cotidianas: se resumen las actividades cotidianas de las personas refugiadas y solicitantes de asilo que viven en centros de acogida; En este grupo, verbos como “ir”, “decir”, “saber” o “empezar” resultan muy significativos.
- Necesidades reales: este clúster nos muestra claramente las necesidades centrales que se plantean para el grupo objetivo de personas refugiadas que se clasifican en: social, laboral, servicios, capacitación en habilidades. Además de plantear las dificultades. Este clúster de necesidades está muy presente en los profesionales del ámbito social y principalmente en el grupo de personas refugiadas.
- Términos de los estudiantes: recoge palabras relacionadas con la vida académica de los estudiantes universitarios, como: “materia”, “grado”, “ley” o “humanismo”.
- El mundo académico: incluye palabras estrechamente vinculadas al trabajo diario del grupo de profesores universitarios como “asunto”, “investigar” “abordar”, “universidad”. Aunque el guión de la entrevista era el mismo para los diferentes grupos, cada grupo lo ha llevado a su terreno cotidiano.

Conclusiones

En Italia, las necesidades que surgen en términos de habilidades, especialmente según la información proporcionada por los profesionales del ámbito social, son las siguientes:

- competencias relacionadas con la mediación, no solo internas (entre profesionales del ámbito social, entre profesionales del ámbito social e inmigrantes, migrantes de origen diferente, migrantes y otras figuras que operan en estructuras, entre trabajadores sociales y otras figuras que operan en la estructura), sino también con el mundo exterior (instituciones involucradas en múltiples niveles, contexto de la ciudad donde se erige la estructura);
- conocimiento de los modelos de acogida adoptados por los demás países (carencias y virtudes);
- conocimientos teóricos (principalmente de la esfera legal y regulatoria);
- habilidades lingüísticas;
- conocimiento de las diferencias culturales entre los países de origen;
- capacidad para trabajar en equipo;
- habilidades para resolver problemas.

A este respecto, emergió una importante necesidad, que debería ser la base de todo proyecto de acogida de migrantes, es decir, un seguimiento continuo que tenga en cuenta la realidad que los profesionales del ámbito social afrontan cada día.

Las necesidades expresadas por los usuarios, o en su lugar, refugiados, siguen dos direcciones:

- el eje del estudio, que expresa la necesidad de que los refugiados aprendan, no solo la lengua italiana (país de acogida), sino también la cultura nacional, sus peculiaridades regionales y los aspectos específicos de la vida cotidiana.
- el eje del trabajo, que se identifica con la autorrealización y la independencia

Se pueden plantear tres itinerarios formativos diferentes:

- itinerario 1: fortalecimiento de las figuras profesionales existentes, con el objetivo de actualizar y fortalecer las capacidades de los profesionales del ámbito social, ampliando su gama de competencias incorporando la competencia de enseñar la lengua y la cultura italianas;
- itinerario 2: Mediador o facilitador social, creación de una figura profesional que gestiona la relación con las estructuras externas y el territorio de la ciudad. Esta figura debe ser capaz de informar sobre los requerimientos del centro y mediar en la relación con el mundo exterior, entendida en términos de instituciones públicas y ciudadanos;
- itinerario 3: migrantes emprendedores, los refugiados expresan la necesidad de formar parte del entorno laboral italiano que, por cierto, está experimentando un momento de crisis económica. Una opción viable podría ser orientarlos hacia el autoempleo, por ejemplo,

mediante la creación de cooperativas centradas en sectores específicos; es decir, para ayudarlos a satisfacer las necesidades de sus compatriotas que viven en Italia. Necesidades como: comida, integración y sociabilidad.

En España las principales evidencias nos permiten sacar las siguientes conclusiones:

1) La perspectiva de la educación universitaria (aquí se toman en cuenta las opiniones de los profesores y de los estudiantes universitarios).

- Enfoques y habilidades de capacitación que ya se están desarrollando: Conferencias y seminarios nacionales e internacionales sobre el tema de las personas refugiadas; monografías en revistas de impacto sobre el tema de los refugiados. La cuestión de las personas refugiadas se está abordando actualmente en proyectos de investigación, pero no como objeto único en sí mismo sino en marcos más amplios de la protección de derechos humanos.

- Enfoques formativos y habilidades que habría que fomentar: Un enfoque más interdisciplinar del tema; Desarrollo de asignaturas específicas de este tema que sean ofertadas como optativa para diferentes grados; Mejor articulación de un sistema de prácticas en ONG cuando se hagan posgrados de esta materia; Presencia de ONG en clases concretas que aborden esta materia; Una perspectiva comparada entre países en la investigación; Tratar y formar en habilidades (empatía) pero también valores (vocación, el respeto al otro.); Formar a la sociedad, a la comunidad que debe acoger a estas personas (campañas de sensibilización etc.); Mayor formación en habilidades comunicativas; Mayor abordaje y formación en diversidad cultural; Es importante la labor de desmontar mitos, porque hay mucha información mal gestionada; Más actividades relacionadas con el tema fuera del horario lectivo.

2) La perspectiva de la intervención directa (y aquí hemos contemplado las voces de los técnicos de las ONG y de las personas refugiadas/migrantes forzadas)

- Enfoques formativos y habilidades que ya se están desarrollando: Formación jurídica específica del personal; Existencia de postgrados específicos sobre la materia; Formación en habilidades sociales (empatía, escucha); Formación en valores (respeto al otro diferente, a la dignidad humana); Colaboración de las ONG en formación de posgrados de universidades (máster, cursos de expertos...); Formación continua en los profesionales dentro de las ONG en función de las demandas que se vayan presentando (vivienda, trata de personas, empleo...); Atención psicológica en el primer momento; Formación en inglés y francés; Buena calidad y calidez en las ONG a la hora de tratar a las personas.

- Enfoques formativos y habilidades que habría que fomentar: Falta de formación en idiomas de los países de origen de la población refugiada; Convivir con personas refugiadas, habitar sus espacios; Falta de formación en diversidad cultural, en el conocimiento de las culturas de origen y de las situaciones sociales y políticas de los países de origen (competencia cultural); Formación crítica que cuestione las políticas y los procedimientos institucionales; Falta de herramientas de incidencia social que persigan el cambio en los procedimientos excluyentes para muchas personas con nuevas situaciones de protección internacional no reconocidas; Falta de formación adaptada para actualizar las herramientas de los profesionales en activo en este ámbito; Falta de formación de la policía para que dé un trato adecuado en esa primera acogida (no son delincuentes); Falta de acompañamiento de las entidades a la denuncia; Herramientas que garanticen una buena calidad de trato de parte de los diversos profesionales implicados en las distintas fases del proceso de llegada y acogida, especialmente herramientas que promuevan un enfoque de empoderamiento y atención personalizada, evitando tratar a las personas atendidas como meros números o usuarios, pero también evitando ser tratadas como víctimas, dado que ello puede desactivar la actualización de sus propios recursos personales; Herramientas psicológicas de autoconocimiento y autocuidado de las/os profesionales que trabajan en este ámbito; Más formación específica para trabajar en equipos interdisciplinares; Más tiempo de prácticas en organizaciones sociales y un mejor seguimiento de parte de las universidades y los coordinadores de la ONG;

promoción del enfoque de competencias en la formación, considerando no solo los contenidos, sino también las habilidades y actitudes, especialmente la apertura mental.

Referencias

- BIN ARSHAD, M. A., bin Mohamad Yusof, A. N., Mahmood, A., Ahmed, A., & Akhtar, S. (2015), "A Study on Training Needs Analysis (TNA) Process among Manufacturing Companies Registered with Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) at Bayan Lepas Area, Penang, Malaysia" en *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4): pp. 670-678.
- BLISS, C. J. (2014), *Capital theory and the distribution of income* (Vol. 4) U.S, Elsevier Science Publishing Co Inc.
- CONGER, S. (2015), "Six sigma and business process management", en vom Brocke, J., & Rosemann, M. (Eds.), *Handbook on Business Process Management 1*, Berlin, Springer Berlin Heidelberg: pp. 127-146.
- DI LIBERTO, A., & LA ROCCA, G. (2017) (Eds.), *Current models for the management of refugees and asylum seekers in Italy, Spain and Romania: training needs for working with this group*, Unione degli Assessorati Comunali e Provinciali alle Politiche Socio-Sanitarie e del Lavoro, Palermo.
- FLECK, S. J., & KRAEMER, W. (2014), *Designing Resistance Training Programs*. Champaign, Human Kinetics.
- ELBADRI, A.N. (2001), "Training practices of Polish companies: An appraisal and agenda for improvement", en *Journal of European Industrial Training*, 25(2), pp.69-79.
- HENNESSY, D., & Hicks, C. (2011), "Training Needs Analysis Questionnaire and Manual. University of Birmingham".
- LA ROCCA G. (2017), "Media Migrants and Human Rights" en *International Review of Sociology*, 2: pp. 225-229.
- LEAT, M.J., & LOVELL, M.J. (1997), "Training needs analysis: weakness in the conventional approach", en *Journal of European Industrial Training*, 21/4: pp. 143-153.
- MARTILLA, J., & JAMES, J. (1977), "Importance performance analysis" en *Journal of Marketing*, 41(1): pp. 77-79.
- NOE, R., HOLLENBECK, J., GERHART, B., & WRIGHT, P. (2008), *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. New York, Mc Graw Hill Companies Inc.
- REINERT, M. (1986), "Un logiciel d'analyse lexicale : Alceste", en *Cahiers de l'Analyse des Données*, 4: pp. 471-484.
- REINERT, M. (1990), "Alceste: une méthodologie d'analyse des donne textuelles et une application: Aurélia de G. de Nerval" en *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 26: pp. 24-54.
- REINERT, M. (1991), "La méthodologie Alceste d'analyse des données textuelles ; Application à l'analyse des poésie d'A. Rimbaud, 1 lemme colloque d'Albi" en. *Morand G, Poésie et Modernité*, C.A.L.S.: pp. 303-325.
- REINERT, M. (1995), "I mondi lessicali di un corpus di 304 racconti di incubi attraverso il metodo 'Alceste'", en Cipriani R., Bolasco S. (a cura di), *Ricerca qualitativa e computer. Teorie, metodi e applicazioni*, Milano, Franco Angeli: pp. 203-223.
- SKILLNETS LTd. (2013), *Training Needs Analysis (TNA) Guide*.
http://www.skillnets.ie/sites/skillnets.ie/files/imce/u7/tna_guide_2013.pdf
- SUNG, S. Y., & CHOI, J. N. (2014), "Do organizations spend wisely on employees? Effects of training and development investments on learning and innovation in organizations", en *Journal of organizational behavior* 35(3): pp. 393-412.
- THARENOU, P. (1991), "Managers' training Needs and Preferred training Strategies", en *Journal of Management Development*, 10(5): pp. 46-59.

WRIGHT, P., & GERROY, G. (1992), "Needs Analysis Theory and the Effectiveness of large-scale Governmental-sponsored Training programmes: A Case Study", en *Journal of Management Development*", 11(5): pp. 16-27.