

34 - Cómo gestionar las primeras reuniones con los refugiados: algunas directrices

Finalidad: Orientar a los voluntarios acerca de cómo interactuar con los refugiados durante las primeras reuniones con ellos.

Para que el apoyo lingüístico resulte efectivo, es importante que averigüemos cuáles son las competencias lingüísticas y el grado de alfabetización de los refugiados a quienes prestamos dicho apoyo, y cuáles son sus prioridades en materia de aprendizaje de idiomas. A continuación, se ofrecen algunas pautas a tener en cuenta.

Debemos asegurarnos de mostrarnos amables en todo lo que hagamos, de expresar nuestro apoyo, de centrarnos en los puntos fuertes de los refugiados y de que el proceso para determinar sus competencias lingüísticas y su grado de alfabetización no parezca un examen ni les haga sentir que han fallado de algún modo.

Empezar por una conversación sencilla

Conviene siempre empezar por una conversación sencilla. Luego, si hay tiempo y se considera adecuado, se puede pedir a los refugiados que lean algo y, por último, que escriban algo. La parte de escritura debe ser la última, al ser la competencia en la que algunas personas se sienten más cohibidas.

Es importante recordar que muchos refugiados pueden:

- Hablar varios idiomas (es decir, ser plurilingües).
- Ser capaces de hablar un idioma pero no ser capaces de escribirlo.
- Haber recibido escasa o nula formación formal y sentirse, por ello, muy incómodos respondiendo a preguntas sobre su educación.
- No haber sido escolarizados en su primera lengua.
- Tener un alto grado de alfabetización en su propio idioma, pero no conocer el sistema de escritura de la lengua de destino.
- Ser profesionales altamente cualificados.

No hacer suposiciones

Es importante **no** dar nada por hecho con respecto al grado de alfabetización, la experiencia educativa/escolar, la cualificación o la experiencia laboral de los refugiados, por lo que deberemos mostrar cautela a la hora de formular nuestras preguntas. Por ejemplo, podemos preguntar “¿Fue usted a la escuela?” antes de preguntar nada sobre la escolarización. Si las personas han recibido una educación formal, puede haber sido a nivel de enseñanza primaria, o quizás de educación secundaria, pero sin terminar. Podemos preguntar “¿Cuántos años fue usted a la escuela?” o “¿A qué edad terminó usted la escuela?” antes de decidir si preguntar por certificados de estudios, educación superior/universitaria o títulos académicos.

Respetar la privacidad

Habrá que decidir qué resulta adecuado preguntar a los refugiados para no invadir su intimidad ni poner en riesgo su situación. Por ejemplo, podrían comprometerlos preguntas como si tienen previsto permanecer en el país en el que se encuentran, si están buscando trabajo o si quieren aprender el idioma de ese país. Ante la duda, lo mejor es no preguntar. También es importante dar a las personas tiempo suficiente para responder y para formular sus propias preguntas.

Hablar y escuchar en la lengua de destino

Si compartimos algún idioma con los refugiados, debemos usarlo para facilitar la comunicación. En ese idioma común, por ejemplo, podemos empezar explicando lo que estamos haciendo, y por qué. Si no hay un idioma común y el refugiado es principiante en la lengua de destino, simplifiquemos lo máximo posible. A lo mejor tenemos que recurrir a gestos sencillos o repetir o parafrasear lo que estemos diciendo.

¡Hola! Me llamo _____ . Soy voluntario. Me gustaría ayudarte con el (lengua de destino).

Empecemos por preguntas muy sencillas, y de ahí ir avanzando en la conversación cuando veamos lo que entiende y es capaz de decir el refugiado. Hacer las preguntas de una en una. Por ejemplo:

Me llamo _____. ¿Y usted? ¿Cómo se llama?

Vengo de _____. ¿Usted de dónde viene?

Hablo _____ y un poco de _____. ¿Qué idiomas habla usted?

Utilizar imágenes como apoyo a la comunicación

Si seguimos sin estar seguros del nivel de expresión y comprensión orales del refugiado en la lengua de destino, podemos recurrir a imágenes sencillas del día a día. Habrá que poner las imágenes en contexto y hacer preguntas abiertas para fomentar la comunicación: esto ayudará a conocer las competencias del refugiado en el idioma de destino. Por ejemplo:

Esto es un mercado/una escuela, etc. ¿Qué ve? ¿Qué está pasando en la foto?

¿Cómo se llama esto en (lengua de destino)?

¿Me puede hablar un poco de/describir _____ ?

Establecer las prioridades inmediatas

A continuación, hacer a los refugiados preguntas sencillas sobre ellos mismos y sobre sus prioridades en materia de aprendizaje de idiomas. Para ello, podemos servirnos de imágenes. Estas deberían hacer referencia a necesidades cotidianas básicas como la alimentación, la ropa, la salud y los medicamentos, la información y el asesoramiento, la educación y formación, etc.

Comprobar la disponibilidad

Es buena idea comprobar la disponibilidad de los refugiados, y si necesitan algún tipo de apoyo especial para participar en las actividades lingüísticas. Por ejemplo, algunos padres/cuidadores con hijos solo podrán asistir si disponen de guardería o si pueden llevar a sus hijos a las clases.

Utilizar imágenes



Podemos encontrar multitud de imágenes para nuestro banco particular en periódicos y revistas. Este será un recurso muy útil. Sin embargo, solo debemos tomar elementos *online* (fotos, imágenes) que puedan descargarse y compartirse de manera gratuita; a veces estos elementos son gratuitos pero hay que registrarse para poder descargarlos.

En el caso de los principiantes, conviene usar imágenes y objetos reales que hagan referencia a un único tema para que no haya dudas sobre su significado.

Hay que tener presente el componente intercultural y tratar de evitar imágenes que puedan ofender o inhibir a refugiados de otros países o que procedan de contextos culturales y religiosos diferentes.

En la herramienta 22 - *Selección de imágenes y objetos cotidianos para las actividades lingüísticas: algunas directrices* puede obtenerse más información sobre cómo encontrar y utilizar imágenes y objetos reales.