



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Las personas refugiadas LGTBIQ+: análisis e identificación de sus necesidades y sensibilización ciudadana.

LGTBIQ+ refugees: analysis and identification of their needs and social awareness

Autor/es

Ara Soto Vílchez

Director/es

Ana Cristina López Latorre

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2019-2020

RESUMEN

Las personas refugiadas LGTBIQ+ sufren en la actualidad una doble discriminación racial y sexual, a pesar de las actuaciones sociales en materia de acogida del colectivo inmigrante. Esto puede ser el resultado de la ineficacia de las políticas migratorias y de la falta de sensibilización social de la población autóctona.

El presente trabajo analiza a través de métodos cualitativos, las necesidades de las personas refugiadas LGTBIQ+ y las actuaciones dirigidas a satisfacerlas en una entidad social en Zaragoza, así como los niveles de sensibilización social en diferentes grupos de personas con una marcada heterogeneidad.

Tanto las entidades especializadas en la población diana de este estudio como la ciudadanía, son dos actores sociales imprescindibles para lograr la inclusión real de las personas refugiadas LGTBIQ+.

Palabras clave: inmigración, personas refugiadas, colectivo LGTBIQ+, acogida, sensibilización social.

ABSTRACT

LGBTQ+ refugees suffer currently a double racial and sexual discrimination, despite social actions about the welcome of immigrant community. This may be the consequence of the ineffectiveness of the migration policies and the lack of social awareness of local population.

The present research analyzes, through qualitative methods, the needs of LGTBIQ+ refugees and the actions aimed to satisfying them in a social entity in Zaragoza, as well as the levels of social awareness in different groups of people with evident heterogeneity.

The entities specialized in the specific population of this research and citizens are two fundamental social actors to achieve the real inclusion of LGTBIQ refugees.

Keywords: immigration, refugee people, collective LGTBIQ+, take in, social awareness.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
MARCO TEÓRICO	4
Las personas refugiadas y la solicitud de protección internacional	4
Diferencias entre los procedimientos de protección internacional	7
Dificultades encontradas en el proceso de asilo y refugio y ante la llegada a país de destino.....	10
Actuaciones europeas y españolas.....	12
METODOLOGÍA.....	14
Objetivo general e hipótesis.....	14
Objetivos específicos.....	15
Técnicas	16
Muestra	18
Procedimiento	19
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	20
CONCLUSIONES	29
ADAPTACIONES Y DIFICULTADES.....	31
ANEXOS.....	31
Anexo Nº 1: ejemplo de tarjeta roja.....	31
Anexo Nº 2: guion grupos de discusión.....	32
Anexo Nº 3: carta de consentimiento y protección de datos	34
Anexo Nº 4: glosario de definiciones.....	35
Anexo Nº 5: glosario de acrónimos	38
BIBLIOGRAFÍA	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro resumen sobre los tipos de protección internacional.....	10
Tabla 2. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 1	22
Tabla 3. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 2.	24
Tabla 4. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 3.	26
Tabla 5. Gráfica comparativa del porcentaje de acierto de los grupos de discusión.....	26

INTRODUCCIÓN

A pesar de la creciente implantación de políticas caracterizadas por el blindaje de las fronteras internacionales, cuyo objetivo es frenar los flujos migratorios, cada vez son más las solicitudes de protección internacional en Europa y en España. Esto se debe, en gran medida, a las situaciones de hambruna, pobreza, violencia, etc. que sufren cientos de miles de personas como resultado de sucesos tales como conflictos bélicos, catástrofes naturales y regímenes dictatoriales.

La llegada de personas refugiadas implica un aumento del gasto público para solucionar sus problemáticas y satisfacer sus necesidades, las cuales varían en función de la especificidad de las características de las personas con las que se intervenga. Así pues, se debe tener en cuenta que, las personas refugiadas pertenecientes al colectivo LGTBIQ+, poseen necesidades diversas respecto a otros colectivos de inmigrantes. Por lo tanto, si las necesidades de cada uno de los colectivos no son las mismas, tampoco deberán serlo las actuaciones llevadas a cabo desde las diferentes entidades sociales.

El presente trabajo se desarrolla en torno a este colectivo: las personas refugiadas LGTBIQ+, las necesidades específicas de estas y las actuaciones realizadas para cubrir las. Así mismo, se pretenden identificar las problemáticas propias del colectivo objeto de estudio, para señalar si existen o no diferencias respecto a las de personas refugiadas en general, sin concretar cuál ha sido el motivo de su migración e investigar si la respuesta de las entidades sociales es la adecuada para garantizar la eficacia de la intervención.

Por otro lado, las personas inmigrantes buscan la integración real en la sociedad de acogida para, posteriormente, alcanzar cierta estabilidad laboral, crear vínculos afectivos y/o emocionales, etc.: en definitiva, ir satisfaciendo necesidades en diferentes ámbitos para, finalmente, sentirse parte de la ciudadanía del país de destino.

No obstante, para esto último, es imprescindible el papel de la población autóctona, su implicación, su conciencia social y la adquisición de sentimientos tales como la solidaridad o la empatía. Por ello, esta investigación también pretende analizar el nivel de sensibilización social de diferentes grupos de personas, y las diferencias en la calidad de la información que poseen sobre la población diana de este estudio.

El estudio de estos dos aspectos tan generales y de sus resultados, dejan una puerta abierta para posibles propuestas o proyectos de intervención que giren en torno a, por un lado, la mejora de las actuaciones sociales para cubrir los posibles vacíos en la gestión de políticas públicas en materia de personas refugiadas y, el incremento de la sensibilización y concienciación social como herramienta para lograr la inclusión de dicho colectivo, por el otro.

MARCO TEÓRICO

Las personas refugiadas y la solicitud de protección internacional

En el actual apartado, el objetivo es situar el tema que está siendo estudiado, así como profundizar en lo relativo a las solicitudes de protección internacional de las personas LGTBIQ+ para lo cual se ha realizado una

revisión bibliográfica. De esta forma, nos situaremos en un buen punto de partida y conoceremos varios estudios relacionados con esta investigación para, posteriormente, compararlos y buscar la forma de aportar nuevos descubrimientos.

En primer lugar, es de gran importancia conocer que es una persona refugiada y en qué consiste una solicitud de protección internacional. Siguiendo la definición establecida por la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados, una persona refugiada es aquella que *“ como resultado de acontecimientos ocurridos antes del 1 de enero de 1951 y debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él”*. (p.2)

Por otro lado, siguiendo lo que dicta dicha convención, el término refugiado también puede aplicarse a toda persona que, *“haya sido considerada como refugiada en virtud de los Arreglos del 12 de mayo de 1926 y del 30 de junio de 1928, o de las Convenciones del 28 de octubre de 1933 y del 10 de febrero de 1938, del Protocolo del 14 de septiembre de 1939 o de la Constitución de la Organización Internacional de Refugiados”* (Naciones Unidas, 1951, p.1).

Para que una persona obtenga la condición de refugiado, debe cumplir una serie de condiciones legales, diferenciando estas entre *“actos de persecución y motivos de persecución”*. (Ley Nº 263, 2009).

Dentro de los actos de persecución, encontramos aquellos que impliquen violencia física, psicológica o sexual; aquellas medidas legales, administrativas, judiciales o policiales que impliquen cualquier tipo de discriminación hacia la persona solicitante así como penas desproporcionadas hacia la misma; denegación de la tutela judicial de la que se generen procesamientos desproporcionados; castigos por no desear prestar el servicio militar en un conflicto bélico; y, abusos de índole sexual que afecten tanto a niños/as como adultos/as. Todos estos actos han de producirse de forma reiterada atentando así contra los derechos fundamentales de todas las personas y, por ello, sea necesario para estas abandonar el país de origen debido al riesgo real hacia la seguridad de los individuos.

Por otro lado, para que sea posible solicitar el asilo, también han de tenerse en cuenta los motivos de persecución, entre los que se encuentran (Ley Nº 263, 2009): el concepto de raza, incluyendo el color, el origen o la pertenencia a un determinado grupo étnico; la religión, abarcando esta el hecho de participar o no en actividades de índole religioso, tanto públicas como privadas; la nacionalidad, entendiéndose como la pertenencia a un grupo que comparte una identidad cultural, étnica o lingüística, orígenes geográficos o políticos en comparación con la población de otro Estado; la opinión política; la pertenencia a un grupo social si en este se comparten características innatas que les diferencien del resto de población y que, o no pueden cambiarse o, no se desea renunciar a ellas; y, por último, persecución por motivos de identidad u orientación sexual.

Sabiendo cuáles son las condiciones por las cuales una persona puede solicitar asilo, también es necesario conocer cuáles son aquellas otras que le excluyen de este derecho. No pueden acceder a la obtención de la

condición refugiado aquellas personas que ya se encuentren protegidas o asistidas por algún órgano de las Naciones Unidas diferente al ACNUR; a las personas que, en su país de residencia, les hayan reconocido sus derechos y obligaciones derivados de la obtención de dicha nacionalidad; los individuos que hayan cometido delitos contra la paz o la humanidad o delitos de guerra; y, por último, aquellas personas que antes de obtener el estatuto de refugiado, hayan cometido algún delito grave, siendo estos aquellos establecidos por el Código Civil Español y *“que afecten a la vida, la libertad, la indemnidad o la libertad sexual, la integridad de las personas o el patrimonio, siempre que fuesen realizados con fuerza, violencia o intimidación en las personas, así como en los casos de la delincuencia organizada, debiendo entenderse incluida”*. (Ley Nº 263, 2009).

No debemos olvidar que, una persona refugiada posee un gran número de derechos que deben ser garantizados, y deberes que han de ser cumplidos en la sociedad acogedora. Cualquier persona refugiada debe acatar las leyes y reglamentos del país en el que se encuentre, *“así como las medidas adoptadas para el mantenimiento del orden público”*. (Naciones Unidas, 1951, p.3).

Siguiendo el artículo 18 de la Ley Nº 263, 2009, *“el solicitante de asilo, presentada la solicitud, tiene en los términos recogidos en la presente Ley, en los artículos 16, 17, 19, 33 y 34, los siguientes derechos”*:

- A ser documentado como solicitante de protección internacional.
- A asistencia jurídica gratuita e intérprete.
- A que se comunique su solicitud al ACNUR.
- A la suspensión de cualquier proceso de devolución, expulsión o extradición que pudiera afectar al solicitante.
- A conocer el contenido del expediente en cualquier momento.
- A la atención sanitaria en las condiciones expuestas
- A recibir prestaciones sociales específicas en los términos que se recogen en esta Ley.

Respecto a los deberes u obligaciones que deben cumplimentar los solicitantes de protección internacional (Ley Nº 263, 2009):

- Cooperar con las autoridades españolas en el procedimiento para la concesión de protección internacional.
- Presentar, lo antes posible, todos aquellos elementos que, junto a su propia declaración, contribuyan a fundamentar su solicitud. Entre otros, podrán presentar la documentación de que dispongan sobre su edad, pasado incluido el de parientes relacionados, identidad, nacionalidad o nacionalidades, lugares de anterior residencia, solicitudes de protección internacional previas, itinerarios de viaje, documentos de viaje y motivos por los que solicita la protección.
- Proporcionar sus impresiones dactilares, permitir ser fotografiados y, en su caso, consentir que sean grabadas sus declaraciones, siempre que hayan sido previamente informados sobre este último

extremo.

- Informar sobre su domicilio en España y cualquier cambio que se produzca en él
- Informar, asimismo, a la autoridad competente o comparecer ante ella, cuando así se les requiera con relación a cualquier circunstancia de su solicitud.

Por otro lado, dicho colectivo también posee otro tipo de derechos y deberes en comparación con el resto de población nacional del país acogedor. Cualquier nación debe tratar de la forma más favorable posible a una persona que posea el estatuto de refugiado o esté en proceso de solicitarlo, en los siguientes ámbitos:

- Estatuto personal, sobre todo en lo relacionado con los derechos inherentes al matrimonio.
- Libertad de práctica de su religión y educación religiosa de sus hijos e hijas.
- La adquisición de bienes muebles e inmuebles.
- Derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Derecho de asociación, siempre y cuando sean asociaciones no políticas ni lucrativas.
- Acceso a los tribunales de justicia.
- La posibilidad de acceder a un empleo remunerado o ser un trabajador autónomo, siempre y cuando la persona refugiada se encuentre en situación legal en el Estado acogedor. No obstante, las medidas restrictivas hacia las personas extranjeras no pueden ampliarse al colectivo refugiado *"que ya estén exentos de ellas en la fecha en que esta Convención entre en vigor respecto del Estado Contratante interesado"* (Naciones Unidas, 1951, p.6). Así mismo, tampoco podrán aplicarse si la persona refugiada lleva más de 3 años residiendo en el país, si cuenta con un cónyuge el cual posea la nacionalidad del país de residencia, o, si tienen uno o más hijos con la nacionalidad del país de residencia.
- Racionamiento para distribuir productos escasos.
- Derecho a una vivienda digna.
- Educación, asistencia y socorro público.
- Regulación del empleo y acceso a seguros sociales, siempre y cuando la persona refugiada se encuentre en situación legal en el país acogedor. Este ámbito comprendería las remuneraciones, incluyendo subsidios familiares, vacaciones pagadas, horas extraordinarias, formación profesional, etc.; y, seguros sociales (accidentes de trabajo, maternidad, invalidez, enfermedad, etc.).

Diferencias entre los procedimientos de protección internacional

Es importante destacar que, cuando hablamos de una persona refugiada es porque su solicitud de protección internacional ha sido resuelta favorablemente. Todas aquellas personas migrantes que han manifestado su deseo de adquirir la condición de persona refugiada, pero esta todavía no ha sido examinada ni resuelta, se consideran personas solicitantes de asilo o de condición de refugiado.

Cuando una persona es solicitante de asilo y está a la espera de una resolución del Ministerio, no puede ser devuelta a su país de origen ni a cualquier otro donde su vida corra cualquier tipo de peligro; tampoco se le puede imponer una sanción por haber entrado de forma ilegal en el país de acogida y posee el derecho a un intérprete si no conoce la lengua local. Por supuesto, y como se ha citado anteriormente, tiene el derecho a no ser discriminado, de igual forma que cualquier otra persona nacional del país en cuestión.

El procedimiento que se lleva a cabo para iniciar una solicitud de protección internacional y obtener el estatuto de refugiado es muy complejo, por lo que la persona migrante también tiene derecho a conocerlo y a acceder a abogados expertos en refugio y asilo, de forma gratuita y confidencial.

Este proceso cuenta con varias fases (Ley Nº 263, 2009):

- a. Solicitud. Cuando la persona migrante entra en territorio español, posee un máximo de un mes para iniciar su solicitud de asilo. Esta puede realizarse en las oficinas de extranjería, en Jefaturas Provinciales de la Policía Nacional o en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) en el caso de que el individuo se encuentre en Madrid.**

Para realizar esta solicitud, la persona debe narrar su historia personal y contar con todo detalle cuáles son los motivos que le han obligado a abandonar su país de origen y solicitar la condición de refugiado. Debido a que, en muchas ocasiones, la persona solicitante no comprende el idioma oficial del país acogedor, esta debe recibir de forma gratuita, asistencia letrada e intérpretes.

- b. Admisión a trámite. Una vez la persona solicitante haya formalizado su solicitud, esta se envía a la OAR donde se analizan los aspectos formales de la misma. Esta fase tiene una duración estimada de un mes, aunque como se analizará posteriormente, suele tener una duración mucho mayor. Si en este tiempo, la persona solicitante no ha obtenido ninguna respuesta, se entiende que su solicitud esta admitida a trámite (hecho conocido como silencio positivo). En este tiempo, se le concede a la persona una documentación provisional en la cual se manifiesta su condición de solicitante de protección internacional (estos documentos son conocidos informalmente como tarjetas blancas o tarjetas verdes, dependiendo del estatuto de refugiado al que se vayan a acoger: asilo, apatridia o protección subsidiaria).**

En este momento, el Ministerio de Interior puede rechazar la solicitud si la persona no cumple los requisitos necesarios o si, por el contrario, existe una ausencia de competencias para el análisis de las solicitudes formalizadas. En este caso, la persona migrante puede interponer un recurso administrativo.

- c. Instrucción. Si la persona solicitante ha conseguido llegar hasta esta fase de instrucción, se le proporciona la denominada tarjeta roja, documento que manifiesta su condición de solicitante de asilo y, en muchos casos, la autorización a trabajar durante el periodo de tiempo que tarde el Ministerio en resolver este expediente (véase Anexo nº 1)**

La fase de instrucción tiene una duración estimada de 6 meses, aunque actualmente la media se encuentra entre 1 y 3 años, durante los cuales se estudia en profundidad la historia de persecución de la persona solicitante.

- d. **Resolución.** Una vez la OAR haya instruido el expediente, se envía a la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio, institución conocida como CIAR, que resolverá de forma favorable o desfavorable la solicitud. Durante este tiempo, las personas solicitantes deben ir renovando su tarjeta roja cada 6 meses para poder continuar trabajando o ejerciendo una búsqueda activa de empleo.

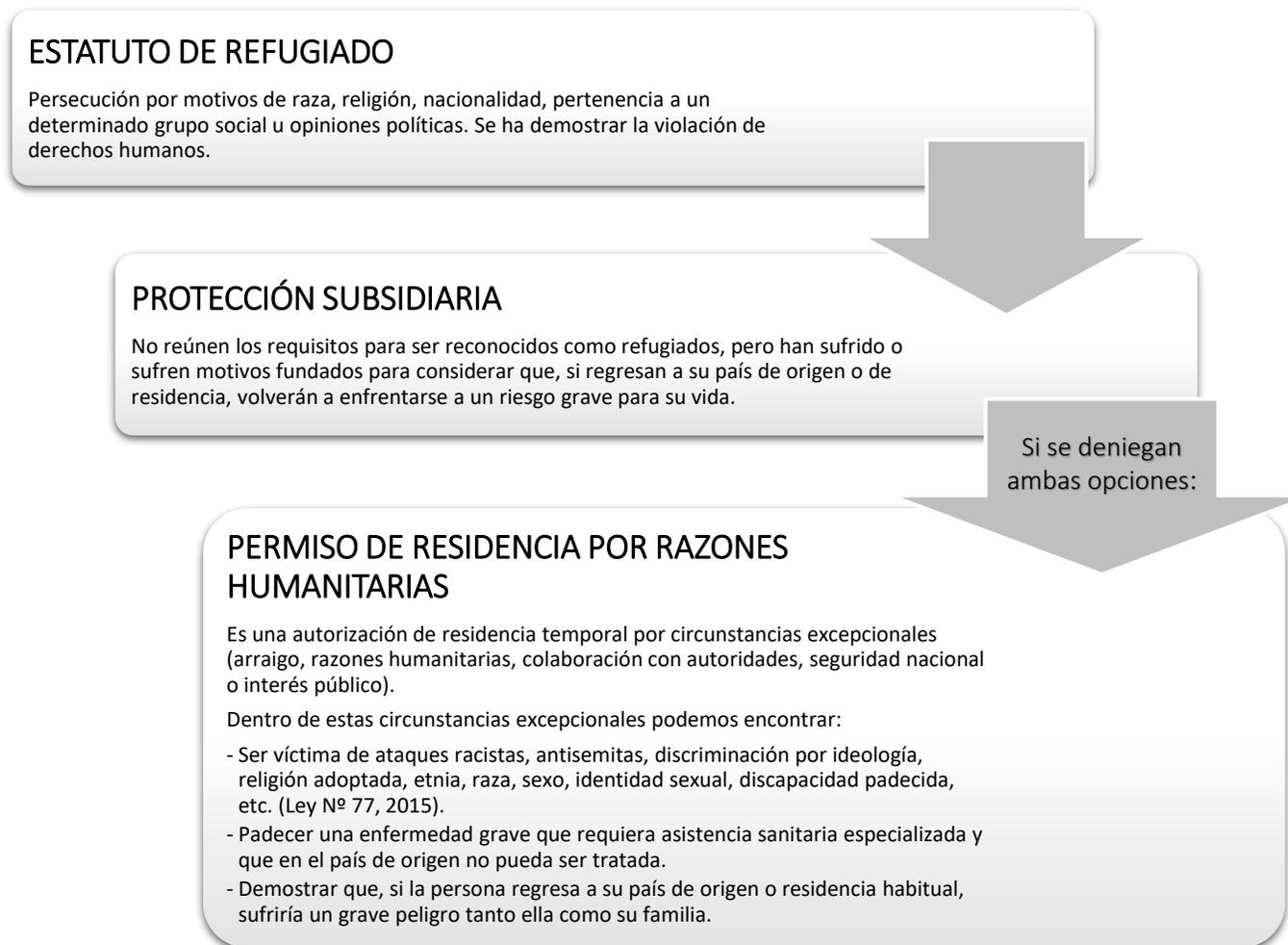
Una vez existe una resolución definitiva, se le notifica a la persona, la cual debe acudir a alguna de las Jefaturas Provinciales de la Policía Nacional. La resolución puede ser: (véase cuadro resumen “*tipos de protección internacional*”)

- Se concede el **estatuto de persona refugiada**.
- Se concede la **protección subsidiaria** (se reconoce a las personas de "*terceros países y apátridas que, sin reunir los requisitos para el reconocimiento del estatuto de persona refugiada, se considere que se pueden dar motivos fundados para creer que si regresase a su país de origen o de residencia habitual se enfrentarían a un riesgo de sufrir daños graves*"). Este caso es muy común en las solicitudes de personas sirias. (Ley Nº 263, 2009).
- Se autoriza a residir en el país acogedor por **razones humanitarias** (este fenómeno es muy común en los expedientes procedentes de Venezuela), siguiendo las indicaciones que estipula la Ley de Extranjería.
- **Denegación** de cualquier tipo de protección, por lo que la persona migrante se encontraría en situación ilegal, sin posibilidad de acceder a ningún empleo legal ni residir en el país en cuestión.

Cabe destacar que, durante este periodo de tiempo, que puede durar más de 3 años desde el momento en el que se formaliza la solicitud, la persona es derivada a organizaciones no lucrativas especializadas en asilo y refugio, las cuales proporcionan atención individualizada, así como asistencia jurídica, laboral, psicológica y económica, con el objetivo de favorecer el proceso de inserción sociolaboral de la persona solicitante en la sociedad acogedora.

A continuación, se expone un cuadro resumen sobre los diferentes tipos de protección internacional:

Tabla 1. Cuadro resumen sobre los tipos de protección internacional



Fuente: elaboración propia

Dificultades encontradas en el proceso de asilo y refugio y ante la llegada a país de destino

Como se ha nombrado en apartados anteriores, son muchos y muy diversos los motivos que obligan a las personas migrantes a abandonar sus países de origen. Así mismo, muchos de ellos son de tal gravedad que miles de personas deciden hacer uso de su derecho de solicitar protección internacional y obtener la condición de refugiado.

A pesar de que los motivos por los que deciden huir de su tierra son, en muchas ocasiones, extremadamente violentos y amenazantes, estos no finalizan al llegar al país acogedor, sino que, por el contrario, las personas solicitantes de protección internacional se encuentran con barreras, mayoritariamente de índole social, que incentivan la doble discriminación a la que se ven expuestos.

Algunos de estos problemas están relacionados con la integración laboral, algo que queda demostrado con los datos de algunos estudios en los que se demuestra que la tasa de desempleo es mucho mayor en la población refugiada que en la población inmigrante, y, por supuesto, en la local; el racismo y la xenofobia; el acceso al sistema educativo (ACNUR, 2018); y, por último, traumas psicológicos derivados de sus experiencias que, en muchas ocasiones, desencadenan patologías graves como estrés postraumático, ansiedad o depresión.

No obstante, para acotar nuestra investigación y responder a la definida como hipótesis inicial, debemos centrarnos **en las dificultades que encuentra la población refugiada LGTBIQ+ en los procedimientos de asilo y/o protección internacional**. En primer lugar, basándome en el artículo escrito por Milena Österreicher (2008), uno de los principales problemas, es la denominada *"cultura de incredulidad, insensibilidad y estereotipos en el tratamiento de las solicitudes de asilo de las personas LGTBIQ+"*. (p.1)

Son tantos los estereotipos que recaen sobre la población refugiada LGTBIQ+ que estos, con la ayuda de los prejuicios, terminan perpetuando las situaciones de discriminación que ya sufría este colectivo en su país de origen. De esta forma, se generan o endurecen los sentimientos de miedo o culpa.

También existe una falta de sensibilización e información por parte de la sociedad de acogida sobre la situación real existente en los países emisores de inmigrantes: esto conlleva la creación de estereotipos y la aparición de valoraciones con connotaciones negativas de forma automática sobre *"las experiencias de personas que proceden de un país extranjero, de distinto nivel cultural, códigos sociales, valores, etc. que generan dificultades para que muchas personas refugiadas LGTBIQ+ manifiesten su orientación sexual o identidad de género"*. (Díaz, Díez, Muñiz y Senante, 2020, p.42)

Estos prejuicios terminan provocando la marginación del colectivo refugiado LGTBIQ+, no solo respecto a los miembros de su propia comunidad o sus familiares, sino también del conjunto de la sociedad. La discriminación que recae sobre el colectivo se traduce en un gran rechazo en ámbitos como el social o el laboral¹, generando sentimientos de autodestrucción, auto cesura y auto reproche. (Díaz, Díez, Muñiz y Senante, 2020)

En el caso de que las personas inmigrantes LGTBIQ+ decidan comenzar con los trámites relativos a su solicitud de protección internacional, a pesar de los riesgos y la inseguridad que ello conlleva, en muchas ocasiones, las personas solicitantes se encuentran con grandes dificultades para demostrar su condición sexual, puesto que esta se pone en duda si el sujeto no responde a ciertos estereotipos o comportamientos esperados. Estas expectativas estereotipadas responden de forma ofensiva a lo que significa formar parte del colectivo LGTBIQ+ (Powel, 2019).

Todo esto deriva de la falta de formación y sensibilización de algunos funcionarios encargados de realizar las primeras entrevistas a partir de las cuales se formalizan las solicitudes. De esta forma, se está incumpliendo la Directriz del ACNUR sobre Protección Internacional No. 9, en la que se dicta que en todo procedimiento de asilo y refugio debe garantizarse un entorno seguro y de apoyo para la persona solicitante.

¹ 8 de cada 10 personas transexuales no encuentran trabajo. Este dato aumenta todavía más si hablamos de personas refugiadas transexuales (Domingo y Alonso, 2019)

La denominada cultura de la negación es uno de los problemas más complejos a los que se enfrentan las personas refugiadas. Esta abarca mayoritariamente las solicitudes de asilo en base a la orientación sexual, la cual en muchas ocasiones no puede ser demostrada de forma objetiva. Por ello, se puede afirmar que, la admisión o denegación de muchas de las solicitudes de asilo de personas LGTBQ+ dependen de si la persona encargada de tomar esta decisión cree o no su historia personal y las pruebas aportadas.

Toda esta incredulidad responde, en algunas ocasiones, a la fluidez sexual. Siguiendo el artículo de Powel (2019), en muchos países y sociedades, la orientación sexual está fijada, siendo esta entendida más lícita que una sexualidad de naturaleza diversa y fluida. Así mismo, tampoco se considera desde las instituciones que, en los países de origen existan grandes tabúes, algo que puede provocar que las personas solicitantes de asilo no revelen su orientación sexual o identidad de género al comenzar el procedimiento (ILGA Europe, s.f).

Otra de las barreras con la que se encuentran las personas solicitantes de asilo y que viola completamente el derecho a la privacidad y a la intimidad de todos los individuos, son las pruebas psicológicas destinadas a *“explorar la personalidad del solicitante para confirmar su orientación sexual”*. (Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 2018, p.1). A pesar de que dichas pruebas fueron prohibidas en 2014 siempre y cuando atentasen contra la vida privada y familiar de las personas solicitantes, todavía en la actualidad siguen llevándose a cabo en algunos países entrevistas que no respetan la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, indagando en las prácticas sexuales y en la intimidad de personas LGTBQ+.

Siguiendo la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2018), es cierto que existen *“informes de expertos que pueden resultar útiles para evaluar hechos y circunstancias expuestos en la solicitud”* pero siempre sin perjudicar los derechos de los solicitantes de asilo. No obstante, también añade que no es suficiente con dicho informe para tomar una decisión final, porque no *“es esencial para evaluar la credibilidad de las declaraciones”*. (Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 2018, p.2).

Por último, también existen conflictos relacionados con los/as profesionales encargados de la toma de decisiones importantes en los procedimientos de asilo (representantes legales, intérpretes, entrevistadores, funcionarios, etc.). Estas dificultades hacen referencia a la falta de sensibilidad y capacitación especializada del personal, sobre todo cuando estamos ante personas LGTBQ+, algo que puede conllevar *“un juicio erróneo de la credibilidad de la solicitud de la condición de refugiado”* (ILGA- Europa, s.f, p.1).

Así mismo, el papel del intérprete no puede ser menospreciado en estos procedimientos, puesto que las personas solicitantes pueden utilizar palabras o frases poco conocidas en el país acogedor para describir su orientación sexual o identidad de género. El/la profesional debe darse cuenta de ello y comunicarse de forma apropiada, evitando cualquier expresión discriminatoria.

Actuaciones europeas y españolas

La Unión Europea ha intentado construir un Sistema Europeo Común de Asilo para recibir, asistir e integrar a la población refugiada. No obstante, este sistema está estancado y no ha proporcionado los resultados esperados. Además, los procedimientos de asilo, las normas, los plazos y los planes de integración, varían en función del país de acogida, teniendo más o menos opciones dependiendo de este.

Aunque desde algunos países se han adoptado medidas para favorecer la recepción de población migrante,

desde otros se han incentivado los discursos antimigratorios. De esta forma, en 2018 se consiguió un descenso en las solicitudes de protección internacional a nivel europeo², como resultado de “*políticas de blindaje, externalización y control de fronteras y de criminalización en las labores de rescate y salvamento realizadas por organizaciones humanitarias*” (CEAR, 2019, p.9).

Respecto a España, 2018 supuso un récord histórico en las solicitudes de asilo, siendo estas 54.065, situándose como el cuarto país de la Unión Europea con mayor afluencia de personas refugiadas y solicitantes de protección internacional. No obstante, de todas estas solicitudes, solo 11.875 fueron resueltas (575 obtuvieron la condición de refugiados y 2.320 la protección subsidiaria. El resto de las solicitudes fueron denegadas) (CEAR, 2019).

Desde el Gobierno se trabajó para enfrentar esta grave situación y aliviar la carga en el sistema de Asilo y Refugio. Para ello, se ampliaron las plazas en los programas de acogida humanitaria y se crearon tres Centros de Acogida, Emergencia y Derivación, así como Centros de Día de Emergencia Social en las localidades que recibían un mayor número de inmigrantes.

Así mismo, en 2018 se creó el Pacto Mundial sobre Refugiados, el cual pretendía proporcionar una “*respuesta internacional más sólida, predecible y equitativa a las situaciones de refugiados*”. (ACNUR, 2018, p.1) y apoyar, no solo a las personas refugiadas, sino también a los países que los acogiesen.

Como complementación a este pacto mundial, el gobierno español definió tres ámbitos sobre los que trabajar en materia de asilo y refugio, siendo estos (Gobierno de España, 2019):

- Dispositivos de acogida, financiados por el Gobierno, pero gestionados de forma directa con entidades sin ánimo de lucro (Accem, CEAR, Cruz Roja, etc.)
- Una red coordinada compuesta por Centros de Acogida a Refugiados (CAR).
- Desarrollo de proyectos y recursos complementarios que favorezcan las medidas de acogida, así como fomenten la autonomía de la persona refugiada y su integración sociolaboral en la sociedad acogedora.

Centrándonos en la población objeto de este estudio, las personas refugiadas LGTBIQ+, desde la Unión Europea se trabaja sobre la sensibilización y concienciación de los/as profesionales. Para ello, se ha creado el Código de Conducta del ACNUR, en el cual aparecen una serie de normas y líneas que han de seguirse. Así mismo, se ha intentado fomentar la participación de este colectivo en cuanto a la toma de decisiones dentro de los procedimientos complementarios al de asilo propiamente dicho, proporcionándoles herramientas y medios para expresar sus necesidades y participar en actuaciones humanitarias.

No obstante, estos programas de sensibilización están dirigidos únicamente a profesionales, olvidando al resto

² Según los datos de Eurostat, en la UE se presentaron 637.895 solicitudes de asilo, menos que en 2017 (704.630) y casi la mitad de las formalizadas en 2016 (1.259.265).

de la población, la cual se caracteriza en muchas ocasiones, por la fuerte presencia de estereotipos y acciones discriminatorias. Para esta problemática, se han llevado a cabo algunas campañas de sensibilización de carácter nacional y autonómico por parte de asociaciones o entidades sin ánimo de lucro, como Cruz Roja (“campaña de sensibilización social sobre migraciones forzadas: “Proteger la humanidad, acabar con la indiferencia, llevada a cabo en 2016”) o Accem, (con su campaña “*Save a hater*” cuyo objetivo es la eliminación de rumores acerca de la población refugiada y la disminución de las publicaciones de odio en las redes sociales).

No obstante, y tomando como referencia el artículo de Andreo (2019), la eficacia de estas actuaciones han quedado en evidencia, puesto que las denuncias por delitos de odio y xenofobia han aumentado en un 20% en los últimos años³, así como las noticias falsas sobre población refugiada, acusada sobre todo de delitos de agresión sexual.

Por otro lado, y siguiendo el artículo de ACNUR (2011), las personas refugiadas LGTBIQ+ tienen una mayor probabilidad de ser víctimas de abusos sexuales y explotación, incluyendo la violencia sexual y de género. Por ello, se propuso mejorar los indicadores para identificar a los refugiados LGTBI+ de mayor riesgo e incluirlos en programas de protección, proporcionándoles así una vivienda y un entorno seguro.

Por último, y relacionando las actuaciones realizadas desde Europa para mejorar la calidad de vida del colectivo refugiado LGTBIQ+ con la atención sociosanitaria, debido a las situaciones de abuso, discriminación y homofobia/transfobia, muchas personas sufren trastornos mentales y poseen más dificultades para acceder a servicios atención y prevención. Así mismo, también sufren un mayor riesgo de contraer el VIH y pocas probabilidades de poder pagar el tratamiento.

Por ello, desde algunas organizaciones, se trabaja con los/as profesionales para proveer dichos servicios. Por ejemplo, desde ACNUR se procura proporcionar “*atención sanitaria subvencionada, tratamiento para personas transexuales o intersexuales (tratamiento hormonal, cirugías, etc.), apoyo psicosocial y atención a la salud mental, viviendas especializadas, formación profesional y acceso a programas de medio de vida sostenibles y/o educación inclusiva y basada en la no discriminación*” (ACNUR, 2011, p.13).

METODOLOGÍA

Objetivo general e hipótesis

Como se ha relatado en los apartados previos, las personas LGTBIQ+ refugiadas o a la espera de la resolución de su solicitud de protección internacional sufren, no solo una doble discriminación racial y sexual, sino que también poseen una amplia variedad de necesidades consecuentes de su trayectoria migratoria y su llegada al país de origen.

Estas necesidades, a menudo son desconocidas por la mayor parte de la ciudadanía, así como la situación real de las personas refugiadas LGTBIQ+ con las problemáticas que la caracterizan.

³ Por ejemplo, en Madrid, en 2019, las denuncias por discriminación o intolerancia contra el colectivo LGTBIQ+ han sido las más numerosas, con un 27 %, seguidas por las denuncias por racismo o xenofobia (26%). Las denuncias por motivos de odio han aumentado en un 38 % en Madrid respecto al 2018. (Gacetín Madrid, 2019).

Es por ello, por lo que los objetivos generales de esta investigación son:

- En primer lugar, averiguar en qué medida los/as ciudadanos/as poseen información y conocimientos reales sobre este colectivo, sus necesidades y problemáticas y se solidarizan con él.
- En segundo lugar, realizar una aproximación hacia las actuaciones llevadas a cabo por las entidades sociales respecto al colectivo LGTBIQ+ para conocer si estas son o no eficaces y, averiguar qué necesidades específicas de la población objeto de estudio identifican.

Estableciendo estos dos objetivos generales, también se parte de tres hipótesis bien diferenciadas:

- Existe un gran desconocimiento a nivel social sobre la situación y las necesidades del colectivo objeto de esta investigación, lo que se traduce en un bajo nivel de implicación y sensibilización social.
- La sensibilización sobre este colectivo es mayor en aquellas personas que cursan grados universitarios o formación académica relacionada con el ámbito de lo social y/o psicológico.
- Los medios de comunicación son una herramienta que influye en la creación y/o destrucción de bulos sobre el colectivo refugiado LGTBIQ+, así como en el desarrollo de estereotipos hacia la población inmigrante.
- Algunos de los programas llevados a cabo en entidades sociales, no logran diferenciar las necesidades específicas del colectivo inmigrante respecto a las de la población objeto de esta investigación. Este hecho conlleva que, en algunas ocasiones, no se realice una intervención eficaz que solucione las problemáticas de las personas LGTBIQ+ refugiadas o en proceso de obtención de dicho estatuto.

Objetivos específicos

Partiendo de estos dos objetivos generales expuestos en el apartado anterior, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las necesidades de las personas LGTBIQ+ refugiadas o en proceso de obtención de dicho estatuto en su llegada al país de origen.
- Comprobar la existencia de la doble discriminación, tanto sexual como racial, sufrida por las personas LGTBIQ+ refugiadas o solicitantes de asilo.
- Conocer qué tipo de información posee la ciudadanía sobre el colectivo refugiado LGTBIQ+ y si esta se corresponde con la realidad de estas personas.
- Averiguar si la población contrasta la información que recibe acerca de este colectivo o si, por el contrario, la retransmite fomentando la aparición de bulos y/o noticias falsas.
- Detectar el nivel de sensibilización e implicación de la población a la hora de involucrarse en la satisfacción de las necesidades del colectivo objeto de la investigación.

Técnicas

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación es *“un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”* (p. 4). Para llevarla a cabo, es necesario establecer una metodología, por lo que en esta investigación se van a abordar técnicas cualitativas.

La investigación cualitativa, según Monje (2011) plantea la posibilidad de encontrar *“observadores competentes y cualificados que puedan informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones sobre el mundo social, así como sobre las experiencias de los demás”*. (p.32).

La metodología cualitativa, a través de instrumentos tales como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso, los grupos de discusión o el análisis documental, procura aproximarse a individuos reales y a sus experiencias vitales, con el objetivo de obtener información sobre estos o sobre sus opiniones, valores, su relación con el mundo, etc. Dicha metodología tiene en cuenta las expresiones subjetivas, escritas y verbales de la población objeto de estudio.

Según Denzin y Lincon (1994) citado en Monje (2011), el proceso de investigación cualitativa se define a partir de tres elementos: un marco teórico, una serie de cuestiones (epistemología) y una forma de estudiar dicha información (metodología).

En la investigación cualitativa a diferencia de la cuantitativa, el investigador comienza estudiando el mundo social y a partir de este estudio, desarrolla una hipótesis con los datos que ha obtenido. Así mismo, es común que la hipótesis surja durante el proceso de estudio, y vaya transformándose en función de la información que se está obteniendo.

Respecto a la recolección y al análisis de los datos, este se basa en la obtención de perspectivas y puntos de vista de los participantes, así como en el estudio de las interacciones entre individuos, grupos y colectividades (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por ello, se afirma que en el enfoque cualitativo no se pretende la generalización o estandarización de los datos ni tampoco la obtención de una muestra representativa.

Por otro lado, en la utilización de esta metodología, el investigador no puede manipular los sucesos ni la realidad, debido a que forma parte de esta y del fenómeno que está estudiando. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“el enfoque cualitativo es naturalista, porque estudia a los objetos y a los seres vivos en sus contextos o ambientes naturales e interpretativo, debido a que procura dar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan”* (p.10).

Por último, a pesar de que la investigación cualitativa posee una serie de fases que no se definen de manera clara, sino que se superponen unas con otras, cabe señalar las cuatro etapas que la conforman según Monje (2011): *“la fase preparatoria, compuesta por la etapa reflexiva y la etapa de diseño; la fase de trabajo de campo, conformada por el acceso al campo y la recogida de datos; la fase analítica; y, la fase informativa”*.

En esta investigación, siguiendo con la explicación proporcionada anteriormente y las características del enfoque elegido, para la obtención de los datos se han utilizado la observación participativa y el grupo de discusión, también denominado grupo focal (Monje, 2011).

La observación simple, no regulada y participante tiene como objetivo entender el comportamiento y las

experiencias de las personas mientras se desenvuelven en su medio natural. Hay dos tipos de observación: la simple, no regulada ni controlada y la participativa.

En esta investigación se ha utilizado la observación participativa para la obtención de los datos. Con esta técnica, la persona investigadora *“se involucra directamente con la actividad objeto de la observación, lo que puede variar desde una integración total al grupo o ser parte de este durante un periodo de tiempo prolongado”*. (Monje, 2011, p. 153)

Esta técnica posibilita el registro y el posterior análisis de las acciones perceptibles de los sujetos en su contexto o medio natural. No obstante, en algunas ocasiones ha sido fuertemente criticada debido a la posible influencia de la subjetividad del investigador como factor de error del análisis de datos. A pesar de ello, es una gran herramienta para obtener un conocimiento profundo de la situación en la que se lleva a cabo la investigación: los datos son obtenidos de primera mano gracias a la proximidad del profesional con los/as participantes (Monje, 2011).

Para esta investigación, la observación participante se realizó en la entidad social Accem Zaragoza durante 5 meses. Durante este periodo de tiempo se recogió información a partir del trabajo desarrollado en la fase de *“preparación para la autonomía”* del programa de protección internacional.

De forma diaria se recopilaba en el diario de campo información detallada sobre las actuaciones realizadas, las problemáticas que se habían identificado y sobre las que se había intervenido, las reuniones o talleres llevados a cabo y se elaboraban las fichas de seguimiento y los planes de intervención en función del expediente.

El hecho de estar inmersos y participar de forma activa en las actividades que se llevaban a cabo, permitió la obtención de información de gran utilidad para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, tanto verbal como no verbal, sobre las personas usuarias y la forma en la que se comportaban y desenvolvían en cada situación.

Respecto a los grupos de discusión o grupos focales, Monje (2011) los define como *“focal”* porque centra su atención en un tema específico cercano a su pensar y sentir, o como *“discusión”*, porque obtiene la información *“por medio de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros”* (p.152). En la conversación entre los miembros del grupo se crean imágenes y conceptos de un colectivo específico.

Para la realización de los grupos focales se lleva a cabo una entrevista grupal y semiestructurada donde, con la ayuda de un/a moderador/a, los participantes previamente seleccionados según los indicadores muestrales discuten sobre una temática.

En esta investigación se han realizado 3 grupos focales vía Skype, de una hora de duración cada uno de ellos, compuestos por 5 personas con características heterogéneas, pero, todos ellos, compartiendo algún elemento en común (véase apartado *“muestra”*)

La temática de los grupos de discusión se ha dividido en varios bloques: inmigración y personas refugiadas; personas refugiadas LGTBIQ+; actuación de las administraciones; estereotipos y discriminación; y, una parte final dirigida a desmentir bulos o noticias falsas sobre población migrante (véase en anexo N^o2)

La elección de técnicas cualitativas para esta investigación se ha basado en sus ventajas sobre los detalles y la profundidad de la información obtenida. Estas técnicas se basan en el modelo hipotético deductivo: por ello, se ha formulado una hipótesis, que será contrastada con los datos empíricos que se obtengan, y, se llevará a cabo una recolección y procesamiento de dichos datos para, posteriormente, interpretarlos. (Monje, 2011).

Otra de las razones por las que se ha optado por las técnicas cualitativas es que permiten estudiar una realidad social a través de la perspectiva del sujeto sobre el medio en el que se desenvuelve, así como analizar su comportamiento y sus actitudes respecto a esa realidad. El objetivo de la investigación no es la generalización y representación de los datos, sino más bien conocer un fenómeno social en profundidad y la forma en la que influye este sobre los individuos. No debemos olvidar que los sujetos y la sociedad no son factores independientes, sino que ambos ejercen una gran influencia sobre el desarrollo del otro.

Muestra

La muestra varía en función de la técnica de obtención de datos que estemos desarrollando. En el caso de los grupos de discusión, la muestra se ha establecido en función de los siguientes elementos:

- El grupo de discusión 1, está compuesto por 5 estudiantes de Trabajo social, todas ellas mujeres, de entre 18 y 25 años. Todas ellas son españolas y residen en Zaragoza.
- El grupo focal 2, está compuesto por 5 estudiantes de la Universidad de Zaragoza (Enfermería, Arquitectura, Magisterio Infantil, Filología inglesa y Filosofía), de entre 18 y 25 años. Todos ellos son españoles y residen en Zaragoza.
- El grupo focal 3, está formado por 4 sujetos: 2 hombres y 2 mujeres, de entre 50 y 60 años. Este grupo es más heterogéneo: 1 de los hombres posee un título universitario y trabaja como director de las Escuelas de Segunda Oportunidad de la Fundación Federico Ozanam; el otro, posee estudios primarios y trabaja en el sector de la construcción; una de las mujeres posee un título universitario y trabaja como analista financiera en la Opel/PSA Zaragoza y la otra posee estudios primarios y trabaja en el sector turismo. Respecto a la residencia, 2 de los sujetos residen en Zaragoza; y otros dos en Broto (Huesca).

La heterogeneidad de estos tres grupos tiene como objetivo evaluar:

- Si los conocimientos sobre la población refugiada LGTBIQ+ dependen del grado que se esté cursando (partiríamos de la hipótesis de que “la sensibilización sobre este colectivo es mayor en aquellas personas que cursen grados universitarios relacionados con el ámbito de lo social”).
- Si el nivel de sensibilización y/o información real que se posee sobre el colectivo objeto de esta investigación, está condicionado por la edad de los sujetos de la muestra o las profesiones que ocupen.
- En cuál de los grupos es mayor la presencia de estereotipos o bulos/noticias falsas sobre la población refugiada (teniendo en cuenta el nivel de estudios, la edad y el lugar de residencia de la muestra).
- Comparar el nivel de información real que poseen tanto jóvenes como adultos sobre la situación, las problemáticas y las necesidades de la población refugiada LGTBIQ+.

Respecto a la observación participativa en Accem Zaragoza, la muestra ha estado formada por todas las personas usuarias de la fase de “preparación para la autonomía” del programa de protección internacional, así como por los/as profesionales de esta fase del programa. La muestra, por lo tanto, estaría compuesta por:

- 4 profesionales del Trabajo Social.
- 1 técnico de integración social.
- Las personas usuarias/es de cada uno de los/as técnicos/as (aproximadamente, unos 20 expedientes por profesional. No obstante, no todos los casos estaban activos en el momento de la investigación).

Procedimiento

Como se ha nombrado con anterioridad, la intervención de esta investigación social se ha llevado a cabo mediante la realización de tres grupos focales y de la observación participativa en Accem.

En el primero de los casos, se han llevado a cabo reuniones vía Skype de aproximadamente una hora de duración. Los/as participantes respondían de forma abierta, subjetiva y ordenada a las diferentes preguntas reflexivas que se lanzaban (véase en Anexo Nº 2). La figura del moderador incentivaba la participación de aquellas personas a las que les costaba un mayor esfuerzo responder, por desconocimiento sobre el tema o por timidez.

Mientras que la primera parte de las preguntas del grupo focal eran cuestiones amplias cuyo objetivo era fomentar un debate entre las personas participantes, la última parte del mismo estaba compuesto por frases cortas, (muchas de ellas eran titulares de noticias compartidas en varias redes sociales) y la muestra debía votar si las consideraban verdaderas o falsas.

Respecto a la observación participante, durante los cinco meses de prácticas en la entidad social Accem, se observaron y recogieron las necesidades del colectivo refugiado LGTBIQ+ en un diario de campo, y como actuaba el equipo técnica para cubrirlas.

En el caso de los grupos de discusión, el documento del consentimiento informado, haciendo referencia a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, ha sido enviado vía email. Las personas participantes lo imprimieron, lo firmaron y posteriormente, lo reenviaron, dando su aprobación para poder analizar los datos y presentarlos en dicha investigación (Véase Anexo Nº 3).

Respecto a la muestra de Accem, para la realización del presente trabajo se firmaron varios documentos de confidencialidad y uso responsable de la información con la entidad, para garantizar el anonimato de los/as participantes y, dada su situación, su seguridad.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

GRUPO FOCAL 1: compuesto por 5 jóvenes de entre 18 y 25 años estudiantes de 4º curso de Trabajo Social:

1.- Bloque de preguntas: “Inmigración y personas refugiadas”:

- Conciben el trayecto de las personas inmigrantes desde su país de origen al país de llegada como “difícil”, concretando que esta dificultad será mayor en función de la zona geográfica desde la cual inicien su proyecto migratorio. Así mismo, afirman que, debido a la proximidad geográfica, el trayecto será menos complejo, (dentro de las circunstancias) si se realiza desde Marruecos que desde Siria.
- Se nombran las condiciones en las que viajan los migrantes, poniendo en peligro su vida, y se hace referencia directa a las redes de tráfico de personas y/o trata.
- Introducen la perspectiva de género al destacar la invisibilización que sufren las mujeres migrantes y su mayor exposición a los riesgos que conlleva un trayecto migratorio debido a su condición de mujer. Así mismo, han considerado que las mujeres y los hombres migran por motivos distintos.
- Las causas principales por las que se produce el fenómeno migratorio nombradas en este grupo han sido: conflictos bélicos, motivos económicos o laborales, situaciones de violencia, mejora de la calidad de vida y ayuda a familiares que se encuentran en situaciones de marginalización social en los países de origen. No obstante, las participantes están de acuerdo en que las causas de la migración varían en función de los países desde los que se migre (se señalan diferencias entre países latinoamericanos y del Europa del Este).
- Solo una de las participantes del grupo conoce los Centros de Internamiento para Extranjeros y su utilidad, así como los procedimientos de repatriación de los inmigrantes en situación irregular.
- Ninguna de las participantes conoce las diferencias entre: estatuto de refugiado, protección subsidiaria y razones humanitarias.

2.- Bloque del grupo focal: “Refugiados LGTBQ+”:

- Las participantes definen de forma conjunta los términos “orientación sexual” e “identidad de género” y nombran colectivamente las diferencias entre uno y otro.
- Se afirma que existe un gran desconocimiento y falta de información sobre las solicitudes de protección internacional por motivos de identidad de género u orientación sexual. Así mismo, señalan la falta de noticias y artículos en los medios de comunicación y añaden que, mucha de la información que poseen, proviene de casos reales sobre los que han intervenido durante su periodo de prácticas o de redes sociales, y no tanto de las asignaturas del grado de Trabajo Social.
- Dos de las componentes del grupo reconocen no haberse planteado la existencia de solicitudes de protección internacional por motivos de orientación sexual o identidad de género. Así mismo, en el bloque anterior, ninguna de las participantes ha nombrado estos dos elementos ante la pregunta: “¿Cuáles considerarías que son las principales causas de migración y solicitud de protección

internacional?”

- Respecto a las principales necesidades del colectivo refugiado LGTBIQ+, se han nombrado: apoyo social, emocional y psicológico, creación de vínculos afectivos sólidos, sensibilización social, acceso a un empleo, protección institucional, y atención sanitaria.

Al nombrar el ámbito sanitario, se ha hecho referencia a las dificultades que poseen las personas transexuales en España (no solo las inmigrantes) para iniciar el proceso de reasignación de género y para acceder a un empleo estable.

- Todas las participantes conocen entidades públicas y privadas que trabajen con población refugiada e inmigrante. Se ha nombrado Accem, Comisiones Obreras (asesorías jurídicas), SOS Racismo y Cruz Roja. Estas entidades trabajan ámbitos como la vivienda, la formación ocupacional, el empleo, el apoyo afectivo, el fortalecimiento de vínculos familiares, el ámbito judicial y la realización de actividades de ocio y tiempo libre.
- Los miembros de este grupo focal conciben que las actuaciones por parte de la Administración Pública son insuficientes o ineficaces con alguna excepción y, que, por ello, es necesaria la actuación de entidades sociales privadas. Señalan la excesiva burocracia y la falta de recursos como principales problemáticas.

3. Bloque del grupo focal “Estereotipos y Discriminación”:

- Todas las participantes han presenciado algún tipo de discriminación hacia una persona inmigrante, sobre todo verbal.
- Se ha comenzado un pequeño debate sobre las formas de discriminación implícitas, poniendo ejemplos como la infantilización de las personas refugiadas o la discriminación institucional que recae sobre ellas en algunas ocasiones.

En la última sección de la reunión, las participantes debían adivinar que afirmaciones eran verdaderas o falsas (Véase en Anexo Nº 2). Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 2. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 1

	Respuestas grupo	Verdadero /falso % acierto
<i>Afirmación 1</i>	4 verdadero	100 %
<i>Afirmación 2</i>	4 verdadero	100 %
<i>Afirmación 3</i>	4 falso	0%
<i>Afirmación 4</i>	2 verdadero /2 falso	50%
<i>Afirmación 5</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 6</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 7</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 8</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 9</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 10</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 11</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 12</i>	4 falso	100%

Fuente: elaboración propia

El segundo grupo de discusión estuvo formado por 5 jóvenes (3 varones y 2 mujeres), de entre 18 y 25 años, estudiantes de la Universidad de Zaragoza (arquitectura, filosofía, magisterio infantil, enfermería y filología inglesa).

Algunos de los resultados de mayor relevancia respecto al primer bloque “Inmigración y personas refugiadas”:

- La definición común de persona refugiada ha incluido los siguientes elementos: pobreza, exilio, conflicto bélico, *“estar en tierra de nadie”*.
- En este grupo, también se ha hecho referencia a que la dificultad en el trayecto migratorio dependerá de la ubicación geográfica del país de origen (menor complejidad en los países del sur de África debido a la cercanía con el continente europeo). Además, se han nombrado como medios para llevar a cabo el trayecto migratorio desde los países del este de Europa: el avión y los camiones.
- Respecto al procedimiento que se lleva a cabo cuando las autoridades detectan a una persona en situación irregular en territorio español, dos de los participantes señalan *“procedimientos judiciales”* para decidir el destino de la persona migrante (obtención de nacionalidad o repatriación). El resto, señalan no poseer información sobre ello.
- Las causas principales por las que se produce el fenómeno migratorio nombradas en este grupo han sido: conflictos bélicos, hambre, pertenencia a un grupo o ideología política, religión y orientación sexual o identidad de género. Añaden que, a pesar de tener en cuenta que muchas solicitudes se producen por pertenecer al colectivo LGTBIQ+, lo más sonado son las migraciones por causas económicas. Además, la información que poseen sobre el colectivo refugiado LGTBIQ+ procede de los medios de comunicación: no obstante, señalan que, cuando ven un artículo o un titular relacionado con dicha población, no sienten interés por leerlo en su totalidad.
- Al igual que en el grupo focal anterior, los miembros de este grupo tampoco conocen las diferencias

entre: estatuto de refugiado, protección subsidiaria y razones humanitarias.

2.- Bloque del grupo focal: "Refugiados LGTBIQ+":

- Todos/as los/as componentes del grupo conocen las diferencias entre "orientación sexual" e "identidad de género".
- Respecto a las principales necesidades del colectivo refugiado LGTBIQ+, se han nombrado: vivienda, obtención de un empleo, conocimiento del idioma, lograr una inclusión social efectiva, regularización de su situación, y recursos económicos para garantizar bienes básicos (alimentación).
- Solo una de las participantes conoce alguna entidad social privada que trabaje con refugiados LGTQBI+, nombrando Accem.
- Respecto a las diferentes actuaciones llevadas a cabo por la Administración Pública y las entidades sociales en materia de población refugiada se han citado: comedores sociales, actividades de ocio y tiempo libre, cursos de formación académica y profesional, viviendas tuteladas, y ayudas económicas.
- Por último, se ha producido un debate respecto a la eficacia de la Administración Pública: uno de los participantes considera que los servicios sociales cubren todas las necesidades de este colectivo, mientras que otro ha señalado la falta de cobertura de las actuaciones sociales, no solo respecto al colectivo refugiado (se han nombrado las trabas burocráticas y la lentitud del sistema).

El resto declara no poseer información sobre esta cuestión.

3. Bloque del grupo focal "Estereotipos y Discriminación":

- Algunos miembros del grupo declaran haber presenciado algún tipo de discriminación implícita, como, por ejemplo, *"las personas negras siempre son las que se sientan solas en el autobús"*. Otra de las participantes ha relatado la agresión que sufrió un pariente cuando circulaba en bicicleta: *"iba montado en bicicleta, pasó un coche y lo empujó"*. También ha señalado que los menores extranjeros no acompañados de su municipio reciben multitud de amenazas e insultos por las redes sociales.
- Los/as participantes han reflexionado sobre el racismo implícito, desarrollado a partir de comentarios rutinarios o bromas: *"hay muchas veces que escuchas un comentario racista pero no lo concibes como tal porque lo tenemos muy interiorizado. Luego, te paras a pensarlo y te das cuenta de que es discriminatorio"*. También se ha señalado como influyen los prejuicios hacia determinados colectivos en nuestro comportamiento: *"a veces te encuentras con un gitano por la calle y sientes más miedo que si te encontrases con cualquier otra persona"*.
- Por último, respecto al debate acerca de la doble discriminación que sufren las personas refugiadas transexuales, uno de los participantes ha señalado que, debido a la falta de acceso a oportunidades laborales, muchas personas de este colectivo terminan trabajando en prostíbulos o bajo las redes de trata y/o explotación sexual.

Los participantes han añadido que, las barreras a las que se enfrentan para lograr una inclusión social efectiva son todavía mayores al estar ante *"un colectivo tan específico y minoritario"*. Además, uno de

ellos declara que *“lo extraño no es ver a una persona inmigrante transexual trabajando como camarero/a, sino verle como empresario/a”*.

Respecto a esto último, dos de las participantes han declarado que se sentirían sorprendidas al ver una persona inmigrante transexual como camarero/a.

Para finalizar con el análisis de datos de este grupo focal, los resultados respecto a las afirmaciones fueron los siguientes:

Tabla 3. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 2.

	Respuestas grupo	Verdadero /falso % acierto
<i>Afirmación 1</i>	4 verdadero/1 falso	75%
<i>Afirmación 2</i>	4 verdadero/1 falso	75%
<i>Afirmación 3</i>	5 falso	0%
<i>Afirmación 4</i>	5 falso	100%
<i>Afirmación 5</i>	1 verdadero/4 falso	75%
<i>Afirmación 6</i>	3 verdadero/2 falso	40%
<i>Afirmación 7</i>	5 verdadero	100%
<i>Afirmación 8</i>	3 verdadero/2 falso	40%
<i>Afirmación 9</i>	5 falso	100%
<i>Afirmación 10</i>	4 verdadero/1 falso	75%
<i>Afirmación 11</i>	4 verdadero/1 falso	75%
<i>Afirmación 12</i>	5 falso	100%

Fuente: elaboración propia

Por último, el tercer grupo de discusión estaba formado por 2 mujeres y 2 hombres, todos ellos de entre 50 y 60 años. El objetivo de este grupo focal era analizar las diferencias en el grado de conocimientos y el interés por obtener y profundizar en información sobre población refugiada LGTBQ+, en función del nivel académico y la ocupación laboral. Por lo tanto, la hipótesis de la que se partía era que *“las personas con mayores niveles educativos que ocupan cargos de alta cualificación poseen, no solo más información, sino también mayor interés por contrastar noticias /y/o desmentirlas”*.

Respecto al *primer bloque “Inmigración y personas refugiadas”*:

- En la elaboración colectiva de persona refugiada se han señalado elementos como: conflicto bélico, orientación sexual e identidad de género. Además, han señalado que las principales causas de la migración son por conflictos bélicos, por motivos económicos, ideológicos o por orientación sexual.
- Respecto al trayecto realizado por una persona inmigrante hacia nuestro país, se han nombrado medios como los camiones, el avión, las pateras, y andando (sobre todo desde países del este europeo).
- Ante la cuestión *“¿Qué creéis que pasa cuando se intercepta a una persona que ha entrado de forma*

ilegal en España/Europa?”, una de las participantes ha nombrado los Centros de Internamiento para Extranjeros. Así mismo, solo uno de los miembros de este grupo ha sabido explicar el procedimiento seguido cuando se intercepta a una persona en situación irregular.

- Dos de los participantes han oído hablar de la protección subsidiaria y por razones humanitarias, a diferencia de las otras dos componentes del grupo.

2.- Bloque del grupo focal: “Refugiados LGTBQ+”:

- Se ha elaborado una definición común, tanto de orientación sexual como de identidad de género. No obstante, los/as participantes han mostrado confusión a la hora de diferenciar ambos conceptos (concebían que la identidad de género siempre implica la no identificación con tu sexo biológico).
- Los/as participantes conocen que la orientación sexual y la identidad de género son dos de los motivos principales por los que se solicita el estatuto de refugiado en Europa.
- Como principales problemáticas/ necesidades no cubiertas de la población refugiada LGTBQ+ se han definido: orientación laboral, vivienda, aprendizaje del idioma, integración sociolaboral, y creación y/o fortalecimiento de vínculos afectivos. Además, esta muestra ha nombrado a la Fundación Federico Ozanam, a Cruz Roja, a Accem, a Cáritas, Médicos sin Fronteras, CEPAIM y ACNUR como principales entidades que trabajan con población refugiada.
- En relación con la actuación de la Administración Pública ante las problemáticas citadas anteriormente, los/as participantes coinciden en que sus acciones no son eficaces. No obstante, también señalan que *“hacen lo que pueden, aunque siempre se haga lo mínimo imprescindible”* y que *“la Administración Pública cumple las exigencias impuestas por Europa”*.

3. Bloque del grupo focal “Estereotipos y Discriminación”:

- Una de las participantes declara no haber observado ningún comportamiento discriminatorio hacia una persona inmigrante LGTBQ+: no obstante, el resto sí que las ha presenciado, sobre todo verbales. Además, el director de las Escuelas de Segunda Oportunidad de la Fundación Federico Ozanam declaró que, incluso algunos miembros del equipo técnico de la entidad muestran rechazo hacia las personas refugiadas transexuales.

Así mismo, se ha producido una pequeña reflexión sobre cómo influyen los chistes, las bromas, el sentido del humor, la cultura de un país, etc. en la implantación de un racismo implícito y sobre cómo clasificamos despectivamente a las personas en función de su país de origen (utilización del término *“panchito”*). Además, se ha hecho referencia a que el racismo es más una cuestión estructural que racial (*“rechazamos a una persona árabe pobre, pero no discriminamos a un jeque árabe”*).

- Por último, respecto a la doble discriminación racial y sexual que recae sobre la población refugiada LGTBQ+, los/as participantes son conscientes de la misma y señalan *“el retraso de la cultura española respecto a otros países europeos”*. También defienden el papel positivo de los medios de comunicación a la hora de normalizar a las personas refugiadas transexuales.

Para finalizar con el apartado de análisis de resultados, se presenta a continuación la tabla resumen con las contestaciones de este grupo de discusión ante las diferentes afirmaciones presentadas:

Tabla 4. Cuadro resumen sobre los resultados del grupo de discusión 3.

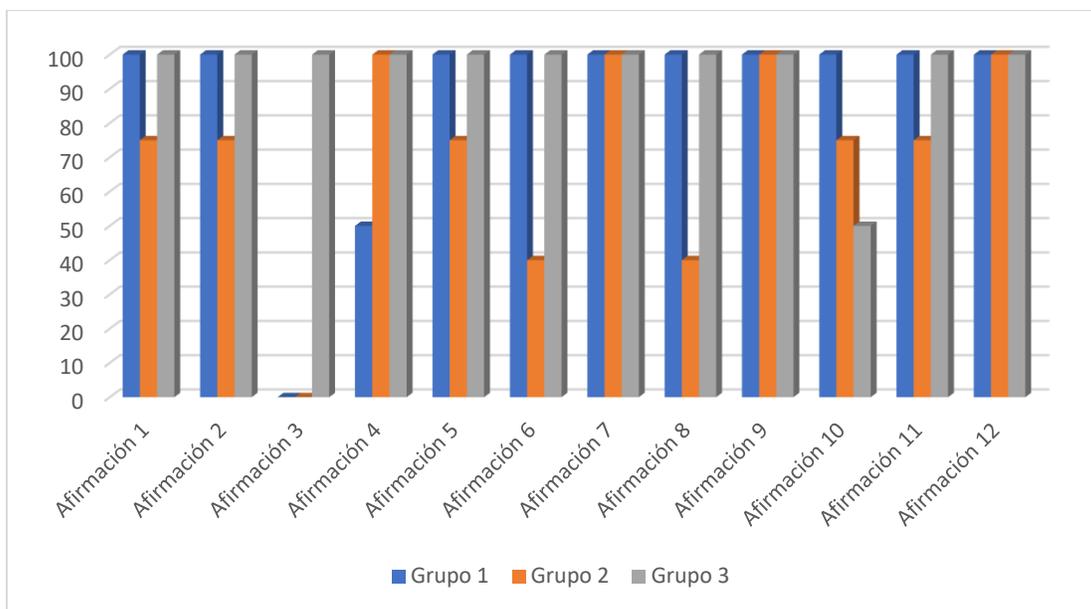
	Respuestas grupo	Verdadero /falso % acierto
<i>Afirmación 1</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 2</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 3</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 4</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 5</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 6⁴</i>	4 falso	100%
<i>Afirmación 7</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 8</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 9</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 10</i>	2 verdadero/2 falso	50%
<i>Afirmación 11</i>	4 verdadero	100%
<i>Afirmación 12</i>	4 falso	100%

Fuente: elaboración propia.

Para simplificar y favorecer la comprensión de los datos relativos a los bulos y noticias falsas acerca de la población inmigrante que han sido obtenidos en los grupos de discusión, se adjunta a continuación una gráfica comparativa de los mismos, con el objetivo de introducir las conclusiones de esta investigación de la forma más visual posible:

Tabla 5. Gráfica comparativa del porcentaje de acierto de los grupos de discusión.

⁴ Todos los participantes han respondido verdadero, argumentando que son gratuitas para todo el mundo, independientemente de la nacionalidad o país de origen.



Fuente: elaboración propia.

Centrándonos en la parte de observación participativa, la investigación se desarrolló en la fase de “preparación para la autonomía” del programa de protección internacional en Accem. Durante cinco meses, se recogieron notas e información en un diario de campo sobre las necesidades detectadas en la población refugiada LGTBIQ+, y en la forma de actuar del equipo técnico para satisfacerlas:

- **Vivienda:** a pesar de que Accem proporciona recursos económicos para el pago de la vivienda, las personas usuarias necesitan una preparación para cuando finalicen su periodo en la entidad. Se ha identificado una ausencia de control en la gestión y realización de los contratos de alquiler, así como en las relaciones con los/as propietarios/as del inmueble.

Por otro lado, los/as usuarios/as encontraban grandes dificultades a la hora de alquilar una vivienda debido a la falta de confianza de los/as propietarios/as hacia la población inmigrante. Por ello, es fundamental el papel de las organizaciones sociales como puente de unión para la creación de vínculos de confianza entre ambos actores sociales.

- **Empleo:** como se ha explicado con anterioridad, la tasa de desempleo es mucho mayor en la población inmigrante respecto a la autóctona. Este dato aumenta cuando estamos ante personas refugiadas, que en muchas ocasiones no conocen el idioma español, y más aún si cabe, cuando hablamos del colectivo LGTBIQ+, haciendo hincapié en las personas transexuales. Además, según lo observado en la entidad, cuando los miembros de este colectivo consiguen un empleo, este es de baja cualificación, con bajas condiciones laborales y salariales y, en muchos casos, sin contrato de trabajo.
- **Atención jurídica:** esta segunda fase del programa de protección internacional puede durar un máximo de 18 meses (24 meses si se realizan prórrogas). Durante este tiempo, las personas refugiadas se mantienen a la espera de recibir la resolución de su solicitud mientras se preparan para una vida autónoma. Por ello, el papel del equipo de abogados expertos en protección internacional durante este

periodo de tiempo es fundamental: en muchas ocasiones, las personas usuarias no conocen los procedimientos ni los plazos, y temen la figura de los cuerpos de seguridad. Así mismo, unida a la necesidad de ayuda por parte de los/as abogados/as se añade la importancia del servicio gratuito de los mismos.

Además, se debe de tener en cuenta que, en muchas ocasiones, estamos ante personas que han sufrido agresiones físicas y/o verbales, discriminación, etc. por pertenecer al colectivo LGTBIQ+: en estos casos también es esencial el papel del equipo de abogados/as.

- **Idioma:** es la necesidad por excelencia de la población objeto de estudio. Conocer el idioma español es la base para poder encontrar un empleo, realizar cursos de formación y poder crear vínculos con la población autóctona. Desde Accem se ofertan clases gratuitas de español con diferentes niveles y se informa sobre otros recursos de otras entidades. Así mismo se realizan pruebas de idioma de forma trimestral y se controla la asistencia, puesto que esta es una de las normas principales para poder continuar en el programa.
- **Formación académica/ocupacional:** no en todos los casos, pero la mayoría de las personas refugiadas LGTBIQ+ no poseen estudios superiores universitarios y, en el caso de que los tengan, es muy complicado homologarlos en España. Por ello, muchas personas se ven obligadas a realizar cursos de formación, constituyendo estos una entrada al mercado laboral. Aquí entra en juego el conocimiento del idioma, puesto que se exigen unos mínimos de español en función del curso que se vaya a realizar.
- **Apoyo psicológico:** esta necesidad es clave en todas las personas refugiadas, pero más aún si estamos ante una persona refugiada LGTBIQ+. La población objeto de estudio posee enormes “mochilas” provenientes de sus países de origen, protagonizadas por situaciones de abuso, discriminación, violencia y rechazo. El papel del psicólogo/a es esencial para intervenir sobre estos posibles traumas, aunque es cierto que requiere de mucho tiempo, de un seguimiento continuado y de la voluntad de la persona usuaria. El equipo de psicología de Accem se coordina con otras entidades para, por ejemplo, el suministro de fármacos.
- **Apoyo sanitario:** muchas personas transexuales desean comenzar con la terapia hormonal para el cambio de género. Aunque son pocos/as los/as que deciden llevarlo a cabo, es importante que sepan de la existencia de profesionales que están dispuestos a ello y que constituyen un apoyo durante todo el proceso.
- **Actividades de ocio y tiempo libre:** esta necesidad está muy ligada a la de creación de vínculos afectivos y familiares en el país de destino. Muchas personas emigran solas, dejando a sus familias (en el caso de que las tengan) en los países de origen, y pueden sentirse solos/as y desorientados/as. A pesar de que la participación en actividades de ocio y tiempo libre suele ser baja, la población objeto de estudio termina formando parte de talleres, grupos de encuentro, etc. y consolidando relaciones afectivas con el resto de las personas usuarias del programa.
- **Recursos económicos/bienes básicos:** la población objeto de estudio solo cuenta con los recursos económicos que le proporciona Accem y con los ahorros de los que dispongan. A cambio de este

dinero, las personas usuarias deben cumplir con una serie de deberes, así como justificar cualquier gasto que realicen con ese dinero. A pesar de que esto les proporciona un sustento económico mientras encuentran un empleo estable, supone una gran dependencia respecto a la entidad, siendo contraproducente con la denominada fase de “preparación para la autonomía”.

Según la observación realizada en Accem, estos nueve ámbitos agrupan las necesidades mayoritarias de la población refugiada LGTBIQ+, constituyendo las áreas sobre las que interviene el equipo técnico. No obstante, esto no quiere decir que no existan otras necesidades individuales y/o puntuales que puedan surgir a lo largo del trayecto migratorio o durante la etapa de adaptación e integración al país de destino.

Cuando esto ocurre, es importante que, los/as trabajadores/as sociales las identifiquen de forma precoz, a partir del seguimiento individualizado y las reuniones periódicas. Es importante señalar que, las personas refugiadas LGTBIQ+ pueden poseer, además de dificultades con el idioma, sentimientos de miedo o desconfianza hacia los/as profesionales, por lo que muchas de sus inquietudes y/o problemáticas deberán ser descubiertas por el equipo técnico, y no por exposición explícita de la persona usuaria.

CONCLUSIONES

Partiendo de la primera hipótesis definida, la cual enunciaba que “existe un gran desconocimiento a nivel social sobre la situación y las necesidades del colectivo objeto de esta investigación, lo que se traduce en un bajo nivel de implicación y sensibilización social” y basándonos en los resultados obtenidos en los grupos focales, podemos afirmar que esta hipótesis es cierta.

Únicamente se conocen rasgos muy generales y, cuando algún/a participante posee conocimientos más específicos, es porque el tema le interesa especialmente y ha decidido informarse, más allá de la universidad (en el caso de los grupos compuestos por jóvenes estudiantes universitarios). En el caso de las alumnas del grado de Trabajo Social, la información sobre este colectivo ha sido obtenida de manera informal (charlas, encuentros con compañeros/as, lectura de noticias, etc.) y no tanto por conocimientos adquiridos en asignaturas del grado.

No obstante, el nivel de conocimiento varía con el tercer grupo focal, compuesto por personas de entre 50 y 60 años. Este es el que mejores resultados ha proporcionado en relación a la posesión de conocimientos certeros respecto al tema en cuestión, a pesar de que existieran también diferencias en función de la posesión o no de estudios universitarios.

Los/as participantes con carrera universitaria llevaban la iniciativa a la hora de responder y sus respuestas eran más desarrolladas, demostrando así la segunda hipótesis planteada (“la sensibilización sobre este colectivo es mayor en aquellas personas que cursan grados universitarios o formación académica relacionada con el ámbito de lo social y/o psicológico”). Además, la muestra con dichos estudios superiores vive en la ciudad de Zaragoza, por lo que también podría existir cierta correlación entre la concienciación social y el ámbito geográfico.

Respecto a la tercera hipótesis, “los medios de comunicación son una herramienta que influye en la creación y/o destrucción de bulos sobre el colectivo refugiado LGTBIQ+, así como en el desarrollo de estereotipos hacia la población inmigrante”, como se ha podido observar, son numerosos los bulos y/o noticias falsas presentadas en dichos medios.

Es importante añadir que, si las personas participantes no poseen la iniciativa de contrastar la información que reciben de las redes sociales, la televisión, los periódicos, etc. es algo usual que se cree y comparta información falsa, fomentado así la discriminación y los estereotipos hacia el colectivo objeto de estudio.

Por último, si nos centramos en la última hipótesis planteada, (“algunos de los programas llevados a cabo en entidades sociales, no logran diferenciar las necesidades específicas del colectivo inmigrante respecto a las de la población objeto de esta investigación”), en el caso de Accem, esta hipótesis no es cierta.

Basándonos en la información obtenida mediante la observación participante, se puede afirmar que esta entidad realiza un seguimiento individualizado con cada persona usuaria, centrándose en sus necesidades específicas y atendiendo sus demandas. No existe ningún dato empírico que lleve a pensar que no se diferencia entre las problemáticas de las personas refugiadas, y aquellas pertenecientes, además, al colectivo LGTBIQ+.

No obstante, a pesar de que, desde entidades sociales como Accem, se intentan cubrir dichas necesidades y solucionar las problemáticas de la población objeto de estudio, la llegada masiva de solicitudes de protección internacional provoca que algunas de las actuaciones se lleven a cabo de forma ineficaz. Así mismo, la tasa de resoluciones positivas es mínima, provocando que un amplio porcentaje de las personas usuarias cuya solicitud haya sido denegada, deban abandonar la entidad y el territorio español.

Además, basándonos en la información obtenida a partir de la observación, en muchos casos, la denegación de la solicitud es recibida cuando la persona refugiada perteneciente al colectivo LGTBIQ+ ha conseguido la integración real en el país de destino: posee un trabajo, vínculos socioafectivos sólidos, etc. No obstante, debido a dicha resolución, esta persona pasa a encontrarse en un situación de desprotección e irregularidad.

Por todo ello, es necesario afirmar que, aunque es cierto que, en muchos casos, la población objeto de estudio no encuentra cubiertas sus necesidades, este hecho no es tanto responsabilidad de la entidad social en la que se encuentre, sino más bien de las trabas, de la burocracia y de la ineficacia del sistema de protección internacional europeo.

Independientemente de estas conclusiones, es esencial añadir que, las personas refugiadas LGTBIQ+ siguen siendo víctimas de la ineficacia del sistema de protección occidental que, en muchas ocasiones, en vez de proteger, termina excluyendo y atentando contra los derechos humanos de este colectivo (ya transgredidos en sus países de origen), sobre el que recae una doble discriminación.

No obstante, también es cierto que, lograr la inclusión real de esta población, no es una tarea solo de la Administración Pública, sino que también es necesaria la implicación de los/as ciudadanos/as en el cumplimiento de la misma. Para ello, quedando demostrado a raíz de esta investigación, es imprescindible una educación y una formación académica que introduzca una perspectiva social y valores como la crítica social, la empatía, la solidaridad, la capacidad para contrastar información y analizar diferentes perspectivas y la sensibilización.

Por ello, si se quiere fomentar la sensibilización social de la ciudadanía, es importante llevar a cabo campañas que, de manera informal, ayuden a la destrucción de estereotipos que recaen sobre la población refugiada LGTBIQ+ y animen a trabajar con él, cómo, por ejemplo, la campaña impulsada por Accem y el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, “Save a hater”.

ADAPTACIONES Y DIFICULTADES

En un principio, este trabajo de investigación iba a utilizar como instrumentos de recogida de datos, la observación participativa y la entrevista semiestructurada.

La muestra iba a estar compuesta por los/as usuarios/as de Accem Zaragoza y los miembros del equipo técnico de dicha entidad (abogado, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, etc.).

Por un lado, se pretendía entrevistar a las personas refugiadas LGTBQ+ para conocer las necesidades surgidas en el país de destino y su grado de satisfacción con las actuaciones de la entidad, para valorar si estas eran eficaces o no.

Por otro lado, se iban a realizar entrevistas a los/as profesionales que, junto con la observación participativa, pretendían analizar su forma de trabajo, las actividades llevadas a cabo, sus funciones, etc. comparando sus respuestas con la “Guía de Buenas Prácticas relacionada con las solicitudes de asilo” de ILGA Europa (2014).

No obstante, debido a la crisis sanitaria producida por el COVID-19, la investigación tuvo que ser reformulada: se identificarían las necesidades de este colectivo mediante la observación participante durante cinco meses de prácticas en Accem, debido a la imposibilidad de contactar con las personas usuarias (falta de acceso a Internet y desconocimiento de la lengua española).

Así mismo, en vez de realizar entrevistas al equipo técnico (falta de disponibilidad debido a las dificultades en el seguimiento de sus expedientes y la excesiva carga de trabajo acumulado por la pandemia), se decidió la creación de varios grupos de discusión para evaluar las diferencias en el conocimiento y el interés por contrastar noticias relacionadas con población refugiada LGTBQ+, en función de la titulación académica, la edad y la profesión.

ANEXOS

Anexo Nº 1: ejemplo de tarjeta roja



Fuente: Kvasnevska & Partners. (2019). *Solicitud de Protección Internacional en España*. [Ilustración]. Recuperado de: <https://kvasnevskaandpartners.com/2019/07/12/solicitud-de-proteccion-internacional-en-espana/>

Anexo Nº 2: guion grupos de discusión

Muestra del grupo de discusión (vía skype, duración aproximada por sesión de 40 minutos/1 hora).

Grupo de discusión 1:

5 estudiantes de Trabajo Social, de entre 18 y 25 años (3 de ellas en 4º de carrera y 1 en tercero). Todas ellas son españolas y residen en Zaragoza.

Grupo de discusión 2:

5 estudiantes de: Arquitectura, Magisterio Infantil, Filosofía, Filología Inglesa y Enfermería. De entre 18 y 25 años (2 de ellos en tercero de carrera, 3 en segundo de carrera). Todos ellos de nacionalidad española y residentes en Zaragoza.

Grupo de discusión 3:

5 adultos (2 mujeres y 3 hombres) de entre 45 y 60 años.

- 1 de las mujeres: estudios universitarios, reside en Zaragoza-Directora de marketing y finanzas en PSG.
- 1 de las mujeres: estudios básicos, reside en Broto (Huesca)- Ama de casa y turismo.
- 1 de los hombres: estudios básicos, reside en Broto (Huesca)- Construcción
- 1 de los hombres: estudios universitarios, reside en Zaragoza- Director de las Escuelas de Segunda Oportunidad de la Fundación Federico Ozanam.
- **Dimensiones para explorar:**

Pregunta inicial: ¿Sabrías explicarme con vuestras palabras que es una persona refugiada o en qué consiste el proceso de solicitud de protección internacional?

Dimensión 1: Inmigración y personas refugiadas

¿Cómo os imagináis el trayecto de una persona refugiada hasta que llega al país de destino?

¿Qué creéis que pasa cuando se intercepta a una persona que ha entrado de forma ilegal en España/Europa? (CIES)

¿Cuáles consideráis que son las principales causas de migración y solicitud de protección internacional?

¿Conocéis las diferencias entre estatuto de refugiado, protección subsidiaria y razones humanitarias?

Dimensión 2: Personas refugiadas y colectivo LGTBIQ+.

¿Sabrías diferenciar entre orientación sexual e identidad de género?

Un porcentaje de solicitudes de protección internacional están argumentadas bajo la persecución o amenaza hacia una persona por su orientación o identidad sexual, ¿Conocéis estas situaciones?

En caso afirmativo, ¿por verlas en las noticias, por conocer a alguna persona que las haya sufrido...?

¿Cuáles consideráis que son las principales problemáticas o necesidades con las que se encuentra este colectivo en concreto?

Dimensión 3: Actuación de las administraciones.

¿Conocéis alguna entidad, pública o privada, que trabaje no solo con población inmigrante, sino también con refugiados LGTBIQ+?

Habiendo definidas las problemáticas de la población refugiada LGTBIQ+, ¿cómo consideráis que actúan las administraciones para solucionarlas?

¿Creéis que la actuación de las administraciones es eficaz? En caso negativo, ¿Qué aspectos consideráis que no cubre?

Dimensión 4: Estereotipos y discriminación.

¿Habéis presenciado en alguna ocasión algún tipo de discriminación hacia una persona inmigrante? En caso afirmativo, ¿En qué forma?

Ante una situación de discriminación hacia una persona refugiada LGTBIQ+, ¿sabríais identificarla? En caso afirmativo, ¿intervendrías?

Debate abierto sobre la discriminación laboral de las personas LGTBIQ+ (sobre todo personas trans), educativa o social: desigual acceso a oportunidades.

A continuación, se van a presentar varios datos y frases, y tenéis que exponer si son verdaderas o falsas (argumentando la respuesta). (CEAR, 20 minutos, El Diario, Maldita Migración)

Afirmación 1: 2.264 personas transexuales o transgénero fueron asesinadas en el mundo entre 2008 y 2016.

Afirmación 2: actualmente 68 países penalizan por ley a las personas LGTBI y en 14 hasta con pena de muerte.

Afirmación 3: en 2017, 9 personas LGTBIQ+ eran asesinadas a la semana en América.

Afirmación 4: los inmigrantes suponen un gasto muy alto para el Sistema Sanitario (falso). Los extranjeros aportan un 10 % a la Seguridad Social y reciben un 0.9 %. Las arcas del Estado perderían un 4,5 % de su recaudación sin los trabajadores extranjeros)

Afirmación 5: los Menores Extranjeros no Acompañados reciben 664 euros al mes en España. (falso, reciben una ayuda mensual los jóvenes mayores de edad, tanto españoles como extranjeros en Cataluña, siempre que estén tutelados por la Administración).

Afirmación 6: las vacunas son gratis para la población inmigrante por el hecho de serlo. (falso. Es gratuita la de 106 euros contra el meningococo B, pero no depende de la nacionalidad sino de la renta).

Afirmación 7: 7 de cada 10 personas LGBTQ+ en la UE todavía ocultan su orientación sexual o su identidad de género durante su etapa escolar (en 2017)

Afirmación 8: 2 de cada 3 parejas homosexuales o transexuales tiene miedo a darse la mano con su pareja en público.

Afirmación 9: los refugiados cometen la mayor parte de los delitos de violencia de género. (falso. A finales de 2018, el total de personas condenadas por este tipo de delito 3.266 eran de nacionalidad española, mientras 1.303 eran extranjeros, cifra que también incluye a aquellos procedentes de países comunitarios que no necesitan permiso de residencia).

Afirmación 10: los delitos homófobos aumentaron un 36% el pasado año en España.

Afirmación 11: España ha recibido al menos 107.542 solicitudes de protección internacional durante el año 2019. De estas solicitudes, se han resuelto favorablemente el 5 %.

Afirmación 12: los inmigrantes colapsan la sanidad pública. (falso. Un estudio expone que el 57,75% de la población española había acudido al menos una vez a Atención Primaria, frente al 12,7% de los inmigrantes).

Anexo Nº 3: carta de consentimiento y protección de datos

Yo Sr/Sra _____, con DNI _____, tras haber recibido y escuchado las explicaciones acerca de los objetivos de la presente investigación y conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 3/2018, doy mi autorización de manera voluntaria y autónoma para que mis respuestas sean utilizadas para los fines de dicho estudio.

Así mismo, reconozco que he sido informado/a de que la información es estrictamente confidencial, y que no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

También he sido informado/a sobre mi derecho a retirarme del estudio cuando lo considere conveniente, a que se garantice mi anonimato y a preguntar sobre cualquier duda o cuestión que surja a lo largo de la presente investigación.

En _____, a _____ de _____ 2020.

Anexo Nº 4: glosario de definiciones

En la actualidad, existe una gran variedad de términos que están siendo utilizados para hacer referencia a la población objeto de estudio de esta investigación, los cuales están en continua evolución. A continuación, aparecen varios conceptos relacionados con el género, la diversidad y las características sexuales, que han sido definidos en base a una revisión bibliográfica de informes especializados en materia de refugio y sexualidad. No obstante, no se pretenden delimitar otras expresiones o identidades de género por no aparecer en el siguiente glosario de definiciones.

- Bisexual: *“capacidad de una persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas”*. (CIDH, 2012, p.4). Esto no implica que sea con la misma intensidad, al mismo tiempo, de la misma forma, ni que sienta atracción por todas las personas de su mismo género o del otro.
- Centros de acogida, emergencia y derivación (CAED): *“dispositivos que, con carácter estructural y permanente, se activan en situación de emergencia, en casos de grandes llegadas a costas de población migrante o de sobreocupación de los recursos habituales”*. (Ley Nº114. 2019, p. 50973).
- CIS: *“cuando la identidad de género se alinea con el sexo asignado al nacer según sus características biológicas. Como resultado, existen mujeres y hombres cis”*. (Accem, 2018, p.123).
- Código de conducta del ACNUR: guía que *“tiene como propósito proporcionar pautas ilustrativas para el personal, para tomar decisiones éticas en sus vidas profesionales y, a veces, en sus vidas privadas. Se trata de un código moral que no posee la fuerza de una ley. Está diseñado para ayudar al personal a entender mejor las obligaciones a las que está sujeta su conducta, de acuerdo con la Carta de las Naciones Unidas y los Reglamentos y Normas del Personal que siguen siendo los únicos instrumentos legales que establecen una conducta aceptable en ACNUR”*. (ACNUR, 2004, p. 2).
- Derechos fundamentales de las personas: son aquellos inherentes al ser humano y que pertenecen a cada persona por el hecho de serlo. Son imprescriptibles, intransferibles, irrenunciables y universales. (ACNUR, 2018)
- Discriminación: *“trato diferente y perjudicial hacia una persona o un grupo en diversos ámbitos de la vida social en función de una o varias categorías, sean estas reales, atribuidas o imaginarias, tales como la cultura, el género, la edad, la orientación sexual, las ideas políticas, la clase social”*. (Accem, 2018, p.124).

- Estereotipo: *“son las preconcepciones, generalmente negativas y con frecuencia formuladas inconscientemente, acerca de los atributos, características o roles asignados a las personas, por el simple hecho de pertenecer a un grupo en particular, sin considerar sus habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales”*. (SEGOB, 2016, p.19).
- Gay: *“un hombre o una mujer que tiene una atracción emocional, romántica y sexual hacia otra persona del mismo género; algunas personas sólo utilizan el término en referencia a los hombres gay”*. (CWLA; Lambda Legal, 2013, p.1).
- Género: *“se refiere a los atributos que social, histórica, cultural, económica, política y geográficamente, entre otros, han sido asignados a los hombres y a las mujeres. Se utiliza para referirse a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como “masculinas” y “femeninas”, las cuales abarcan desde las funciones que históricamente se le han asignado a uno u otro sexo, las actitudes que por lo general se les imputan y hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse”*. (Suprema Corte de Justicia de Nación, 2014, p.13).
- Homofobia: *“rechazo, discriminación, invisibilización, burlas y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia la homosexualidad o hacia las personas con orientación o preferencia homosexual, o que son percibidas como tales”*. (SEGOB, 2016, p. 22).
- Identidad de género: *“vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, misma que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales”*. (Principios de Yogyakarta, 2007, p.6)”.
- Intersexual: *“todas aquellas situaciones en las que la anatomía o fisiología sexual de una persona no se ajusta completamente a los estándares definidos para los dos sexos que culturalmente han sido asignados como masculinos y femeninos”*. (SEGOB, 2016, p.24).
- Lesbiana: *“mujer que se siente atraída física, romántica y/o emocionalmente de manera perdurable por otras mujeres”*. (Accem, 2018, p.126).
- LGTBIQ+: *“término paraguas que se refiere al conjunto de individuos con una preferencia sexual y/o identidad de género distintas a las consideradas como normativas, incluyendo a personas lesbianas, gais, transgénero, transexuales, bisexuales e intersexuales. No todas las personas se identifican con estos acrónimos”*. (Accem, 2018, p. 127).
- Orientación sexual: *“la orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.”* (Principios de Yogyakarta, 2007, p.6)”.

- Prejuicio: *“antipatía basada en una generalización inflexible y errónea, la cuál puede ser sentida o expresada, dirigida hacia un grupo como totalidad o hacia un individuo por ser miembro de un grupo”* (Allport, 1954, p.9).

“El prejuicio ha sido típicamente conceptualizado como una actitud, constituida por un componente cognitivo (ej. creencias acerca de un grupo específico), un componente afectivo (ej. odio) y un componente conativo (ej. comportamientos predispuestos negativamente hacia un grupo)” (Ungaretti, Etchezahar y Simkin, 2012, p.13)
- Queer: *“las personas queer son aquellas que, además de no identificarse y rechazar el género socialmente asignado a su sexo de nacimiento, tampoco se identifican con el otro género o con alguno en particular. Dichas personas pueden manifestar, más que identidades fijas, expresiones y experiencias que se muevan entre un género y otro alternativamente; se producen por la articulación de los dos géneros socialmente hegemónicos; o, formulan nuevas alternativas de identidades, por lo que no habría, en sentido estricto, una transición que partiera de un sitio y buscara llegar al polo opuesto, como en el caso de las personas transexuales”.* (SEGOB, 2016, p.29).
- Sexo: *“referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como machos o hembras de la especie humana al nacer, a quienes se nombra hombres o mujeres, respectivamente”.* (SEGOB, 2016, p.31)
- Sistema europeo común de asilo (SECA): organismo conformado por un *“paquete de normas, procedimientos y plazos comunes para el tratamiento de las solicitudes de asilo que introduce requisitos mínimos de acogida y pretende poner fin a las transferencias de personas solicitantes de asilo a Estados miembros que no puedan garantizarles unas condiciones de vida dignas”.* (CEAR, s.f, p.1)
- Transexual: *““hace referencia a aquellas personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género y sexo opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quienes, por lo general, sólo optan por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social”.* (SEGOB, 2016, p.33)
- Transgénero: *“hace referencia a aquellas personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quienes, por lo general, sólo optan por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social”.* (SEGOB, 2016, p.35)
- Violencia sexual y basada en el género: *“cualquier acto de violencia que genere sufrimiento físico, sexual, social o psicológico, o que se infrinja a alguien debido a su sexo o género, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si ocurre en la vida pública como privada”.* (Accem, 2018, p. 127).

Anexo Nº 5: glosario de acrónimos

- ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas.
- CEAR: Comisión Española de Ayuda al Refugiado.
- CIE: Centro de Internamiento para Extranjeros.
- CIAR: Comisión Interministerial de Asilo y Refugio.
- OAR: Oficina de Asilo y Refugio.
- VIH: Virus de Inmunodeficiencia Humana

BIBLIOGRAFÍA

ACNUR. (2018). Problemas sociales que afrontan los refugiados. España. *La agencia de la ONU para los refugiados*. Recuperado de

https://eacnur.org/blog/problemas-sociales-que-afrontan-los-refugiados-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst

Allport, G. (1954). *La naturaleza del prejuicio*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2018). Pacto Mundial sobre Refugiados: guía rápida del ACNUR. Recuperado de: <https://www.acnur.org/5bbe32564.pdf>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2011). El trabajo con personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales durante el desplazamiento forzado. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7647.pdf>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2004). Código de Conducta y Notas Explicativas. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3871.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2005/3871>

Bulos desmentidos. (s.f). Recuperado de: <https://migracion.maldita.es/bulos-desmentidos/2/?cat=4>

Castaño, M^a de los A., Carrillo, C., Martínez, M^a E., Arnau, J., Ríos, M^a I. y Nicolás, M^a. (2017). *Guía práctica de grupos de discusión para principiantes*. Murcia, España.

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2019). Informe 2019: las personas refugiadas en España y Europa. Recuperado de: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2019/06/Resumen-ejecutivo-CEAR-2019.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2012). Remisión del estudio Orientación Sexual, Identidad de Género y Expresión de Género: algunos términos y estándares relevantes. Recuperado de: <http://scm.oas.org/pdfs/2012/CP28504S.pdf>

Comisión Internacional de Juristas. (2007). *Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género*. Recuperado de: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>

Datos para entender de qué huyen los refugiados LGTB. (2017). Recuperado de: <https://www.cear.es/datos-refugiados-lgtb/>

Domingo, A. y Alonso, O. (06 de julio de 2019). Más del 80 % de paro; la pesadilla de encontrar trabajo de las personas trans. *El País*. Recuperado de: https://www.eldiario.es/sociedad/pesadilla-encontrar-trabajo-personas-trans_0_917608304.html

Europa Press. (29 de diciembre de 2019). Récord de solicitudes de asilo: más de 107.000 presentadas en 2019 en España, con un sistema de acogida "colapsado". *20 Minutos*. Recuperado de:

<https://www.20minutos.es/noticia/4101447/0/record-de-solicitudes-de-asilo-mas-de-107-000-presentadas-en-2019-en-espana-con-un-sistema-de-acogida-colapsado/>

Gacetín Madrid. (18 de noviembre de 2019). Aumentan un 38 % las denuncias por delitos de odio en Madrid. *Gacetín Madrid*. Recuperado de: <https://gacetinmadrid.com/2019/11/18/aumentan-un-38-las-denuncias-por-delitos-de-odio-en-madrid/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: The McGraw-Hill.

Ilga Europe. (s.f). Asylum in Europe. [Entrada en blog]. Recuperado de: <https://www.ilga-europe.org/what-we-do/our-advocacy-work/asylum-europe>

Kvasnevska & Partners. (2019). *Solicitud de Protección Internacional en España*. [Ilustración]. Recuperado de: <https://kvasnevskaandpartners.com/2019/07/12/solicitud-de-proteccion-internacional-en-espana/>

Lambda Legal. (2013). Conceptos básicos sobre el ser LGBT. *Lambda Legal*. Recuperado de: <https://www.lambdalegal.org/es/publicaciones>

Ley Nº 114. Resolución de 23 de abril de 2019, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre la Secretaría de Estado de Migraciones y la Federación Española de Municipios y Provincias, para el desarrollo de acciones conjuntas en materia de acogida de inmigrantes. Boletín Oficial del Estado, España, 13 de mayo de 2019.

Ley Nº 263. Ley reguladora del derecho de asilo y protección subsidiaria. Boletín Oficial del Estado, España, 31 de octubre de 2009.

Ley Nº 77, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Boletín Oficial del Estado, España, 31 de marzo de 2015.

Maldita. (19 de junio de 2019). Diez bulos sobre refugiados que te han intentado colar. *El Diario*. Recuperado de: https://www.eldiario.es/desalambre/Semana_del_refugio-dia_mundial_del_refugiado_0_911309621.html

Ministerio de Justicia. (2019). España y el pacto global sobre los refugiados: una aportación al I foro global. Recuperado de: <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Publicaciones/Documents/APORTACIO%CC%81N%20ESPAN%CC%83OLA%20AL%20I%20FORO%20GLOBAL%20REFUGIADOS.%20ESPAN%CC%83OL.pdf>

Monje, C., (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica*. Neiva, Colombia.

Organización de las Naciones Unidas: Asamblea General, *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados*, 28 Julio 1951, United Nations, Treaty Series, vol. 189, p. 137. Recuperado en: <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

Procedimiento de asilo. (s.f). En *Diccionario de Asilo*. Recuperado de <https://diccionario.cear-euskadi.org/procedimiento-de-asilo/>

SEGOB (2016). Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de: https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_TDSyG_WEB.pdf

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2014). *Protocolo de Actuación Para Quienes Imparten Justicia en Casos Que Involucren La Orientación Sexual o La Identidad de Género*. México, D.F, México: Soluciones Creativas Integra.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2018). An asylum seeker may not be subjected to a psychological test in order to determine his sexual orientation. Recuperado de <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2018-01/cp180008en.pdf>

Ungaretti, J., Etchezahar, E. y Simkin, H. (2012). El estudio del prejuicio desde una perspectiva psicológica: cuatro períodos histórico-conceptuales para la comprensión del fenómeno. *Calidad de Vida*. 5(2), 13-30.