



Universidad
Zaragoza

TRABAJO FIN DE GRADO

**El Trabajo Social en la intervención con solicitantes de
protección internacional de Cruz Roja Zaragoza**

**Social work in the intervention with applicants for
international protection of the Red Cross Zaragoza**

Autora

Mamasa Camara Kebbeh

Director

Antonio Eito Mateo

Grado en Trabajo Social

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2023-2024

Resumen

En los últimos años, el mundo se ha convertido en un lugar inseguro para millones de personas. Las guerras, conflictos armados, secuestros, amenazas, etc. suceden cada vez con más frecuencia. A consecuencia de esto, numerosas personas tienen que huir de sus hogares por temor a ser perseguidos y emigran a otros países en búsqueda de una calidad de vida mejor. Los países receptores no saben qué hacer con estas personas y esa precariedad a la que se enfrentan les pone en un estado de vulnerabilidad e inestabilidad constante. Por tanto, el presente trabajo tiene como objetivo mostrar la realidad de estos individuos, el trayecto por el que pasan hasta llegar a asentarse, el proceso de asilo y las políticas restrictivas de migración que les limitan. Además, se va a mostrar el papel del Trabajo Social en la integración y acogida de este colectivo, así como mostrar la importancia de la disciplina en la eliminación de estigmas y prejuicios.

Palabras clave: Trabajo Social; asilo y refugio; solicitante de protección internacional.

Abstract

In recent years, the world has become an unsafe place for millions of people. Wars, armed conflicts, kidnappings, threats, etc. happen more and more frequently. As a result, many people must flee their homes for fear of being persecuted and emigrate to other countries in search of a better quality of life. Recipient countries do not know what to do with these people and the precariousness they face puts them in a state of vulnerability and constant instability. Therefore, this work aims to show the reality of this collective, the journey they go through until they settle, the asylum process and the restrictive migration policies that limit them. In addition, the role of Social Work in the integration and reception of this group will be shown, as well as the importance of the discipline in eliminating stigmas and prejudices.

Keywords: Social Work; asylum and refuge; applicant for international protection.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACION DEL TRABAJO.....	4
1.1 Introducción temática y estructura.....	4
1.2 Objetivos.....	6
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	7
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 Las migraciones.....	10
3.2 Política migratoria.....	13
3.3 Refugio y derecho de asilo.....	16
3.4 Legislación y política de inmigración y asilo en España.....	20
3.5 Las personas refugiadas en España.....	21
3.6 Proceso de asilo en España.....	28
CAPÍTULO 4. INTERVENCIÓN CON PERSONAS INMIGRANTES Y SOLICITANTES DE ASILO DESDE TRABAJO SOCIAL.....	32
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL DESDE CRUZ ROJA ZARAGOZA.....	38
5.1 Cruz Roja Zaragoza.....	38
5.2 Programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional.....	43
CAPÍTULO 6. RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES.....	53

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACION DEL TRABAJO

1.1 Introducción esquemática y estructura

El presente trabajo busca mostrar la realidad del proceso de refugio y lo necesario que es disponer de los medios necesarios que faciliten la acogida e integración de los solicitantes de protección internacional. Para ello, se ha escogido como estudio de caso el programa de acogida de Cruz Roja Zaragoza. A través de una única entrevista con la trabajadora social de la institución, se analizará y evaluará el programa con el fin de llegar a unas conclusiones generales.

Actualmente, nos enfrentamos a probablemente la mayor crisis de refugiados desde la II Guerra Mundial.

Incontables individuos a lo largo del tiempo se han visto forzadas a abandonar su país de origen a causa de la precariedad y peligro en el que se encuentran. Viven rodeados de guerra, conflictos, amenazas, corrupción, etc., lo que les obliga a escapar y buscar refugio en un entorno mejor. La guerra es el principal desencadenante de la migración en nuestro país, lo cual hemos observado con la reciente guerra entre Rusia y Ucrania que ha expulsado a millones de ucranianos de su territorio. Concretamente, según datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a 31 de diciembre de 2023 había 285.252 ucranianos en España con documentación de residencia en vigor.

Asimismo, existen numerosos motivos que hacen que las personas migren, tales como mejores oportunidades laborales, mayor solvencia económica, seguridad, etc. de la que los migrantes no gozan en su lugar de nacimiento. La llegada al país acogedor supone un alejamiento de su cultura, de su religión y de su entorno que provoca en muchas ocasiones una lejanía con su costumbre y culturas de nacimiento, lo cual desemboca en una pérdida de identidad y personalidad.

Se profundizará en lo mencionado anteriormente en el marco teórico, capítulo 3.

Es importante hacer una distinción entre los conceptos de inmigrante y refugiados; no son sinónimos, ya que estos últimos se ven forzados a migrar y huir por el grado de inestabilidad y peligro constantes en el que viven.

En cuanto a la estructura del trabajo, se divide en siete capítulos. El primero se enfoca en la presentación y explicación del TGF, mientras que el segundo ahonda en la metodología empleada.

El tercer capítulo está formado por un marco teórico conceptual indispensable que ayudará a conocer los aspectos claves de la migración, la política migratoria actual, cómo se forma el proceso de asilo, así como el perfil de las personas refugiadas.

Una vez hecho lo mencionado, se realizará una aproximación al Trabajo Social con población migrante; primero dentro del contexto español y seguidamente con personas usuarias a través del modelo individual que se trabaja dentro del programa de acogida de refugiados en la Cruz Roja Zaragoza.

A continuación se explica en el capítulo 5 en qué consiste la entidad estudio de caso y la labor que realiza con inmigrantes y refugiados. Posteriormente, se analizarán los datos obtenidos derivados de la entrevista a la trabajadora social y se obtendrán las conclusiones finales del trabajo.

1.2 OBJETIVOS:

El presente trabajo presenta los siguientes objetivos:

Objetivos generales:

- Conocer el papel que tiene la disciplina del Trabajo Social en la intervención con solicitantes de protección internacional.
- Analizar el programa de protección internacional de Cruz Roja Zaragoza.

Objetivos específicos:

- Conocer las etapas del recorrido migratorio de los migrantes y su posterior asentamiento en el país receptor.
- Estudiar la política migratoria actual y el proceso de asilo y refugio.
- Examinar las demandas de las personas usuarias dentro del programa integral de acogida a personas solicitantes de protección internacional.
- Resaltar el papel del Trabajo Social en la acogida e integración de los refugiados.

CAPÍTULO 2. METODOLOGIA

Con el objetivo de alcanzar los objetivos mencionados, se ha empleado una metodología cualitativa, basado en el desarrollo de preguntas que van surgiendo a lo largo del trabajo y que resultarán más significativas para la investigación. (Hernández et.al., 2014).

El enfoque cualitativo según autores como Hernández (2003) se emplea para descubrir e indagar en cuestiones investigativas.

Dicho de forma general, con este tipo de investigación y en relación con la temática del trabajo, se ha pretendido describir el proceso de reconocimiento de protección internacional.

Los datos que se han empleado han sido tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias.

Las fuentes primarias se han obtenido con la entrevista a la profesional de la institución, mientras que las fuentes secundarias han sido sacadas mediante la técnica de revisión documental y análisis de contenido.

Abela (2002) interpreta el análisis de contenido como una técnica de interpretación de textos donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación y documentos.

Las fuentes secundarias que se han utilizado son *La Memoria Integrada 2019* y *El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja 2020-2023*, así como artículos que explican el objeto de estudio. Asimismo, también se han empleado documentos del modelo de asilo español a través de información recopilada de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

Tras trabajar datos secundarios, se ha usado la técnica de investigación cualitativa para la recogida de datos primarios, con lo que se ha obtenido la información directamente para su análisis.

Esta se diferencia del resto de técnicas por su obtención a través de informes verbales (Alvira, 1992).

La entrevista efectuada a la trabajadora social de la institución de Cruz Roja Zaragoza ha sido de carácter semiestructurada y Corbetta (2007) afirma que la elección de esta técnica se debe a que “*su objetivo último es conocer la perspectiva del sujeto estudiado,*

comprender sus categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sentimientos, los motivos de sus actos”.

Corbetta (2003) hace una diferenciación de los tipos de entrevista existentes atendiendo a parámetros de adaptabilidad y flexibilidad, las cuales son la entrevista estructurada, semiestructurada y la no estructurada. De esta forma, la entrevista se plantea como semiestructurada, ya que, a pesar de realizar las preguntas previas, estas no están estandarizadas, lo que quiere decir que pueden ir surgiendo otras cuestiones derivadas del dialogo, lo cual es posible gracias a que el guion puede ir amoldándose a lo que el entrevistador considere pertinente.

El tipo de muestreo utilizado en la investigación cualitativa es intencional; es decir, el investigador decide qué actores sociales incluirá en la muestra. (Ortiz, 2015). En cuanto al muestreo empleado, ha sido de carácter intencional. *“La lógica del muestreo intencional estriba en seleccionar unidades que te permitirán realizar comparaciones significativas con relación a tus preguntas de investigación, tu teoría y el tipo de explicación que deseas desarrollar”.* (Mason, 1997: 96).

Habiendo dicho esto, la persona seleccionada es la profesional en Trabajo Social del programa del centro de acogida de la Cruz Roja Zaragoza, ya que es quien más conocimiento posee sobre el sistema de acogida. Por ende, a través de los datos proporcionados por esta, va a resultar más asequible valorar la obtención de los objetivos.

Por último, la obtención de datos se ha producido en un orden específico. Una vez examinada la información secundaria se ha realizado la entrevista cualitativa. Después de esto, se han analizado los contenidos de la misma y se han aportado las conclusiones.

CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO

Al abordar la cuestión de la migración, debemos de tener en cuenta un conjunto de nociones previas relativas tanto al propio término como a su tipología.

Primeramente, el concepto de migración trae consigo una serie de ambigüedades cuando aceptamos la siguiente afirmación de Louis Henry (1976, p.196):

“El desplazamiento que interesa al demógrafo es el que hace variar de categoría, pero como la división en categorías varía de un estudio a otro, el movimiento migratorio, (...), tiene una definición que varía de un estudio a otro. (...) La definición, variable, de los movimientos migratorios es una cuestión de circunstancias y de escala”.

A lo largo de nuestras vidas, los seres humanos nos desplazamos de un lugar a otro, fenómeno al cual llamaos migración. Este desplazamiento puede ser motivado por diversas razones, como la búsqueda de mejores oportunidades laborales, condiciones económicas, una mejor calidad de vida, reunificación familiar o incluso circunstancias de salud. Sin embargo, el tipo de migración de las personas que solicitan asilo se clasifica en otra tipología, ya que sus motivaciones difieren. Esto es debido a que sus razones van más allá de una mejora económica o social; estos individuos se ven obligados a salir de sus países de nacimiento por situaciones precarias en las que se encuentran (amenaza, represión, persecución por ideología u orientación sexual..).

Habiendo dicho esto, existen diversas tipologías de migraciones que teniendo en cuenta sus características particulares diferencian unas de otras. Algunas de las migraciones reconocidas por la Organización Internacional de las Migraciones (2006), son las siguientes:

- Migración asistida: es la que las personas llevan a cabo ayudadas de organismos internacionales o gobiernos.
- Migración espontánea: esta es efectuada por el propio individuo sin contar con la ayuda de ninguna institución externa.
- Migración clandestina: es aquella en la que se violan las normativas migratorias y se realiza en secreto.
- Migración facilitada: desplazamiento regular estimulado, que promueve un proceso más provechoso y sencillo

- Migración irregular: sin la existencia de una definición universal concreta, se trata de la situación de aquellas personas que traspasan las fronteras internacionales de un país sin contar con los documentos identificativos necesarios o las condiciones legales necesarias para realizar dicha acción.
- Migración regular: movimiento de personas que se da acorde con la legislación vigente sobre migraciones.
- Migración individual: situación en el cual la persona realiza la acción de migrar tanto de forma individual como parte de un conjunto familiar.
- Migración masiva: transición de una zona geográfica a otro destino simultáneamente de un amplio número de individuos.
- Migración interna: se caracteriza por el desplazamiento de personas dentro de las fronteras de un país, de una zona a otra,
- Migración internacional: es aquel flujo de personas que emigran desde su lugar de nacimiento y se dirigen a un país distinto con el fin de asentarse ahí.
- Migración laboral: es el más común y es ocasionada por motivaciones laborales.
- Migración neta: es la diferencia existente entre el número de inmigrantes y emigrantes en un país. Se conoce como “inmigración neta” el fenómeno en el cual la proporción de inmigrantes es mayor que la de emigrantes. Por el contrario, la “emigración neta” ocurre cuando el número de emigrantes es superior al de inmigrantes.

3.1 Las migraciones

El fenómeno migratorio alude al desplazamiento de una población desde un origen a otra región diferente como destino. Este hecho se ha producido en todas las etapas de la humanidad y los factores desencadenantes por los que se ha dado engloba desde motivos culturales, geográficos, económicos hasta políticos.

El concepto de migración como se ha mencionado con anterioridad tiene una serie de ambigüedades que dificultan la existencia de una definición universal.

De acuerdo con la UNESCO, las migraciones son “los desplazamientos de la población de una delimitación geográfica a otra por un espacio de tiempo considerable o indefinido”

(Blanco, 2000.). Esta autora reprueba la falta de precisión de la definición proporcionada por la UNESCO, ya que es ambigua y puede provocar prejuicios sobre la realidad del fenómeno migratorio.. Para proporcionar precisión a la definición, añade que, otros autores afirman que para que exista una migración tiene que darse un movimiento espacial, temporal (durante un periodo de tiempo significativo) y social.

Para autores como Miller (2011), la migración es la travesía realizada por las personas de un lugar a otro. Alude este acontecimiento a aspectos esenciales de la vida, tales como el matrimonio. Esto provoca según el autor efectos profundos en la vida de las personas, en su riqueza, religión, lenguaje e identidad.

Como se puede observar, existen multitud de definiciones que explican lo que es el fenómeno migratorio. No obstante, el consenso general es que el objetivo de las personas migrantes es el asentarse en un entorno mejor careciente en sus lugares de nacimiento.

Para Giménez (2003) existen cinco elementos distintivos en la etapa migratoria:

- La movilidad. Las migraciones son manifestaciones de la movilidad humana. Estas manifestaciones pueden ser necesarias, voluntarias o impuestas.
- La bipolaridad. La migración implica un proceso de salida y llegada a otro lugar. Los migrantes se enfrentan a un contexto nacional desconocido en términos de leyes, normas, costumbres e historia. Además, la migración internacional pone en contacto a personas de diferentes culturas, lo que genera una experiencia de ser "entre mundos" y "entre culturas" para los migrantes.
- El asentamiento. Después de llegar al lugar de destino, el objetivo es establecerse allí. Esto implica un proceso de ubicación y adaptación. En el caso de la migración internacional, implica instalarse en un país diferente y familiarizarse con su cultura y normas. Es fundamental contar con el apoyo y la ayuda de la red migratoria, formada por amigos, familiares y conocidos del lugar de origen que ya están establecidos en el lugar de destino. Esta red brinda apoyo y orientación durante el proceso de asentamiento.
- La durabilidad. Se refiere a que el traslado puede ser de corta o larga duración, y se distingue entre migraciones temporales y permanentes.
- La finalidad. Las migraciones tienen una finalidad específica, buscando mejorar algún aspecto de la vida. Hablamos de migraciones políticas/situaciones de asilo y refugio cuando el traslado se produce por amenaza, represión o persecución

(militar, sexual, étnica, religiosa, política); desplazados, si el traslado se debe a catástrofes naturales (terremotos, inundaciones); migraciones económicas, si la finalidad es trabajar y obtener unos determinados ingresos económicos.

El Parlamento Europeo (2020) nombra un conjunto de factores que motivan el desplazamiento de los individuos a lo largo de la humanidad, entre las cuales podemos encontrar:

- Factores demográficos y económicos: Este tipo de migración se caracteriza por estar motivada por altas tasas de desempleo, desarrollo tecnológico y la salud general de la economía de un país. Los factores de atracción engloban mejores oportunidades de empleo, salarios más altos y en general un nivel de vida más digno carente en los países emisores de migrantes.
- Factores medioambientales: El medio ambiente siempre ha sido un motor que impulsa los desplazamientos fronterizos; las personas huyen de desastres naturales que impiden gozar de una vida estable.
- Factores sociopolíticos: la persecución religiosa, por orientación sexual, étnica y cultural que sufren algunos individuos los motiva a abandonar su país de origen. Los migrantes que huyen de guerras, conflictos armados, persecuciones, etc. tienen más probabilidades de ser refugiados humanitarios y de ser aceptados como solicitantes de asilo por el país receptor.

Los movimientos migratorios que son predominantes en la actualidad son mayoritariamente forzosos, debido a que estos individuos se ven obligados a salir de sus países de origen por determinadas circunstancias (persecución, búsqueda de una vida mejor, discriminación, etc.).

En este contexto, nos enfocaremos principalmente en este tipo de migración, ya que el presente trabajo se centra en individuos solicitantes de protección internacional y que se desplazan de manera forzada debido a las condiciones que enfrentan en sus países de origen.

Posteriormente abordaremos las fases del asentamiento migratorio, así como las políticas de integración dentro del marco español. Esto último resultará de gran relevancia, ya que ayudará a comprender con más profundidad cómo surgieron las medidas actuales para las personas demandantes de protección internacional.

3.2 Política migratoria

En los últimos años, las fronteras europeas han recibido un flujo importante de personas que huyen de situaciones de conflicto y guerras abiertas. Las crisis mundiales cada vez más crecientes han empujado a incontables individuos a alcanzar la seguridad de las costas europeas.

Así, el Tratado de Ámsterdam otorga a la Unión Europea potestad en materia migratoria, y de este modo pasa a formar parte de su marco jurídico.

Para poder profundizar en la política migratoria es preciso comprender que existen tres ejes en este sentido: el primer eje es el de las políticas de control, el segundo son las políticas de integración y el tercero, es la línea de cooperación para el desarrollo.

Primer eje: políticas de control

A partir de la cumbre de Bruselas del 14 de septiembre de 2007, los jefes de Estado y autoridades gubernamentales de los Estados miembros llegaron a la conclusión de que era necesario reducir el número de admitidos, puesto que la capacidad de acogida de la UE es limitada. En este sentido, las políticas de control desarrollaron una labor esencial (Garcialoro, 2008).

En esta política hay una clara diferenciación entre la política de entrada y la de permanencia. Las sociedades acogedoras no solo tienen la labor de controlar la entrada de los extranjeros, sino que además deben garantizar su permanencia en el país receptor, lo cual resulta aún más complicado. En lo referente a las políticas de controles de acceso a los países, los estados no disponen de los mecanismos necesarios para refrenar el flujo de migrantes en las áreas fronterizas. (Garcialoro, 2008).

Para Garcialoro (2008), el control de flujos migratorios no debe ser restringida únicamente al control fronterizo, sino que se debe de mover el foco en el establecimiento de políticas de control de permanencia.

La política en materia migratoria empezó en la intervención pública donde el derecho de abandonar el país en el cual se es ciudadano es un derecho en términos de libertad. No

obstante; no hay un derecho que reconozca la potestad de ser aceptado en otro país. La Declaración Universal de los Derechos Humanos contempla la libertad de residencia y tránsito dentro de las fronteras de un país. Asimismo, reconoce el derecho de cualquier individuo a dejar cualquier país y retornar al país del cual es residente. Sin embargo, lo que no se encuentra en ninguna declaración es el derecho de residir o entrar en un país del cual no se es ciudadano. Por otro lado, existe cierta contradicción cuando los países tienen legitimidad para decidir qué extranjeros están dispuestos a recibir con la existencia del principio de autodeterminación colectiva de una comunidad nacional en el derecho internacional (López-Sala, 2005).

Segundo eje políticas de integración

Solana (2002) afirma que la política nacional de inmigración comprende dos áreas básicas: un área externa, referida a la organización de los flujos migratorios, de las entradas y salidas de los extranjeros; y un área interna, concerniente al estatuto del extranjero en la sociedad receptora, lo cual se concibe como una política de integración.

Para el autor, los profesionales de la intervención social no tienen las herramientas para lograr dicha integración, siendo la integración social de los inmigrantes el foco de la política española de inmigración (Solana, 2002). De acuerdo con el autor, se pueden identificar tres concepciones distintas de integración:

- La integración como asimilación: La postura del asimilacionismo se postula como la forma óptima de integración; los códigos y normas culturales de los inmigrantes son vistos como un obstáculo que dificulta la integración en la sociedad receptora, por lo que los profesionales no la fomentan. Para estos, la única manera de evitar la exclusión y aislamiento de estas comunidades es aceptar las normas y formas de vida de la sociedad receptora. Además, afirma que una correcta integración es de otro modo fundamental a través de la limitación y el control del número de inmigrantes. (Solana, 2002).
- La integración como tolerancia, por el contrario, aboga por el respeto cultural, el mantenimiento de la cultura de origen del migrante y por el fomento de actividades de sensibilización intercultural entre comunidades (Solana, 2002).
- La integración por contacto opta por producir una transformación en las culturas existentes, las cuales conviven unidas mediante el diálogo cultural (Solana, 2002).

Según el autor, el rol del trabajador social en estas posturas puede englobar desde el adiestramiento a los profesionales de la intervención social en el entendimiento de las culturas de la población migrante existente, hasta el ofrecer servicios de traducción que aseguren la inclusión del migrante en la sociedad receptora.

Asimismo, al hablar de la gestión de la diversidad cultural Garcíaloro (2008), argumenta que para llegar tanto a la integración como a la cohesión social en los Estados miembros, resulta fundamental gestionar las diversas realidades multiculturales mediante un dialogo intercultural constructivo.

Tercer eje: el papel de la cooperación internacional al desarrollo

La política de cooperación al desarrollo defiende la erradicación de las motivaciones que producen los movimientos migratorios por parte de las sociedades receptoras mediante una cooperación internacional dirigida a los países emisores. (Garcíaloro, 2008).

No obstante, para esto hay que tener en consideración la compela relación entre migración y desarrollo (Appleyard 1992). No se puede constatar que la ayuda a los países en desarrollo contribuirá a disminuir los flujos migratorios. Esta cooperación al desarrollo no es alternativa a los procesos migratorios (Garcíaloro, 2008).

A raíz de la problemática de la inmigración clandestina, en el Consejo Europeo de Sevilla (2002) destacó el papel que la política de desarrollo puede ejercer sobre los factores que impulsan los flujos migratorios.

En la primera comunicación se afirma que la migración es un área fundamental de acción de los programas de cooperación al desarrollo comunitarios; en la segunda, en el rol que los Estados comunitarios pueden ejercer como los protagonistas del desarrollo de sus países de nacimiento, así como el impulso de la migración circular y del retorno de los migrantes a sus países de origen; por último, el último programa subraya la correlación existente entre los flujos migratorios y el desarrollo en los países emisores a través de la implementación de medidas centrales que promuevan la subida en la participación de los emigrantes al desarrollo socioeconómico de su país de origen, reducir la fuga de cerebros, simplificar las repatriaciones de fondos de los migrantes, promover la vuelta voluntaria y la reinserción profesional, y fortalecer las capacidades con el fin de mejorar la gestión de la migración.

Alonso (2004) afirma que percibir la cooperación internacional al desarrollo como una opción alternativa a los flujos migratorios es ilusorio por varias razones: por un lado, los países con mayores índices de emigración no son los más pobres, sino los de ingresos intermedios; la cooperación internacional necesitaría ser mucho mayor para influir en las causas de la migración; la cooperación podría no beneficiar a las personas que deciden emigrar, y por último, podrían surgir nuevos países emisores de migración, ampliando el número de Estados que necesitan ayuda.

Además, emplear la cooperación como un agente de presión para que los países adopten políticas migratorias restrictivas es contraproducente, debido a que desnaturaliza la ayuda, alejándola de su objetivo de combatir la pobreza, y es ineficaz debido a la desproporción entre los recursos disponibles y los necesarios para abordar la migración. (Alonso,2004).

Una vez situado el contexto de la política migratoria en la que nos encontramos, se va a desglosar el tema central del presente trabajo, el derecho de asilo y refugio.

3.3 Refugio y derecho de asilo

El concepto de refugiado difiere completamente de la denominación de migrante tal y como la conocemos. La diferencia entre estas nociones radica en la motivación detrás de la migración. Así pues, la Convención de Ginebra (Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951), define como refugiado a *“aquella que por fundadas sospechas de ser perseguido por diversos motivos (raza, religión, grupo social, opinión política...) se haya visto obligado a abandonar su país de origen para salvar su vida o preservar su libertad y no pueda o no quiera regresar a su país”*. Por ende, toda persona que se encuentra en dicha situación y sea capaz de demostrarlo con hechos fundados y comprobados, tendrá derecho a acogerse a la protección de un país. (Fundación Internacional de Derechos Humanos, 1948).

Dentro de la denominación de refugiado existen diversas tipologías. La Organización Internacional para las Migraciones (2006) distingue los siguientes tipos:

- Refugiados de facto: tal y como reconoce la Convención de Ginebra (1951) son aquellos individuos que aun no teniendo reconocido el estatuto de refugiados no pueden o no quieren regresar a su país de origen por razones de peso.

- Refugiados en tránsito: individuos que son acogidos temporalmente en un territorio concreto con la finalidad de ser posteriormente reubicadas en otro destino.
- Refugiados en el sitio: son aquellas que, ya habiéndose desplazado desde su lugar de origen a otro país, demandan el reconocimiento de la condición de refugiados posterior a la migración tras surgir un temor de represión, persecución o miedo a que se vulneren sus derechos y libertades.
- Refugiados itinerantes: son aquellos a los que se les niega el derecho de asilo y al no conseguir el reconocimiento por parte de ningún Estado, transiten de un lugar a otro en esperanza de conseguir una resolución favorable.

Las razones por las que las personas refugiadas solicitantes de asilo pueden ver denegada su solicitud son varias (Guía Migración, (2024):

- Falta de pruebas convincentes: uno de los obstáculos a los que se enfrentan las personas solicitantes de asilo es la capacidad de proporcionar pruebas fehacientes que corroboren la necesidad de asilo.
- Seguridad del país de origen: en el caso de que las autoridades determinan que el país de origen del solicitante es seguro, o que existe una parte del país en la cual no sería perseguido, la solicitud puede ser denegada.
- Credibilidad del solicitante: la falta de credibilidad del solicitante es otro motivo por el cual su solicitud puede ser rechazada (inconsistencias en el testimonio, cambios en el discurso, omisiones relevante, etc.)
- Razones no cubiertas por la definición de refugiado: algunas personas que huyen de sus lugares de origen por motivaciones que no se ajustan a la definición de refugiado de acuerdo con la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951. Por ende, sucesos como violencia generalizada o desastres naturales no específicamente dirigida contra el individuo pueden no calificar para asilo.
- Seguridad y orden público: si se determina que el solicitante constituye un peligro para la seguridad del país receptor o para el orden público, su solicitud puede ser rechazada. Esto abarca a personas con antecedentes penales graves o a quienes se sospecha que han estado involucradas en actividades terroristas.

Asimismo, (Dirección General de la policía (2020), podrán no admitirse a trámite aquellas solicitudes en las que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a. “Que no corresponda a España su examen con arreglo al Reglamento (CE) 343/2003, del Consejo, de 18 de febrero, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país”;
- b. “Cuando no corresponda a España su examen de conformidad con los Convenios Internacionales en que sea Parte. En la resolución por la que se acuerde la no admisión a trámite se indicará a la persona solicitante el Estado responsable de examinarla”.
- c. “Que la persona solicitante se halle reconocida como refugiada y tenga derecho a residir o a obtener protección internacional efectiva en un tercer Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 25.2.b) y en el artículo 26 de la Directiva 2005/85/CE del Consejo, siempre que sea readmitida en ese país, no exista peligro para su vida o su libertad, ni esté expuesta a tortura o a trato inhumano o degradante y tenga protección efectiva contra la devolución al país perseguidor, con arreglo a la Convención de Ginebra”;
- d. “Cuando el solicitante proceda de un tercer país seguro, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Directiva 2005/85/CE del Consejo y, en su caso con la lista que sea elaborada por la Unión Europea, siempre que el solicitante sea readmitido en ese país y existan vínculos por los cuales sería razonable que el solicitante fuera a ese país”.
- e. “Que el solicitante hubiese reiterado una solicitud ya denegada en España o presentado una nueva solicitud con otros datos personales, siempre que no se planteen nuevas circunstancias relevantes en cuanto a las condiciones particulares o a la situación del país de origen o de residencia habitual de la persona interesada”;
- f. “Cuando la persona solicitante sea nacional de un Estado miembro de la Unión Europea”.

Como se ha visto, las razones de huida de las personas refugiadas no son comparables al de las personas migrantes regulares. El tránsito forzado tiene graves repercusiones negativas en los afectados, y muchos refugiados padecen un elevado nivel de estrés

postraumático y otros problemas emocionales y mentales como consecuencia de este estado. (Organización Internacional para las Migraciones, 2013).

3.3.1 Aproximación a la protección internacional

El sistema de protección existe desde el final de la Segunda Guerra Mundial para prevenir situaciones de desamparo similares a las que ocurrieron durante el conflicto y en los años posteriores. En el contexto europeo, el derecho de asilo está consagrado en la Carta de Derechos Fundamentales y en el Convenio Europeo de Derechos Humanos del Consejo Europeo. Además, desde 1951, la Convención de Ginebra prohíbe la devolución de personas con estatus de refugiado a territorios donde su seguridad o derechos puedan ser violados. (Ferrero y Pinyol, 2016).

Sánchez (2018) relata que la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en cooperación con los Estados nacionales e instituciones como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), implementa un conjunto de normativas jurídicas destinadas a proteger a nivel internacional a las personas que huyen de sus países, promoviendo y facilitando su integración en otros países.

Por ende, la protección internacional constituye el derecho de asilo, otorgada a los refugiados, y la protección subsidiaria, dirigida a los extranjeros que aun no teniendo registrada la condición de refugiados, presentan problemas que atentan contra su persona y no pueden retornar a su país de origen. Este sistema tiene como fin atender el estado de necesidad y urgencia de los demandados o solicitantes de protección internacional en condiciones vulnerables. (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2021).

Valles (2016) afirma que más allá de su trascendencia política, histórica e internacional, el derecho de asilo ha sido definido como una de las áreas más complejas del sistema de la Unión Europea (Peers, 2010). Alega que uno de los motivos de dicha complejidad se debe a la interconexión que se da entre legislación nacional, la armonización comunitaria y las obligaciones internacionales de derechos humanos que ha contraído cada Estado miembro. (Valles, 2016).

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados, reconoce como demandante de asilo a “ todas las personas que hayan formulado una solicitud de protección internacional, independientemente de su edad y que no tengan una respuesta

definitiva”. Esto quiere decir que mientras no haya una resolución positiva o negativa, los estados receptores no podrán devolver o expulsar a los solicitantes. (ACNUR, 2021).

Por último, los extranjeros no comunitarios y/ o el apátridas que deseen solicitar protección internacional en España, podrán presentar su solicitud ante cualquiera de las siguientes dependencias (Dirección General de la policía, 2020):

- Oficina de Asilo y Refugio.
- Puestos fronterizos de entrada al territorio español.
- Centros de Internamiento de Extranjeros.
- Oficinas de Extranjeros.
- Comisarías Provinciales de Policía o Comisarías de distrito que se señalen mediante Orden del Ministerio del Interior.
- Misiones Diplomáticas.

3.4 Legislación y política de inmigración y asilo en España

Dentro del contexto español se menciona y garantiza los derechos de las personas inmigrantes en el territorio. En el artículo 10 del mismo, se redactan los derechos inalienables de la dignidad de las personas y los Derechos inviolables inherentes, entre otras, sin hacer diferenciación entre procedencias. De otra manera, el artículo 13 asegura el Derecho de libertad públicas a los migrantes, que junto a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, se reconoce a los mismos como Titulares de Derechos Fundamentales.

Por otro lado, las principales regulaciones en materia de asilo y protección internacional son fundamentales. En el marco español, el artículo 13.4 de la Constitución Española reafirma el derecho de asilo, el cual está recogido por la Ley 12/2009, de 30 de octubre, que fija las regulaciones sobre el derecho de asilo y la protección subsidiaria. A nivel europeo, este derecho está recogido en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados del 28 de julio de 1951, acordada en Ginebra, y en su Protocolo del 31 de enero de 1967 en Nueva York.

Es de igual manera esencial resaltar la presencia del ACNUR, creado en 1950 en el ámbito europeo. Esta es una institución apolítica y humanitaria encabezada por las Naciones Unidas, cuya finalidad es otorgar protección internacional a los refugiados y proporcionar soluciones permanentes para los asilados, en coordinación con gobiernos y otras

organizaciones. En cuanto al marco español, la Ley 12/2009 recopila en sus primeros artículos los conceptos de derecho de asilo, la condición de refugiado y el derecho a la protección subsidiaria.

Finalmente, el Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, certifica el Reglamento sobre la aprobación del estatuto de apátrida. Esta normativa reconoce el derecho de asilo dirigido no solo a refugiados, sino también a personas apátridas, quienes no son consideradas como nacionales por ningún Estado. (ACNUR, 2021).

3.5 Las personas refugiadas en España

La Constitución Española de 1978 en su artículo 13.4 afirma que «la ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España». El derecho de asilo está regulado, por ende, no como un derecho fundamental, sino como un derecho de configuración legal. No obstante; hablamos de un derecho donde el legislador está, muy condicionado por las obligaciones internacionales asumidas por España, en especial por la Convención de Ginebra de 1951 y por la legislación comunitaria.

Recapitulando sobre la definición de refugiado, según la Convención de Ginebra de 1951, persona refugiada es *“aquella que por fundadas sospechas de ser perseguido por diversos motivos (raza, religión, grupo social, opinión política...) se haya visto obligado a abandonar su país de origen para salvar su vida o preservar su libertad y no pueda o no quiera regresar a su país”*. Una persona refugiada que compruebe esta condición a través de pruebas que certifiquen la veracidad de las situaciones a las que se ha visto expuesta, tendrá derecho a solicitar asilo (Fundación Internacional de Derechos Humanos, 1948).

Características más comunes que presentan las personas refugiadas

Autores como Vega (1996), señalan un conjunto de características comunes a las personas refugiadas en el momento de su llegada a los países de acogida. Entre las cuales se encuentran:

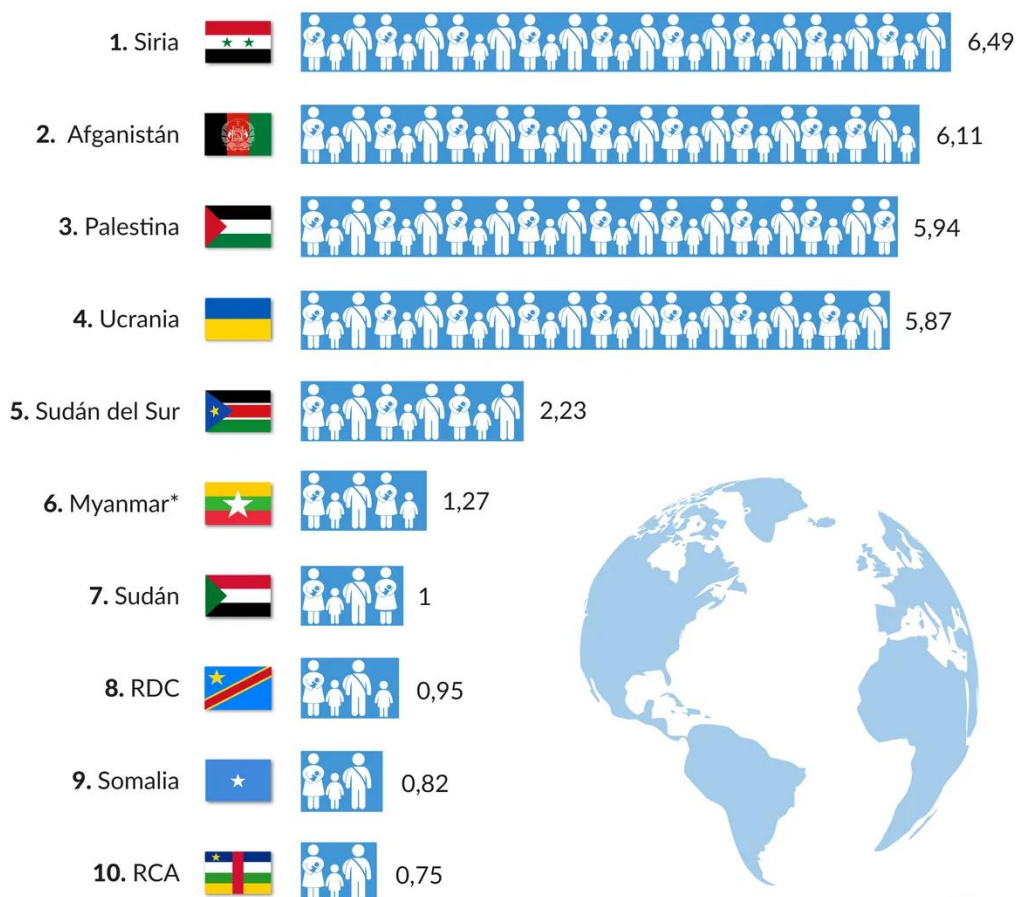
- **Desorientación total.** Al llegar al país de acogida, los refugiados muchas veces no tienen grandes conocimientos sobre el país de llegada. Asimismo, se enfrentan a numerosos obstáculos que dificultarán su adaptación e integridad.
- **Miedo.** Los refugiados viven con el miedo constante tanto de ser devueltos a sus países como a ser descubiertos por las autoridades. A esto se le suma el temor de que los gobiernos de sus países de origen puedan tomar represalias contra sus familiares por su huida.
- **Desconfianza.** Las personas refugiadas no solo desconfían de las autoridades, sino de sus propios paisanos por el temor de que puedan “ser espías” y delatar su presencia. También desconfían de la veracidad de la información que les llega.
- **Carencia de recursos económicos.** Gran parte de refugiados han tenido que vender todas sus pertenencias para poder huir. Por tanto, al llegar al país receptor, muchas veces se encuentran en grandes situaciones de precariedad económica.
- **Situación documental ilegal.** Una alta proporción de refugiados cruzan las fronteras internacionales de manera ilegal, habiéndose saltado las normativas y políticas de migración. Por lo tanto, viven con el constante temor de ser devueltos.
- **Situaciones de ansiedad, alteraciones nerviosas.** Estas son provocadas por todas las circunscritas anteriormente mencionadas, la ausencia de redes migratorias y lazos sociales, traumas ocasionados en su país de origen, etc.

Datos y estadísticas de las personas refugiadas en 2023

Figura 3.5.1

Refugiados según su país de origen en España

Refugiados según su país de origen (mediados de 2023, millones)



*En su mayoría refugiados de la etnia rohinyá
Autora: Celia Hernando (2023) | Fuente: UNRWA y ACNUR (2023)

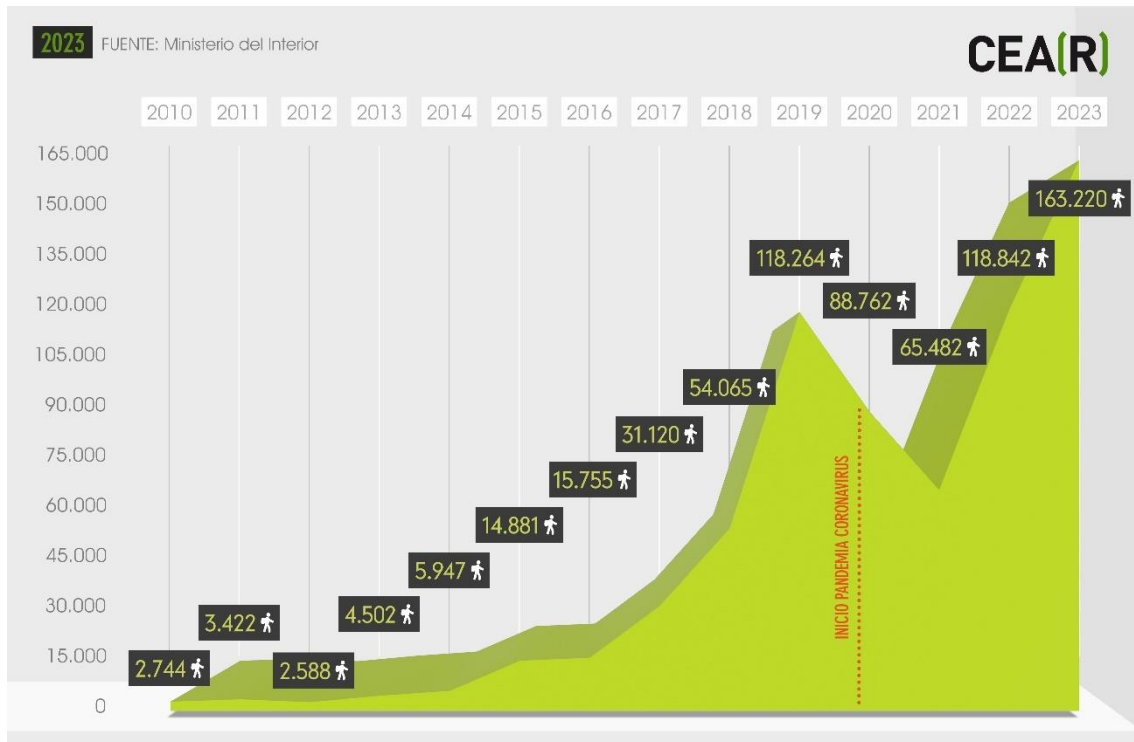


Nota. El orden mundial, 2023

Como se puede observar en la gráfica, las cinco comunidades refugiadas más grandes del mundo son los sirios, los afganos, los ucranianos, los palestinos y los sudaneses del sur. La guerra civil entre los dos sudaneses, la invasión estadounidense de Afganistán en 2001 y el régimen talibán posterior, la persistente guerra civil en Siria y la ocupación israelí de Palestina constituyen de esta forma los conflictos mundiales que más gente han expulsado de su país de origen en las últimas décadas. En el caso de la guerra de Ucrania, la invasión rusa ha expulsado de sus hogares a más de 5,8 millones de refugiados en apenas año y medio de conflicto. (El orden mundial, 2023).

Figura 3.5.2

Evolución de solicitantes de asilo en España

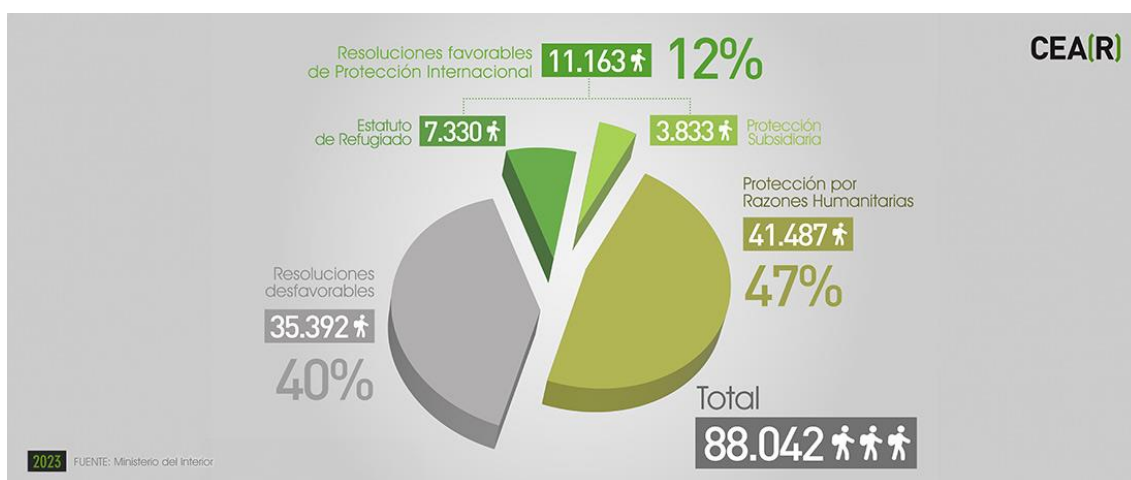


Nota: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023

Como se puede visualizar, el número de solicitudes de protección internacional en nuestro país ha aumentado considerablemente desde el año 2010. Se produce un notable descenso en 2020 y 2021 (88.762 y 65.482 respectivamente) a raíz de la pandemia mundial del COVID-19, para volver a alcanzar su punto álgido en el 2023 (163.220 solicitudes). (CAER, 2023)

Figura 3.5.3

Resoluciones favorables y desfavorables



Nota: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023

En total, hubo 88.042 resoluciones, de las cuales un 40% (35.392) fueron desfavorables, un 47% (41.487) se resolvieron vía razones humanitarias (un tipo de protección menos garantista que se concede en su inmensa mayoría a personas de Venezuela) y apenas un 12% fueron favorables: solo a 11.163 personas se les concedió el estatuto de refugiado o la protección subsidiaria.

Por otro lado, siguen aumentando exponencialmente las solicitudes pendientes de resolución en España. Un total de 191.095 personas esperan durante meses, e incluso más de un año, una decisión de la que depende su vida y su acceso a derechos fundamentales. Según cifras de CAER, se trata de un 56% más que el año pasado, cuando ya la situación era extremadamente alarmante. (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023).

Figura 3.5.4

Solicitudes de asilo por nacionalidad en España

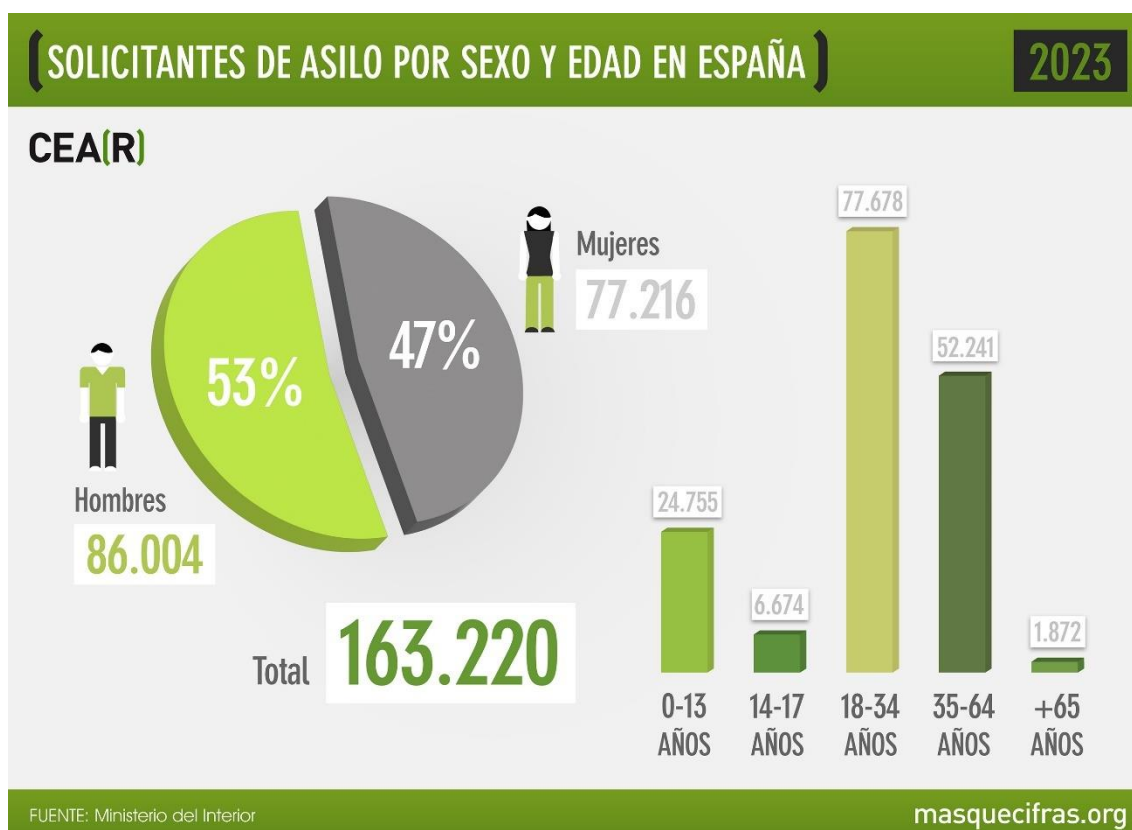


Nota: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023

Venezuela (60.534), Colombia (53.564) y Perú (14.308) representan casi el 79% del total de solicitudes. Completan el listado de las diez primeras nacionalidades Honduras, Cuba, Marruecos, Nicaragua, Senegal, Rusia y El Salvador. Una vez más, se confirma que la mayoría de los desplazados que solicitan asilo en España ingresan al país por vía aérea (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023).

Figura 3.5.5

Solicitantes de asilo por sexo y edad en España



Nota: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023

Por último, en cuanto al sexo y edad de las personas demandantes de asilo en el país, la anterior gráfica nos muestra los siguientes datos:

- Hay mayor cantidad de solicitantes de asilo hombres que mujeres (53% frente a 47%).
- La franja de edad más predominante es la de 18-35 años, ya que representan algo más que el 47% del total de solicitudes (77.678). (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2023).

3.6 Proceso de asilo en España

Los principios del derecho de asilo y de la protección social a personas refugiadas en España surge con la Constitución del 78 (art 13.4). El texto supremo reconoce: “La ley establecerá los términos en los que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de Asilo en España”. (Martín et al., 2016).

Martin (2016) narra que en 1983, el ACNUR empezó a subvencionar programas de atención social para refugiados en España. Es a partir de esto que el Gobierno Español asumió la financiación de programas de acogida e integración a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. En el año 1989, se instauraron cuatro Centros de Acogida a Refugiados (CAR) con alrededor de 400 plazas disponibles para demandantes de asilo. En 1995, finalmente se admitió formalmente el derecho de los refugiados sin recursos económicos a ser beneficiarios de programas de integración. Durante los años 90, el Ministerio firmó convenios con ONG's como Cruz Roja, CEAR y ACCEM para proporcionar atención integral a solicitantes de asilo y refugiados. Desde 2004, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, mediante la Dirección General de Integración de los Inmigrantes, financia y gestiona los planes de protección social para este colectivo, encargando parte de ellos a fundaciones sin ánimo de lucro mediante convenios anuales.

Figura 3.6.1

Proceso de asilo



Nota: Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2021

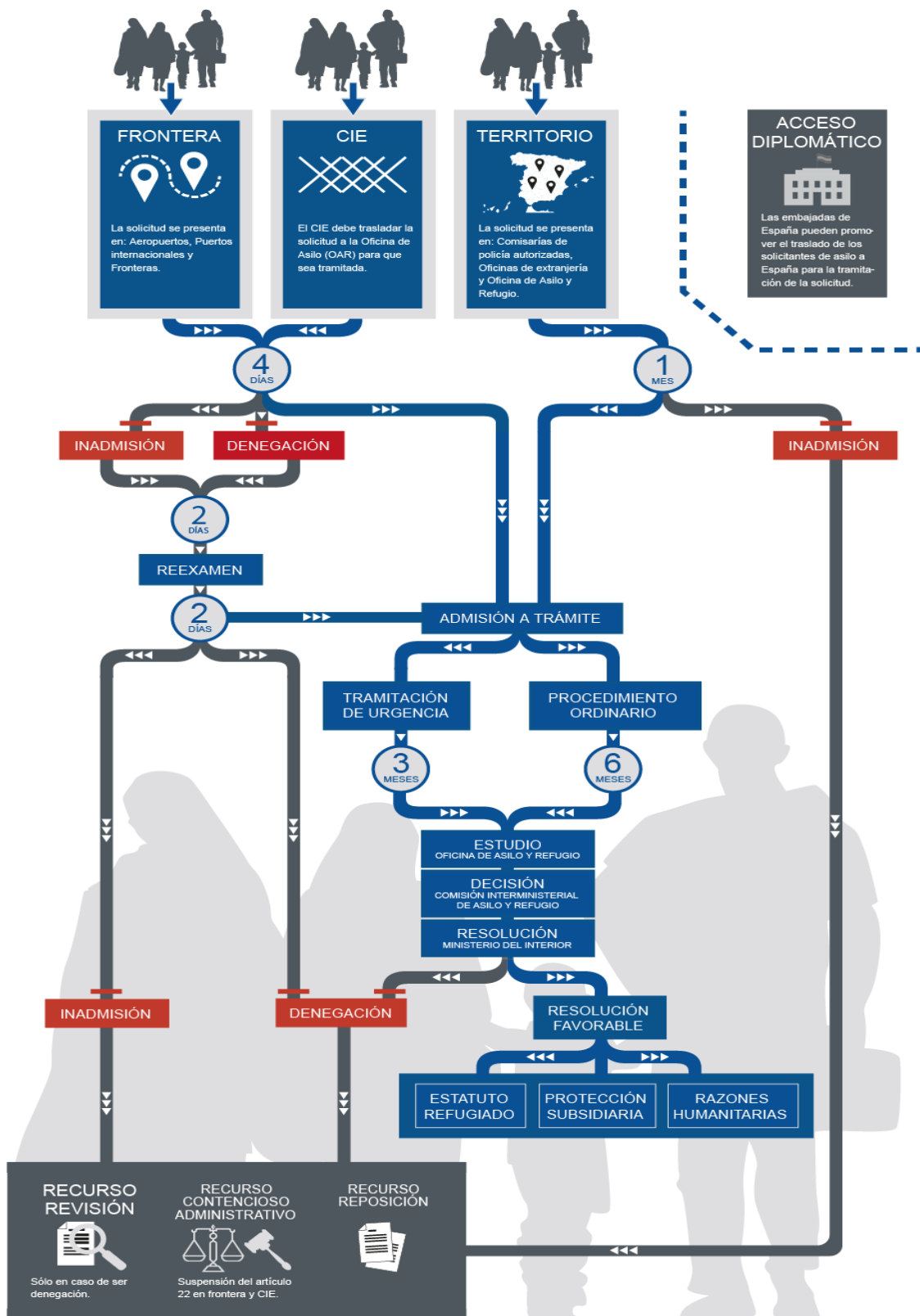
CEAR es una de las instituciones que forma parte del sistema de asilo en España. Dispone de centros de acogida para personas que demandan asilo, donde se les proporciona un espacio para progresar en el proceso de su autonomía, independencia e integración social.

ACCEM es otra entidad sin ánimo de lucro en España que trabaja con las personas refugiadas. Asimismo, es un referente en el ámbito del derecho de asilo en España, colaborando desde hace más de tres décadas en el procedimiento de atención integral a las personas refugiadas, tal y como exige el compromiso del Estado español con la protección internacional y la Convención de Ginebra.

La organización tiene a su disposición una red de acogida que supera las 4.500 plazas y en el último año han ofrecido atención y acompañamiento a más de 29.000 personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional.

Figura 3.6.2

El asilo en España



Nota: ACCEM, 2020

Como se muestra en la imagen anterior, una solicitud de protección internacional puede ser entregada en la frontera (aeropuertos, puertos o puestos fronterizos), dentro del territorio nacional (en cualquier comisaría autorizada, oficina de extranjería, o en la Oficina de Asilo y Refugio), o en un Centro de Internamiento para Extranjeros (CIE). Asimismo, las embajadas españolas en el extranjero tienen la potestad de autorizar el traslado de los solicitantes de asilo a España para estudiar su solicitud.

Según ACCEM, España tuvo que esperar hasta el regreso de la democracia en 1978 para unirse a los países que formaban parte de la Convención de Ginebra y el Protocolo de Nueva York. Fue en 1984, con la aprobación de la Ley de Asilo, cuando el contenido de la convención se integró en el marco legal español. Esta ley, que fue modificada en 1994 y complementada con otra en 2009, ha desarrollado la legislación española sobre los derechos y obligaciones de las personas refugiadas, incorporando también la normativa europea sobre el sistema común de asilo (SECA).

Las personas que huyen debido a la violencia o persecución en sus países de origen o residencia deben solicitar protección internacional al llegar a España. Para obtener dicho reconocimiento, deben cumplir con diversos estándares en un proceso que suele ser largo y complicado (ACCEM, 2020).

CAPÍTULO 4. INTERVENCIÓN CON PERSONAS INMIGRANTES Y SOLICITANTES DE ASILO DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Situación contextual

El Trabajo Social guarda una estrecha relación histórica con la inmigración y el refugio. Las más destacadas promotoras del Trabajo Social contemporáneo desarrollaron una labor incalculable en la atención y la protección de los migrantes y refugiados en los Estados Unidos de comienzos del siglo XX. Por otro lado, un elevado porcentaje de las trabajadoras sociales de la época desarrollaron gran parte de su trabajo en contacto con la población inmigrante que se instalaba en los barrios pobres de las ciudades industriales. (Franklin, 1986).

En este contexto, el papel de figuras como Jane Addams resultó fundamental. La propia Addams escribió que “*los miembros de la Hull House buscaban no sólo entender a sus vecinos inmigrantes sino presentarlos a un público que tenía temores y dudas acerca de aquellos tipos no americanos que vivían en los barrios marginales*”. Por ello, la profesional junto con otros de sus compañeros, trabajaron por implementar un programa de reasentamiento que impulsase la aceptación e integración de los inmigrantes llegados a una sociedad con importantes problemas de desestructuración, bajo el ideal asimilacionista americano de lo que luego se conocería como *melting pot* o crisol de cultural. (Lacomba, 2020).

En el mundo actual en el que nos situamos, las condiciones propias de la migración dificultan la capacidad de los trabajadores sociales de emplear de manera creativa y crítica los conceptos y teorías de manera que se alineen con los preceptos éticos y profesionales. (García, 2016, p. 104).

Para autores como Lacomba (2020), la praxis del trabajo social con migrantes precisa de un respaldo técnico y metodológico que guíe las intervenciones y les otorgue mayores garantías de éxito.

Los trabajadores sociales trabajamos con individuos en situación de vulnerabilidad con el fin de ayudarles en la mejora de su situación. No participamos como protagonistas de su proceso, sino que nuestro rol consiste en ser acompañantes. El objetivo es que la propia persona sea la figura central en su proceso, que piense y resuelva por sí mismo.

Vázquez Aguado & González Vélez (1996), hablan de la importancia de respetar las características particulares de las personas, su sistemas de creencias, visión del mundo, etc. Asimismo, hacen hincapie en la necesidad de no imponer un modelo social determinado, sino dejar que sean las propias personas las que eligen qué modelo desean aplicar en sus vidas.

Cuando hablamos de modelos de Trabajo Social con población inmigrante, no podemos pasar por alto la figura de Bolzman (2009), que ha identificado cinco modelos de trabajo social con población inmigrante:

1. El modelo reparador-asimilacionista. Este se caracteriza por visibilizar los problemas de integración que sufren los migrantes en la sociedad de acogida y la necesidad de paliar dichas diferencias mediante el contacto entre autóctonos y extranjeros.
2. El modelo etno-cultural. Tiene en cuenta las particularidades culturales a la hora de llevar a cabo el proceso de intervención. Asimismo, el trabajador social se centra en asumir un rol de mediador entre los inmigrantes y las sociedades receptoras.
3. El modelo comunitario. Los sistemas comunitarios de la población inmigrante son vistos como un trampolín para lograr la integración, aunque se corre el riesgo de guetización.
4. El modelo intercultural. Parte de la premisa de la existencia de un mundo pluricultural en la que inmigrantes y autóctonos deben encontrar su sitio. Sin embargo, esto puede dar lugar a malentendidos y conflictos en los que la figura de los profesionales es clave para la armonía.
5. El modelo antidiscriminatorio. Se basa en el reconocimiento de los derechos de los inmigrantes, los cuales afrontan disparidades y marginaciones que los profesionales del Trabajo Social deben paliar adoptando un enfoque social e institucional.

Figura 4.1

Modelos de Trabajo Social con inmigrantes

MODELO	Concepción del otro	Eje de la acción	Papel del profesional	Fortalezas	Límites
REPARADOR-ASIMILACIONISTA	Portador de una cultura incompatible con la cultura local	Modernización y adaptación de los inmigrantes	Resocializar a los inmigrantes	Coincide con una parte de la opinión pública	Cuestionable desde el punto de vista ético y moral
ETNOCULTURAL	Los inmigrantes disponen de un patrimonio cultural valioso	Valorizar la cultura del otro	Comprender las diferencias y particularidades	Dota de autoestima a los inmigrantes	Relativismo acrítico
COMUNITARIO	Los inmigrantes están insertos en redes y estructuras	Recomponer esas estructuras	Dinamizador de redes sociales y de ayuda	Puede actuar como trampolín de la integración	Riesgo de guetización
INTERCULTURAL	Tanto inmigrantes como autóctonos comparten un escenario de pluralidad	Afrontar los conflictos con la negociación	Mediador	Aborda positivamente el conflicto	La mediación no siempre tiene éxito
ANTI-DISCRIMINATORIO	El inmigrante es objeto de discriminación	Revertir la situación de desigualdad entre inmigrantes y autóctonos	Denunciar y luchar contra la discriminación	Hace visibles las desigualdades	Puede generar frustraciones

Nota: Lacomba, 2020.

En cuanto a la figura de los trabajadores sociales en la fase de intervención con refugiados, las funciones del trabajador social según Vega (1996) son las siguientes:

- Proporcionar una acogida y un trato amable y respetuoso. Asimismo, explicarles sus responsabilidades y características de la institución que representan.
- Cultivar un ambiente de confianza y seguridad. Es esencial evitar interrupciones a la persona y crear un espacio en el que se sienta lo suficientemente respaldado para compartir aquello que le preocupa.
- Respetar el principio de confidencialidad en cuanto a la información que el solicitante de asilo proporcione. Es sumamente fundamental no compartir los datos de las personas refugiadas y proteger su derecho a la privacidad.
- Compartir con el interesado la información sobre el proceso de asilo de la forma más clara posible, de manera que esté al tanto de sus derechos y deberes, las fases del proceso, los trámites a presentar, etc.

- Observar desde el punto de vista de la persona refugiado cuáles son sus necesidades más urgentes, las cuales no siempre coinciden con la perspectiva del profesional.
- Otorgar información central sobre el país de acogida, la situación económica, política, social, cultural, entre otros y demás información de especial relevancia al interesado.
- Llevar a cabo una primera entrevista en profundidad con el solicitante de asilo. El objetivo es elaborar una historia social completa del usuario. Dicho documento ayudará a confeccionar los elementos centrales de la vida del usuario (su historia familiar, contexto social y cultural, motivación de la migración, etc.).

Trabajo Social con usuarios solicitantes de protección internacional

Como hemos visto en el capítulo 3, de acuerdo con el Ministerio del Interior, la protección internacional es el derecho de asilo, reconocido en el artículo 13.4 de la Constitución Española, la cual va enfocada a ciudadanos nacionales no comunitarios o a los apátridas a quienes se reconozca la condición de refugiado en los términos establecidos en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del Derecho de Asilo y la Protección Subsidiaria y en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, realizada en Ginebra el 28 de julio de 1951 y su Protocolo.

La condición de refugiado se reconoce a toda persona que, debido a fundados temores de ser hostigada por razones de raza, etnia, cultura, afiliación religiosa, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de este miedo, no quiere recibir la defensa de tal país, o al apátrida que, no disponiendo de nacionalidad y encontrándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él.

El Trabajo Social con individuos solicitantes de protección internacional en el presente trabajo se aborda desde la perspectiva de la entidad de Cruz Roja Zaragoza. Por ende, conviene señalar que la teoría expuesta hace meramente referencia al modelo implementado por esta organización, por lo que la finalidad no es abordar el Trabajo Social en protección internacional de manera general.

En Cruz Roja Zaragoza, la metodología de intervención se basa en uno de los principales enfoques del Trabajo Social: el modelo individual o de casos. A continuación, se detalla cómo se aplica esta intervención y los resultados obtenidos. No obstante, antes de profundizar en estos aspectos, es necesario hacer una aproximación teórica al modelo individual o de casos.

El Trabajo Social de casos surge en el siglo XIX como un mecanismo para superar las medidas suavizantes existentes hasta el momento. (García & León Romero. 2006). Este modelo según Viscarret (2007) se caracteriza por una intervención social e integral que contribuya a salvaguardar las necesidades completas de las personas refugiadas. Asimismo, dicha intervención prioriza la relación entre el usuario y trabajador social, en el cual se ofrece un conjunto de servicios a lo largo del tiempo con el fin de cubrir sus necesidades vitales.

En cuanto a las fases de este modelo, Escobar y Gascón (1996) desarrollan las siguientes:

1. Toma de contacto. En esta fase inicial, la labor primordial es la recogida de datos mediante el uso de la entrevista y la observación. La finalidad es recopilar la información indispensable del individuo y la situación en la que se encuentra. Por otro lado, también es importante la interconexión con otros profesionales de diferentes organismos que trabajen con los individuos (sanidad, educación) para así poder disponer de información integral de los usuarios.
2. Diagnóstico o valoración. En esta etapa se ordena e interpreta la información obtenida en la toma de contacto.
Con el fin de realizar un diagnóstico idóneo, es fundamental tener en consideración las particularidades y características de cada caso, tales como el estilo de vida y las normas culturales. Esto debe concordar tanto con el marco institucional desde el que se interviene como con los recursos disponibles.
3. Programación. En esta última etapa se trabaja con el usuario, se realizará la valoración y se analizará el grado de implicación y motivación del individuo. Por otro lado, para el correcto entendimiento del idioma y la formación del trabajador social en esta área es fundamental una buena relación entre el profesional y el usuario.

Como se puede observar, la particularidad del modelo individual o de casos es que requiere recoger información en profundidad sobre la situación social de una persona y

sobre su funcionamiento físico, mental y psicológico, lo cual facilite la detección de las necesidades de los individuos y los apoyos que precisa en las principales áreas funcionales.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL DESDE CRUZ ROJA ZARAGOZA

El presente capítulo consiste en el desarrollo del contexto de la entidad desde la cual se ha basado el trabajo, es decir, Cruz Roja. Para ello, se ha obtenido toda la información relevante de la entrevista realizada a la trabajadora social de la entidad, además de la página web de la entidad y de otros documentos como la *Memoria integrada 2023* y El Plan Estratégico 2023-2026.

5.1 Cruz Roja Zaragoza

Las personas solicitantes de asilo y protección internacional llegan a España como consecuencia de la situación precaria de sus países y que los fuerza a migrar para salvar sus vidas. Escapan de la guerra, la discriminación, la persecución y otras profanaciones de sus derechos humanos. Lo abandonan todo.

No solo su salud física se encuentra en la mayoría de los casos dañada, sino también la psicológica. Además, la gran mayoría desconocen el idioma, por lo que enfrentan dificultades y barreras en la comunicación. Tampoco tienen nociones sobre el sistema español, no disponen de redes sociales ni de medios económicos para satisfacer sus necesidades más básicas, y por ende, no pueden vivir de forma autónoma y libre.

La labor de Cruz Roja en este ámbito se realiza en el marco del Programa de Acogida e Integración de Personas Solicitantes de Protección Internacional del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Con este programa, se pretende solventar, no sólo las necesidades vitales de manutención y alojamiento de los refugiados, sino también urgencias de carácter psicológico, físico, social, jurídico, comunicativo, sanitario, etc. La finalidad primordial consiste en satisfacer las necesidades determinadas de cada una de las personas con las que la entidad trabaja. (Cruz Roja, 2019).

Desde el momento en el que los usuarios se unen al programa, se pone el marcha el protocolo establecido que les ayude a adquirir una vida autónoma que facilite su inserción social.

Por tanto, el proceso de acogida e integración social de los individuos demandantes de protección internacional en España gira alrededor de cinco ejes fundamentales:

1. Cubrir las necesidades básicas de manutención, alojamiento, vestuario, etc. en un idioma entendible para el usuario.
2. Fortalecer la salud mental de los individuos atendidos mediante el desarrollo de competencias psicosociales, el fomento de la salud y la integración social.
3. Ofrecer asesoría jurídica que asegure el ejercicio igualitario del derecho a la PI. Esto incluye la asesoría y tramitación de solicitudes, entre otros.
4. Impulsar las habilidades individuales para conseguir la autonomía personal a través de un plan de actuación sociolaboral personalizado. Se asiste a los acogidos en el entendimiento del entorno, la igualdad de género, el aprendizaje del idioma, la orientación y capacitación laboral, la búsqueda de vivienda, entre otros aspectos.
5. Promover la obtención de redes y la participación ciudadana igualitaria en la sociedad de receptora. Se busca la actividad voluntaria, la vida asociativa, así como su participación en actividades de ocio y tiempo libre.

Actualmente, la Institución de Cruz Roja España se define como “una Institución humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media luna Roja” (Cruz Roja, 2021).

Como **visión**, dicha institución “dará respuestas integrales a las personas vulnerables desde una perspectiva de desarrollo humano y comunitario reforzando sus capacidades individuales en su contexto social”. De esta forma, su **misión** es “estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial”.

Tal como se explica en su apartado de historia, los principios fundamentales son siete:

1. Humanidad: entrega en precaver y disminuir el dolor de las personas sin importar sus circunstancias. Tiende a salvaguardar la vida y la salud así como a respetar a la persona humana. Tiene sus orígenes en la necesidad de auxiliar, sin distinción, a todos los heridos de guerra.
2. Imparcialidad: parte de la premisa de la no discriminación por etnia, nacionalidad, raza, religión, condición social ni afiliación político - religiosa entre las personas a las que se asiste. Asimismo, se busca aliviar las necesidades de las personas priorizando las más urgentes.

3. Neutralidad: lucha por no ser miembro de ningún orden político, racial, religioso e ideológico.
4. Independencia: la institución es independiente a cada país, por lo cual es necesaria su autonomía.
5. Carácter Voluntario: los voluntarios participan de manera libre y voluntaria respetando los principios del movimiento.
6. Unidad: en cada país sólo puede haber una única Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, accesible para todos y extensible a la totalidad del territorio.
7. Universalidad: el Movimiento es de carácter universal, lo cual quiere decir que todas las comunidades tienen los mismos derechos y el deber de socorrerse mutuamente.

De acuerdo con datos de la memoria integrada, en el ámbito nacional e internacional, cuenta con cerca de 12.050.831 personas atendidas en su totalidad. Asimismo, dispone de más de 260 mil personas voluntarias y unas 14.661 personas empleadas. En cuanto a socios y empresas colaboradoras, hay 1.324.496 personas socias y empresas.

Además, en las áreas de conocimiento se incluye: Inclusión social; Empleo; Salud; Educación, Socorros y Medio Ambiente.

La entidad española también colabora con el grupo objeto de estudio, formado por las personas inmigrantes y las personas que requieren asilo y refugio.

Tal y como expone la labor de Cruz Roja Española de 2023, en el conjunto de la Unión Europea se registraron 963.067 solicitudes de protección internacional, frente a las 630.630 del año anterior. Las principales áreas donde solicitaron asilo fueron Alemania, con 243.835; Francia, con 156.455; y España, con 118.842. (Ministerio del Interior, 2022).

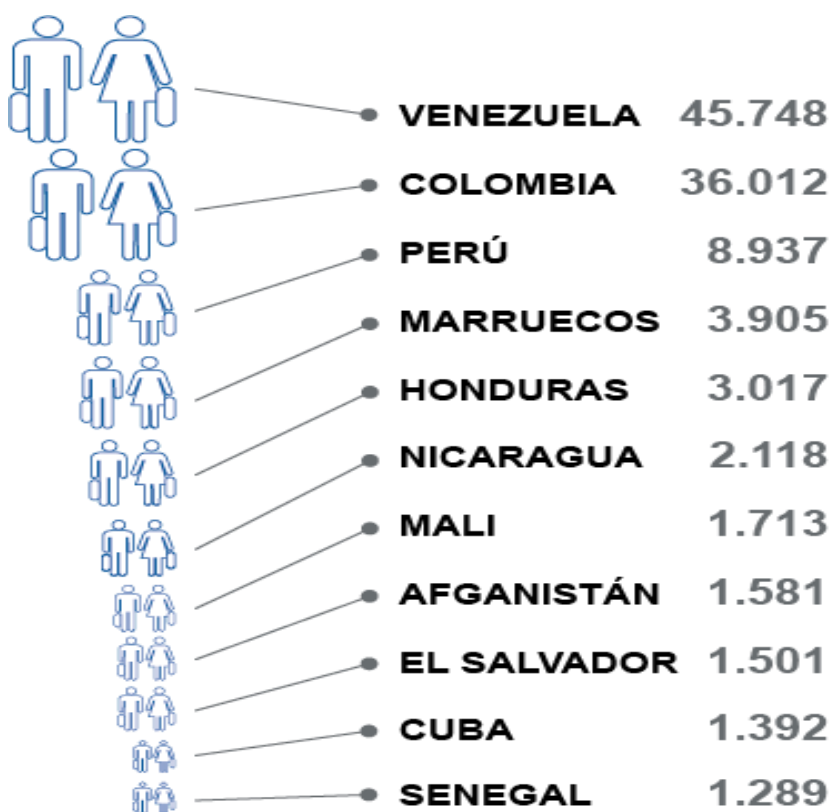
En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2023 se han entregado 70.750 solicitudes de protección internacional, y hasta marzo, 3.696 de protección temporal de personas que huyen del conflicto de Ucrania. (Ministerio del Interior, 2022).

A esto hay que añadir en nuestro país los más de 161.037 migrantes de nacionalidad ucraniana que gozaron de protección temporal, desde la implementación de este mecanismo en marzo de 2022. El surgimiento de los Centros de Recepción, Atención y Derivación (CREADE) ha contribuido a aliviar el procedimiento de asilo y garantizar derechos esenciales en tiempo récord. (Ministerio del Interior, 2022).

Según estadísticas realizadas por el Ministerio del Interior, entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2023 han sido presentadas 70.750 solicitudes de protección internacional, y hasta marzo, 3.696 de protección temporal de personas que huyen del conflicto de Ucrania. (Ministerio del Interior, 2022).

Figura 5.1.1

Solicitudes de protección internacional en España por países de origen



Fuente: Ministerio del Interior. Elaboración: Accem.

Nota: Ministerio del interior: Elaboración ACCEM

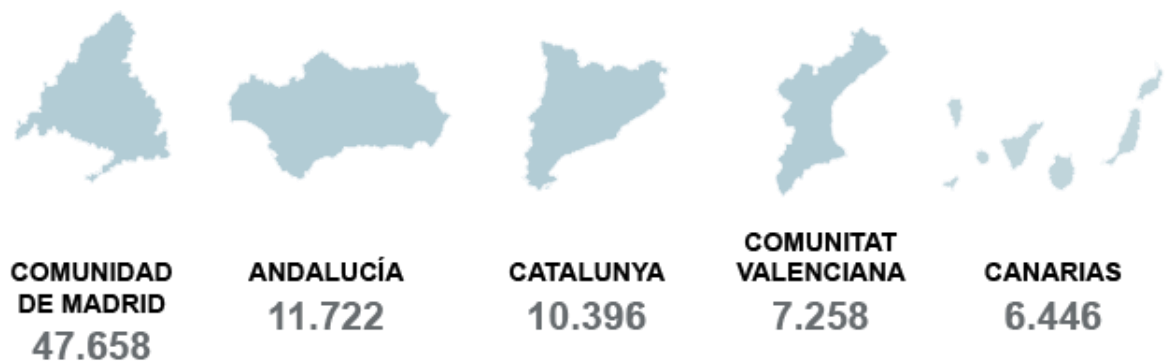
Venezuela (45.748), Colombia (36.012), Perú (8.937), Marruecos (3.905) y Honduras (3.017) han sido las cinco principales nacionalidades de origen de las personas que

demandaron asilo, lo cual prueba que Latinoamérica sigue siendo la región con mayor número de personas en búsqueda de refugio

en España. (Ministerio del interior, 2022).

Figura 5.1.2

Solicitudes de protección internacional en España por comunidades autónomas



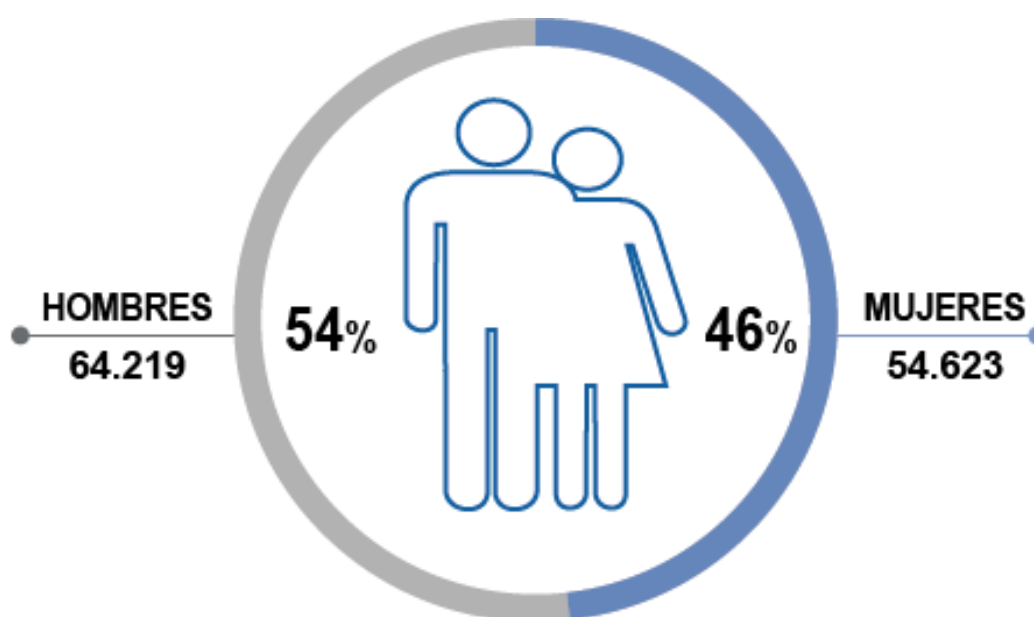
Fuente: Ministerio del Interior. Elaboración: Accem.

Nota: Ministerio del Interior. Elaboración ACCEM

Por Comunidades Autónomas, el número de solicitudes de asilo fueron en Madrid (47.658), Andalucía (11.722), Catalunya (10.396), Comunidad Valenciana (7.258), Canarias (6.446), Galicia (5.124), Castilla y León (4.489), Región de Murcia (4.086), Euskadi (4.086), Aragón (3.170), Melilla (3.100), Castilla-La Mancha (2.726), Asturias (1.689), Islas Baleares (1.236), Extremadura (1.153), Ceuta (1.080), Navarra (982), Cantabria (607), La Rioja (452). (Ministerio del Interior, 2022).

Figura 5.1.3.

Solicitudes de protección internacional en España por sexos



Fuente: Ministerio del Interior. Elaboración: Accem.

Nota: Ministerio del Interior. Elaboración ACCEM

El 54% de las solicitudes de asilo provinieron de hombres y el 46% de mujeres. La población menor de edad constituyó cerca del 18% del cómputo total. (Ministerio del Interior, 2022).

5.2 PROGRAMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

El programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional es un proyecto subvencionado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones destinado a las personas demandantes de protección internacional. (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2021).

La Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, recoge el cumplimiento de las políticas sociales y servicios de acogida necesarios que garanticen las necesidades fundamentadas de los individuos que demandan protección internacional, en el caso de que no dispongan de recursos económicos.

Con el objetivo de garantizar esto, el Estado ha implementado el Sistema de Acogida e Integración para Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional (SAISAR) que tal y como explica la ley, dispone de un sistema nacional de centros de acogida, además de realizar complementariamente proyectos y actuaciones.

El programa de acogida se desarrolló con la finalidad de garantizar las urgencias esenciales de vivienda y manutención de los refugiados, así como las de carácter físico, psicológico, sanitario, formativo y laboral, entre otros. De otra manera, en la institución se emplean dinámicas en las que se fomenta la autonomía de los hospedados con el fin de construir nuevas redes de apoyo social y una integración en la comunidad. En cuanto al número de plazas, el centro de Cruz Roja dispone de 26. (Cruz Roja, 2021)

Los refugiados que entran en el sistema de acogida de protección internacional son hospedados en los centros de acogida de refugiados, lo cual se va a explicar a continuación.

Centros de acogida de refugiados

Los Centros de Acogida a Refugiados son *“establecimientos públicos de servicios sociales que forman parte de la red de Centros de Migraciones, especializados en la acogida temporal y la atención a aquellas personas solicitantes de asilo o beneficiarias de protección internacional, del estatuto de apátrida y de protección temporal”*. (Dirección General de Migraciones. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2018).

Son administrados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Proporcionan servicios de vivienda, alimentación y asistencia psicosocial urgente y primaria, así como otros servicios sociales dirigidos a impulsar la interacción e integración socio - comunitaria de aquellos que solicitan el refugio o asilo en España y no disponen de medios económicos mínimos para satisfacer sus necesidades y las de su familia. (BOE, 1989).

La normativa que regula estos centros es la siguiente:

- Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Orden Ministerial de 13 de enero de 1989 en la que se regulan los Centros de Acogida a Refugiados y Asilados.

- Resolución de 6 de julio de 1998 donde se aprueba el Estatuto Básico de los Centros de Acogida a Refugiados.

Cruz Roja Española es una de las más grandes instituciones que trabajan con refugiados, disponiendo a día de hoy de más de 2.500 plazas de acogida temporal repartidos en 46 provincias. La institución que realiza todas las labores que se han mencionado anteriormente es el Centro de Acogida de Cruz Roja de Zaragoza, que es la entidad objeto de estudio del presente trabajo.

CAPÍTULO 6. RESULTADOS

Los resultados, tal y como se ha explicado en el capítulo 2 del trabajo, han sido extraídos a través de una única entrevista semiestructurada a la trabajadora social de la entidad. Esta es la que desarrolla todas las funciones de acogida y planificación del programa. Asimismo, otros datos secundarios han sido obtenidos de la página web de la propia institución.

Mediante esa entrevista, la finalidad es dar una respuesta a los objetivos marcados, para así, conocer el trabajo que realiza la entidad y su importancia en la atención a personas en situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social.

INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

La intervención realizada en la entidad es siempre especializada; se centra en todas las necesidades que tiene cada usuario. Así pues, con el fin de estudiar sus capacidades y habilidades sociales, psicológicas y del entorno, se empiezan a organizar actividades personalizadas en un orden de prioridad teniendo como punto focal los ámbitos de la vida del individuo; educativos, sociales, sanitarios, etc. y buscando siempre la obtención de la autonomía y la independencia.

“La atención a una persona en servicios sociales es imprescindible que sea de carácter personalizado e individualizado.” (Trabajadora social, Cruz Roja”).

Cuando hay una nueva acogida en el programa, lo primero desde el Trabajo Social es explicarle el funcionamiento de éste, para que entienda el lugar donde se encuentra, explicarle las obligaciones, derechos y deberes que tiene, así como explicarle documentación a firmar y presentarle al equipo.

En cuanto al tipo de intervención, en ocasiones se puede aplicar un tipo de plan asistencialista, debido a que se inicia la acción con unas nociones preconcebidas sobre los usuarios, lo cual puede resultar en una actitud paternalista.

Las funciones de la profesional pueden clasificarse en las siguientes fases:

- La primera fase consiste en asumir la función de coordinadora con la Administración y el Ministerio en el momento de recibir la derivación. Aquí inicia la labor de la trabajadora social. La coordinación se realiza con la institución donde ha estado el refugiado con anterioridad hasta que les proporciona una plaza

definitiva en otro centro . En esta primera fase de Valoración Inicial y Derivación, no se cuenta el tiempo de estancia de los usuarios, y únicamente se les cubre alojamiento (en el propio dispositivo), alimentación/manutención, transporte en caso de que sea necesario y medicación.

- La segunda fase es la etapa de Acogida Temporal, la cual es la más larga, ya que es en la que comienzan a pasar los 18 meses, y en esta fase se cubren las mismas necesidades que la anterior, así como ayudas puntuales para óptica, dentista, vestuario, escolares, entre otros.
- La tercera y última fase es la Fase de Autonomía, en la cual la persona usuaria ya reside en un piso/habitación de alquiler con un contrato a su nombre, y recibe ayuda para pagar dicho alquiler y para manutención y necesidades básicas. En resumen, lo que se ofrece es la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, así como asistencia jurídica y psicológica.

Plan de intervención personalizado:

En el momento de iniciar el proceso, se elabora un plan de intervención personalizado, teniendo en cuenta sus opiniones y realizando una evaluación de su situación personal. A partir de esta valoración, se identifican sus necesidades específicas.

Un ejemplo es en el caso del lenguaje; cuando el usuario no habla castellano, se le comienzan a impartir clases. También es fundamental realizar un análisis de los conocimientos del individuo, para poder identificar las trabas y tener un enfoque del tipo de intervención óptimo.

En cuanto al área laboral, las personas necesitan un permiso de trabajo para poder empezar, el cual no puede ser solicitado hasta después de seis meses de haber solicitado protección internacional. Una vez que se acerca la obtención del dicho permiso, el trabajador social deriva al usuario al Plan de Empleo dentro de la entidad, donde otro profesional se encarga de la inserción laboral y la formación. En este punto es esencial la interconexión entre los profesionales para garantizar la eficacia del proceso.

Para llegar a esta fase, el usuario debe cumplir con ciertos requisitos:

- Haber adquirido un nivel A2 de español.
- La obtención próxima del permiso de trabajo.
- Contar con las habilidades sociales necesarias para la inserción laboral.

En este último requerimiento tiene que haber una observación y comprobación por parte de los profesionales. Como se ha mencionado anteriormente, la coordinación entre los distintos profesionales es imprescindible, en lo cual la trabajadora social hace énfasis:

"Si acude por ejemplo un africano que desconoce lo que es el papel higiénico, tienes que comenzar desde lo más básico. Si le enseñas un mapa y no lo entiende, tienes que emplear una cartulina, recortar un árbol de una revista y explicarle que lo verde en el mapa representa árboles. Vamos guiándolos para que aprendan lo máximo posible en el poco tiempo disponible."

El ámbito

de la integración

La intervención tiene como un objetivo central que la persona aprenda los conocimientos básicos para poder adaptarse en la sociedad receptora, lo cual facilitará su proceso de autonomía e independencia. Este aprendizaje incluye nociones sobre temas cívicos, administrativos y laborales., los cuales son impartidos mediante talleres semanales donde se enseñan diferentes temas esenciales. Algunos de estos son:

- Talleres sobre el conocimiento del país, adaptados al nivel de idioma.
- Talleres sobre derechos y deberes: cómo funciona la Constitución Española.
- Talleres de salud.
- Talleres educativos.
- Talleres sobre igualdad de género y equidad.
- Talleres sobre la corresponsabilidad en el cuidado de menores.

Por otro lado, en aspectos relacionados con temas laborales o administrativos, la trabajadora social fomenta la independencia y autonomía de los usuarios, incentivándolos a realizar sin ayuda aquellas tareas dentro de sus habilidades.

“En el caso de los latinos, como hablan el idioma, se les pide ir a por la vida laboral a la Tesorería y llevarla al centro sin ser acompañados. Por el contrario, un africano que no domina decentemente el idioma se le guía e intenta enseñar cómo funciona”. (“Trabajadora Social, Cruz Roja).

Asimismo, también se realizan actividades que fomenten la integración social. Los inmigrantes suelen juntarse con las personas de su país, ya que comparten cultura y valores. No obstante; esto contribuye a su exclusión, ya que si no se juntas con personas autóctonas o de diferentes procedencias, es difícil conseguir una cohesión social.

La integración cultural se realiza de manera bidireccional. Por un lado, se respetan las culturas de todos los individuos, de forma que puedan profesar su fe y creencias de manera libre; por otro lado, se busca el acercamiento con la cultura de la sociedad de acogida, lo cual facilita la adaptación y el sentimiento de pertenencia en la comunidad.

“En el caso de la comida, los usuarios musulmanes no consumen cerdo, por lo que se les adapta el menú a sus restricciones religiosas. En cuanto a los que profesan el catolicismo, el centro se adapta dejando libre el domingo para que acudan a la iglesia si lo desean”
(Trabajadora social, Cruz Roja).

Programa

El programa de acogida está destinado a usuarios demandantes de PI. Es financiada por el Estado. Actualmente hay centros de acogida en todas las CCAA y en la ciudad de Zaragoza, además del programa de Cruz Roja, en entidades como ACCEM también se atiende a personas refugiadas.

La duración del proceso es de 18 meses y los usuarios permanecen en el centro mientras se revisa su solicitud. En el caso de recibir una denegación, deben abandonar el programa y buscar otro alojamiento. La trabajadora social muestra su desconforme con esta regla:

“Estas personas vienen y gozan de alojamiento, manutención, servicios, etc. que la mayoría de refugiados no disponen nada más llegan al país. Así que cuando se les niega su solicitud de PI tienen que irse del programa y salir al mundo real, con todas las precariedades que ello conlleva”. (Trabajadora social, Cruz Roja).

El programa de acogida dispone de 26 plazas asignadas y las personas usuarias provienen únicamente de la Administración y del Ministerio de Migraciones, Inclusión y Seguridad Social.

En cuanto al equipo de trabajo, este está conformado por un equipo multidisciplinar formado por tres monitores que trabajan de lunes a viernes; dos monitores los fines de semana y una trabajadora social. Además, como personal complementario tienen contratados un psicólogo, un integrador social y un asesor jurídico, los cuales trabajan todos los días para garantizar el correcto funcionamiento de la entidad.

Un aspecto remarcado en la entrevista es la falta de efectividad del programa; a la mayoría de solicitantes de asilo se les deniega su solicitud y cuando tienen que abandonar el programa lo hacen en un estado de precariedad y falta de recursos. En el momento en el que están en el centro, todas sus necesidades están cubiertas, por lo que al salir de este se enfrentan a un entorno hostil y desconocidos, sin recursos económicos ni una red de apoyo sólida.

Perfil de personas demandantes de protección internacional

Cada persona solicitante de PI es alguien individualizado con problemas y necesidades particulares. No hay un perfil común a todos los refugiados. El único nexo que comparten es haber huido de sus países con la esperanza de encontrar una vida mejor. Las motivaciones difieren dependiendo del país de procedencia y de la persona, tal y como explica la trabajadora social:

“En África ser homosexual es algo por lo que te pueden matar; y en Rusia por ejemplo, los testigos de Jehová son perseguidos, por lo que la huida también es impulsada por motivos religiosos”. (Trabajadora social, Cruz Roja).

Así, las motivaciones que impulsan la huida incluyen la persecución, amenaza, orientación religiosa y sexual, víctimas de guerra, etc.

Procedencia de llegada

Aunque los datos muestran que no existe un perfil concreto de personas refugiadas, hay aspectos comunes que comparten los usuarios. Basándonos en las dos procedencias más predominantes, la profesional clasifica a los llegados en las personas latinas y las personas africanas, que han sido las nacionalidades más comentadas. Por lo que vamos a tratar de comparar estas dos figuras.

Se pueden clasificar a las personas refugiadas del programa en las siguientes procedencias:

Latinoamérica:

Los latinoamericanos son el perfil más común. Como conocen el idioma, España es un país al que suelen emigrar. Por esto, su proceso de integración es más rápido y eficaz. Su grado de satisfacción suele ser bajo. La profesional recalca que la mayoría tenían empleos importantes en su país de origen y al llegar a España tienen que empezar de cero, lo cual los acaba frustrando. Este cambio de estatus les provoca ansiedad, sentimientos de inferioridad y baja autoestima.

África

La mayoría de los africanos nunca han ido a la escuela, por lo que son analfabetos. Además, debido a la distancia su proceso migratorio es el más largo y riesgoso. Algunos de ellos deambulan a pie durante un largo periodo de tiempo para poder alcanzar su lugar de destino.

El trayecto migratorio podría ser desde Camerún Argelia, continuando hasta alcanzar la costa y pasar al mar en patera. Otra forma cotidiana y más sencilla para los subsaharianos es remar en una pequeña barca hasta las islas Canarias. Debido a la dificultad de obtener un visado, los africanos la mayoría de las ocasiones deciden viajar ilegalmente y exponiéndose en el camino a todo tipo de dificultades y precariedades.

Durante el proceso realizan pequeñas paradas en otras zonas para poder trabajar e ir sobreviviendo. El tiempo que pasa desde que abandonan su país hasta alcanzar el lugar de destino puede alcanzar los dos años. Además, a esto se le suma el racismo y discriminación constante que reciben durante toda su travesía.

Según la trabajadora social, estas personas son conscientes a lo que se exponen pero aun así prefieren emigrar en búsqueda de algo mejor.

“Una vez estuve en Canarias como voluntaria en el rescate a africanos subsaharianos que habían estado en pateras durante más de una semana a la deriva y compartiendo espacio con personas fallecidas. Me resultó admirable y dolores el saber que se metieran aun con el riesgo de perder la vida”. (Trabajadora Social, Cruz Roja).

Un último factor relevante por destacar es la presencia de mafias que organizan estos viajes. Estas redes criminales engañan a las personas, cobrando hasta 2.000 euros por un pasaje y prometiéndoles un destino que nunca llega a ser el acordado. La trabajadora social relata su experiencia en Canarias como desplazada de esta manera:

"Cuando estuve en Canarias, llegaban y decían: 'Ya estamos en España, ¿cómo llegamos a Madrid? ¿Qué autobús va a Madrid?' Y tú les decías: 'No, estás mucho más próximo de África que de la península.' Entonces lloraban y decían: 'Me habían prometido que iba a España.'

Pero claro, no les dicen que van a una isla que es como una trampa, donde se sienten completamente atrapados." (Trabajadora Social, Cruz Roja).

El nivel de satisfacción de los africanos es alto. Son personas muy agradecidas que han vivido precariamente, por lo que suelen ser personas agradecidas ante el más mínimo gesto de respeto y aprecio.

«Para ellos cualquier cosa es suficiente. No son nada exigentes. Al contrario. El nivel de resiliencia que tienen es incalculable. Les podrías poner de comer todos los días la misma comida y no se quejaría ni uno. Saben lo que son las carencias y eso se refleja en su carácter agradecido. Y si un día no les dieras de cenar te contestarían "no pasa nada, ya hemos comido"». (Trabajadora Social, Cruz Roja).

Se observa una clara diferencia en la mentalidad de las personas refugiadas teniendo en consideración el lugar de procedencia. Las experiencias y vivencias no son las mismas y por ende, su comportamiento tampoco. Se ha enfocado esta sección en relatar atentamente estas dos procedencias, ya que han arrojado los resultados más entrañables de la entrevista. Las equiparaciones entre ambas no buscan menospreciar la travesía migratoria de ninguna, sino sacar a relucir la complejidad de los procesos migratorios según el país de nacimiento, basándonos en la información obtenida de la conversación con la profesional de la entidad.

Para finalizar, se ha podido comprobar que la población africana es el colectivo que experimenta la tipología de migración más dolorosa, con respecto al resto de procedencias. La trabajadora social finaliza diciendo: *"lo único que quieren es una vida mejor, y no les importa lo que tengan que sacrificar para conseguirlo". (Trabajadora Social, Cruz Roja).*

CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES

Debido a la cantidad de información que recibimos hoy en día en los medios de comunicación acerca de la inmigración, un alto porcentaje de la población española tiene una idea totalmente sesgada de este fenómeno.

Diversos partidos políticos no hacen más que extender bulos y mitos de lo que son los inmigrantes. Recibimos tanta información escueta y estigmatizada que tendemos a olvidarnos de que estas personas son humanos como nosotros, no son seres invisibles a los que haya que expulsar nada más llegar.

En este trabajo, he decidido centrarme en los inmigrantes refugiados. Durante mis casi cuatro meses de prácticas en la Hermandad del Refugio, tuve la oportunidad de pasar tiempo con las personas que huían de su país y se encontraban en el proceso de solicitud de protección internacional. Pude charlar con ellos, conocer sus historias y motivaciones para decidir salir de sus países de origen, y eso me motivó a querer conocer la realidad de una manera más profesionalizada, razón por la cual escogí este tema para mi trabajo de fin de grado.

Muchas veces aquí en occidente nos olvidamos de que no todos los seres humanos de este planeta viven en una situación de privilegio como nosotros. Ahí fuera existe gente que está siendo bombardeada día y noche, perseguida por su creencia religiosa, raza, etnia, etc. Son personas que a pesar del dolor y sufrimiento que experimentan, anhelan conseguir una vida mejor libre de cargas físicas y emocionales.

Gracias a esta investigación, he podido empatizar todavía más con la población migrante en España y llevar la realidad a un nivel más allá. Esto me ha llevado a agradecer que el proceso migratorio de mis padres hace casi veinticinco años no fuera tan duro y desgarrador como el de muchos otros.

Por otro lado, una de las críticas que reclama la trabajadora social es lo poco eficiente que es el programa de acogida. Este tipo de intervención está pensada para tener una duración específica y en el momento en el que la solicitud se deniega, la persona refugiada se encuentra en la calle, sin trabajo ni dinero, redes familiares y sociales, etc.

Por esto, es muy importante que se replantee el sistema de asilo y refugio y se implementan las medidas adecuadas que garanticen la protección de las personas demandantes de protección internacional en todas las etapas del proceso.

De lo contrario, el plan de intervención tiene lagunas, está incompleto y de nada sirve la labor y progreso obtenidos si no hay ninguna continuidad, seguimiento y acompañamiento posteriores.

Asimismo, en el caso de las personas que sí obtienen una resolución favorable, debería ponerse en funcionamiento un sistema que valore el cumplimiento de los objetivos marcados. De esta manera, se puede analizar las debilidades y precariedades del sistema para intervenciones futuras.

En cuanto al análisis de los programas de protección internacional en Zaragoza, hubiera deseado poder realizar alguna otra entrevista a algún profesional de ACCEM para comparar los distintos sistemas. No obstante; debido a la falta de tiempo no he podido cumplimentar este objetivo, lo cual ha entorpecido en cierta manera que el trabajo tuviera más peso. No obstante; he hecho lo mejor que he podido dadas las circunstancias, lo cual era mi meta primordial.

Para finalizar, una de las conclusiones fundamentales que he extraído del presente trabajo es la tendencia a realizar una intervención asistencialista, lo cual resulta en una regresión del Trabajo Social. La intervención debe estar enfocada en potencializar las habilidades del individuo. No se debe normalizar la dependencia a los sistemas de protección social, sino fomentar las potencialidades y responsabilidad del individuo en la mejora de su situación.

Personalmente, a pesar de todos los contratiempos y dificultades, estoy satisfecha con el resultado final y me enorgullece haber podido realizar un trabajo de tal calibre. He intentado aportar toda la información relevante relacionándolo con nuestra disciplina, ya que este tipo de investigación es muy particular al estudiar un tipo concreto de migración. La idea principal del trabajo era plasmar el proceso de intervención con los refugiados dentro del Trabajo Social, por lo que en mi humilde opinión he podido concluir este trabajo de investigación brillantemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abela, J. A. (2002). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada.
- ACCEM. (s.f.). *El asilo en España*. <https://www.accem.es/refugiados/el-asilo-en-espana/>
- Alonso, J. A. (Ed.). (2004). *Emigración, pobreza y desarrollo* (Vol. 179). CYAN.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2021). *El asilo en España*. ACNUR. <https://www.acnur.org/es-es/acnur-en-espana/el-asilo-en-espana>
- Alvira Martín, F. (1992). La investigación sociológica. *Campos. del (ed.). Tratado de Sociología*.
- Appleyard, R. (1992): *International migration and development: an unresolved relationship*. *International Migration*, vol. 30, nº3, pp 251-266.
- Blanco, C. (2000): *Las migraciones contemporáneas*. Madrid: Alianza
- Bolzman, C. (2015). Immigrant social workers and transnational practices: The example of Latin Americans in Switzerland. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 13(3), 281-301.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 11 de diciembre de 2000. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2022). *Las personas refugiadas en España y Europa*. Informe Anual, CEAR. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2023). *Las personas refugiadas en España y Europa*. Informe Anual, CEAR. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid.
- Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y Apátridas. (1951). Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados. Naciones Unidas, Ginebra.

- Corbetta, P. (2003). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa. *Corbetta, P. Metodología y técnicas de la investigación social. Madrid: McGraw Hill.*
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* McGraw-Hill/Interamericana de España, SAU.
- Cruz Roja Española (2024). “Historia”. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/historia>
- Cruz Roja Española (2024). “Sobre Cruz Roja”. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/sobre-cruz-roja>
- Cruz Roja Española (2022). Memoria integrada resumida 2022. Extraído de: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13684740/Cruz+Roja+Memoria+Reduccion+2022.pdf/a11d95dc-1bed-6c89-bee8-d92f6d7de259?t=1691133013756>
- de España, G. (2009). Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. *Boletín Oficial del Estado.*
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General de la ONU en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- del Estado, B. O. (2000). Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. *Modificada por la LO, 8, 2000.*
- Díaz, G. (2007). *Aproximaciones metodológicas al estudio de las migraciones internacionales.* Revista UNISCI, (15), 157-171.
- Dirección General de la Policía. (s.f.). *Asilo y refugio.* Policía Nacional. Disponible en: https://www.policia.es/_es/extranjeria_asilo_y_refugio.php

- El Orden Mundial. (2023). *Las comunidades de refugiados más grandes del mundo*. Disponible en: <https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/comunidades-refugiados-mas-grandes-mundo/>
- Escobar Rubio, M. D. S., & Gascón Navarro, N. (1996). Metodología del trabajo social con inmigrantes y refugiados. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 4 (octubre 1996); pp. 135-145.
- Europeo, P., Estrasburgo, F. (1993). *El parlamento europeo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Ferrero, M. V. (2016). *¿Vallas al asilo? Apuntes sobre el sistema de protección internacional en España*. *Anuario CIDOB de la Inmigración*, 2015-2016, 226-245.
- Ferrero, R y Pinyol, G. (2016). *La mal llamada «crisis de refugiados» en Europa: crisis, impactos y retos para la política de inmigración y asilo de la Unión Europea*. Documentación Social, Nº180, pp. 49-69.
- Franklin, D. L. (1986). Mary Richmond and Jane Addams: From moral certainty to rational inquiry in social work practice. *Social service review*, 60(4), 504-525.
- García, B. E. T. T. Y. (2009). Theory and social work practice with immigrant populations. *Social work with immigrants and refugees: Legal issues, clinical skills, and advocacy*, 79-102.
- García, H. (2024). Denegación de Asilo en España: ¿qué hacer?
- García, T. F., & de León Romero, L. P. (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, (1), 371.
- Garcialoro, G. (2008). *Los ejes de la política migratoria en la Unión Europea*. *Papeles del Este*, 21-39.

- Giménez, C. (2003). *La naturaleza de las migraciones*. En: Qué es la inmigración. ¿Problema u oportunidad? Barcelona: RBA, pp. 19-39.
- Henry, L. (1976: *Demografía*. ED. LABOR: UNIVERSITARIA-MANUALES
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Tipos de investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés, 150-155.
- Lacomba, J. (2020). Una revisión del Trabajo Social con migrantes y refugiados. Construyendo nuevas bases teóricas y metodológicas. *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (14), 293-332.
- López-Sala, A. M. (2005). *Inmigrantes y Estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*. Barcelona: Anthropos, pp. 13-29.
- Martín, M. L., Garrido, E. G., & Orozco, C. M. (2016). El sistema de asilo y su protección social en España. *Servicios sociales y política social*, III, 105-115.
- Mason, J. (2017). Qualitative researching.
- Miller, B. (2011) *Antropología cultural*. Madrid: Uned/Pearson.
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (MISSM), (2021). “Programas de integración”. Recuperado de: https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/Programas_Integracion/programas/index.html
- Ortiz, G. (2015). La entrevista cualitativa. *Técnicas de Investigación Cuantitativas y Cualitativas*.

- Peers, S. (2016). *EU Justice and Home Affairs Law: Volume II: EU Criminal Law, Policing, and Civil Law*. Oxford University Press.
- Ruiz, J. L. S. (2002). *La dimensión cultural en el trabajo social con población inmigrante (una perspectiva desde la antropología social)*. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (2), 139-156.
- Sánchez, S. (2018). *Refugees Welcome; una aproximación al Trabajo Social con refugiados desde el modelo de intervención en crisis*. *Cuadernos De Trabajo Social*, N° 31(1), pp. 109-120.
- Vázquez Aguado, O., & González Vélez, M. (1996). Trabajo social e inmigrantes: Las intervenciones del trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 4 (octubre 1996); pp. 111-119.
- Vega Pascual, M. J. (1996). Fases de la intervención social con refugiados. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 4 (octubre 1996); pp. 155-181.
- Viscarret, J. J. (2007). El modelo de la gestión de casos (case management). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*.

ANEXO I- GUIÓN DE LA ENTREVISTA CON LA TRABAJADORA SOCIAL

- ¿Qué tipo de intervención que se realiza desde el Trabajo Social y cuáles son las fases de dicha intervención?
- ¿Cuál es el perfil más predominante de las personas demandantes de asilo?
- ¿Cuál es la procedencia más común de las personas solicitantes de PI?
- ¿De qué servicios dispone la entidad para satisfacer las necesidades de los usuarios?
- ¿Cuál es el plan de intervención implementado que aplica Cruz Roja al acoger a un nuevo solicitante de protección internacional?
- ¿Cuáles son las más grandes dificultades que viven los solicitantes de protección internacional atendidos por Cruz Roja?
- ¿Qué estrategias se implementan para solventar las necesidades específicas de cada solicitante?
- ¿Qué tipo de coordinación existe entre Cruz Roja y otras entidades para garantizar una intervención integral?
- ¿Qué recursos adicionales van dirigidos a las personas refugiadas para facilitar su integración?
- ¿Qué sistema se emplea para evaluar el progreso de los solicitantes de protección internacional a lo largo de su estancia en la institución ?
- ¿Qué normativas se implementan para asegurar la confidencialidad y la privacidad de los usuarios durante el proceso de intervención?
- ¿De cuántos trabajadores está formado el plan de acogida?