

FASES DE LA INTERVENCION SOCIAL CON REFUGIADOS

JESÚS VEGA PASCUAL

Trabajadora Social.

Secretaria de la sección legal del Alto Comisariado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

1. INTRODUCCIÓN

Hemos señalado estas 3 fases para delimitar de alguna manera las distintas etapas por las que pasa un refugiado o un inmigrante desde su llegada a España hasta que se llega a completar su proceso de adaptación, inserción e integración dependiendo de los casos. Es importante recalcar que tanto la *duración* de cada una de estas fases como el *tipo de necesidades* que en cada una se plantea no se pueden delimitar ni generalizar. Es muy difícil dibujar la línea divisoria que marque el final de una etapa y el comienzo de la siguiente, a veces se solapan. Todo este proceso viene condicionado por variables endógenas y exógenas al refugiado, entre otras destacamos:

- Edad, sexo, idioma, cultura -religión-, estatus sociocultural, experiencias traumáticas vividas antes, durante y después de la salida de su país de origen, situación familiar.
- Estatuto jurídico que posee (documentación).
- Tiempo de permanencia en el país de acogida, estancia previa en otros países, duración, etc.

Ni todos los refugiados pasan por las tres etapas ni el trabajador social atiende todos los casos desde su llegada a España. A veces, los refugiados abandonan España antes de pasar a la fase de asentamiento o inserción, o se quedan estancados en la fase de adaptación durante años. En otras ocasiones, los refugiados acuden por primera vez a los servicios sociales tras varios meses o años de permanencia en España.

En cualquier caso, y a fin de evitar situaciones de picaresca, *duplicidad de recursos*/entrevistas a las mismas personas por parte de distintas organizaciones o instituciones, es de suma importancia mantener una buena coordinación entre profesionales que intervienen en la atención a refugiados desde diferentes ámbitos. Una buena manera de empezar la primera entrevista con un solicitante de asilo o refugiado es preguntándole en qué otras organizaciones estuvo anteriormente.

Es fácil caer en la tentación de entrevistar a un refugiado por el interés profesional que suscita en un trabajador social o un psicólogo, conocer su bagaje, situación singular, diferente a la de los beneficiarios españoles o extranjeros que estemos acostumbrados a tratar. Es importante tener muy presente que para el refugiado no es siquiera «plato de gusto» tener que pasar por las 3 ó 4 entrevistas reglamentarias que debe realizar durante sus primeros dos meses desde la formalización de su solicitud de asilo. En estas entrevistas, normalmente, el refugiado tiene que contar con detalle su historia pasada y con ello recordar experiencias traumáticas (torturas, violaciones, encarcelamientos, muertes, desapariciones, etc)¹ que pueden hacerle revivir situaciones que provoquen crisis y, de hecho, poner al entrevistador en situaciones difíciles de controlar. Por otro lado, tampoco tiene sentido «remover» traumas cuando no se puede ayudar al interesado (ni psicológica ni materialmente), a no ser que voluntariamente el refugiado quiera compartir contigo determinada información.

Otras veces, los casos de *manipulación* más común entre algunos solicitantes de asilo pueden llegar a confundir a cualquiera, pero, con mayor probabilidad, a entrevistadores sin un amplio conocimiento del campo de intervención con los refugiados y sus países de origen.

Por otro lado, el profesional que trabaja en este área debería estar permanentemente informado de los múltiples *acontecimientos de la actualidad nacional e internacional*, que van a tener una repercusión directa sobre su trabajo. Sin pretensión de asumir las funciones de un asesor legal, el hecho de que un trabajador social tenga conocimiento de estos aspectos determinará –en gran medida– la calidad de su trabajo con los solicitantes de asilo y refugiados. El tipo de información a la que nos referimos sería: conflictos armados en distintos países, características de la población afectada, tendencias en la política nacional e internacional sobre inmigración, legislación aplicable, acuerdos, tratados y convenios vigentes relativos a derechos humanos, asilo y extranjería en determinados países, etc.

Como ya veremos posteriormente, el *trabajo social* con refugiados estará siempre *vinculado y condicionado por los aspectos legales* en materia de extranjería y, más concretamente, en el ámbito de la protección a los refugiados.

A continuación, trataremos de analizar las diferencias que existen entre las fases señaladas. Diferencias que, como indicamos, son el resultado de las necesidades del refugiado, demandas que plantean así como las respuestas que desde el trabajo social pueden y deben darse.

¹ Lamentablemente, cuanto mayor haya sido el sufrimiento de una persona en términos de persecución en su país de origen, cuantos más traumas físicos y psicológicos haya padecido, más posibilidades tiene de ser reconocido como refugiado por un gobierno.

2. LA ACOGIDA. LA LLEGADA

La llegada a un país desconocido es siempre dura y chocante. A diferencia de un inmigrante económico, para el solicitante de asilo todo cuanto le rodea es desconocido. Por lo general, no tiene noción alguna del país al que llega. Las personas que trabajan con refugiados deben tratar de suavizar, en la medida de lo posible, el impacto que la realidad del país y las circunstancias de la llegada tienen para el solicitante de asilo. Inicialmente, en esta primera etapa, hay que procurar cubrir las necesidades básicas de la persona, aquellas que aparentemente requieran una actuación inmediata o de emergencia por parte del trabajador social.

Podríamos decir que ésta es la única fase cuya duración en el tiempo está más o menos delimitada, y podría oscilar entre 1 y 4 meses.

2.1. Características más comunes que presentan los refugiados

– *Desorientación total.* Desconocimiento o deformación de la realidad del nuevo país al que llegan. En ocasiones, no saben en qué país van a «aterrizar», ni los obstáculos que se van a interponer durante la huida de su país (mafias que, bajo promesa de sacarles de su país y llegar a lugares seguros, les ponen en situaciones de alto riesgo con peligro para su integridad física; refugiados que salen como polizones escondidos en barcos). Por otro lado, no saben dónde ni a quién recurrir en el país de acogida.

– *Miedo.* Temor a ser devuelto a su país; a que sus autoridades consulares, en el país de acogida, lleguen a saber de su presencia en España o de su petición de asilo. Miedo a las represalias que podría tomar el gobierno de su país contra los familiares que quedaron en el país de origen, tras conocerse su salida del país. Miedo a la policía –cualquier persona uniformada–. Miedo a lo desconocido.

– *Desconfianza.* De las autoridades del país de acogida (a priori, son asociadas a las autoridades del país de origen). No se fían de algunos de sus propios compatriotas que podrían «ser espías» y delatar su presencia. Desconfían de la veracidad de determinada información que se les proporciona o asistencia que se les pueda prestar (particularmente cuando se especifica que es gratuita).

– *Carencia de recursos económicos.* Depende mucho del país de origen del solicitante, de su nivel socio-económico (iraníes o iraquíes, por lo general, traen algún dinero consigo), y de las circunstancias de la salida (muchos han vendido todas sus propiedades y pertenencias para «comprar» su salida del país y la de su familia: pasaportes, visados de salida y entrada, autorizaciones militares; aunque no todos consiguen llegar a un país «seguro»).

– *Situación documental irregular* o a punto de convertirse en ilegal su estancia en España. Un importante número de refugiados llega a los países de asilo sin visados de entrada, con pasaportes y/o documentación de identidad falsa. Su salida ha tenido que ser repentina y de forma clandestina.

– *Síntomas de ansiedad, alteraciones nerviosas.* Provocadas por todas las circunstancias anteriormente mencionadas, las vividas en sus países, la ruptura, el desarraigo y el choque cultural.

2.2. *Funciones del trabajador social*

– En primer lugar, proporcionar una *acogida y un trato amable, afectuoso*. Tacto y sensibilidad. Explicar claramente sus funciones y responsabilidades, así como las de la organización o institución que representan.

– *Crear un clima de confianza y seguridad.* Evitar interrupciones por personas ajenas durante las entrevistas; no dejar a la vista expedientes de otros solicitantes de asilo ni listados. Escuchar activamente, respetando sus señas de identidad.

– Hacer hincapié en la *confidencialidad de la información* que el solicitante de asilo o refugiado proporcionen. Hacérselo saber al interesado. Por razones obvias, es de suma importancia salvaguardar la identidad de los refugiados y no facilitar sus nombres, direcciones, teléfonos de contacto u otro tipo de datos de identificación (especial cuidado hay que tener con los medios de comunicación).

– Compartir con el interesado la información sobre el *procedimiento de asilo* de la forma más clara posible, sus derechos y deberes. Indicar los trámites necesarios para realizar la solicitud de asilo, plazos². Importancia de presentar documentación/pruebas que puedan justificar o apoyar su petición de asilo. Organizaciones que trabajan al servicio de refugiados y que presten asistencia jurídica. Conveniencia de cumplimentar el cuestionario del ACNUR para la Determinación del Estatuto de Refugiado, como instrumento de información importante para esta Organización que participa en calidad de observadora la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio.

– El trabajador social debe prepararse antes de tratar con los interesados recabando y estudiando toda la información posible sobre el *país de origen del solicitante* y las características del grupo político, religioso o étnico al que pertenece. Estos datos facilitarán posteriormente

² Es importante destacar que, con la modificación de la ley de asilo en 1994, se introduce un nuevo procedimiento acelerado de admisión/inadmisión a trámite de las solicitudes de asilo, por lo que la mayor parte de los beneficiarios llegan a nuestros departamentos con la solicitud presentada y admitida a trámite.

la comunicación con el interesado y el intercambio de información, ayudando a precisar determinados aspectos de la entrevista que se realice.

– Proporcionar *información general sobre el país de acogida*, la realidad social, política, económica, religión, costumbres, horarios (valor del tiempo en la cultura española y diferencia de ritmos), valor del dinero, sistema de transportes, alimentación y otros aspectos de relevancia e interés para el beneficiario.

– Realizar una *primera entrevista en profundidad* con el objeto de elaborar una historia social completa del usuario. Recoger distintos aspectos del bagaje del solicitante y reflejar con todo detalle las circunstancias vividas por él antes de llegar a España (persecución, torturas, encarcelamientos, muertes de seres queridos, desaparecidos...); estatus socio-económico en su país de origen, procedencia (rural o urbana); profesión, circunstancias familiares, parientes refugiados en otros países, etc. Toda esta información será de gran utilidad para orientarle, prever determinadas reacciones o necesidades que el interesado pueda tener a corto, medio o largo plazo, particularmente, en cuanto al apoyo psicológico.

Esta información puede darnos *a priori* una idea de si el solicitante de asilo que tenemos delante es claramente un inmigrante económico o podría ser un refugiado de hecho (aunque todavía no lo sea de derecho). Es necesario tener muy presente que no es competencia del trabajador social determinar si un extranjero va a ser reconocido como refugiado o no.

Para la realización de estas entrevistas con refugiados cuya lengua materna no sea el español o alguna otra que domine el trabajador social, es necesaria y crucial la ayuda de un buen intérprete. Si no fuera una persona ya conocida por nosotros, es conveniente darle algunas pautas con anterioridad a la entrevista para evitar manipulaciones o la implicación del intérprete con el usuario. Igualmente, en algunas ocasiones, puede ser beneficioso para el trabajador social recoger las impresiones/percepción del intérprete sobre determinados aspectos de la entrevista realizada.

– Facilitar información necesaria sobre los recursos disponibles, *información muy clara, sencilla y evitando crear falsas expectativas* sobre «los derechos a determinadas prestaciones» que terminan siendo imposibles de obtener. Emplear el mejor modo de transmitir la información y cerciorarnos de que el beneficiario ha comprendido los mensajes más importantes y no dar nunca las cosas por supuestas. Las diferencias culturales pueden dificultar la comunicación, no por desconocimiento del idioma, sino por la interpretación que el refugiado o el propio trabajador social pueden hacer de determinados comportamientos, expresiones, gestos, modo de saludar, etc.

– Ver desde la *perspectiva del refugiado* cuáles son sus necesidades más urgentes, que no tienen por qué coincidir con las que el profesional percibe como prioritarias (por las diferencias culturales).

2.3. Recursos

Las características, necesidades y el tamaño de la población de refugiados puede variar tanto de un año para otro, por lo que confeccionar programas y prever un número de beneficiarios es siempre una tarea difícil. Se requieren unos programas flexibles y dinámicos que puedan ser adaptados a situaciones de emergencia.

Las competencias en materia de refugiados no están transferidas a las comunidades autónomas correspondientes y, por ello, se canalizan a través de los Servicios Centrales del INSERSO en Madrid, concretamente a través de sus dos áreas de refugiados: Centros y Programas / Relaciones Institucionales. Es el INSERSO el organismo competente para la gestión de los fondos así como para la supervisión de los programas de atención a refugiados.

En los casos de solicitantes de asilo en provincias fuera de Madrid, es generalmente Cruz Roja la agencia encargada de la atención a refugiados a través de sus Asambleas Provinciales. Desde allí se coordina con Madrid la derivación de casos a centros de acogida dentro o fuera de la provincia, las prestaciones económicas periódicas para situaciones excepcionales, clases español y otros servicios.

Los recursos a los que tienen acceso los refugiados pueden ser los específicos de las instituciones y ONG's al servicio de refugiados, o los de las administraciones locales/autonómicas cuando tienen el estatus de refugiado concedido. Es importante señalar que pueden existir diferencias en cuanto a las prestaciones que facilitan las distintas Comunidades Autónomas a los refugiados, particularmente en la asistencia médica.

Aunque este colectivo cuenta con unos programas/recursos específicos, es evidente que el presupuesto que para ellos se destina no cubre todas las necesidades que se plantean en el área de actuación con refugiados.

En esta primera fase, donde los beneficiarios son mayoritariamente solicitantes de refugio, los recursos que se ofrecen son en general los específicos para este colectivo.

– *Alojamiento y manutención.* Para el alojamiento de los solicitantes de asilo, existen Centros de Acogida a Refugiados –CAR– (4 CAR del INSERSO en toda España), plazas hoteleras concertadas con ONG's, pisos tutelados, hostales para alojamientos breves y albergues. El número de plazas concertadas varía anualmente según los presupuestos

que otorgue el Ministerio de Asuntos Sociales y las subvenciones que reciban las ONG's para estos programas que gestionan.

Por citar algunas organizaciones no gubernamentales, como Comisión Católica Española de Migraciones (CEEM), la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) o la Cruz Roja Española, tienen plazas concertadas para alojamiento de solicitantes de asilo y refugiados también en provincias.

Desde principios de 1992, los solicitantes de asilo son generalmente derivados a estos centros por los trabajadores sociales del INSERSO que trabajan en las dependencias de la Oficina de Asilo y Refugio de Madrid (Ministerio de Justicia e Interior). Dependiendo de las características del caso y problemática que plantean, son alojados en un centro u otro. No todos los CAR cuentan con las mismas prestaciones y servicios. Las familias o individuos más vulnerables deben ser derivados a los CAR del INSERSO donde cuentan con profesionales a jornada completa al servicio de los alojados (trabajador social, psicólogo, etc.), además de tener pensión completa y otro tipo de actividades y servicios en el propio centro.

Los profesionales del trabajo social en este área se inclinan a pensar que la opción de los pisos tutelados es la más adecuada para encaminar al refugiado hacia una normalización de su vida desde un inicio.

La duración de la estancia en los CAR se limita a 6 meses prorrogables a 12 meses en circunstancias excepcionales y previa autorización de los Servicios Centrales del INSERSO.

– *Asistencia Médica.* En esta primera etapa, la asistencia médica para solicitantes de asilo y refugiados la presta la Cruz Roja Española a través de hospitales y centros concertados. Cuando los refugiados acceden a su primer trabajo y obtienen su cartilla de la Seguridad Social se dan de baja de los programas médicos anteriores. Incluso antes de acceder al primer trabajo, los refugiados reconocidos que carezcan de recursos económicos pueden solicitar la cartilla de la Seguridad Social 56/ (antiguamente llamada de beneficencia).

La cobertura sanitaria se equipara a la proporcionada a los españoles. Cubre toda asistencia médica, excepto la atención buco-dental y gastos de óptica.

Es importante destacar que la Comunidad Autónoma Valenciana proporciona asistencia sanitaria a todos los extranjeros, solicitantes de asilo y refugiados desde su llegada, a través del Servicio Valenciano de Salud, con la correspondiente asignación de médico según zona de residencia.

En relación con la cobertura dental, se plantean problemas graves con solicitantes de asilo y refugiados que llegan a España en condiciones deplorables, personas que han sido víctimas de todo tipo de torturas en sus países de origen, entre las cuales es frecuente la práctica de

romper mandíbulas y arrancar los dientes de los detenidos. Este ha sido el caso generalizado de los refugiados procedentes de Bosnia-Herzegovina, quienes han permanecido varios meses en campos de concentración sufriendo todo tipo de tratos vejatorios e inhumanos.

¿Qué hacer ante este vacío? El trabajador social se tiene que buscar recursos, que es, en definitiva, la idiosincrasia de la profesión. Realizar informes de los que se desprenda la imperiosa necesidad del arreglo de boca del beneficiario y consiguiente solicitud de apoyo económico a la Administración; apelar a la solidaridad de dentistas conocidos para conseguir descuentos; poner el problema en conocimiento de asociaciones y organizaciones que pudieran colaborar desinteresadamente; parroquias, contactos personales, etc.

Por otro lado, directamente relacionado con el problema dental y con los nervios, están los problemas digestivos que requieren un control en la alimentación de los beneficiarios, particularmente, cuando están alojados en centros colectivos. También necesitan vigilancia los casos de hepatitis y tuberculosis que padecen con frecuencia las personas procedentes de campos de refugiados donde han permanecido durante varios meses o incluso años.

No existe servicio de médicos forenses especializados en certificar secuelas o lesiones producidas por torturas (tiempo de cicatrización, etc.), que tanta importancia pueden tener como prueba de la persecución sufrida, en apoyo de la solicitud de asilo. Esta carencia se está supliendo con otro tipo de informes médicos meramente descriptivos.

– *Asistencia Psicológica y Psiquiátrica.* Los CAR del INSERSO tienen un psicólogo por centro, pero la atención psicológica que prestan se limita a los beneficiarios que el centro alberga. Asimismo, la Asamblea de la Comunidad de Madrid de Cruz Roja cuenta con una psicóloga que atiende los casos que están en programas de dicha organización. El resto de solicitantes de asilo y refugiados en necesidad de tratamiento son derivados a los centros de salud correspondientes.

La creación de equipos multiprofesionales de psicólogos, psiquiatras y trabajadores sociales especializados en el tratamiento a refugiados y víctimas de torturas es absolutamente necesaria. Este punto está aún por resolver, ya que, en la actualidad, no existe ningún equipo multidisciplinar en la Comunidad Autónoma de Madrid, donde se concentra más del 80% de la población de refugiados en España (según estadísticas hasta el año 1995).

– *Sesiones informativas.* Se pueden organizar en distintos idiomas, o por grupos de nacionalidad, para proporcionar información de interés general para todos los solicitantes de asilo y refugiados.

– *Intérpretes.* Existen en Madrid dos ONG's (CEEM y FEDORA) con servicio de intérpretes para traducir en las entrevistas que los solicitantes de asilo y refugiados tienen que realizar en distintos lugares

durante las primeras semanas siguientes a la formalización de su solicitud. Es importante que el intérprete sea una persona preparada y que sea aceptado por el refugiado con el fin de que las entrevistas transcurran de manera distendida y con una buena fluidez tanto en la comunicación verbal como la no verbal (lo normal es que para hacer de intérprete de un refugiado bosnio de origen musulmán o croata no se llame a un traductor de origen serbio porque, aunque quisiera ocultarlo, se le notaría el acento).

Lamentablemente, en España el trabajo con intérpretes en la práctica del trabajo social está bastante descuidado y es difícil encontrar intérpretes con una formación adecuada. No se le ha dado a este aspecto la importancia que merece y los servicios que prestan estas personas suelen estar mal pagados. Esta laguna se hace especialmente patente en la atención y asistencia a refugiados con trastornos mentales.

Por la facilidad en el aprendizaje del idioma, son muchos los hijos de los refugiados que hacen de traductores de sus padres, con las repercusiones negativas que esta práctica puede tener para los niños: absentismo escolar, entrar de lleno en conversaciones y problemas de adultos, etc.

– *Acompañamiento y voluntariado.* No existen prácticamente en España redes o comunidades de acogida del país de origen de los solicitantes de asilo o refugiados como las que hay en Alemania, Suecia, Francia o EEUU, donde el número de solicitudes de refugio anual supera con creces el número de las que se registran en España.

España ha sido tradicionalmente un país «trampolín» de salida hacia EEUU (iraníes, iraquíes, etíopes), Canadá o vía de paso hacia otros países europeos: Suecia (etíopes), Alemania (bosnios), etc.

Estas *redes de apoyo*, prácticamente inexistentes, con la excepción de algunos grupos de países latinoamericanos, de Oriente Medio y ecuato-gineanos, han de ser suplidas por la acogida que dispensan asociaciones, ONG's (Karibu, Fedora, etc), voluntarios o los propios ciudadanos españoles que se muestran solidarios con el colectivo de refugiados. Lamentablemente, con relativa frecuencia la solidaridad del pueblo anfitrión se vuelca solamente con determinadas nacionalidades (desde hace 3 años son los bosnios el centro de atención de ciudadanos españoles y la prensa). Por otro lado, suelen surgir «padrinos» de refugiados con actitudes excesivamente paternalistas y sobreprotectoras que, aun cuando actúan con sus mejores intenciones, entorpecen el trabajo de los profesionales.

En algunos refugiados, esta ausencia de comunidades de acogida posibilita, por un lado, que comiencen su proceso de adaptación, aprendizaje del idioma y otros aspectos más rápidamente, pero, por otro, puede favorecer la pérdida paulatina de su propia cultura, por carecer el refugiado de grupos de pertenencia («asimilación»).

– *Direcciones de interés.* Relacionadas con la profesión del refugiado, lugares donde pueda practicar su religión, centros con actividades culturales y deportivas, etc. Facilitar direcciones de asociaciones de nacionales (siempre que el refugiado desee contactar con éstas) donde pueda mantener sus lazos culturales, celebrar sus fiestas, ritos y tradiciones.

– *Clases de idioma.* Impartidas por ONG's, Escuela Oficial de Idiomas u otros centros.

– *Escolarización de los niños.* En los colegios del distrito, preparar-sensibilizar a los profesionales sobre aspectos que deban conocer acerca de los niños; coordinar actuaciones y recursos con los Ayuntamientos y Juntas Municipales de Distrito correspondientes (ayudas de libros, becas de guarderías, etc.)

– *Localización/contacto con familiares.* Los refugiados con familiares en países en guerra, donde los medios de comunicación habituales no se encuentran operativos, son remitidos a las Asambleas provinciales de la Cruz Roja, donde cuentan con formularios para la búsqueda de personas, localización y comunicación. También ha funcionado con bastante éxito en el caso de Bosnia-Herzegovina el trabajo voluntario y gratuito de los radio-aficionados.

– *Comedores y roperos.* Aunque existen algunas prestaciones de carácter único para vestuario, éstas son muy escasas. Proporcionar direcciones de roperos.

– *Prestaciones de emergencia* para grupos vulnerables.

3. LA FASE TUTELADA. EL ASENTAMIENTO. ADAPTACIÓN

3.1. Características más comunes que presentan los refugiados

Como se comentó en la fase de acogida, es muy difícil delimitar la *duración* de esta etapa por los condicionantes mencionados al comienzo de este escrito. Hay personas que se quedan estancados en esta fase y jamás llegan a adaptarse o ser autónomos.

Se trata del proceso de aprendizaje en el que el refugiado va adquiriendo un mayor conocimiento de la cultura, de las limitaciones y dificultades derivadas de la realidad socio-económica del país de acogida, así como de los aspectos relacionados con el procedimiento de asilo en España. Se va *familiarizando* con los servicios que prestan algunas ONG's y con las instituciones gubernamentales.

En este momento, surge también la confusión de los interesados ante las grandes diferencias entre los mismos programas de prestaciones de las ONG's que cuentan con subvenciones para la atención a refugiados. Los beneficiarios han tomado ya contacto con otros refu-

giados y *comparan las ayudas que reciben*: diferencias en cuanto a los centros de acogida, dinero de bolsillo, transportes, atención, comedores, etc. En muchos casos, concluyen que el ser derivado a una ONG u otra es totalmente aleatorio y este hecho condicionará en gran medida el proceso de adaptación/inserción de los refugiados.

Al inicio de esta etapa y hasta que se recibe la respuesta a la petición de asilo, el refugiado experimenta una fuerte sensación de incertidumbre, ansiedad y provisionalidad por su futuro próximo, sobre el que decidirá una comisión gubernamental en un plazo inicial de 6 meses.

Es en esta etapa cuando el refugiado va tomando conciencia de que el *estatus sociocultural* que tenía en su país, en España, va a sufrir un retroceso. Refugiados con carreras universitarias superiores y alto prestigio en su país de origen se ven frustrados por no obtener un reconocimiento por su valía profesional en el país de asilo, ni generalmente se les va a dar oportunidad de demostrarla, al menos durante los primeros años de su estancia en el España. El tipo de trabajos que desempeñan son aquéllos que los propios nacionales no quieren aceptar: sector agrícola como temporeros, recolectores (africanos), limpieza doméstica, internas en casas (países del este y latinoamericanas), hostelería (países del este), venta ambulante (Medio Oriente), etc.

También durante esta etapa el refugiado tiene una idea más clara de su situación en España: si quiere o no quedarse, si pretende reasentarse en un tercer país donde sabe con bastante certeza que tiene posibilidades de ser aceptado (USA, Canadá o Australia); algunos contemplan su repatriación al país de origen como única opción aun con riesgo de poner en peligro sus vidas, etc. En estos casos, la *idea de retorno obsesiva* dificulta enormemente la adaptación-inserción del refugiado, especialmente cuando se conoce que su repatriación no es posible o aconsejable a corto o medio plazo.

a) *La documentación*

En esta fase, la solicitud de asilo ya ha sido admitida en el procedimiento ordinario para la determinación del estatuto de refugiado, y el refugiado puede estar a la espera de recibir la respuesta a su petición de asilo o haberla recibido ya.

Aun cuando la ley prevé la posibilidad de otorgar con carácter excepcional permisos de trabajo a solicitantes de asilo, la realidad es que hasta la fecha no se conoce ningún caso a quien se le haya concedido tal permiso³. Ante la corta duración de su estancia en los centros de

³ El procedimiento para la solicitud y obtención del correspondiente permiso de trabajo deberá ser recogido en el nuevo Reglamento de la ley de Extranjería.

acogida o la ausencia de ayudas económicas en otros casos, los solicitantes de asilo se aventuran a buscar sus primeros trabajos en la economía sumergida.

Durante esta etapa, el peticionario recibe la resolución sobre su solicitud de asilo⁴. Si el estatuto solicitado es concedido el interesado es documentado con un permiso de trabajo y residencia y continúa bajo programas de atención a refugiados. Pero si, por el contrario, fuera denegada su petición –cosa que sucede en el 90% de los casos– el interesado sale automáticamente de los programas de atención a refugiados al recibir la notificación y, aun cuando decida apelar y recurrir la decisión, pasa a ser un extranjero más en necesidad de arreglar primeramente su situación legal en España.

b) *Personas reasentadas en España bajo cuotas*

El Gobierno español suele otorgar cuotas de reasentamiento (generalmente al ACNUR) para dar acogida y protección en España a refugiados que se encuentran en tránsito en países «no de asilo». Estas personas, cuya llegada a España ha sido previamente aprobada por las autoridades competentes, ratifican su petición de asilo a los pocos días de su llegada y sus solicitudes son estudiadas con mucha celeridad. Generalmente, son reconocidos como refugiados y documentados como tales pocas semanas después.

Es importante hacer una breve mención a las *características particulares que presenta este colectivo* y los problemas de adaptación/integración que plantean en los países donde son reasentados. Estas personas proceden generalmente de países donde han permanecido en campamentos de refugiados durante muchos meses, incluso años (refugiados vietnamitas procedentes de campos de refugiados en Hong Kong, iraquíes en Arabia Saudí, bosnios en Croacia, etc.). Por lo general, las condiciones de vida en estos campamentos son muy difíciles, conviven en alojamientos colectivos o tiendas de campaña, se mantienen con la ayuda humanitaria, mientras esperan su repatriación o reasentamiento en terceros países por mediación de Organizaciones Internacionales, principalmente el ACNUR y el Comité Internacional de la Cruz Roja. La falta de medios económicos impide que la vida en los campos se pueda normalizar; no pueden recibir cursos de formación profesional o preparación para su reasentamiento, tampoco pueden trabajar, la movilidad en el campamento está restringida, la falta de actividad y las horas libres les dan más tiempo para pensar, crearse falsas expectativas y rumiar las experiencias traumáticas vividas en sus paí-

⁴ De acuerdo con la Ley de Asilo 9/94 (modificadora de la Ley 5/84) el Gobierno español debe dar respuesta a la petición de asilo en el plazo de 6 meses a contar desde su presentación.

ses de origen. Todo este tiempo que pasan en campamento es tiempo que juega en contra de su posterior proceso de adaptación/inserción en otro país.

Todos estos factores, unidos al hecho de que algunos refugiados han de ser *reasentados con carácter de urgencia*, por razones de seguridad personal o por presiones de los estados donde permanecen en tránsito, hacen aún más complicada la ya difícil adaptación e inserción de estos refugiados, ya que su reasentamiento en determinado país ha sido en cierto modo involuntario y no decidido ni elegido por ellos. Siguiendo uno de los ejemplos puestos anteriormente, algunos refugiados bosnios en tránsito en Croacia, preferirían haberse quedado en Croacia, pero el Gobierno croata no lo permitía por el número excesivo de refugiados que ya tenían, habrían preferido reasentarse en Alemania o Suiza, pero no siempre hay cuotas libres en determinados países o los refugiados no reúnen los criterios que exige el país de acogida.

Estos refugiados, en algunas ocasiones, gozan de mejores prestaciones (aunque no necesariamente las más adecuadas a sus necesidades) que los llegados a España espontáneamente (por sus propios medios), o, al menos, así lo perciben los trabajadores sociales y refugiados de otras nacionalidades (éste ha sido el caso de los refugiados bosnios acogidos bajo programa gubernamental).

c) *Demandas de los refugiados más frecuentes en esta etapa:*

– Información sobre posibilidades de *reunificación familiar* en España (una vez que tienen el asilo concedido) o en terceros países donde tienen familiares directos en primer grado. No todos los refugiados consideran la reunificación familiar como un aspecto prioritario en su proceso de adaptación/inserción en el país de acogida; una vez más, los aspectos culturales y psicológicos determinarán el interés del individuo por reunirse con su familia.

– Información sobre *reasentamiento* en terceros países.

– *Prestaciones económicas* bajo distintos conceptos. Los refugiados comienzan a intercambiarse información sobre las ayudas que reciben unos y otros y, con ello, pueden darse agravios comparativos así como protestas ante distintos organismos.

– *Trabajo*. Solicitan ayuda para búsqueda de trabajo o que se les dé trabajo, como ha sido el caso de algunos refugiados procedentes de regímenes proteccionistas/comunistas en los que el propio Estado les proporciona el trabajo.

– *Vivienda*. ¿Qué pasa cuando se termine la estancia en el centro de acogida? ¿Si he de salir, dónde me alojaré? ¿Tendré o no suficiente dinero para mantener a mi familia y pagar el alquiler? ¿Con cuántas personas tendré que compartir el piso?

3.2. *Funciones del trabajador social*

a) *Condicionantes*

– El trabajo del profesional va a estar condicionado, en primer lugar, por la *documentación del beneficiario* (como ya se señaló en el apartado anterior sobre documentación) y, en segundo lugar, por la *voluntad y la actitud* de este último. Hay que trabajar con las dificultades que pueden ir surgiendo durante el proceso de «aculturación», tanto por parte de la población autóctona como por parte del refugiado, cuyos referentes culturales son muy distintos a los nuestros.

Por otro lado, es necesario hacer una breve mención a los problemas del *trabajador social frente a las instituciones*, organismos u ONG's para/con los que trabaja. Personal motivado, con empuje e iniciativas, siente con frecuencia frustración por los obstáculos y límites que su propia empresa le pone para el buen desarrollo de su trabajo. También en este campo de trabajo con refugiados, donde la solidaridad y los aspectos humanos cobran tanta relevancia, exigencias de tipo político, diplomático, presupuestario o burocrático impiden a los profesionales dar las respuestas más adecuadas a los problemas.

Se explican a continuación las dos circunstancias en que puede quedar un beneficiario al recibir la respuesta de las autoridades competentes a su solicitud de asilo.

b) *Denegación del asilo*

Cuando al solicitante le deniegan el asilo éste queda automáticamente fuera de programas de atención a refugiados. En estos casos, el trabajador social derivará al interesado a los departamentos de asesoría jurídica gratuita que tienen las ONG's para que reciba la orientación legal más adecuada a sus circunstancias personales, bien por ley de extranjería o recurriendo la denegación de asilo. El no haber obtenido el reconocimiento de la condición de refugiado por las autoridades de un país no siempre significa que los solicitantes de asilo no tengan problemas con las autoridades de sus países de origen y que puedan repatriarse.

El problema que se plantea con la denegación es que al quedar como «un extranjero más» el refugiado cuenta con el agravante de que en muchas ocasiones *no puede retornar a su país de asilo, ni recurrir a las autoridades consulares* de su propio país para obtener la renovación del pasaporte o toda la serie de documentos que se requieren para regularizarse por la ley de extranjería.

Aquellos casos en que las propias autoridades consulares del país de origen del solicitante no quieren documentarle, se suele orientar al

interesado para solicitar la Cédula de Inscripción para indocumentados y apátridas.

En cuanto a la asistencia, estas personas son remitidas a ONG's con programas de atención a extranjeros (ASTI), se les proporciona la dirección de departamentos de asesoría legal, albergues, comedores, parroquias y otros recursos locales de los que puedan beneficiarse.

c) *Concesión del Estatuto de refugiado. Los desplazados*

La concesión del estatuto de refugiado lleva aparejada la concesión de un documento que le otorga permiso de trabajo y residencia con una validez de 2 años (renovable). Asimismo, se les expide el título de Viaje de la Convención de Ginebra de 1951. El refugiado reconocido debe ser bien informado sobre sus derechos y obligaciones como tal.

El Gobierno, por razones humanitarias o a consecuencia de un compromiso internacional, podrá acoger en España grupos de personas desplazadas que, a consecuencia de conflictos o disturbios graves de carácter político, étnico o religioso se hayan visto obligadas a abandonar su país de origen o no puedan permanecer en el mismo. Esta nueva figura viene contemplada en la Disposición Adicional Primera de la ley 9/94 (modificadora de la Ley de Asilo 5/84). De acuerdo con dicha Disposición, los desplazados serán documentados con permisos de residencia renovables anualmente, y podrán ser autorizados para trabajar según lo previsto en la normativa de extranjería.

Con esta nueva figura, que introduce la legislación española en 1994, las personas a quienes se conceda este tipo de estatuto podrán beneficiarse de los mismos programas de acogida e integración previstos para los refugiados.

d) *Tareas del trabajador social*

Entre otras, las funciones que el trabajador social tiene aquí encomendadas son: el hacer ver al refugiado el valor de las ayudas que recibe –comparar con las que puedan o no recibir otros colectivos en situación similar– y, en determinados casos, jugar con la contraprestación por parte del refugiado. Es importante que el refugiado sepa que ni las ayudas ni las cuantías de las prestaciones son un derecho que pueda exigir.

– Realizar informes sociales. *El informe social* es un instrumento de gran importancia tanto para las solicitudes de asistencia socio-económica (prórroga de prestaciones, estancias en los centros, etc.), como para apoyar ante la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio la concesión del asilo de casos meritorios de solicitantes que el trabajador social conoce bien. Cuando las solicitudes de asilo son denegadas

y se van a recurrir, los informes sociales pueden realizarse en apoyo a los recursos presentados por los interesados, incluso estando éstos fuera ya de programas de atención a refugiados (casos de imposibilidad del retorno al país de origen y buen proceso de integración, casos de enfermedad grave, razones humanitarias, etc). En estas circunstancias, es muy importante la coordinación con los abogados que ayudan a los beneficiarios a tramitar los recursos, con objeto de cumplir los rigurosos plazos de presentación que estipula la ley.

– *Contactar con las instituciones y organismos* que intervienen en el procedimiento para la determinación del estatuto de refugiado, con el fin de asegurar que éstos cuentan con toda la documentación precisa para tomar una resolución bien informada sobre las solicitudes de asilo.

– Realizar *entrevistas de seguimiento* no muy distanciadas.

– Observar principalmente los *progresos que está realizando con el idioma*, si el interesado va aprendiendo a comunicarse a través del lenguaje no verbal tan propio de la cultura española. Las clases de idioma deberían ser amenas y con motivación para los beneficiarios. Con frecuencia, se producen muchas bajas en las clases de español por parte de los solicitantes de asilo y refugiados –entre otros motivos– por la necesidad de buscar trabajo ante la falta de recursos o la inminente finalización de las ayudas que reciben, problemas de concentración (recientes muertes o desapariciones de familiares, idea de retorno obsesiva, etc.).

– Se debe observar los contactos que han realizado con otros refugiados de su misma u otra nacionalidad, con ciudadanos españoles. Analizar la *capacidad de relación* con distintos grupos, incluyendo la relación de los miembros de la familia entre sí. Analizar y trabajar posibles prejuicios de los propios refugiados hacia personas de otras nacionalidades o la población autóctona. Las carencias en cuanto al nivel afectivo.

– *Cómo se van distribuyendo los roles en el seno de las familias*. Especial atención a las familias monoparentales con hijos en las que existen más posibilidades de que se hayan alterado los roles de sus miembros (madres trabajando, hermanos mayores –aún menores de edad– hacen el papel de padre/madre, cuidan de sus hermanos y permaneciendo solos en el domicilio familiar, se ausentan del colegio, etc.). Qué miembros de la familia pueden requerir atención psicológica, quién está más débil y quién es el/la fuerte.

– *Trabajo*. El trabajador social debería tener en el expediente del refugiado información necesaria para saber qué tipo de trabajo podría éste realizar, teniendo en cuenta tanto su cualificación profesional y experiencia laboral previa como sus *condiciones físicas y psicológicas* actuales. Cuando se trata de familias, es preciso tener en cuenta cuál de

los miembros adultos de la misma está en mejores condiciones-disposición para llevar el peso de la familia.

Los problemas derivados de las *torturas sufridas y las secuelas* que dejan (espaldas lesionadas, extremidades rotas y mal soldadas / fobias) pueden impedir al refugiado el desempeño de algún tipo de actividad para la cual pareciera estar, en principio, perfectamente capacitado. Por ejemplo, algunos refugiados bosnios procedentes de zonas rurales, a su llegada a España eran ofertados trabajos agrícolas que inicialmente rechazaban sin motivo aparente. Posteriormente descubrimos que muchos de ellos padecían estrés post-traumático relacionado con vivencias de su estancia en los campos de concentración: trabajos forzados en fosas comunes donde debían enterrar a sus propios familiares, cavar zanjas y trincheras para el «enemigo» en primera línea del frente de guerra etc. Por tanto, debemos tener mucho tacto y sensibilidad para abordar todas estas cuestiones pero sin caer en sensiblerías que puedan finalmente perjudicar y/o anular al refugiado.

- *Seguimiento de la escolarización* de los niños. Contactos con los tutores/profesores/psicólogos de los colegios o institutos respectivos, que son quizá las personas que más fácilmente pueden detectar los problemas de conducta que presentan los niños refugiados. Si fuera necesario se podría realizar clases de apoyo para los niños, educación compensatoria, asistencia psicológica o terapia según necesidades.

- Para las personas que han optado o quieren optar por el *reasentamiento en terceros países*, coordinar con las ONGs las posibilidades reales de tal reasentamiento según los criterios anuales, cuotas según nacionalidades y leyes de inmigración de los países concernidos; plazos previstos, entrevistas con los oficiales de inmigración etc. Esta información ayudará tanto al profesional como al refugiado a planificar el trabajo y su futuro a medio o largo plazo para aprovechar al máximo el tiempo que le pueda quedar de estancia en España.

- *Evitar la sobreprotección y la dependencia institucional* del refugiado. Se trata de dotar al refugiado de los medios necesarios para que él mismo pueda resolver sus problemas. No privilegiar a determinados grupos en detrimento de los otros.

- *Desmentir falsos rumores* que con tanta frecuencia se difunden entre los refugiados y las personas de su entorno, particularmente en centros colectivos. Estos rumores relacionados con medidas políticas gubernamentales, cortes de ayudas, listados secretos, etc crean miedos y desconfianzas que pueden perjudicar e influir negativamente al refugiado o familias en la toma de decisiones de gran transcendencia. Facilitar siempre el acceso a la información y tenerla siempre actualizada.

- *Evaluar* junto con el refugiado durante las entrevistas los resultados del trabajo y la asistencia que se le va proporcionando. Procurar

que se vaya equilibrando el nivel de expectativas del refugiado con la situación real.

– En la medida de lo posible, es importante trabajar sobre la base de las *aspiraciones y metas* que personalmente se haya marcado cada refugiado o familia. Por mucha orientación que reciban sabemos de muchos casos que pueden pasar meses y años sin saber realmente lo que quieren, sin saber su proyecto de vida, y refugiados que, desgraciadamente, no tienen motivación ninguna por «seguir viviendo».

– *Reconocer y aceptar los errores* que se hayan podido cometer y aprender de ellos. Las situaciones son a veces muy distintas de cómo las habíamos imaginado, aún cuando se trate de personas con el mismo bagaje socio-cultural. Tener presente que en el trabajo con refugiados no valen las recetas.

3.3. Recursos

a) Vivienda

Si se considerara conveniente la permanencia de los refugiados en los centros de acogida colectivos, se realizaría un informe de apoyo al INSERSO para solicitar la prolongación de la estancia de los interesados en dichos centros. Con el paso de los meses, se debería derivar a los refugiados hacia los pisos tutelados o pisos en alquiler, evitando las estancias prolongadas en los centros de acogida. Existen ayudas en algunos casos para alquiler y fianzas de pisos (compartidos) de renta baja, bajo los programas de atención a refugiados. El servicio Provienda de la CAM facilita la localización y alquiler de viviendas.

La vivienda no satisface exclusivamente una necesidad básica sino que proporciona al refugiado un medio para normalizar –en la medida de lo posible– su vida, le da autonomía, seguridad y dignidad.

A la hora de ayudar al refugiado a encontrar una vivienda económica, que es uno de los mayores problemas de Madrid, es conveniente informar a los refugiados y a sus familias sobre la posibilidad de traslado/residencia en otras provincias más pequeñas o pueblos. En los municipios pequeños, generalmente, los alquileres son más bajos, existe un mayor contacto personal entre la población que facilita la adaptación de los refugiados, aunque las pautas culturales y el control que se ejerce sobre las personas sea generalmente más férreo. Antes de esto hay que valorar las variables que pueden influir para tomar la decisión más adecuada: origen del refugiado –rural/urbano–, profesión, estado de salud física/mental, recursos de la región en cuestión, servicios médicos que pueden prestar las Administraciones locales al respecto (atención con refugiados minusválidos o personas que requieren tratamientos médicos especializados), etc.

Una vez tomada la decisión, trabajar con los servicios sociales de la Junta Municipal o Ayuntamiento correspondiente para facilitar el traslado, así como la información oportuna relacionada con la persona y/o familia que se muda de vivienda.

b) Trabajo

- En primer lugar, es necesario informar sobre las *convalidaciones de estudios*, títulos y diplomas ante el MEC. Disposiciones y leyes específicas sobre esta materia referidas a determinadas nacionalidades.

- Conociendo los aspectos mencionados en el apartado anterior, el tipo de actividades laborales con mejores oportunidades de colocación y las ofertas de empleo, se pueden facilitar cursos de *reciclaje, formación y capacitación* para el empleo para los cuales existen ayudas del INSERSO.

- *Técnicas de búsqueda de empleo*: que seguramente difieren de las de su país de origen. Se habló anteriormente de las dificultades y demandas planteadas por personas que proceden de países «proteccionistas» donde la facilitación de empleo es una obligación del propio gobierno.

- Derivar a las ONG's que cuentan con *bolsas de empleo* (CEAR).

- *Trabajar las reticencias e inseguridades* para aceptar los trabajos viables que se ofrecen, particularmente el primer trabajo. Resistencias económicas: «me han dicho que es muy poco dinero y con eso no podré mantener a mi familia». Resistencias de tipo personal/psicológico: «seré capaz o no de trabajar de nuevo, daré o no la talla, me entenderán con el poco español que sé, me discriminarán por ser extranjero, de otra raza o religión». Fortalecer la autoestima y la autovaloración del refugiado; confiar en su capacidad para afrontar cambios, resolver sus propios problemas y salir adelante.

- *Contactos con empleadores*. En ocasiones, es importante que el trabajador social haga de puente de enlace entre el empleador y refugiado, para facilitar el contacto y proporcionar la información que considere necesaria. Además, de este modo, el empleador conocerá que hay un profesional o una organización concreta que sabe que el refugiado está trabajando para él y en qué condiciones (sin poner las manos en el fuego por nadie ni comprometer el nombre del organismo que representemos). Se pueden así evitar, o controlar un poco más, la explotación y los abusos que se cometen con los extranjeros empleados de forma irregular, sin contratos ni seguridad social.

c) *Salud mental*

Los trastornos o problemas psicológicos pueden aparecer después de varios meses e incluso años desde la llegada a España de los refugiados. Ocasionalmente, problemas aparentemente insignificantes, que podrían estar relacionados con el proceso de adaptación e integración, sirven como detonantes para provocar crisis y resucitar trastornos psicológicos de los refugiados relacionados con sus anteriores experiencias traumáticas no superadas.

Tras una serie de entrevistas en las que se va ganando confianza con el refugiado y la comunicación es más fluida, el trabajador social puede observar si algún miembro de la familia está en necesidad de ser atendido a nivel psicológico o psiquiátrico. A veces estos recursos –apoyo psicológico– se pueden encontrar en el seno de la propia familia o comunidad en la que vive el refugiado y no siempre es necesaria una derivación a centros especializados fuera del ámbito cultural del refugiado.

En este sentido, conviene conocer los antecedentes psiquiátricos de los beneficiarios, ver qué tipo de tratamiento recibieron durante anteriores episodios de enfermedad mental en sus países de origen (atención psiquiátrica, hospitalaria, curanderos, exorcistas, etc.). Asimismo, es importante saber el papel que juega la familia del refugiado y su comunidad en los casos de enfermedad mental, cómo hacen frente ellos a las situaciones dolorosas y traumáticas (desapariciones, muertes, etc.) bajo sus patrones culturales.

La experiencia en este campo nos indica que se debe prestar especial atención a los problemas de alcoholismo que frecuentemente presentan los refugiados (varones, principalmente) y que es necesario tratar junto con los ya derivados de su propia condición de refugiados.

4. FASE AUTÓNOMA. INSERCIÓN. INTEGRACIÓN

Esta es la última de las fases y, como ya se ha indicado, no son todos los refugiados los que llegan a alcanzarla. El aspecto diferenciador en esta fase es que las necesidades del refugiado deberían estar ya «normalizadas» y encontrar respuestas en la sociedad de acogida, pero en España –al igual que en otros muchos países receptores de refugiados– existen grandes límites en este sentido.

El tiempo en que se pretende que un refugiado se adapte e integre en nuestra sociedad es irreal de acuerdo con los plazos que marcan los programas de atención a refugiados en España. Ni 6 meses, ni 12, ni 18 son suficientes para que un extranjero-refugiado esté preparado para ser autónomo. Las variables que citábamos en la introducción a las

fases de intervención (idioma, cultura, edad, experiencias traumáticas, etc.) van a condicionar claramente este proceso. Las llamadas políticas de integración social son a menudo de carácter meramente asistencial.

Hablar de *integración es muy difícil*, al menos con la primera generación de refugiados; es un proceso de acercamiento intercultural que puede durar toda la vida de una persona. Integrarse no supone sólo adaptarse o insertarse, se trata de ser autónomo, uno más en el país de acogida, participando en distintos aspectos de la vida social y económica, pero manteniendo su propia cultura, su identidad cultural. A veces, por mucha voluntad y predisposición que tenga el refugiado e incluso dominando el idioma, con permiso de trabajo y residencia y teniendo un empleo, no podemos decir que se encuentre «integrado» en nuestra sociedad⁵.

4.1. Necesidades/demandas que plantea el refugiado

– *Vivienda*. Se trata de uno de los problemas más graves –junto con el empleo– en España desde hace muchos años. Dificultades que se plantean por:

- los elevados precios de los alquileres y la necesidad de compartir piso/habitación con varias personas puede derivar en serios problemas de convivencia;
- la negativa de muchos arrendadores para alquilar pisos a extranjeros, sin nómina y, particularmente, si son africanos.

- *Trabajo*. Problemas que se plantean:

- Alto índice de desempleo.
- Recelo o desconfianza por parte de los empleadores para contratar extranjeros.
- Además del problema de ser extranjeros son «refugiados» y llevan una documentación que no es por todos conocida.
- Prejuicios y actitudes racistas hacia los extranjeros tanto por parte de los contratistas como de sus empleados: son «negros-morosos-asiáticos-sudacas».
- La cualificación profesional del refugiado no se ajusta a veces a la oferta de empleo española.
 - También dificulta o retrasa su contratación la lentitud o denegación de convalidación de sus títulos por parte del Ministerio de Educación y Ciencia. Otras veces, la obtención de los certificados de estudios en sus países de origen es prácticamente im-

⁵ En relación con la inserción de los refugiados y asilados en España se recomienda la lectura del estudio titulado «Los refugiados y el reto de la inserción», realizado por la Comisión Católica Española de Migraciones en 1995.

posible y algunos refugiados nunca llegan a obtener el reconocimiento de los estudios realizados.

- *Títulos de Viaje*. Los refugiados preguntan sobre la posibilidad de viajar con o sin visados a determinados países; posibilidades de trabajo o residencia temporal fuera del país de asilo; cómo les afectan los acuerdos internacionales suscritos por España en el marco de la Unión Europea; posibilidad de cambiar de país de refugio, etc.

4.2. *Funciones del Trabajador Social*

Ayudar al refugiado a normalizar su situación, de manera que sus necesidades vayan siendo cubiertas por los servicios de atención a los propios nacionales o extranjeros en España. En la medida de lo posible, solamente las necesidades del refugiado que por su especificidad no puedan ser atendidas por los servicios sociales generales, deberían ser tratadas por los servicios especializados en el área de refugiados.

En esta fase, el refugiado debería tener ya sensación de seguridad y de compensación entre las dos culturas en que se mueve; el refugiado puede ya convivir con su pasado y su presente. Asimismo, es importante que haya encontrado también un equilibrio afectivo y de ahí la necesidad de que las reunificaciones familiares se lleven a buen término con rapidez.

- *Reunificación familiar*. Seguimiento del proceso y trámites burocráticos con las instituciones y organizaciones implicadas (documentación, visados, ayudas para transporte, etc). Especial atención debe prestarse al trabajo que los profesionales deben realizar con las personas que esperan reunirse con sus familiares, antes y después de su llegada.

Por un lado, conviene vigilar estrechamente los *niveles de ansiedad* que pueden llegar a alcanzar los refugiados procedentes de países donde prevalecen los conflictos armados y han perdido el contacto con sus familiares. El miembro de la familia que está en España se culpabiliza por haber salido el primero del país, por estar «a salvo», por tener comida y alojamiento, mientras sabe que su familia pasa hambre y guerra. Estas situaciones de separaciones de familias nucleares, prolongadas en el tiempo, han provocado en varios casos intentos de suicidio. Es muy importante mantener al refugiado bien informado de todos los trámites y gestiones que se vayan realizando para la búsqueda de sus familiares, en unos casos, y la reunificación en otros.

Por el otro, *prepararles para la llegada*: la euforia inicial, hijos que no conocen a sus padres, actitudes de rechazo de los hijos hacia el familiar que no vieron en mucho tiempo, posibles enfermedades/incapacidades físicas o psíquicas que no padecían anteriormente, etc.

La persona que viene de fuera percibe el cambio experimentado en

su familia; llega tras haber vivido situaciones traumáticas con posterioridad a la separación de la familia; experiencias que, a veces, no se atreve a compartir con su esposo/a o con los padres por muy duras que sean: torturas, abusos sexuales (miedo de las mujeres a ser repudiadas por sus esposos), etc.

Especialmente duras son las *reunificaciones familiares de mujeres procedentes de Oriente Medio*. Es claro el ejemplo de las mujeres iraníes que, durante la guerra entre Irán e Irak, llegaban a España como cabezas de familia con sus hijos menores, y con posterioridad se reunían con ellas sus esposos. Transcurridos varios meses de estancia en España, se producía en algunas de ellas el fenómeno llamado «occidentalización» de la mujer: asimilan / son influenciadas por los hábitos y costumbres «liberales» de las mujeres de la Europa occidental. Por otra parte, ellas han tenido que asumir el rol de padre y madre en España y la educación de sus hijos, mientras esperan la reunificación con su esposo. Cuando éstos llegan, experimentan un doble choque:

1º grandes diferencias culturales;

2º sus esposas se han «liberado-occidentalizado», y desempeñan funciones no propias de «su condición»: trabajan y pueden encontrar un empleo más fácilmente que los hombres, se relacionan abiertamente y socializan con amigos españoles, sus hijos han adquirido en el colegio costumbres y pautas culturales que están en contradicción con las propias de su cultura de origen, etc.

Estos condicionantes han desencadenado, en algunas ocasiones, conflictos matrimoniales, separaciones, malos tratos a mujeres, «secuestros», etc.

– *Formar grupos de refugiados* donde se puedan trabajar, junto con otros profesionales, aspectos relativos a las dificultades que van encontrando en su proceso de integración, cambio, fracaso, autoestima, prejuicios; pueden servir como redes de apoyo para otros refugiados recién llegados; planificar actividades de ocio y tiempo libre por grupos de afinidad (deportes, música, pintura ...) etc.

Se observa una tendencia general en el trabajo social con refugiados en España de no realizar un buen seguimiento de los casos cuando los refugiados salen de los programas de atención; no significando esto que los refugiados no necesiten más la asistencia/asesoramiento de los profesionales con experiencia en ese campo de intervención. Este suele ser el caso de los refugiados que, transcurrido el tiempo establecido, tienen que salir de los centros de acogida para refugiados, cuya atención deja de ser «competencia» de una u otra organización. A partir de este momento, tendrá gran transcendencia la actitud, las ganas de trabajar (sin recursos), grado de implicación y responsabilidad que quiera asumir el trabajador social en relación con los casos que ha estado atendiendo.

4.3. Recursos

4.3.1. Recursos Directos

a) Recursos Materiales

– *Vivienda*. Generalmente, en esta fase los refugiados han salido ya definitivamente de los centros de acogida (salvo casos excepcionales). Se puede informar, a determinadas familias de refugiados, de las solicitudes para la adjudicación de viviendas de Protección Oficial que gestiona el IVIMA. Para aquellas familias que reúnan los requisitos para optar por este tipo de viviendas se pueden realizar informes sociales de apoyo.

– *Ayudas para la facilitación de la integración laboral*:

– Empleo asalariado: gastos de viaje, dietas, manutención.

– Empleo autónomo: proyectos de asentamiento.

– *Becas-salario y bolsas de estudio*.

– *Pensiones vitalicias*. Dirigidas a refugiados mayores de 65 años son gestionadas y costeadas bajo los programas de la Cruz Roja Española hasta que son asumidas por la Seguridad Social española (son equivalentes a las pensiones no contributivas).

– *Atención psicológica/psiquiátrica*. Cuando ésta no puede ser especializada hay que derivar al refugiado al Centro de Salud correspondiente. En estos casos, es siempre conveniente hablar previamente con el psicólogo/psiquiatra del centro que atienda al beneficiario para ponerle en antecedentes sobre los aspectos más relevantes a nivel cultural y/o personal que puedan ayudar al profesional de cara al tratamiento. Los informes sociales pueden ser también de gran utilidad en estos casos (haciendo siempre hincapié en la confidencialidad de la información).

Es necesario prestar una *atención especial a las mujeres refugiadas* como colectivo que puede llegar a sufrir más trastornos y deterioros en su personalidad en la situación de exilio: cargan con muchas más responsabilidades de las acostumbradas en sus países de origen (mujeres procedentes de países árabes), tienen que llevar una doble vida (dentro del hogar y de cara a la sociedad), con frecuencia las tareas de la casa, educación de sus hijos y el trabajo recae sobre ellas, y se ven obligadas a forzar la marcha de su proceso de adaptación.

b) Recursos humanos: problemas detectados

– En España no hay actualmente un número importante de *profesionales cualificados* y con años de experiencia en el terreno de los refugiados trabajando en este área. La movilidad de los trabajadores

sociales con cierto rodaje tanto en puestos de la Administración pública como en las ONG's dificulta la continuidad de los programas y la adecuada atención a este colectivo.

– La ausencia de *equipos multidisciplinares* ha sido ya comentada anteriormente bajo el título «Asistencia Psicológica y Psiquiátrica» en la Fase de Acogida. Eventualmente, con la creación de estos equipos se podría *cumplir una doble función*: la atención a los refugiados –tarea prioritaria–, y a los profesionales que, por motivos relacionados con el trabajo con refugiados, necesitaran ocasionalmente algún tipo de asistencia.

– Lamentablemente, además del ya conocido problema del *intrusismo profesional*, desde hace varios años la cualificación y el perfil profesional de las personas que están siendo contratadas y/o asignadas para la atención a refugiados no se adecúa al que requiere el trabajo con refugiados. En este sentido, es muy común encontrar sociólogos, maestros, pedagogos, economistas u otros profesionales –a los que se les conoce como «*técnicos sociales*»– contratados para desempeñar las funciones propias de los trabajadores sociales.

– Otro problema que se plantea es el de los propios profesionales que no aparcan su *ideología, prejuicios y opinión política* tras la puerta de su despacho, y su trabajo con los refugiados está influido por variables como la nacionalidad del refugiado, grupo político al que pertenece, religión (poligamia), orientación sexual, estado civil, estatus socio-cultural, situaciones de abandono de hijos, abortos, etc.

4.3.2. Recursos indirectos

– *Campañas de sensibilización* a la opinión pública sobre la situación de los refugiados. Particularmente, en los barrios donde se agrupan más número de refugiados. Trabajar sobre los *estereotipos que la sociedad de acogida tiene* sobre los refugiados y sus países de origen. Trabajar desde la base, en actividades en las que puedan participar refugiados y nacionales.

– Dar a conocer a los ciudadanos españoles la *riqueza personal y cultural* que traen los propios refugiados: culinaria, danzas, cantos folklora y exposiciones de arte (pintura, escultura, artesanía). Un gran número de las personas refugiadas en el exilio son artistas: escritores, pintores, cantantes, gente que a través de su arte han expresado su desacuerdo con los regímenes de sus países y han denunciado situaciones de violaciones de derechos humanos. Estas personas son perseguidas por sus gobiernos, censurados sus libros, cuadros, etc., y han tenido que salir de sus países. Los refugiados no deben ser vistos como una amenaza sino como un factor de enriquecimiento cultural en una sociedad.

- *Charlas, coloquios*, videos y material didáctico (ya elaborado y disponible en distintas ONG's y Organismos) dirigido a profesionales del mundo de la enseñanza, con el fin de *trabajar en los colegios con los alumnos* sobre el problema de los refugiados. De este modo, se ayuda a combatir el racismo y la xenofobia, fomentando actitudes más tolerantes desde la enseñanza primaria.

- Cursos periódicos de *formación y reciclaje del personal* al servicio de refugiados, (en atención directa o directivos en puestos de responsabilidad/toma de decisiones), tanto de las ONG's como de la Administración pública.

5. CARACTERÍSTICAS DIFERENCIALES DE LA POBLACIÓN DE REFUGIADOS *VERSUS* INMIGRANTES

A continuación, y tras contrastar el artículo sobre la intervención social con inmigrantes, podemos destacar las siguientes características más comunes en las circunstancias que viven los refugiados y que les ponen, de algún modo, en situaciones de mayor vulnerabilidad con relación a la población de inmigrantes:

a) *Decisión de salida del país de origen*. En el caso del inmigrante, esa decisión es generalmente voluntaria y meditada. El refugiado se ha visto obligado a huir de su país por motivos de persecución, por peligrar en muchos casos su integridad física o su vida, y, a veces, sin poder preparar su salida.

b) *Los impedimentos legales para salir del país de origen* son mucho mayores en el caso de los refugiados, empezando los problemas con la obtención de documentación de viaje por parte de sus autoridades.

c) *Conocimiento del país de acogida*. Por lo general, el inmigrante económico tiene alguna información previa sobre el país al que decide emigrar, que le facilitan personas de contacto en la comunidad de compatriotas asentados ya en el país de acogida. Un refugiado, generalmente, no tiene ocasión de organizar su salida del país de origen y a menudo no sabe ni al país en el que «aterrizará».

d) *Las redes y comunidades de acogida* de los inmigrantes económicos en España son grandes y en ellas encuentran los extranjeros recién llegados un apoyo inicial, así como un marco de referencia cultural. Sin embargo, las comunidades de refugiados por nacionalidades en España son pequeñas y geográficamente dispersas.

e) *Actitud del extranjero sobre su adaptación/inserción en el país de acogida*. En el momento que el refugiado tiene que abandonar su país de origen sabe positivamente que su retorno es o será inviable a

medio o largo plazo, mientras no cambien las circunstancias que originaron su huida. Por este motivo, el refugiado se ve de algún modo obligado o forzado a una adaptación/inserción en el país de acogida. Por otro lado, el inmigrante «está de paso», sabe que tiene la posibilidad de retornar a su país en cualquier momento y que su integración en el nuevo país es simplemente una alternativa.

f) *Condiciones psicológicas.* Aunque tengamos siempre presente que todo proceso migratorio conlleva situaciones de ruptura y desarraigo, y que entraña riesgos para cualquier inmigrante, de una manera especial, las duras experiencias traumáticas vividas por los refugiados en sus países de origen reducen su capacidad y recursos personales para salir adelante y hacer frente a la nueva situación en el país de acogida. En este sentido, la atención psico-social a los refugiados es una constante en el campo de intervención con este colectivo con un alto grado de vulnerabilidad.