



**Universidad  
Zaragoza**

## Trabajo Fin de Grado

**El proceso de intervención desde el trabajo social dentro del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional en la Cruz Roja Zaragoza**

**The social work intervention process within the reception and integration programme for people seeking international protection in the Zaragoza Red Cross**

Autor/es

Paula Legaz Lafuente

Director/es

Nuria del Olmo Vicén

Grado en Trabajo Social

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2020-2021

## Índice

### CAPÍTULO 1. Presentación general y justificación del trabajo. *Pp. 5*

1.1 Introducción temática y estructura. *Pp. 5*

1.2 Objetivos. *Pp. 6*

### CAPÍTULO 2. Metodología. *Pp. 7*

2. 1. Método de investigación. Investigación cualitativa. *Pp. 7*

2.2 Datos secundarios. *Pp.7*

2.3 Recogida de datos primarios. *Pp. 8*

La entrevista cualitativa. *Pp. 8*

Muestreo. *Pp.8*

### CAPÍTULO 3. Marco teórico-conceptual. *Pp. 10*

3.1 Aproximación bibliográfica sobre migración. *Pp. 10*

3.1.1 Procesos migratorios. *Pp. 11*

3.1.2 El inicio de las migraciones internacionales europeas. *Pp. 11*

3.1.3 Política migratoria. *Pp.12*

Primer eje: llegada y asentamiento. *Pp. 12*

Segundo eje: políticas de integración en el marco español. *Pp. 15*

3.1.4 Migración en España. Elementos y actualidad. *Pp. 17*

3.2 Protección internacional y asilo. *Pp. 18*

3.2.1 Aproximación a la Protección Internacional. *Pp. 18*

3.2.1 Política y legislación actual de inmigración y asilo en España. *Pp. 20*

### CAPÍTULO 4. Intervención con personas inmigrantes desde el trabajo social. Aproximación teórica y contexto actual. *Pp.22*

4.1 Trabajo social con migrantes en España. *Pp. 24*

4.2 Trabajo social con usuarios de Protección Internacional. *Pp. 25*

El modelo individual de casos. *Pp.25*

### CAPÍTULO 5. Contexto de intervención. Institución de la Cruz Roja y media Luna Roja. *Pp. 27*

5.1 Cruz roja Española. *Pp. 27*

5.2 Programa de acogida e integración de solicitantes de protección internacional. *Pp. 30*

Centro de Acogida de Refugiados (CAR). *Pp. 31*

CAPÍTULO 6. Resultados. *Pp. 32*

Intervención desde el trabajo social. *Pp. 32*

Perfil de los solicitantes de protección internacional. *Pp. 39*

Cambios producidos por COVID-19 en el Centro. *Pp. 44*

CAPÍTULO 7. Conclusiones. *Pp. 45*

Bibliografía. *Pp. 47*

Anexos. *Pp. 50*

## Resumen

---

El cambio de los movimientos migratorios a finales del siglo pasado y las crisis recientes del siglo actual, han puesto en evidencia un marco europeo ausente de una gestión y política migratoria adecuada. Las políticas consecuentes a las *crisis humanitarias* intentaron dar respuesta a la ola de personas buscando asilo en Europa, creando respuestas de aplicación como el Programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional. A pesar de crearse por dicho motivo, este programa abarca a todas las personas solicitantes de protección internacional, es decir, cualquier persona cuya vida corra peligro en su país de origen.

El presente trabajo se centra por lo siguiente en conocer cómo se desarrolla dicha respuesta a través del trabajo social. Concretamente, en una de las entidades que lleva el Programa: Cruz Roja Zaragoza, dentro del Centro de Acogida.

Palabras clave: migración, protección internacional, integración, trabajo social, Cruz Roja.

## Abstract

---

The change in migratory movements at the end of the last century and the recent crises of the current century have highlighted a European framework that lacks an adequate migration policy and management. The policies following the humanitarian crises attempted to respond to the wave of people seeking asylum in Europe, creating implementation responses such as the Programme for the Reception and Integration of Persons Seeking International Protection. Although created for that reason, this programme covers all persons seeking international protection, i.e. any person whose life is in danger in their country of origin.

This paper therefore focuses on how this response is developed through social work. Specifically, in one of the entities that runs the Programme: Red Cross Zaragoza, within the Reception Centre.

Keywords: migration, international protection, integration, social work, Red Cross.

# CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

---

## 1.1 INTRODUCCIÓN TEMÁTICA Y ESTRUCTURA

Con el auge de los movimientos migratorios a finales del siglo XX en el marco europeo, se desarrollan ciertos fenómenos que provocan una oleada masiva de personas procedentes de otros continentes buscando refugio y asilo en Europa. Las consecuencias de este hecho pone entre las cuerdas a la Unión Europea así como a la falta de una política europea migratoria adecuada y basada en el respeto de los derechos humanos. Con el intento de una organización en este contexto se producen desde los servicios sociales respuestas a la llegada de personas buscando refugio, entre ellas, la creación del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional. Desde este programa se pretende prestar atención y cubrir las necesidades de aquellas personas con un perfil de protección internacional, es decir, aquellas que han salido de sus países de manera forzosa al tener riesgos graves para su vida, desde problemas personales, religiosos, sociales y políticos hasta bélicos.

A partir de aquí, es importante conocer cómo se desarrolla esa respuesta y cómo se lleva a cabo dicho programa desde el trabajo social. Al ser de carácter estatal son muchas las entidades que lo implantan por todo el país, pero el presente trabajo se va a centrar concretamente en el proceso de intervención de una de las entidades de Zaragoza que trabaja con este colectivo, Cruz Roja Zaragoza.

En cuanto a la estructura del trabajo se ha dividido en 7 capítulos. El primero se enfoca en la presentación del trabajo y el segundo en explicar la metodología utilizada, en este caso la metodología cualitativa. Por otro lado, se realiza un marco teórico conceptual de los temas que resultan importantes para entender el objetivo principal. Primero se aborda el tema de la migración realizando una aproximación a los procesos migratorios, poniéndonos en contexto sobre el inicio de las migraciones internacionales europeas para entender en qué momento y cómo se produce el fenómeno que lleva a implantar el programa para las personas en situación de protección internacional. Además, para entender cómo se producen las respuestas en el marco europeo se comenta y critica la política migratoria en este contexto desde dos de sus tres ejes: la llegada y el asentamiento; y las políticas de integración desde el marco español. Por último nos aproximamos a la protección internacional así como a la política y legislación actual en materia de refugio y asilo en España.

Una vez hecha la aproximación teórica y conceptual, se realiza una aproximación al trabajo social con personas inmigrantes; primero de una manera general en el marco español y segundo con usuarios de protección internacional, abordando el modelo individual de casos que es el que se trabaja dentro del programa en la Cruz Roja Zaragoza.

El siguiente punto es el contexto de intervención, en este caso se explica en qué consiste la Institución de la Cruz Roja y la media Luna Roja, sobre todo el trabajo que realiza con el colectivo de las personas inmigrantes y refugiados. Además, se explica qué es y en qué consiste el Programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional llevado a cabo en el Centro de Acogida de Refugiados de Zaragoza.

Por último se analizan los datos obtenidos en la entrevista a la trabajadora social y se dan los resultados, para finalmente, realizar las conclusiones finales del trabajo.

## **1.2 OBJETIVOS**

Cada trabajo lleva ligado ciertos objetivos a cumplir. A continuación, se muestra el objetivo principal junto a sus respectivos objetivos específicos.

Conocer el proceso de intervención desde el trabajo social en el programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional en la Cruz Roja Zaragoza

1. Describir el proceso de intervención desde Cruz Roja Zaragoza
2. Analizar el perfil de Protección Internacional atendidos por Cruz Roja Zaragoza

Por otro lado, se realizará un pequeño apartado con la intención de plantear los cambios condicionados por la situación de Covid-19 en la intervención con este colectivo.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

---

### 2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Todo trabajo científico necesita de una metodología a utilizar, es decir, de un modo de proceder concreto para obtener lo que se busca. Como explica Beltran (1996) “el pluralismo cognitivo propio de las ciencias sociales corresponde un pluralismo metodológico que diversifica los modos de aproximación, descubrimiento y justificación en atención a la faceta o dimensión de la realidad social que se estudia”. De esta forma existen distintos métodos de investigación a utilizar teniendo en cuenta su adecuación al objeto de estudio. De manera general existen dos enfoques a elegir; el enfoque cuantitativo y el cualitativo. Ambos son perfectamente válidos pero se diferencian en el propósito de la investigación, depende de cómo y qué se quiera investigar será más adecuado uno u otro, o incluso ambos, a lo que Hernández, R. et al. (2003) llama “enfoque integrado multimodal”.

Por un lado, el enfoque cuantitativo utiliza “la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previas. Se utiliza la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández et al., 2003).

Por otro lado, el enfoque cualitativo, “es utilizado para descubrir y refinar preguntas de investigación. Se basa en descripciones y observaciones” (Hernández et al. 2003). Tiene ciertas características como que es de carácter inductivo, versátil y exploratorio. Se pretende recoger información “rica y profunda” del objeto de estudio y hay una activa interacción entre estudioso-estudiado (Corbetta, 2003).

Teniendo en cuenta la finalidad del presente trabajo la metodología a utilizar es de carácter cualitativo. Este método es el que más se adecúa a lo que se quiere realizar; recoger información acerca de cómo se interviene desde el trabajo social dentro del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional dentro de la Cruz Roja Zaragoza. Ya que lo que se busca es el cómo de una determinada intervención, siendo una investigación también de carácter descriptivo.

A pesar de ser un tipo de método específico, su aplicación es más compleja de lo que parece ya que cada contexto requiere de un proceso de elaboración teórica diferente. Como expone Del Val y Gutiérrez (2006), en este tipo de investigación “todas las tareas a cubrir son susceptibles de revisión y reformulación” durante todo el proceso.

### 2.2 DATOS SECUNDARIOS

Lejos de ser datos complementarios la utilización de datos secundarios en el presente trabajo ha supuesto una parte fundamental. Se pueden definir como “la utilización de viejos datos para nuevas ideas” (Gonzalez, 1996). Gracias a la información recogida por otros investigadores se ha podido desarrollar un marco teórico conceptual adecuado y de vital importancia para poder comprender el contexto que rodea el programa, el trabajo social y el colectivo que se trata. Por otro lado, también se ha podido contextualizar la entidad del estudio, en este caso Cruz Roja Zaragoza, gracias a los datos obtenidos a través de su página web así como otros documentos extraídos de la entidad como:

- *La Memoria integrada 2019*
- *El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja 2017-2020*
- *Los Planes de intervención Cruz Roja Española 2000*

### **2.3 RECOGIDA DE DATOS PRIMARIOS**

Para poder poner en práctica el método mencionado se necesitan unas técnicas que sirvan como medio. En este caso, después de trabajar los datos secundarios, se ha utilizado la técnica de la entrevista cualitativa para la recogida de los datos primarios, con la que se ha conseguido la información necesaria de manera directa. Posteriormente, se trata la muestra del trabajo.

#### **Entrevista cualitativa**

Dicha entrevista cualitativa se ha realizado a la trabajadora social de la entidad de Cruz Roja Zaragoza. La recogida de datos por informes verbales es la principal diferencia entre la entrevista y el resto de técnicas (Alvira, 1992).

La entrevista cualitativa se define como una conversación que inicia y guía el entrevistador y que va dirigida a unos sujetos elegidos a partir de un plan de investigación. La persona que está investigando se basa en un esquema flexible y no estandarizado de interrogación (Corbetta, 2003). Y como añade González (2013) “es un recurso que permite mediar el conocimiento de alguien que sabe más que nosotros, o que domina cosas diferentes; (...) y es un medio que se apoya significativamente en la curiosidad, la conversación y la escucha”.

Esto da lugar a tres tipos de entrevista según Corbetta (2003) teniendo en cuenta la apertura, flexibilidad y adaptabilidad de cada una; por lo que de más a menos se encuentra: la entrevista estructurada, semiestructurada y la no estructurada.

De esta forma la entrevista se plantea como semiestructurada, ya que a partir de la elaboración de las preguntas y los temas a tratar, esta posteriormente caracterizada por una flexibilidad, es decir, el guión no es fijo y puede ir ajustándose dependiendo de lo que considere más oportuno la entrevistadora. Esto es debido a que al principio de la investigación se desconocen los datos que se van a obtener.

La idea principal de esta entrevista no ha sido obtener datos concretos preestablecidos sino sacar, a través de una secuencia de preguntas tratando distintos temas, datos relevantes para focalizar el trabajo en cuanto a la intervención con inmigración.

#### **Muestreo**

El muestreo a utilizar es por conocimiento teórico. La muestra elegida es la profesional en trabajo social del programa del centro de acogida de la Cruz Roja Zaragoza, ya que es la figura con más conocimiento sobre el tema que se trata. De esta forma es la figura más adecuada de la que obtener toda la información que se requiere para completar los objetivos propuestos, enfocados en la intervención desde el trabajo social, además de su experiencia con el colectivo.



La recogida de datos se ha dado a través de un orden. Una vez analizados los datos secundarios se ha procedido a realizar la entrevista cualitativa. Posteriormente se han analizado los contenidos de la misma y se han aportado las conclusiones.

Por último, una anotación importante es que las personas del objeto de estudio así como el marco teórico se centran en un tipo de migración en particular. La migración desde una perspectiva de vulnerabilidad. En concreto son perfiles que solicitan o son beneficiarios de la Protección Internacional, por lo que a pesar de que entren en España de manera irregular, tienen como finalidad acabar siendo usuarios de PI<sup>1</sup>, que implica una regulación.

---

<sup>1</sup> Protección Internacional

## CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

---

Para entender bien cómo funciona la intervención desde el trabajo social en protección internacional de la Cruz Roja primero vamos a ver algunos puntos de cierta relevancia para cuadrar un correcto marco teórico.

El primer punto va dirigido a realizar una aproximación sobre la migración, se explica qué es la migración así como algunos elementos que lo constituyen. Por otro lado, es importante contextualizar en la historia reciente el inicio de las migraciones internacionales en el marco europeo, así como las crisis recientes y la forma en que se le dio respuesta desde el marco europeo en cuanto a gestión y políticas. En este punto, que es el más extenso, se tratan los dos primeros ejes de la política migratoria. Por último, también se realiza una aproximación al contexto español.

El segundo y último punto del marco teórico amplía el concepto de protección internacional, aportando también la política y legislación existente en esta materia en España.

### 3.1 APROXIMACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE MIGRACIÓN

#### 3.1.1 Procesos migratorios

El ser humano es la especie con mayor movilidad por su gran adaptabilidad, y no solo por su origen genético sino también por su carácter cultural, “junto con el aprendizaje situacional transmitido de generación en generación” (Giménez, 2003).

Como señala Giménez (2003) una migración es “el desplazamiento de una persona o conjunto de personas desde su lugar habitual de residencia a otro, para permanecer en él más o menos tiempo, con la intención de satisfacer alguna necesidad o conseguir una determinada mejora” (Giménez, 2003).

Hormazábal (2020) aporta también la definición del ciclo migratorio como “el conjunto de procesos por el cual las poblaciones que pertenecen a un espacio económico periférico entran, se establecen y se implantan en el espacio de un Estado-nación que pertenece a los polos centrales de la economía capitalista” (Hormazábal, 2020).

La realidad es que, existen como vemos con estas definiciones distintos tipos de ciclos migratorios. Se puede considerar que el objetivo común es conseguir una mejora que en el país de origen no se puede encontrar.

Según Giménez (2003) existen cinco elementos constituyentes en la migración:

1. La movilidad. Hay movimientos que se pueden producir por necesidad, libertad y adaptación, pero a veces también se producen migraciones impuestas, forzadas, inducidas y planificadas. Actualmente las migraciones contemporáneas que predominan se denominan de carácter voluntario, lo cual no significa que se adopten con libertad, sino que puede haber detrás factores económicos y sociopolíticas que condicionan estos movimientos y que están influenciados por las políticas y normas de los gobiernos (Giménez, 2003).
2. La bipolaridad. La migración supone un “recorrido o trayectoria entre al menos dos lugares o ámbitos”. La persona que llega a un nuevo país pasa a estar sujeto a las leyes de extranjería y de

inmigración del mismo, y a un contexto nacional desconocido. Así existe una bipolaridad o multipolaridad en este fenómeno que “pone en contacto personas con culturas diferenciadas” (Giménez, 2003).

3. El asentamiento. Es este punto una de las claves es la denominada red migratoria. Las personas inmigrantes deben de pasar por un periodo de asentamiento, ubicación y acomodación; donde es clave disponer de un conjunto de personas y relaciones que sirvan de apoyo y presten esa ayuda durante este proceso (Giménez, 2003).
4. La durabilidad. Lo que está claro es que el traslado se efectúa por un tiempo determinado, por lo que hay varios tipos de migraciones: las temporales y las permanentes (Giménez, 2003).
5. La finalidad. La finalidad del traslado es lo que determina la diversidad en la movilidad. Puede devenir por intenciones de conseguir algo o mejorar en algún aspecto; por situaciones de amenaza, represión o persecución, a lo que llamamos migraciones políticas y situaciones de refugio y asilo; por catástrofes naturales a los que se denomina desplazados; se producen también por estudios, fijaciones de residencia o jubilación; misiones diplomáticas, entre otras finalidades (Giménez, 2003).

Los movimientos migratorios que predominan actualmente como se ha visto anteriormente, se denominan voluntarios debido a que las propias personas son las que deciden salir de su país. Pero como se ve en el elemento de la finalidad, existen motivos que pueden llevar a que esas decisiones voluntarias se tomen por razones forzosas.

En este caso el interés principal del trabajo es centrarse en este tipo, ya que se va a estar analizando a personas demandantes de protección internacional, que se desplazan de manera forzosa a causa de las circunstancias que viven en sus países de origen.

El fenómeno de las migraciones en masa por cuestiones vitales marcó un antes y después en este sentido, por lo que abordaremos posteriormente los dos primeros ejes de la política migratoria: la llegada y a el asentamiento de los extranjeros y las políticas de integración en el marco español. Estos dos ejes van a ayudar a comprender mejor cómo surgieron las medidas actuales para las personas en busca de protección internacional.

### **3.1.2 El inicio de las migraciones internacionales europeas**

Como se ha dicho, el desplazamiento de personas de un territorio a otro no es algo nuevo en la historia de la humanidad, pero sí que se ha transformado el escenario donde se produce, es decir, aparece un nuevo contexto con “el advenimiento de los Estados nacionales durante los siglos XVI y XVII y el cambio de la sociedad internacional en una red de Estados soberanos rivales” (López-Sala, 2005).

Ahora las migraciones poseen un carácter político debido a que se cruzan fronteras estatales; las personas pasan de la jurisdicción de un Estado a otro, además de un “cambio transitorio o definitivo en la pertenencia a una comunidad social y política nacional” en la mayoría de los casos (López-Sala, 2005), o lo que llamaba Giménez (2003) *bipolaridad*.

A partir del siglo XX es cuando los Estados se convierten en actores mucho más influyentes en el ámbito social y migratorio, creando políticas de inmigración bastante complejas. A través de las Naciones Unidas se

vio que en 1976 sólo el 13% de los países tenían políticas relacionadas a migración internacional; casi veinte años después más del 40% de los Estados las habían formulado (López-Sala, 2005).

Podemos situar el inicio de un sistema migratorio internacional hacia los años ochenta debido al fenómeno de la globalización, y como hemos comentado antes, el aumento de la diversidad de los contextos de recepción y el incremento de las áreas de origen que da lugar a la llegada de personas con una amplia diversidad demográfica, social, económica y cultural.

De esta primera tendencia de las migraciones internacionales vienen seguidas dos más; la aceleración de las migraciones, y por otro lado, la diferenciación interna que presentan los flujos migratorios, donde se ha aumentado los desplazamientos de carácter político y bélico, por desastres ecológicos, migraciones de familiares, mujeres solas y de técnicos de alta cualificación (López-Sala, 2005).

Podemos resumir en estas tres tendencias los grandes cambios que se han producido en la naturaleza de los flujos migratorios así mismo como los “cambios origen” que dan lugar a algunos de los problemas que le surgen a los Estados receptores, siendo dos de los más claros: los problemas que surgen del desajuste entre el número de candidatos a la emigración frente a los deseos de los Estados receptores, y a la creciente diversidad étnica y cultural de las sociedades de recepción (López-Sala, 2005).

Las causas de estas grandes migraciones hacia Europa y Norteamérica se dan por la mundialización de la economía, las crisis políticas y humanitarias, la retracción del mercado de trabajo de los países en vías de desarrollo y sus niveles de crecimiento demográfico (López-Sala, 2005).

### **3.1.3 Política migratoria**

Para comenzar a tratar la política migratoria es necesario comprender que existen tres ejes en este sentido. El primer eje es el de entrada y asentamiento de la población extranjera, el segundo son las políticas de integración y el tercero es la línea de cooperación para el desarrollo.

El primer eje va a tratarse de manera principal y posteriormente nos acercaremos al segundo desde el marco español.

#### PRIMER EJE: Llegada y asentamiento

La política en asuntos de migración comenzó siendo un ámbito de intervención pública donde el hecho de abandonar el país del que se es ciudadano es un derecho en cuanto a libertad, pero en cambio, ser aceptado en otro país no constituye ninguno. El artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce “la libertad de movimiento y residencia en el interior de las fronteras de un Estado, así como el derecho de toda persona a abandonar cualquier país y a retornar al país del que se es ciudadano”. Lo que no aparece es ninguna declaración relacionada con el derecho a entrar o residir en cualquier país del que no se es ciudadano (López-Sala, 2005).

Además, existe una contradicción cuando en la comunidad internacional hay un consenso universal en cuanto a la legitimidad de los Estados para decidir “qué extranjeros desean recibir” con la existencia del principio de autodeterminación colectiva de una comunidad nacional en el derecho internacional (López-Sala, 2005).

En el contexto europeo, se celebra en 1999 en Finlandia un Consejo Europeo extraordinario para elaborar un plan de acción que desarrollase el “Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia” del Tratado de Amsterdam. En este encuentro se reconoció la necesidad de que la Unión Europea “desarrollará políticas comunes en inmigración y asilo y que articularan la libre circulación en el territorio de la UE<sup>2</sup>” (Ferrero & Pinyol, 2016).

Según Ferrero y Pinyol (2016), para este desarrollo se marcaron cuatro elementos clave en la política europea común.

1. La necesidad de un enfoque global en la cooperación con los países de origen y tránsito.
2. El desarrollo de un sistema europeo común de asilo.
3. La importancia de garantizar un trato justo a los nacionales de terceros países residentes en la UE.
4. La gestión eficaz de los flujos migratorios.

Han sido varios los Programas que se han ido sucediendo en el marco europeo que han ido intentando tratar todas las dimensiones del fenómeno migratorio global intentando ajustarse al contexto que se iba desarrollando.

Ferrero y Pinyol (2016) añaden que a pesar de avanzar por el camino de la construcción de una política europea de inmigración y asilo, se trata de un proceso inacabado y complejo. Algunos de los problemas son los lentos y complicados procesos de aprobación de las normas así como en la cesión de competencias en materia de inmigración y asilo. Además, porque los Estados miembros no quieren perder la acción y decisión del control de fronteras y las políticas de inmigración. Por todo ello siguen siendo los Estados quienes diseñan e impulsan las políticas de inmigración en Europa (Ferrero & Pinyol, 2016).

### **Política europea de asilo**

En 1999 con el Tratado de Amsterdam se concede por primera vez competencias a las instituciones europeas para legislar en materia de asilo. No es hasta el Tratado de Lisboa en 2009 que se comienza a buscar un sistema común de asilo con estatus y procedimientos uniformes. Posteriormente en 2015 y 2016 se desarrollaron instrumentos jurídicos que no consiguieron corregir las disfunciones existentes por lo que el sistema sigue sin producirse como un mecanismo común (Ferrero & Pinyol, 2016).

### ***La crisis humanitaria europea***

Desde principios del siglo XXI la inmigración irregular no ha tenido un protagonismo especial. Hasta la llegada de la llamada “crisis de los refugiados” procedentes de Siria no se ha vuelto a prestar atención a la gestión de esta situación, y con ello gracias a la opinión pública se han dado a conocer los términos de “refugiado”, “solicitante de asilo” y “protección internacional” (Frades, 2018).

El fenómeno de las primaveras árabes que se iban sucediendo desde 2011, y en especial el inicio de la guerra de Siria, tuvieron cambios a los que la UE no prestó atención. Para la UE lo principal era la estabilidad

---

<sup>2</sup> Unión Europea

de la frontera exterior, es decir, un área de seguridad fácilmente controlable desde el ámbito económico. Esto desembocó en una incapacidad de gestionar las distintas crisis que fueron sucediéndose en el norte de África, Oriente Medio y Ucrania. El caso omiso de UE a las violaciones de DDHH<sup>3</sup> que se estaban produciendo no cambió hasta que las consecuencias comenzaron a llegar a Europa y a desestabilizar esa seguridad, dadas por la mala gestión común de la frontera exterior e integración política en materia de inmigración y asilo (Ferrero & Pinyol, 2016).

La Unión Europea de esta forma creó nuevas iniciativas como el Sistema Europeo Común de Asilo y la creación del Grupo Especial del Mediterráneo (TFM)<sup>4</sup> en 2013. Entre las medidas se adoptaron cinco líneas estratégicas: el fortalecimiento de la cooperación con terceros países; la potenciación de vías de inmigración legal; la lucha contra la trata y el tráfico de seres humanos; el reforzamiento de la vigilancia fronteriza y la protección de los migrantes; así como el apoyo a los países europeos que tienen más «presión migratoria». Por otro lado ACNUR también presentó una iniciativa global “Protección en el mar” destinada a la acción estatal para frenar los fallecimientos en las rutas migratorias marítimas (López-Sala, 2015).

Estas líneas se fueron tratando con distintas operaciones en Europa a la vez que a los campos de refugiados de los países vecinos a Siria seguía llegando gente en situación muy precaria (Ferrero y Pinyol 2016).

La Comisión Europea comenzó por lanzar la Agenda Europea de Migración. Una de las propuestas más conflictivas fue la “asignación obligatoria de cuotas de refugiados y reasentados entre los Estados miembros”, además de la reforma de los Reglamentos de Dublín. Este conflicto acabó con la voluntariedad, frente al reparto equitativo que se proponía. En el Consejo de julio de 2015 se fueron estableciendo las plazas ofertadas de reubicación y reasentamiento por países. Finalmente, tras la continua llegada de más personas y bajo la presión pública, llegaron un total de 160 mil personas durante los dos años siguientes. Por otro lado se fueron tomando más medidas y se creó el Fondo de Emergencia Fiduciario para África con 780 millones de euros. Además, los acuerdos con Países Terceros comenzaron a sucederse para tratar la política de vecindad y ampliación; entre ellos se encuentra Turquía, la región occidental de los Balcanes y los países africanos (Ferrero & Pinyol, 2016).

La lectura de estos hechos deja entrever la falta de voluntad política y empatía por parte de los Estados miembros, cuyo territorio supera los 500 millones de personas y solo se produjeron llegadas de menos del 1% de dicha población. Las autoras Ferrero y Pinyol (2016), hacen un importante apunte no considerando esta crisis como una “crisis estricta” debido a que no fue inesperada ni ingestionable, ya que sí que se contaba con los recursos necesarios para entender las necesidades de estas personas y aplicar la directiva 2001/55/CE del Consejo, de 20 de julio de 2001, pertinente a las normas mínimas de protección temporal en caso de un gran volumen de desplazamientos así como medidas de acogimiento. Por tanto: esta llamada crisis humanitaria no es más que una crisis multinivel de la Unión Europea de gestión, institucional y de valores (Ferrero & Pinyol, 2016).

## SEGUNDO EJE: Políticas de Integración

Visto el contexto del primer eje, es importante conocer el contexto desde el segundo. Gracias al trabajo de Solana (2002), que realiza desde una perspectiva de la antropología social un estudio sobre la dimensión

---

<sup>3</sup> Derechos Humanos

<sup>4</sup> *Task Force Mediterranean*

cultural en el trabajo social con población inmigrante se puede abordar desde cerca el concepto de la integración en el marco español.

Solana (2002) explica muy bien las dimensiones de la política de inmigración en España: “La política nacional de inmigración comprende dos dimensiones básicas: una dimensión externa, referida a la organización de los flujos migratorios; y una dimensión interna, concerniente al estatuto del extranjero en la sociedad de acogida, que suele concebirse como una política de integración”. El autor al hablar desde una perspectiva antropológica explica cómo los profesionales de la integración social no han sabido entender el sentido de integración, siendo la integración social de los inmigrantes el eje central de la política española de inmigración (Solana, 2002). Según él, hay tres concepciones distintas de integración:

- Integración como asimilación;
- Integración como tolerancia;
- Integración como contacto.

Estas concepciones se traducen posteriormente en propuestas de actuación desde el trabajo social. A continuación vamos a ver las diferencias.

La postura del **asimilacionismo** se entiende así como la mejor forma de integración; se ve la cultura de origen de las personas inmigrantes como desfavorable a la integración en la nueva sociedad, por lo que los profesionales no la fomentan y tratan en su intervención de hacer ver que para evitar la marginalidad lo que se debe de hacer es hacerse con las reglas y modo de vida autóctono. Para una buena integración también resulta fundamental el control y la limitación del número de inmigrantes y seguidamente la “segunda generación” y el trabajo social con niños de origen inmigrante (Solana, 2002).

Las otras dos posturas, integración **como tolerancia** e integración **como contacto** optan por darle a la cuestión cultural una relevancia central. Viendo la integración desde la tolerancia se promueve el respeto cultural, el mantenimiento de la cultura de origen y se lleva a cabo proyectos de sensibilización intercultural con el resto de las poblaciones (Solana, 2002).

Por otro lado, la diferencia existente entre estas dos últimas es que, la integración por contacto opta por generar un cambio en las culturas existentes que viven unidas a través del diálogo cultural (Solana, 2002).

El autor expone que algunos de los programas y acciones que utilizan desde estas posturas los trabajadores sociales son; ofrecer servicios de traducción, contratar mediadores, impulsar asociaciones de inmigrantes y darles formación a los profesionales de la intervención social en el conocimiento de las culturas de los colectivos inmigrantes existentes (Solana, 2002).

También existe una corriente dentro del trabajo social más “liberal” respecto a la integración, la cual considera que “se tiene que dar por sí sola” y hay que “dejar hacer”, es decir, que no haya una intervención y se produzca a través de los inmigrantes y los ciudadanos nacionales. Ligada a esta postura más “liberal” hay profesionales que también ven la integración como “un acto voluntario e individual, producto del propio esfuerzo” (Solana, 2002).

En el plan de acción Internacional sobre migración la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) considera que “las ideas de integración y multiculturalidad deberían conformar el marco general desde el que desarrollar el trabajo social y la política social relacionada con los inmigrantes. Los

conceptos de integración y de multiculturalidad resultan, pues, dos conceptos claves, pero deben ser reflexionados, aclarados y precisados” (Solana, 2002).

A partir de esto el autor pretende explicar varias ideas. Primero, el concepto de integración, el cual comienza a ser útil cuando puede ser utilizado prácticamente en el diseño y evaluación de los programas de intervención social. Esto se conseguiría realizando un desglose del proceso de integración en todas sus dimensiones, lo cual proporcionaría indicadores de evaluación para los distintos grados de integración y marginación posibles (Solana, 2002).

Cuando habla de las dimensiones el proceso de integración hace alusión de la misma manera a sus niveles o ámbitos.

Primero, dentro de un nivel jurídico-laboral estaría:

1. La integración legal o “disfrute de una situación jurídica mínimamente estable”.
2. La integración laboral o “posibilidad de acceso al mercado de trabajo formal, igualdad de oportunidades en cuanto a la formación profesional y no discriminación étnica en el trabajo”.

Por otro lado, dentro del nivel más social están:

3. La integración familiar o “derecho efectivo a la reagrupación y posibilidad de vivir en familia”.
4. La integración residencial “derecho a los programas de vivienda social y el no alojamiento en infraviviendas ni en ghettos”.
5. La integración educativa “inserción de los niños, jóvenes y adultos de origen extranjero en un sistema educativo intercultural, con similares posibilidades y trayectorias respecto a sus pares autóctonos”.
6. La integración sanitaria “acceso normalizado al sistema médico”.
7. La integración convivencial “establecimiento de relaciones estables y normalizadas con autóctonos”.
8. La integración cívica “participación en asociaciones e instituciones autóctonas”.

Y por último el tercer nivel correspondería al cultural:

9. La integración cultural que “abarca desde la expresión no conflictiva de su cultura propia hasta el conocimiento y uso de los códigos culturales de la sociedad receptora”.

Solana (2002) alude a la necesidad de distinguir y combinar dos dimensiones básicas de integración: la socioeconómica y la etnocultural, en el proceso de integración. Esta necesidad viene debido al problema de que personas integradas en lo cultural sigan viviendo situaciones de discriminación y marginación social.

La razón por la que pasa esto es que existen unas políticas contradictorias, es decir, las dos orientaciones que se trabajan no son compatibles entre sí. Por un lado tenemos la orientación universalista: que se basa en los derechos humanos, el tratamiento igualitario y en la apelación a la democracia. Y por otro lado, la orientación diferencialista que recalca la existencia de identidades étnicas y comunidades culturales. Al usar



estas dos orientaciones las contradicciones vienen en las diferencias en cómo se debe de trabajar con las personas, ya que una las visualiza de una manera general, como personas sujetas a derechos pero dejando de lado la parte cultural, que crea grupos con dimensiones identitarias, étnicas o culturales. Si se olvidan estas diferencias no se ve la discriminación ni la segregación racial, solo las desigualdades y la exclusión social, por lo que no se reconocen las minorías étnicas y solo se dirige la acción social a categorías sociales y territorios, sin prestar atención a paliar la discriminación, segregación y racismo. De la misma manera, si solo se trabajara desde una orientación diferencialista también generaría problemas dificultando la convivencia democrática y generando tensiones “raciales” (Solana, 2002).

Ya que ambos extremos serían peligrosos la mejor orientación política se halla en una vía intermedia en donde haya un equilibrio entre un reconocimiento del derecho a la diferencia pero sujeto a los principios del Estado Social y Democrático de Derecho (Solana, 2002).

Tras explicar este segundo eje se va a contextualizar más detenidamente el marco español en cuanto a migración en la actualidad.

### **3.1.4 Migración en España: elementos y actualidad**

Una de las vías principales de inmigración del siglo XXI ha sido la marítima. En 2014 se interceptaron cerca de 150 mil inmigrantes en las rutas meridionales de la UE caracterizadas por su gran peligro y que provocan un gran número de fallecimientos por el camino (Lopez-Sala, 2015).

Los tres países principales que por su situación geográfica constituyen la vía de entrada a la Unión Europea a los migrantes procedentes de África y Asia son, junto a España, Italia y Grecia. Los tres países se caracterizan por tener la vía marítima, aunque en España junto a las islas Canarias y la costa Peninsular, también se tiene acceso terrestre a través de Ceuta y Melilla. Debido a esto España tiene una responsabilidad fundamental en la gestión de estos flujos migratorios provenientes de África así como es la acogida de los refugiados africanos (Frades, 2018).

Aunque España sea un país receptor principal, no tiene un largo historial como país de llegada de inmigración. Este fenómeno en el país es más que reciente comparado con otros países vecinos. Lo que ha hecho que España alcance unos niveles de inmigración equivalente a los países que tienen una larga tradición como países receptores han sido las distintas olas migratorias, que han disparado el volumen de llegada de personas de distintas nacionalidades (Frades, 2018).

Este hecho tuvo su inicio hacia los años 90 cuando se comienza a incrementar el flujo migratorio sobre todo desde países africanos. Desde la agenda política se trabajó este fenómeno, lo que antes parecía impensable, y que se vio más adelante con la aprobación de la Ley de Extranjería en el 2000 (López-Sala, 2005).

Frades (2018) destaca los tres hitos principales que han marcado la opinión pública y la legislación así como la estrategia de gestión de llegadas a este respecto en España.

Por un lado, en 2005 se produce el primer boom de migrantes de países subsaharianos que derivó en una presión migratoria en las fronteras de Ceuta y Melilla. En 2006, un año después, se produjo la llegada de más de 30 mil migrantes a las costas de las islas canarias, un hecho que se conoce como “crisis de los

cayucos". El tercer y último momento se produce con las primaveras árabes, lo anteriormente explicado cómo la *crisis humanitaria* en Europa, cuando los países que taponaban estos flujos se desestabilizan y se pierde el control provocando la llegada en masa de refugiados pertenecientes a países en crisis principalmente de Oriente Medio (Frades, 2018).

Los datos actuales muestran que las personas inmigrantes que vienen a España son principalmente de Latinoamérica (colombianos y ecuatorianos) y el norte de África (marroquíes), además de Europa del este (rumanos), seguidos de algunas comunidades de Asia y del resto de África. También, se ha producido una gran cantidad de solicitudes de asilo por parte de ciudadanos de Siria, diversos países del África subsahariana, Venezuela o Centroamérica, entre otros, producidos por conflictos armados y desplazamientos medioambientales (Hormazábal, 2020).

Esto da lugar a que España esté caracterizada por una gran diversidad. El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019) registra 6.386.904 extranjeros en el país de los casi 47 millones de personas residentes, lo que es porcentaje corresponde a un 14% de la población. La media de edad oscila entorno a los 38 años y medio siendo un poco más alto el número de mujeres que equivale al 52%. Las cuatro comunidades autónomas con mayor número de extranjeros (66%) son Cataluña, Madrid, Andalucía y Valencia. En el año 2018 destaca ante las demás procedencia Marruecos, con 825.674 personas inmigrantes (Hormazábal, 2020).

### **3.2 PROTECCIÓN INTERNACIONAL Y ASILO**

Una vez entendido el contexto europeo y español en este ámbito, se va a comenzar a analizar la protección internacional. Se ha comentado anteriormente que hay múltiples motivos por los que se producen los flujos migratorios, pero como citaba Frades (2018) han sido varios los hechos que han dado un giro en la situación migratoria de la última década en el marco europeo. Las situaciones armadas acaban provocando el daño principal en la población civil, las cuales si logran sobrevivir, acaban migrando buscando un lugar donde empezar una nueva vida. No son solo los conflictos bélicos o medioambientales los que provocan una situación de vulnerabilidad en las personas, como se ha mencionado anteriormente hay más motivos por los que una persona busca refugio en un país exterior. Entre ellos hay motivos personales, como no poder vivir libremente tu condición sexual o tu religión; y motivos socioculturales como la represión y violencia que se ejerce en algunos países con las mujeres, entre otros.

#### **3.2.1 Aproximación a la protección internacional**

El sistema de PI lleva existiendo desde el fin de la Segunda Guerra Mundial, para evitar que se produjeran situaciones de desamparo como las producidas con el conflicto bélico y los años siguientes. En el marco europeo además, el derecho al asilo está en el Convenio Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa y en la Carta de Derechos Fundamentales de la UE y desde 1951 la Convención de Ginebra prohíbe la devolución de personas con carácter de refugiado a territorio donde sus derechos o seguridad vayan a ser vulnerados. (Ferrero & Pinyol, 2016).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en colaboración con los gobiernos nacionales y organismos como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), ejecutan una serie de normas jurídicas con la finalidad de proteger internacionalmente a las personas que huyen de sus países, promoviendo y facilitando la inserción de estas en otros países (Sanchez, 2018). Ferrero y Ninyol (2016)

explican que esto significa que “los Estados signatarios están obligados a, como mínimo, examinar la solicitud de asilo que presenta cada individuo, garantizar una protección mínima y unas condiciones de acogida mínimas mientras se tramita su solicitud, a dar una respuesta a la misma y ofrecer la posibilidad de recurso antes de dar por finalizado el proceso” (Ferrero, & Pinyol, 2016).

Por lo que, la PI comprende tanto el derecho de asilo, concedida a los refugiados, como la protección subsidiaria, concedida a los extranjeros que no son refugiados, pero que presentan situaciones de riesgo y no pueden volver a su país de origen. Dicho sistema tiene por objeto “atender el estado de necesidad de los solicitantes o beneficiarios de protección internacional en situación de vulnerabilidad” (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2021).

En primer lugar, el **derecho de asilo** mencionado en la Constitución Española, posteriormente explicado, es “la protección dispensada a los nacionales no comunitarios o a los apátridas a quienes se reconozca la condición de refugiado”.

Ahora bien, para ello una persona debe de ser concedida con esta condición, por lo que según la Ley 12/2009, de 30 de octubre, se considera refugiado a toda persona que:

*“debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él, y no esté incurso en alguna de las causas de exclusión del artículo 8 o de las causas de denegación o revocación del artículo 9”.*

Por otro lado, el derecho a la **protección subsidiaria** es el prestado a aquellas personas de otros países y a los apátridas que, sin tener las condiciones para obtener el asilo o ser reconocidas como refugiadas, contengan motivos fundados para creer que si regresan a su país de origen o residencia habitual (apátridas), supusiera un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves expuestos en la Ley 12/2009 reguladora del Derecho de Asilo y Protección subsidiaria, y que no pueden o a causa de ese riesgo, no quieren acogerse a la protección del país que se trate, siempre que como anteriormente, no existe alguna causa de exclusión o denegación establecidas en la ley mencionada.

Una vez aclarados los términos, el proceso de concesión de la PI es más complejo. ACNUR explica lo que significa ser solicitante como: todas las personas que hayan formulado una solicitud de protección internacional, independientemente de su edad y que no tengan una respuesta definitiva. Mientras no haya una resolución no puede haber ningún proceso en marcha de devolución, expulsión o extradición que afecte al solicitante. Por otro lado, el estatuto de los refugiados se sujeta a una serie de situaciones que determina la resolución del mismo (ACNUR, 2021).

Las dependencias en España en las que se puede presentar la solicitud son:

- Puesto fronterizos habilitados de entrada a territorio español
- Oficinas de extranjeros o Comisarías de política autorizadas dependiendo de la provincia.

- En los Centros de internamiento de Extranjeros, siendo la Dirección la encargada de trasladar la petición a la comisaría.

Las solicitudes deben de presentarse de manera individual. En el caso de los menores no acompañados, ACNUR expresa que aunque no haya sido mencionado por el mismo, debe de ser el tutor legal asignado quien debe de considerarlo (ACNUR, 2021).

El órgano competente en la resolución de la solicitud de asilo se lleva a cabo en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), del Ministerio del Interior (Sanchez, 2018). Una vez presentada la solicitud, pueden ser admitidas a trámite o no, y de ser admitidas pasan por una resolución y clasificación como favorables o no favorables.

Además, en el periodo de 6 meses deben de estar la resolución, en el caso de que no haya respuesta, se considera denegada (Alconchel, 2019) .

Por todos estos motivos, el proceso migratorio de las personas con condición de refugiados tienen unas características propias que los diferencian de otros tipos de migrantes (Sanchez, 2018).

### **3.2.2 Política y legislación actual de inmigración y asilo en España**

En el caso de España, la Constitución Española decreta ciertas normas que garantizan los derechos de las personas inmigrantes dentro del territorio español. En el artículo 10, se redactan los derechos fundamentales de la dignidad de las personas y los Derechos inviolables inherentes, entre otras, sin hacer distinción de nacionalidad. Se limitan el ejercicio de ciertos derechos a extranjeros en función de la vinculación con el Estado. Por otro lado, el artículo 13 garantiza el Derecho de libertad públicas a los extranjeros, que junto a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social se reconoce a los mismos con Titulares de Derechos Fundamentales.

El 11 de enero del 2000 salía la aprobación de una Ley Orgánica de regulación de los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Posteriormente la ley fue modificada varias veces, siendo la última la Ley Orgánica 10/2011, de 27 de julio.

Por otro lado, las regulaciones más importantes en la materia de objeto son las que tratan el asilo y la protección internacional. En el marco español, el artículo 13.4 de la CE aparece reconocido el derecho de asilo y la legislatura que lo regula se encuentra en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho al asilo y de la protección subsidiaria. Desde el marco europeo además, aparece en la Convención y Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados del 28 de julio de 1951 en Ginebra y del 31 de enero de 1967 en Nueva York, respectivamente.

Es importante también conocer la existencia de ACNUR en el marco europeo, creado en 1950. Es una institución apolítica y humanitaria dirigida por las Naciones Unidas que debe proporcionar PI a los refugiados así como buscar soluciones permanentes a la problemática de los asilados, en colaboración con los gobiernos y organizaciones.

Volviendo al marco español, la Ley 12/2009, explica en sus primeros artículos en qué consiste el derecho de asilo, la condición de refugiado y el derecho a la protección subsidiaria, anteriormente comentados.

Una segunda regulación sería el Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, que aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas. Intenta cumplir con el mandato del Consejo de la UE relativo a la concesión de una protección temporal a las personas desplazadas procedentes de terceros países que no pueden volver a su país de origen, aunque España ya tenía regulaciones previas en esta materia.

Por último, el Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida. En dicha ley se regula el derecho de asilo que se concede a las personas reconocidas como refugiados, la cual puede hacerse valer por personas con nacionalidad pero también por apátridas. La Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) explica un poco más qué significa la apatridia: “éstas personas no son consideradas como nacionales suyas por ningún Estado conforme a su legislación” (ACNUR, 2021).

## CAPÍTULO 4. INTERVENCIÓN CON PERSONAS INMIGRANTES DESDE EL TRABAJO SOCIAL

---

El primer objetivo específico del presente trabajo es indagar en el proceso de intervención del colectivo de protección internacional desde el trabajo social. Para poder seguir comprendiéndolo un poco mejor, se va a tratar de abordar cómo se inició el trabajo social ligado a la migración, seguido de algunas de las metodologías y reflexionando por último, de la mano de Lacomba (2020) la metodología del trabajo social con este colectivo en el marco español reciente. Por otro lado, se realizará una aproximación al modelo individual o de casos, qué es el modelo protagonista como metodología en el programa que lleva la trabajadora social.

### Contexto histórico

El trabajo social y la inmigración comenzaron a estar ligados con las promotoras de la profesión a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX en Estados Unidos. Todas ellas tuvieron un papel fundamental en la atención y protección de los derechos de migrantes y refugiados en el país, desde las personas que se movían a los barrios pobres de las zonas industriales hasta las millones de personas desplazadas por las guerras y las consecuencias en la economía. Gracias a esto se comenzaron a asentar las bases para un trabajo social científico y una amplia literatura profesional especializada de carácter teórico y metodológico (Lacomba, 2020).

Con el paso de las décadas y los cambios que se van produciendo continuamente en este fenómeno, tanto la metodología como la intervención requieren de una adaptación continuada dentro del trabajo social. La profesión debe de ser capaz de identificar los cambios y los fenómenos que ocurren en el entorno y desarrollar y adaptar las prácticas a estas necesidades.

Lacomba (2020) añade que el papel de las pioneras del trabajo social en este contexto fue adoptar un rol de mediadoras y defensoras de los inmigrantes y de su adaptación a su nueva situación. Así se comenzó por diseñar un programa de reasentamiento que facilitase la integración y la aceptación de los inmigrantes llegados a una nueva sociedad.

Así fueron surgiendo distintos enfoques y la necesidad de la construcción de una metodología científica; Richmond en su Social Diagnosis recalca la importancia de no caracterizar a esta población como personas con una nacionalidad de características fijas ni a realizar una intervención con ellas como la harían con la población autóctona (Lacomba, 2020).

En la actualidad existe una gran variedad de metodología que se emplea en la práctica del trabajo social. Lacomba (2020) incluye los cinco modelos de trabajo social con población inmigrante según Bolzman (2009):

1. Modelo reparador-asimilacionista. Se centra en los problemas de incompatibilidad de las personas inmigrantes con la nueva sociedad y considera una necesidad el tratar las diferencias para igualar a los inmigrantes a los ciudadanos de origen y alcanzar la adaptación.
2. Modelo etnocultural. El trabajador social funciona como facilitador o mediador entre inmigrantes y autóctonos; se trata de lograr una mejor comprensión de las diferencias culturales para realizar diagnósticos más específicos e incluirlas como recurso en la intervención.

3. Modelo comunitario. Los lazos y las estructuras comunitarias de los inmigrantes se consideran un trampolín para lograr la integración, aunque existe el riesgo de guetización.
4. Modelo intercultural. Entiende la realidad como un lugar pluricultural donde los inmigrantes y los autóctonos deben de encontrar “su sitio”. Los profesionales aquí tienen un papel de negociación y mediación por los malentendidos y conflictos que pudiesen producirse.
5. Modelo antidiscriminatorio. Se centra en la cuestión de derechos y estatus jurídicos de las personas inmigrantes, que se enfrentan a desigualdades y discriminaciones que los trabajadores sociales deben tratar desde un marco institucional y social.

**Tabla 1. Modelos de Trabajo Social con inmigrantes**

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

*Tabla 1. Modelos de Trabajo Social con inmigrantes. Fuente: Lacomba, 2020*

### **Metología de trabajo social en España**

El autor también incluye una sistematización de los modelos del trabajo social desde el contexto español. Entre ellos está: el modelo centrado en la conciencia de la cultura y de las minorías; el modelo étnicamente sensible; el modelo de aproximación por etapas; el modelo transcultural; el modelo de ayuda-mediación intercultural y el modelo estructural (Lacomba, 2020).

Por otro lado, han ido surgiendo nuevos modelos debido a la necesidad de ajustarse a la realidad del momento. Primero, Lacomba (2020) añade el modelo que centra el trabajo social competente culturalmente, protagonista en la práctica profesional con migración y refugio desarrollado en Estados Unidos. La práctica culturalmente competente se considera como una responsabilidad ética para la profesión, así como una necesidad para las personas inmigrantes donde el marco de problemas que enfrentan estas personas en su marcha y en su nueva llegada debe de ser comprendido (Lacomba, 2020).

Como modelo más desarrollado en España se centra en el modelo intercultural y de mediación, a través del “diseño de las políticas públicas como en los programas e intervenciones llevadas a cabo en los últimos años”; destacando en los Planes y Políticas públicas de inmigración la mediación intercultural como estrategia de integración e inclusión (Lacomba, 2020).

Además de estos dos, también surgen el trabajo social internacional y el trabajo social verde, que se focalizan en “la complejidad del mundo actual y la necesidad de conectar las intervenciones locales con la dimensión global de las problemáticas” en cuanto a migración y refugio. Estos dos modelos actualmente ocupan un lugar marginal en el trabajo social en España (Lacomba, 2020).

Un último caso de modelo surgido recientemente y que también tiene poco lugar en España es el modelo transnacional. Dicho modelo trata de tener en cuenta “todos los vínculos que se generan entre sociedades de origen y destino con la movilidad y que afectan a la práctica profesional con personas migrantes y refugiadas”. Es decir, este modelo implicaría: “tener en cuenta los entornos de vida de los clientes y las redes; un seguimiento de las interacciones entre los inmigrantes y sus contactos en otros lugares; y formas de colaboración virtual y transfronteriza entre agencias y profesionales en otros países” (Lacomba, 2020).

Después de realizar estas aportaciones cabe resaltar que Lacomba (2020) explica estas metodologías en el marco español desde la hipótesis principal de que a pesar de los avances teóricos y metodológicos ocurridos, el trabajo social con migrantes y refugiados en España, carece de una propuesta “coherente y suficientemente articulada” de intervención metodológica.

#### **4.1 TRABAJO SOCIAL CON MIGRANTES EN ESPAÑA**

El contexto desarrollado anteriormente del desarrollo del trabajo social moderno en Estados Unidos es en parte muy similar al español, cuando las poblaciones migrantes llegaron a las capitales españolas a mitad del siglo XX en adelante por los movimientos demográficos del pueblo a la ciudad. Con las consecuencias que trajo este fenómeno las asistentes sociales de la época fueron poco a poco institucionalizando el trabajo social, desarrollando entidades sociales religiosas en los barrios de la población migrante y posteriormente dentro de las instituciones administrativas (Lacomba, 2020).

Con esto y que en las últimas décadas España es de los países con mayor población inmigrante, el trabajo social se convierte en una de las profesiones que mayor contacto mantiene y ha mantenido con este tipo de población. A pesar de esto, los profesionales advierten que no se encuentra trabajo social crítico, ni trabajo social comunitario ortodoxo con este colectivo.

Lacomba (2020) critica los trabajos que proponen ámbitos a tener en cuenta en este tipo de intervención como por ejemplo, la legislación; la importancia del duelo migratorio; de los valores; o en la dimensión intercultural, pero sin incluir una propuesta de método sistematizada.



Del mismo modo pasa con las propuestas metodológicas que sí que se iban formulando pero sin que se asentaran. Además, también se han ido elaborando materiales metodológicos orientados a este colectivo, que muestran las dificultades de proponer una metodología específica de intervención con inmigrantes. Partiendo de metodología grupal o comunitaria, o de metodología clásica de formulación de proyectos, haciendo ligeras adaptaciones al contexto de la inmigración, como “destacando los problemas de integración de la misma, sus particularidades lingüísticas o las necesidades de conocer sus culturas y valores” no se han articulado más propuestas.

Aunque como hemos dicho no se han elaborado metodologías diferentes a las ya existentes, podemos concluir con que las propuestas de trabajo social con inmigrantes y refugiados en los últimos años en España han ido recuperando elementos tradicionales de la profesión, “relacionados con lo comunitario, la creación de redes o de grupos de ayuda mutua y autoayuda, mientras que otras incorporan enfoques de empoderamiento, capacidades, derechos o género”.

#### **4.2 TRABAJO SOCIAL CON USUARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

Desde este apartado se va a tratar el trabajo social con personas de protección internacional desde una entidad determinada, es decir, la teoría que se presenta a continuación no abarca el trabajo social en PI de manera general sino únicamente el modelo utilizado por Cruz Roja Zaragoza con este colectivo.

Por lo que, desde esta entidad la metodología que se trabaja parte de uno de los principales modelos del trabajo social. El modelo individual o de casos. Posteriormente veremos cómo funciona la intervención de una manera mucho más detallada desde este modelo de trabajo a través de los resultados, pero primero es necesario realizar una aproximación teórica del mismo.

##### **Modelo individual o de casos**

Debido a que no hay un claro modelo de trabajo con inmigrantes se deben de tener en cuenta que son personas que vienen de todos los continentes y que tienen características y situaciones propias que les hacen personas únicas.

En materia de intervención con metodología tradicional con este colectivo, Escobar y Gascón (1996) distinguen el trabajo social individual o de casos y el trabajo social de grupos y comunidad.

Este primero surge con los orígenes de la disciplina, dirigido a las personas con determinadas circunstancias en situación de necesidad.

La característica principal que engloba es la intervención social integral e individualizada de manera que a través del enlace entre el usuario y los recursos sociales, se puedan asegurar y cubrir sus necesidades de forma completa. Otra de sus características es que la intervención se basa en la relación directa entre usuario-trabajadora social, en donde se prestan una serie de servicios de tipo comunitario a lo largo del tiempo y de manera continuada, de manera que se traten todas sus necesidades; económicas, sanitarias, sociales y personales (Viscarret, 2007).

Escobar y Gacon (2016) explican brevemente tres fases.

1. Toma de contacto

La toma de contacto en este modelo sería la primera fase. Consistiría en la recogida de datos a través de técnicas como la entrevista y la observación. Según Escobar y Gascón (1996) el objetivo principal sería llegar al conocimiento de la situación social de la persona con la que se va a trabajar. Por otro lado, también sería importante establecer contacto con otros profesionales como del sector educativo, sanitario, etc. (Escobar & Gascón, 1996).

## 2. Diagnóstico o valoración

La segunda fase sería realizar valoración con los datos objetivos de la toma de contacto así como investigar acerca de las características propias del usuario, desde aspecto cultural, forma de vida, etc. para luego realizar el diagnóstico. Toda esta fase debe ir de acuerdo con el marco institucional desde el que se interviene, es decir, de acuerdo con sus recursos disponibles (Escobar & Gascón, 1996).

## 3. Programación

Por último iría el trabajo con la persona. Se consensua un programa de intervención con el usuario, donde influye la toma de conciencia, el grado de implicación y la motivación. En este punto es importante para una buena correlación entre profesional y usuario, el buen entendimiento en cuanto al idioma y la formación profesional del trabajador en esta materia (Escobar & Gascón, 1996).

Gascón (2002) aporta fases más concretas desde el trabajo individual y familiar con inmigrantes. La autora orienta la intervención primero a la fase de llegada, que se centra en la acogida; la siguiente fase es de asentamiento temporal, dedicada al “tratamiento y seguimiento social de carácter individual y minoritariamente familiar”; y por último, la fase de establecimiento definitivo y de reagrupación Familiar, que se realiza una intervención de tratamiento y seguimiento individual y familiar.

A parte de estas fases añade que hay que tener en cuenta ciertos aspectos psíquicos en este colectivo a la hora de abordar la intervención, además de en qué punto se encuentra la persona de su proyecto migratorio (Gascón, 2002).

## CAPÍTULO 5. CONTEXTO DE INTERVENCIÓN. INSTITUCIÓN DE LA CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA

---

El presente apartado va a explicar el contexto de intervención del trabajo, es decir, la entidad desde la que se realiza. Para ello se ha extraído toda la información de la página web<sup>5</sup> de la entidad y de otros documentos como la *Memoria integrada 2019*, *Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja 2017-2020* y *Planes de intervención Cruz Roja Española 2000*.

### **Historia**

La guerra ocurrida en 1859 tras dejar casi 40.000 muertos, no fue un hecho que dejó indiferente a Henry Dunant, un hombre de negocios suizo. Ayudado por más personas comenzó a socorrer a los heridos sin distinción de procedencia. A partir de aquí desarrolla la idea de “crear sociedades de socorro en tiempo de paz” con la finalidad de cuidar a los heridos de guerra por medio de voluntarios. Junto a cuatro suizos más, crean en 1863 el Comité Internacional de la Cruz Roja y un año más tarde doce Estados (entre Europa y Estados Unidos) firman el primer Convenio de Ginebra.

Tras la Primera Guerra Mundial y la posterior catástrofe de la Segunda, se aprueba una Declaración con los principios de imparcialidad, independencia, universalidad del movimiento e igualdad de los miembros, junto a trece suplementarios, además de seis normas de aplicación y se cambian los convenios, introduciendo el deber de brindar protección a todos aquellos civiles en situaciones de conflicto internacional.

Finalmente en 1965, se establecen siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Voluntariado, Unidad y Universalidad.

Los cuatro primeros principios fueron reconocidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1991, como consustanciales a la acción humanitaria.

### **5.1 CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

Particularmente España fue ejemplo de actuación en el ámbito humanitario y una de las naciones adheridas al primer Convenio de Cruz Roja en 1864. A partir de aquí se centra en intervenciones humanitarias en conflictos armados, y poco a poco se va expandiendo alcanzando 36 hospitales hacia 1918.

Tras la experiencia adquirida por la guerra civil española de 1936-1939 se comienza a asistir también a víctimas de desastres de todo tipo por todo el territorio nacional. Hacia la década de los 80, con el gran crecimiento de la Cruz Roja Española, se inicia una reorganización con la democratización de la Institución, la potenciación de la participación de los voluntarios, la apertura a nuevos campos, entre otras cosas. Finalmente en la última década del siglo XX se produce la gran modernización y adaptación de la institución a la sociedad española, primero se consolida la intervención social con los colectivos vulnerables y segundo, se incrementan los programas internacionales con los que se ganan muchos más recursos humanos y materiales dedicados a este ámbito.

---

<sup>5</sup> [www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)

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

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

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

1. Humanidad: dedicación en prevenir y aliviar el sufrimiento de los Hombres en todas las circunstancias. Tienda a proteger la vida y la salud así como a respetar a la persona humana. Nace de la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos de guerra.
2. Imparcialidad: consiste en no hacer distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político entre las personas a las que se socorre. Se trata de remediar las necesidades de las personas dando prioridad a las más urgentes.
3. Neutralidad: trata de no formar parte de ningún orden político, racial, religioso e ideológico.
4. Independencia: el movimiento es independiente a cada país, las Sociedades Nacionales deben conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.
5. Carácter Voluntario: los voluntarios de manera desinteresada forman parte de la acción en el cumplimiento de los Principios Fundamentales.
6. Unidad: en cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, con una accesibilidad para todos y que extienda su acción humanitaria a la totalidad del territorio.
7. Universalidad: el Movimiento es universal, todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente.

Gracias a la *Memoria integrada 2019* podemos ver su alcance actual en cuanto a personas físicas y jurídicas. En el ámbito nacional e internacional, cuenta con alrededor de 11 millones y medio de personas beneficiarias. Entre ellas, más de 230 mil personas son voluntarias y unas 13.300 son personas empleadas. En cuanto a socios y empresas colaboradoras hay casi 1 millón 350 mil.

Por otro lado, dentro de las áreas de conocimiento se incluye: Socorros; Inclusión social; Empleo; Salud; Educación; y Medio Ambiente.

Cruz Roja Española trabaja con el grupo objeto de estudio: **las personas inmigrantes y las personas que requieren asilo y refugio.**

Como muestra la actividad de Cruz Roja Española de 2019, se contaron 37.425 personas refugiadas, usuarias de la entidad, en donde alrededor del 57% eran hombres, y el 42 % mujeres. Por otro lado, hubo más de 118 mil solicitudes de protección internacional, un 118 % más que en 2018.

Todas estas personas procedían principalmente de Venezuela (27 '12 %), Colombia (16' 14 %) y Ucrania (7 '40 %); seguidas de Georgia, El Salvador, Siria, Honduras, Palestina, Guinea Conakry y finalmente Rusia.

En cuanto a las personas inmigrantes, se numeran como usuarias a más de 120 mil. Si se separa en actuaciones, están: 16 mil personas atendidas en acogida integral de inmigrantes (con un equilibrio entre hombres y mujeres), procedentes principalmente de Marruecos, Centroamérica, Venezuela y Colombia; en cuanto a Atención Humanitaria se atendieron a 26 mil y medio de personas por los equipos de respuesta inmediata a su llegada a las costas y alrededor de 15 mil personas participaron del proyecto de Atención Humanitaria. En los Centros de Estancia Temporal de personas inmigrantes (CETI) ubicados en Ceuta y Melilla hubo más de 5 mil personas beneficiarias; y cerca de 16 mil y medio de personas fueron atendidas en el asentamiento. Por otro lado, en el proyecto de Integración se incluyen a 51 mil y medio de personas usuarias; y por último, las personas en situación de trata llegan a mil y medio de personas atendidas de las cuales, alrededor de mil son usuarias de los proyectos de Atención Humanitaria y Asilo y 506 usuarias de otros proyectos. En 2019 se puso en marcha una línea de trabajo en autocuidados a los equipos que asisten a las personas en situaciones de trata con 99 personas formadas.

**Tabla 2. Personas inmigrantes y solicitantes de asilo y refugio atendidas en 2019**

		Numero de usuarios	Procedencia principal
Personas solicitantes de asilo y refugiadas	Personas refugiadas	37.425 - 57,47% hombres - 42,53% mujeres	Venezuela 27'12 % Colombia 16'14 % Ucrania 7'40 %
	Protección Internacional	118.264	
Personas Inmigrantes	Acogida Integral	16.000 (Equilibrio entre hombres y mujeres)	Marruecos Centroamérica Venezuela Colombia
	Atención Humanitaria	26.515 atendidas en costas 15.073 participantes del proyecto Atención Humanitaria	
	Personas beneficiarias de Centros de Estancia Temporal	5.371	Ceuta y Melilla
	Personas atendidas en asentamientos	16.358	
	Proyecto integración	51.463	
	Situación de trata	1.558	

*Tabla 2. Personas inmigrantes y solicitantes de asilo y refugio atendidas en 2019. Fuente: Memoria integrada resumida 2019. Elaboración propia*

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

El programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional es un programa estatal del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones destinado a, como menciona, las personas solicitantes de protección internacional.

La Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria obliga a proporcionar los servicios sociales y de acogida necesarios que satisfagan las necesidades básicas a aquellas personas solicitantes de protección internacional, cuando carezcan de recursos económicos. Para cumplir esto, el Gobierno ha desarrollado el Sistema de Acogida e Integración para Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional (SAISAR) que como explica la ley, cuenta con una red nacional de dispositivos de acogida y proyectos y actuaciones complementarias.

Este programa lo acogió Cruz Roja Zaragoza desde mayo del 2016 con una capacidad inicial de 6 personas. Poco a poco se fue ampliando, incorporando el Centro de Acogida y hacia julio de 2017 se incorporaron tres dispositivos más. Hacia 2019 fueron atendidas por el programa un total de 282 personas (Alconchel, 2019). Actualmente el centro de Cruz Roja consta de 26 plazas.

Por lo siguiente, este Programa pretende hacer frente tanto a las necesidades básicas de alojamiento y manutención de estas personas, como a las necesidades de naturaleza física, psicológica, sanitaria, comunicativa, social, jurídica, formativa y laboral, etc. O lo que significa lo mismo, cubrir las necesidades específicas de cada persona solicitante de protección internacional sin una economía suficiente.

Como comenta Cruz Roja al hablar de este programa, se trata también que desde el principio se trabaje la autonomía para que se construyan nuevas redes de apoyo social y una integración en la sociedad.

Cruz Roja (2021) explica que este proceso gira en torno a cinco ejes:

1. Cubrir las necesidades básicas de información en un idioma que puedan entender, de manutención, seguridad, salud, vestuario y alojamiento.
2. Fortalecer la situación de salud mental teniendo en cuenta sus necesidades. Se trabaja la adaptación y el duelo migratorio, así como el impulso del desarrollo y esfuerzo de competencias y habilidades psicosociales, la promoción de la salud y la integración social.
3. Prestar asistencia jurídica para garantizar el derecho a la PI.
4. Reforzar las competencias y habilidades para fomentar la autonomía personal a través de una intervención sociolaboral personalizada. Se presta apoyo en el conocimiento del entorno, la igualdad de género, el aprendizaje de la lengua, la orientación y capacitación laboral, la búsqueda de la vivienda, etc.
5. Promover la creación de redes y la participación ciudadana igualitaria en la nueva sociedad. Se promueve la actividades voluntaria y la participación en actividades de ocio y tiempo libre.

### **Centros de acogida de refugiados**

Este sistema está conformado en España por un conjunto de centros de acogida de titularidad pública, Centros de Acogida a Refugiados (CAR) junto a dispositivos y programas de atención a dichas personas, gestionados por entidades sin ánimo de lucro, que son subvencionadas con este fin por la Dirección General de Migraciones (MISSM, 2021<sup>6</sup>).

Estos centros prestan alojamiento, manutención y asistencia psicosocial urgente y primaria, además de servicios sociales enfocados en la convivencia e integración de las personas solicitantes y beneficiarias de asilo que carezcan de medios económicos para cubrir sus necesidades. En el artículo 264 de la LO 4/2000 apartado segundo, concede a la red de centros de migraciones poder desarrollar programas específicos dirigidos a extranjeros que tengan la condición de solicitantes de asilo o del estado de apátrida, refugiados, apátridas y beneficiarios de la protección (MISSM, 2021).

Una de las entidades que participan en esta gestión de acogida es Cruz Roja Española, contando actualmente con 2.593 plazas de acogida temporal en 46 provincias. El centro ligado al Programa de acogida y que desarrolla todas las funciones antes mencionadas, es el Centro de Acogida de Cruz Roja en Zaragoza, el lugar donde se desarrolla el Programa objeto de estudio del trabajo.

En los *planes de intervención de Cruz Roja 2000*, se define como Acogida Temporal. Entre la atención por urgente necesidad, la atención sanitaria y psicológica y las prestaciones económicas, se da alojamiento y manutención a través de centros de acogida que trabajan también la integración en la sociedad (Cruz Roja, 2000).

---

<sup>6</sup> <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/ProteccionAsilo/car/index.html>

## CAPÍTULO 6. RESULTADOS

---

Los resultados como se ha explicado en la metodología van a obtenerse principalmente de una entrevista semiestructurada a la trabajadora social de Cruz Roja Zaragoza y de datos secundarios extraídos de la Cruz Roja Española. La profesional es una Técnica dentro del Programa de Acogida e Integración de Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional que se lleva a cabo en el Centro de Acogida de Zaragoza.

Con la realización y el análisis de la mencionada entrevista a la Trabajadora social se va a intentar dar respuesta a los objetivos marcados, es decir, tanto conocer el proceso de intervención, como el perfil de Protección Internacional de la entidad. Por otro lado, se ha querido hacer un pequeño apartado sobre los cambios que se hayan podido producir en el programa debido a la situación actual de COVID-19 en España.

### INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

El primer apartado se va a dirigir al primer objetivo específico del trabajo, enfocado en el proceso de intervención desde el trabajo social.

Desde un punto de vista metodológico, el **modelo teórico de intervención** como trabajadora social es el individual de casos. Se realiza una intervención integral desde el trabajo social. Por otro lado, desde el ámbito psicológico se trabaja también con el método sistémico, ya que la psicóloga a pesar de también intervenir de manera individual, es especializada en terapia familiar sistémica.

Es decir, el tipo de intervención en dicho programa es siempre especializada, se enfoca en todas las necesidades que tiene cada usuario. Sobre todo, a raíz de evaluar sus capacidades y habilidades tanto sociales, psicológicas y del entorno, se comienzan a programar actividades personalizadas en un orden de prioridad entorno a los ámbitos de la vida de persona; educativos, sociales, sanitarios, etc. y partiendo siempre desde el fomento de la autonomía y la independencia que es uno de los objetivos principales de la intervención. La trabajadora social lo justifica diciendo:

*“la atención a una persona en servicios sociales tiene que ser una atención individualizada y personalizada sobre todo desde nuestro Programa que podemos hacerlo”*

Trabajadora social

Con esto también se refiere a que gracias a la magnitud del equipo se puede abordar este tipo de trabajo.

Respecto a la manera de intervenir con estos perfiles se corre el riesgo de caer en una intervención asistencialista, ya que se aborda la intervención con unas ideas preestablecidas sobre los usuarios, en cuanto a una infravaloración, y se puede caer en una actitud paternalista.

A continuación se han dividido los resultados de las funciones de la trabajadora social agrupandolas en varias **fases de intervención**.

La primera fase consistiría en ejercer la coordinación con la Administración y el Ministerio cuando se produce una derivación. Esta sería la función inicial y principal como trabajadora social, concretamente esta



coordinación se produce con el centro anterior en donde han estado estas personas hasta que les asignan un centro definitivo.

Una vez que el Ministerio cuelga las asignaciones, la trabajadora social se pone en contacto con el centro en donde están los nuevos usuarios y realiza dicha primera gestión, que mas detalladamente, consiste en conocer el día en el que van a llegar; pedir las ayudas económicas que les corresponden por plaza; y coordinar a los monitores para que vayan a recogerlos a la estación, ya que la mayoría de las veces se derivan de centros de otros puntos de España. -La profesional hace hincapié en que con la situación actual de Covid han descendido las llegadas-.

La segunda fase se corresponde desde que se inicia la llegada al centro. Una vez que se va a buscar al usuario a la estación se le dirige directamente al centro. A partir de ahí la trabajadora social se encarga de presentar el programa y explicarle cómo va a ser su paso por él. Posteriormente, junto a la abogada se les hace una entrevista personal con la finalidad de conocer su proceso migratorio, ya que se considera de gran importancia. En esta entrevista se les pregunta por los motivos de migración; la manera en la que vivían en el país; y como han llegado hasta España.

La tercera fase se define como la gestión y coordinación con los monitores. Se trata lo que hay que abordar con los usuarios ya que se lleva una intervención individual y personal; se coordina con los centros sanitarios y educativos -en el caso de que haya menores-, etc.

Por otro lado, como seguimiento y evaluación la trabajadora social se reúne con ellos cada cierto tiempo y realiza una entrevista personal para conocer todos los aspectos de cómo están llevando el programa. Posteriormente, cada tres meses redacta un informe de cada uno de ellos que cuelga en la plataforma del Ministerio para dar a conocer su seguimiento.

Durante los 18 meses de duración del programa la trabajadora social interviene en todos los ámbitos de la vida de la persona, los aspectos sociales, educativos, sanitarios, laborales, entre otros, pero teniendo en cuenta que es un periodo de tiempo muy corto y que hay una gran diversidad entre los usuarios, el objetivo principal y fundamental en la intervención es que consigan la máxima autonomía e independencia posible para que cuando acabe el programa, pueden valerse por sí mismos.

### **Plan personalizado de intervención**

Para comenzar a intervenir con cada persona se hace un plan personalizado de intervención junto a ellos. Se tienen en cuenta sus opiniones, se hace una valoración de cómo son y cómo están, y posteriormente se diagnostican sus necesidades.

Para entenderlo mejor, por ejemplo en el caso de los idiomas, que es de lo más básico, se observa si se sabe o no español y si no conoce la lengua, se comienza con clases de español. Con este ejemplo podemos concluir y extrapolar el conocimiento del idioma al resto de aspectos y habilidades de las personas usuarias. La procedencia y la cultura de cada persona la moldea de una manera única, siendo todas las vivencias de cada persona importantes y diferentes entre usuarios, por lo que la trabajadora social debe de intervenir comenzando por las cosas más básicas. Además, se debe de evaluar los conocimientos educativos adquiridos por cada persona para nuevamente ver por donde dirigir la intervención y el trabajo. En este

respecto, más que ver qué es lo que conoce, lo más importante es ver qué habilidades tiene para seguir el estudio de dichos conocimientos.

En el ámbito laboral para empezar a trabajar necesitan el permiso de trabajo, y para tenerlo deben de llevar seis meses con solicitud de PI. Cuando tienen el permiso de trabajo o lo van a tener pronto, la trabajadora social realiza una derivación dentro de la entidad al Plan de Empleo, donde pasan a trabajar con otra trabajadora que se encarga de atender los aspectos de la inserción laboral y la formación de solicitantes de PI. Por lo que hay una coordinación continua entre profesionales.

Para llegar a este punto deben de:

1. Tener un A2 de español
2. Tener próximo el permiso de trabajo
3. Disponer de las habilidades sociales suficientes para la inserción.

Este tercer punto de las habilidades sociales debe de ser observado, estudiado y trabajado. La coordinación entre los trabajadores y profesionales es importante ya que a través de dicha observación van viendo cómo son estas personas, y a través de esta coordinación y puesta en común se puede ir ajustando la intervención.

La trabajadora social pone un ejemplo básico:

*“Si viene un africano y no sabe lo que es el papel higiénico, pues tienes que empezar desde los más básico. Si tú le enseñas un mapa y no sabe lo que es, pues tienes que coger una cartulina y recortar de una revista un árbol y decirle que todo lo verde que ve en el mapa son árboles, les vamos empujando” para que aprendan lo máximo posible al disponer de tan poco tiempo”.*

Trabajadora social

### El ámbito de la integración

La integración en la intervención está centrada en prestar un conocimiento acerca de ciertos ámbitos considerados más importantes en la vida de la persona para poder adaptarse en la nueva sociedad. Con otras palabras, conocer lo básico para alcanzar esa autonomía e independencia. Estos ámbitos son de forma general el cívico, laboral y administrativo. Se lleva a cabo a través de talleres semanales de todos los temas que se consideran necesarios. Algunos de ellos son:

- Talleres de conocimiento del país -adaptado al nivel de idioma-
- Talleres de derechos y deberes: cómo funciona la Constitución Española
- Talleres de educación: cómo funciona el sistema educativo
- Talleres de salud: cómo funciona el sistema sanitario.
- Talleres de género: conocimiento de la igualdad de género
- Taller de corresponsabilidad del cuidado del menor

- Talleres del conocimiento de la ciudad de Zaragoza.
- Talleres de Administraciones Públicas: ¿Qué es Hacienda? ¿Qué es la Tesorería General? ¿Qué es el INAEM?, y qué es lo que tienen que adquirir en cada sitio.

Algunos ejemplos:

En el ámbito sanitario se les enseña a discernir entre lo que es una urgencia y lo que no, ya que son conceptos que algunos no tienen. También hay casos de personas que no confían en la medicina *científica*, o la inversa, personas que piensan que con una pastilla se soluciona todo.

Por otro lado, en los aspectos más laborales y administrativos la trabajadora social les exige que sean ellos los que consigan todos los papeles y documentos que necesiten, siempre adaptando el apoyo a las habilidades del usuario. Por ejemplo, a un latino que ya sabe español, se le pide ir a por la vida laboral a la Tesorería y llevarla al centro; a un africano que no sabe bien la lengua se le acompaña e intenta mostrar cómo funciona.

*“Yo le digo a un latino, tienes que traerme la vida laboral, y le explicas donde está y como no trabajan pues tienen todo el tiempo del mundo de ir a la Tesorería, de mirar su vida laboral y de traerla. Algún africano que no sabe bien español y que no ha ido nunca a la administración pues igual se le acompaña, se le explica y se le intenta que vea como funciona”.*

Trabajadora Social

En el taller de la ciudad de Zaragoza todos los fines de semana se realiza una visita a un sitio. Por ejemplo: el Museo Romano, el Museo de Origami, el Monasterio de Piedra, la exposición de Caixa Forum, los Galachos de Juslibol, etc.

Desde la **integración social** los usuarios hacen mucha red social entre ellos, sobre todo entre los que provienen del mismo lugar. Zaragoza al ser una ciudad con muchos tipos de nacionalidad es más común que se acaben juntando las personas de su mismo origen ya que también de manera general se acaban encontrando, por ejemplo las personas latinas que tienden a ser más religiosas comparten la visita a la Iglesia, o las personas de Asia occidental entre otras, en la mezquita. Esto pasa debido a que las personas de la misma procedencia tienden a juntarse entre ellas al sentirse en un ámbito más relajado y conocido.

En este sentido existen dos partes dentro de esta integración. Una parte de segregación *voluntaria* y otra parte más impuesta; en la primera se tiende a formar una red social con personas del mismo país buscando más esa comprensión y comodidad, y en la segunda se enfoca más en la integración necesaria o indispensable como por ejemplo en temas administrativos, burocráticos y laborales.

En cuanto a **integración cultural** se pueden ver dos líneas de acción. La primera línea llevada es el respeto total a todas las culturas de los usuarios, a su manera de ser y sus creencias, dentro del centro, sobre todo cuando se trata de respetar las distintas religiones, que en algunos casos en el motivo por el que huyen de sus países. Por ejemplo, cuando llega el Ramadán se modifica todo para que puedan llevar el Ramadán; y por ejemplo en cuanto al catolicismo, el centro se adapta dejando libre el Domingo, sin poner ninguna actividad, ya que es el día que visitan la Iglesia. La segunda línea de acción iría dirigida al acercamiento de la cultura autóctona a los usuarios, como forma de que generen esa mayor adaptación.

Desde el punto de vista teórico, la intervención en integración cultural se trabaja como explica Solana (2002) desde una postura como tolerancia. Por otro lado, estaríamos hablando de una sociedad más multicultural que intercultural, siendo la diferencia entre una y otra el nivel de convivencia entre distintas culturas, es decir, el diálogo cultural es más limitado.

En cuanto al **grado de adaptabilidad**, la trabajadora social habla del tema de comida, que es más básico, como un ejemplo en el que no consiguen una buena adaptación. El motivo principal es que los usuarios quieren comer sus comidas de procedencia, algo que en España es muy complicado, primero en cuanto a la disponibilidad de los alimentos, y segundo en cuanto a llevar un orden en el centro. Al tener que convivir muchas personas en el centro de distintos orígenes es inviable hacer comidas especializadas por lo que, exceptuando a los africanos, es algo que les cuesta a todos. Esto lleva a cuestionarse hasta qué nivel está difícil adaptación en la alimentación se puede comparar con otros ámbitos, siendo importante apuntar que estas personas no han venido por voluntad propia a esta sociedad, sino que ha sido movidas por situaciones que les han llevado a temer por su vidas, por lo que habrá que preguntarse cuál es el nivel de la predisposición al cambio -en aquellas cosas que sean necesarias- y de dejar un poco de lado un entorno de costumbres y formas hacer totalmente diferente, dicho con otras palabras, hasta qué punto puede haber una resistencia a la integración.

Por lo que, como conclusión, es un tema muy complejo en el que hay personas que sí que se adaptan y otras que no. Aunque la trabajadora social cuestiona posteriormente a los que sí, cambiando la adaptación por una supervivencia.

### **Evolución de la intervención**

La intervención social en este programa y en el centro de acogida surge a raíz de detectar una serie de necesidades emergentes en un contexto histórico determinado y generar una respuesta. La trabajadora social explica cómo surge este tipo de intervención a raíz de la tercera ola de refugiados de 2015. A partir de varios detonantes, entre ellos la guerra de Siria en 2011, se produce como consecuencia una expansión masiva de personas que salen de sus países en busca de refugio en otros. Desde la UE se obligó a los países miembros a acoger personas de países que no son miembros y a darles cobijo.

### **Programa**

El programa con el que se trabaja es un programa destinado a personas que cumplen dos requisitos: primero ser solicitantes o beneficiarias de Protección Internacional y segundo no tener el nivel económico suficiente para cubrir las necesidades básicas. Es de carácter estatal, igual que su financiación y viene marcado por la Unión Europea. Se lleva a cabo por distintas entidades en todo España, concretamente en Zaragoza lo lleva Cruz Roja y alguna entidad más, como ACCEM, aunque cada entidad lleva el programa de manera exclusiva.

Anteriormente el programa estaba dividido en dos fases: la primera duraba 6 meses y se llevaba con los usuarios en el centro; una vez pasados esos 6 meses los usuarios debían salir del centro y comenzaba la segunda, de un año de duración, en donde se prestaba ayuda para pagar pisos independientes donde viviesen en comunidades familiares.

En la actualidad dura también 18 meses pero todo el proceso tiene lugar en el centro con la trabajadora social. Los usuarios del programa deben de ser también los solicitantes del mismo, y entrar en el centro hasta que se les conceda o no la PI. Esto consiste en que ellos solicitan la PI en general y se les pueden dar varias respuestas.

- Negativa: no concesión de la PI
- Positiva: prestación del Estatuto de Refugiado o protección subsidiaria
- Y como última instancia, las razones humanitarias.

Cuando una persona ya es usuaria del programa, recibe una cobertura de todas las necesidades y ámbitos de la vida de la persona, durante los 18 meses del proceso.

A parte de recibir la intervención profesional y todas las clases y talleres, se cubre también el ámbito económico. Se presta:

- Vivienda (Centro de Acogida)
- Manutención y Alimentación
- Transporte
- Servicios de guardería, clases de idioma

En cuanto al **centro** de acogida tiene una asignación de 26 plazas. Las personas participantes de este programa son derivadas únicamente de la Administración y del Ministerio en materia de migraciones, inclusión y Seguridad Social. Es decir, no pueden conseguir una plaza directamente por Cruz Roja.

El **equipo** de trabajo en este programa en el centro de acogida está dividido en varios profesionales por oficinas. En una oficina se encuentran: tres monitores entre semana; dos monitores el finde; un responsable; una trabajadora social; asesores jurídicos; psicólogos; y un integrador social. En la segunda se encuentran dos trabajadoras sociales más, y una educadora social. Además, el centro de acogida dispone de 24 horas al día a personal del equipo.

### **Efectividad del programa**

Un aspecto muy importante tratado en la entrevista y que ha dado resultados muy reveladores ha sido el grado de efectividad del programa según la trabajadora social. La expresa de manera muy clara que el programa que llevan a cabo no tiene efectividad, además añade que para ella no tiene ningún sentido.

Los motivos que expresa son:

- La cantidad de gente solicitante de PI que entra en el programa contrastada con la poca a la que le dan una respuesta positiva. Las personas solicitantes a las que les deniegan la PI ya no pueden seguir participando en el programa. “En cuanto les niegan la Protección Internacional se quedan con una mano delante y otra detrás... después de haber vivido en una situación irreal<sup>7</sup>”
- La situación irreal que viven en el centro frente a la salida inesperada del mismo cuando se les deniega la PI. El tiempo en el que están tienen todo cubierto, pero si se les deniega la PI disponen de 15 días para irse, sin haber tenido tiempo de hacerse a la idea de cómo se vive fuera y quedándose sin apoyo.
- La falta de red social para aquellos a los que se les deniega la PI
- Tender a una intervención asistencialista

Se puede observar que la mayoría de los motivos de esa falta de efectividad los centra en el momento en que se produce la denegación de la PI. Como ella expresa se deniegan la mayoría, y no existe un apoyo posterior a esa denegación. Hay una falta de sentido en cubrir todas las necesidades a los usuarios dándoles una situación irreal, y trabajar con ellos una intervención, para que en 15 días al tener la denegación se les corten todas las ayudas y deban irse, sin haber podido hacerse a la idea de lo que es vivir sin ese apoyo, ni saber ni conocer las cosas básicas de la nueva sociedad a la que deben de adaptarse.

Por otro lado es para cuestionarse dónde radica el problema, quizá se tendría que valorar de otra manera la asignación de las plazas del programa para evitar que la gente que se queda sin PI viva esa situación, generando otro tipo de intervención.

El último punto de los motivos de esa crítica al programa se ha añadido debido a la intervención asistencialista de la que habla la trabajadora social, y que ha sido comentada anteriormente.

Por último, otro punto a tener en cuenta es el cambio que se va a producir en el programa en torno a dos meses. Ella explica que el presupuesto del que se dispone ahora va a comenzar a ser mucho más bajo que antes. Con este recorte van a tener que cambiar la forma de llevar el programa, así como las condiciones de entrada, el tiempo de estancia, etc.

---

<sup>7</sup> Con situación irreal se refiere a la vida que se le da en el Centro al prestarles todas las ayudas necesarias para cubrir sus necesidades.

*“Ellos vienen aquí, tienen casa, tienen comida, se les paga el transporte, se les da alimentación, se les da toda la formación posible y esa no es la realidad del resto de los inmigrantes que vienen aquí. Una vez que se les niega la PI tienen que irse del programa y salir al mundo real, buscarse ellos la vida”.*

Trabajadora social

## PERFIL DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Una vez expuestos todos los resultados que dan respuesta al primer objetivo específico, se va a continuar con el segundo, centrado en los perfiles de los usuarios del programa o solicitantes y beneficiarios de PI. En el primer apartado se ha tratado de agrupar usuarios desde distintos aspectos con los resultados de la entrevista: según el motivo de solicitud, según la procedencia de llegada, y según el nivel de conocimiento del usuario para comenzar una intervención. Por otro lado, el segundo apartado se enfoca en explicar las diferencias de dos procedencias distintas que han sido más predominantes en los resultados.

### **Perfiles**

Cada persona que solicita la PI tiene por lo general una situación diferente, todo depende de las condiciones personales o sociales que le hayan llevado a salir de su país. Estas situaciones son aquellas en donde la vida de los usuarios corre peligro en su país de origen. Además, un nuevo usuario no tiene porque haber llegado en ese mismo momento al país, hay personas que pueden haber estado en España durante mucho tiempo, que han sido capaces de buscarse la vida pero que finalmente entran en el programa.

Claramente lo que tienen como factor común todas las personas que pasan a ser usuarias del centro es que poseen un riesgo grave para sus vidas en el país del que migran, lo que varía con los motivos que generan ese riesgo.

Se puede dividir primeramente a los perfiles **según el motivo**. Algunos ejemplos expuestos por la Trabajadora Social:

*“por ejemplo que seas homosexual en África, es una condición personal por la que ahí te pueden matar; la religión también, en Rusia por ejemplo las personas testigos de Jehová son perseguidas, entonces por motivos religiosos también pueden venir”;*

*“por violencia de género, pues que hayas sido agredida...hay países que tu lo dices y tienes que callar, tienes que estar subordinada a tu marido y si te pega “algo habrás hecho mal” entonces no tienen un apoyo legal ni un apoyo familiar y huyen de sus países viniendo aquí”;*

*“yo he tenido casos de Camerún de haber entrado Boko Haram<sup>8</sup> en su pueblo y tener que salir huyendo...” ;*

*“Que haya una guerra, que te hayan amenazado...” “que haya un conflicto bélico en el que pudieses morir en cualquier momento”;*

Trabajadora Social

Se agrupan en su mayoría estos motivos de riesgo en: orientación sexual, orientación religiosa o de creencias, víctimas de violencia de género, víctimas de guerra o amenazas para la vida. Desde otro punto de vista también podríamos agruparlos en: problemas personales; problemas sociales y políticos; problemas económicos; y conflictos bélicos.

---

<sup>8</sup> “Grupo integrista islámico fundado en 2002 por Mohammed Yusuf en la zona noreste de Nigeria. Desde 2009, lleva a cabo una campaña de terrorismo que incluye asesinatos y otros crímenes de gran dimensión. Su objetivo es oponerse a la propagación de ideas occidentales, e imponer la sharia, o ley islámica.” Dw (2021)

Dejando de lado los motivos por los que se solicita la PI, también se pueden agrupar perfiles **según la procedencia de llegada**, teniendo en cuenta como explica la trabajadora social, que no hay perfiles en el Centro ya que en general son completamente diferentes entre ellos aunque provengan del mismo país.

Ahora bien, las llegadas en cuanto a procedencia van cambiando, dependiendo siempre de la situación que viven los países en cada momento.

Desde que comenzaron el Programa han ido cambiando:

*“Hubo un momento en que cuando abrimos el centro en el 2016 todo eran hippies, luego pasó a haber mucho venezolano, luego en el 2018 empezaron a haber revueltas en Nicaragua y empezaron a venir muchos nicaragüenses... Colombianos como Colombia tiene una guerra desde los 50 ha sido un goteo constante. El conflicto entre Ucrania y Rusia hace que de vez en cuando también vengan por aquí y bueno africanos pues también, ahora mismo no hay pero es una constante... ahora estamos esperando personas de Mali, que vinieron en patera en noviembre. Yo estuve en noviembre en las islas Canarias, desplazada en apoyo a la recogida de inmigrantes. Entonces el perfil depende de lo que está pasando por contextos”.*

Trabajadora Social

Por último, se va a tratar alguna reflexión sobre porqué es tan complicado definir un perfil en el Centro. Para ello hay que tener en cuenta como se ha comentado anteriormente, que aunque dos usuarios provengan del mismo país, pueden tener grandes diferencias entre ellos, ya que hay múltiples factores que influyen en cómo es y se desarrolla una persona. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que esta dificultad también se deriva de la necesidad de una intervención personalizada para cada persona. La trabajadora social se ajusta detenidamente a las necesidades propias de cada uno, por ejemplo, tratando nuevamente el tema del idioma la profesional explica que no es lo mismo desarrollar una intervención con un usuario que sepa español a que no lo conozca. En esta línea también se trata que en el caso de intervenir con una persona que no sabe el idioma, también hay que tener en cuenta si ha ido al colegio, ya que las habilidades para aprenderlo cambian:

*“si me viene un latino, un latino habla perfectamente español. Te viene una persona de Ucrania que no habla español pero seguramente habrá ido al colegio y al instituto. Pero me viene un africano y un africano es totalmente distinto, no todos pero muchos son totalmente analfabetos, no han ido al colegio nunca”;*

Por lo que *“A los que hablan español no se les da clases de español y se les ayuda a otras habilidades; a los Ucrucianos se los mete en clases de español pero se les puede meter por ejemplo en la Escuela de Idiomas porque son capaces de seguir una clase reglada; pero a un africano que no ha ido nunca al colegio pues los tenemos aquí haciendo alfabetización”.*

Trabajadora Social

En este sentido aunque no haya un perfil concreto, se pueden apreciar ciertos niveles por los que se parte en una intervención. Teniendo en cuenta.

1. Grado de conocimiento de la lengua española
2. Grado de escolarización
3. Habilidades sociales



### 3. Grado de analfabetismo y conocimiento de *inventos* europeos<sup>9</sup>.

Una vez medidas estas estos conocimientos y habilidades se emplearán distintas actividades para comenzar el proyecto personal de intervención.

#### **Procedencia:**

Aunque los datos muestren que no hay perfiles concretos y marcados sí que muestran que hay aspectos comunes entre las procedencias de los usuarios llevados por la trabajadora social, ya que como ella comenta, vienen de realidades diferentes. Las expresiones y comparaciones de la misma permiten agrupar estas diferencias en las personas latinas y las personas africanas, que han sido las procedencias más comentadas.

Por lo que vamos a tratar de comparar estos dos perfiles, en donde ya se ve que no se habla de países sino de continentes. Gracias a los datos se pueden tratar varios puntos: primero se va a comentar lo que opina la profesional de como son, posteriormente se hablará de su proceso migratorio y por último del nivel de satisfacción en su nueva vida en Zaragoza.

#### Latinoamérica:

Las personas procedentes de Latinoamérica son los usuarios más comunes. Debido a que tienen un conocimiento de la lengua española, este país junto a EEUU, es el destino a la hora de migrar. Por este motivo, la trabajadora social también expresa que se saben buscar la vida mucho más rápido que otros y de este modo necesitan menos apoyo profesional.

Su proceso migratorio se inicia con la compra de un billete de avión y la llegada a España. Por lo que desde el sentido económico, han dispuesto previamente del dinero para comprar ese billete.

En cuanto al nivel de satisfacción en los latinos es más bajo. La profesional recalca que el estatus social en su país puede ser un estatus medio, por lo que al llegar a una realidad diferente les cuesta adaptarse y se acaban frustrando, al no encontrar en España lo que quieren de ella.

#### África:

Las personas que llegan procedentes de África por lo general son analfabetas, ya que nunca han podido ir a la escuela.

Los procesos migratorios son los más largos y más duros. Las razones de esto son:

Primero, a que gran parte la realizan a pie, contando en las entrevistas que andan más de 600 km. Por ejemplo, un proceso migratorio podría ser desde Camerún situado en centroáfrica hasta Argelia, siguiendo hasta llegar a la costa y pasar al mar en patera. Otra forma habitual y más fácil para los subsaharianos es ir en cayuco hasta las islas Canarias. La mayoría de estos procesos migratorios se producen

---

<sup>9</sup> con *Inventos* europeos se pretenden agrupar objetos que no existen en ciertos países de procedencia de los usuarios o que si existen no se han dado a conocer, y que cuyo conocimiento sea indispensable para poder adaptarse a esta nueva sociedad. Por ejemplo, hay casos de africanos que no conocen lo que es un mapa.

a pie ya que no se les conceden visas para volar a países europeos, es decir, es su única vía para poder conseguir una vida mejor. A través del proceso van parándose en lugares de paso para poder trabajar y ganar un poco de dinero que utilizan para poder subsistir y seguir moviéndose, por ejemplo, cogiendo algún autobús. La durabilidad de estos procesos pueden llegar a sumar hasta dos años.

Segundo, la dureza del proceso incluye el racismo que sufren, como explica la profesional, cuando llegan a la zona de Argelia y Marruecos en el norte de África, debido a que en estos países tienden a ser muy racistas con los negros.

Tercero, hay un factor clave en estos procesos que es que se juegan la vida conscientemente. La profesional cuando estuvo en Canarias como ayudante desplazada participó en el rescate a africanos subsaharianos que habían estado en cayucos de 8 a 10 días a la deriva y con personas fallecidas. Asegura, que estas personas se meten sabiendo que se juegan la vida.

Por último, otro factor importante es la existencia de las mafias. Hay mafias que se encargan de programar estos viajes, engañar y cobrar hasta 2000 euros por persona como billete de viaje, para finalmente llegar a un sitio que no se corresponde con el prometido. La profesional narra su experiencia en Canarias como desplazada de esta forma:

*“Yo cuando estuve en Canarias venían y decían, “ya estamos en España, ¿cómo podemos ir a Madrid? ¿Que autobús va a Madrid? Y decías “no, estás en una isla mucho más cerca de África que de España” y lloraban, “Ah es que me habían prometido que iba a España”. Pero claro no les cuentan que iban a una isla en la que es como una ratonera, están totalmente encerrados”.*

Trabajadora Social

Por otro lado, cabe resaltar la gran admiración con la que la trabajadora social habla de ellos, resaltando esa capacidad de supervivencia y su forma de trabajar con ellos:

*“Cuando llegan aquí los tratamos como “pobrecitos, no saben hacer nada...” y es al revés. Si nos podrían llevar a recorrer el mundo y nos darían mil vueltas. Entonces hay que fomentar un poco esa capacidad que tienen de sobrevivir y apoyarles un poco en habilidades sociales o lingüísticas que no tienen. Pero si entran en este Programa se dan vida”.*

Trabajadora Social

En cuanto al nivel de satisfacción en los africanos es una satisfacción completa. La profesional explica que los africanos se sienten satisfechos con cualquier cosa y todo lo agraden. La profesional utiliza expresiones muy concretas:

*“Para ellos esto es la maravilla del planeta, todo es maravilloso, tú les pondrías arroz todos los días para comer y es “fantástico”, les pondrías macarrones y “fantástico”. Y si un día no les dieses de comer te dirían “no pasa nada, si hemos cenado”.*

Trabajadora Social

Tras estos ejemplos se puede ver cómo a través de la experiencia y la observación de la profesional existen diferencias claras entre los procesos migratorios y de intervención entre los usuarios dependiendo de dónde vienen. Se ha centrado este apartado en explicar detalladamente estas dos procedencias debido a que han sido las dos con más resultados remarcables de la entrevista. Las comparaciones entre unas y otras no

pretenden infravalorar ninguna migración, sino mostrar la diversidad de los procesos migratorios según la procedencia, basándonos en los datos extraídos de la entrevista.

Por lo tanto, como se ha mostrado arriba, la procedencia que más abunda en número en el Programa son los latinoamericanos. Una de las grandes diferencias entre ambos es en la forma en que se desplazan. La más rápida y fácil del mundo actual es a través del avión. Como se ha comentado, para poder acceder a Europa en avión desde ciertos países, sólo es posible a través de un visado, es decir, un permiso de viaje; el problema de esto es que apenas se concede. Por este motivo la única opción que les queda a las personas africanas es ir andando, hacer algún tramo en bus cuando se lo pueden permitir y por último pasar en patera o cayuco. Los Latinoamericanos en este sentido lo tienen más fácil al poder viajar en avión.

Cabe destacar que las realidades son totalmente diferentes; desde el estatus social como económico, hasta el *desarrollo* del entorno y las vías de transporte. Este hecho hace que se pueda relacionar posteriormente con el nivel de satisfacción del programa, viendo que cuanto peor es la situación previa a la partida, mayor agradecimiento y satisfacción habrá posteriormente. Aunque la intención de alcanzar esa autonomía e independencia que se fomenta en la intervención vemos que es con la misma actitud.

Como conclusión, se ha demostrado que son los africanos quienes tienen el proceso migratorio más duro, no solo respecto a los latinoamericanos sino frente al resto de orígenes. Para finalmente acabar de comprenderlo, la profesional comenta:

*“lo que tienen allí por muy bueno que sea no es ni la mitad de lo malo que tienen aquí”.*

Trabajadora Social

Los datos de la entrevista también nos dan pequeños resultados acerca de dos países en concreto, Marruecos y Venezuela, de los que no suele haber usuarios de PI pero que se ha considerado interesante comentar porque no la reciben.

Respecto a Marruecos:

Los marroquíes tienen un proceso migratorio más corto, se transportan en patera y tienen menos riesgo de morir en comparación con los africanos. Por ejemplo, en el caso de las personas marroquíes la trabajadora social cuenta que no serían beneficiarios de la PI a menos que cumplieren los requisitos pertinentes, ya que la mayoría de la gente que viene en patera son hombres o personas con problemas económicos, pero no corren ningún riesgo para su vida en su país. Por otro lado, comenta que a los marroquíes de manera general no les interesa residir en España, lo que buscan es pasar por aquí para llegar a Francia.

En cuanto a Venezuela:

La situación que están viviendo los venezolanos en su país tampoco se considera de PI, pero sí que les dan la protección humanitaria. Esto consiste en una concesión de que pueden vivir y trabajar durante un año en España, cuando ese año finaliza se revisan los casos comparando la situación actualizada del país. La protección internacional se les deniega a los venezolanos porque no corren los riesgos pertinentes, por lo que no pueden entrar en el programa, de esta forma aunque vivas en un país donde la situación social o política es muy complicada, no entra dentro del perfil de Protección Internacional.

## CAMBIOS DE COVID-19 EN EL CENTRO

Como se comentaba en el planteamiento de los objetivos, el presente trabajo también pretende mostrar los cambios que se hayan podido producir en la intervención con la aparición del Covid-19.

El cambio principal que han sufrido en el Centro es la limitación. Las visitas que se realizaban en el taller del conocimiento de la ciudad cada fin de semana se han reducido. Por otro lado también ha habido una redistribución en el horario de las comidas para que no estuviesen juntos todos los usuarios a la vez.

Respecto a si ha cambiado la intervención y como punto más importante, la trabajadora social recalca que no, ya que trabaja en el mismo Centro en donde ellos residen. Las relaciones de los trabajadores con los usuarios siguen siendo las mismas, aunque sí que resalta que el uso obligatorio de la mascarilla sí que ha traído problemas, ya que explica que trabajar con mascarillas es más complicado, sobre todo a la hora de enseñar y aprender español.

Por otro lado, en cuanto al tema de las llegadas sí que ha habido un cambio drástico, ya que desde diciembre no ha entrado ningún usuario al Centro. El motivo es que están actualmente las fronteras cerradas. La profesional comenta que en marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2020 se abrieron fronteras, debido a una reorganización de todas las personas pendientes de protección internacional aunque no fue desde septiembre a diciembre que no recibieron a gente. Añade que ahora se supone que van a empezar a llegar otra vez.

Por último, una vez que se pueda volver a la normalidad tienen intención de hacerlo.

De manera resumida el único cambio que ha sufrido el Programa en el Centro ha sido la incorporación de las medidas sanitarias obligatorias, tales como la distancia física y el uso de la mascarilla, siendo este último bastante negativo de cara a una buena comunicación y desempeño de las clases en habilidades lingüísticas. Siguiendo con este punto también se han limitado las salidas. Y como segundo aspecto negativo se encuentra la falta de entrada de usuarios nuevos debido al cierre de las fronteras. Por otro lado, el resto de la intervención se ha podido seguir de la misma manera.

## CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES

---

Con la cantidad de información que recibimos hoy en día de los medios de comunicación es algo complicado conocer la realidad de las personas que viven tales procesos migratorios. Recibimos información escueta e incompleta y tendemos a la despersonalización de dichas personas, viéndolas como externas; ajenas e invisibles a nosotros; y con situaciones a las que no prestamos atención. Resulta por esto, algo complejo conocer en qué consiste la protección internacional.

Gracias a esta investigación, se ha podido observar más de cerca el trabajo que realiza la trabajadora social con personas que viven situaciones de vulnerabilidad extrema, en donde la vida corre peligro. Aunque no haya perfiles totalmente marcados en la entidad se han podido agrupar desde distintos puntos como: el motivo de llegada y la procedencia. Además, ha sido especialmente revelador conocer algunos de los procesos migratorios que viven las personas procedentes de países pobres como los de África, así como ver la forma en que la trabajadora social hablaba de este colectivo.

Hay que resaltar también, la gran variedad de procesos migratorios existentes y la cantidad de factores que influyen en todo este proceso. Algo que hemos podido ver con la comparación a rasgos generales realizada entre personas procedentes de Latinoamérica y África, sin restarle importancia ni valor a ninguna de ellas en dicho apartado.

Por otro lado, una de las conclusiones más importantes, es poner en duda la efectividad del programa objeto de estudio. A pesar de haber ayudado y seguir ayudando a estas personas, la cual es una labor fundamental, es importante dar visibilidad de que la ayuda que se presta en ocasiones no tiene sentido. Cuando la finalidad principal del programa está planeada para llevarla a través de un proceso de intervención durante un periodo de tiempo determinado, en este caso 18 meses, deja de tener sentido cuando los usuarios solicitantes de protección internacional tienen esa cobertura desde un principio, pero pueden dejar de tenerla en cualquier momento en que reciban una resolución negativa de protección internacional. En este caso el proceso de intervención está inacabado, además de que sirve de poco el trabajo ya realizado cuando no hay una continuidad, seguimiento ni evaluación. Por otro lado, en el caso de las personas que reciben una resolución positiva, es decir, que sí que finalizan el programa, habría que ver más detenidamente hasta qué punto se cumplen los objetivos del mismo, ya que como se ha comentado, la gente que sale tiende a adaptarse desde un sentido de supervivencia.

Por último, otro de los aspectos fundamentales en este sentido, es la tendencia a realizar un trabajo social asistencialista. El asistencialismo supone un retroceso en cuanto a la profesión del trabajo social, ya que supone una asistencia de carácter caritativo. Cuando los usuarios entran en el programa se les provee de todas las ayudas necesarias de una manera directa y completa. El asistencialismo por lo tanto resulta algo negativo y se debe de tener en cuenta a la hora de evaluar estos programas para redirigir la adecuada forma de trabajo.

Respecto al modelo individual o de casos ya dejaba entrever la teoría de Lacomba (2020), que en España aún se debe de trabajar en el desarrollo de modelos específicos para este colectivo. Por otro lado, el uso de este modelo sí que resulta el adecuado en cuanto a las características de la intervención y las necesidades de los usuarios. Al no haber perfiles concretos la intervención debe de ser siempre personal y especializada, por lo que este modelo se adapta perfectamente. Se puede concluir que al final, la trabajadora social se debe de ajustar premeditadamente a un periodo de tiempo de intervención muy concreto en donde su

objetivo principal acaba siendo que la persona obtengan la mayor autonomía e independencia posible para cuando se acaben todos los recursos que se prestan.

Si juntamos el modelo principal de casos y la tendencia a un asistencialismo hay que tener en cuenta que nos situamos ante el trabajo social pionero.

En el caso de la integración es algo positivo ver que no se trabaja desde el asimilacionismo, sino que existe por un lado un respeto entre culturas, y por otro un acercamiento a la cultura del país en el que se reside. La parte negativa es en cuanto a integración social, ya que se pueden producir pequeñas segregaciones entre procedencias, las cuales suelen ser habituales.

Como indica Solana (2002) en el último apartado de las políticas de integración, la mejor orientación política es una vía intermedia en donde haya un equilibrio entre el derecho a la diferencia y los principios del Estado Social y Democrático de Derecho, por lo que si lo extrapolamos al proceso de intervención desde integración trabajada en el centro se asemeja en rasgos generales a esta conclusión.

Personalmente considero que ha sido un trabajo exitoso en cuanto al cumplimiento de los objetivos. Se ha intentado aportar todos los datos necesarios para poder entender este proceso aunque sea una investigación muy concreta ya que ha estado centrada en una única forma de intervenir desde el trabajo social, y a su vez dentro de un único Centro de Acogida. La idea principal del trabajo era plasmar el proceso de intervención previo a la situación actual de COVID- 19, pero finalmente gracias a los resultados se ha podido ver que el proceso previo resulta prácticamente el mismo que el actual, salvo con algunos cambios en cuanto a las medidas sanitarias obligatorias. Por lo que, se puede concluir con que no ha supuesto un cambio brusco en la intervención desde el trabajo social.

## BIBLIOGRAFÍA

ACNUR (2021). El asilo en España. Recuperado de: <https://www.acnur.org/es-es/el-asilo-en-espana.html>

Alconchel, L. (2019) “Los problemas de salud de la población solicitante de protección internacional”. Trabajo Fin de Máster. La Rioja: Universidad Internacional de la Rioja. Máster Universitario en Dirección e Intervención Sociosanitaria.

Alvira, F. (1992). “La investigación sociológica”. En Campo, S. (Ed.), *Tratado de Sociología I*. Madrid: Taurus, pp. 61-94.

Beltran, M. (1996). “Cinco vías de acceso a la realidad social”. En García, M.; Ibañez, J. y Alvira, F. (Coords.), *El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza (3 ed.), pp. 19-49.

Corbetta, P. (2003). “Investigación cuantitativa e investigación cualitativa”. En Corbetta, P. (Ed.), *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGrawhill, pp. 33-70.

Corbetta, P. (2003). “La entrevista cualitativa”. En Corbetta, P. (Ed.), *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGrawhil, pp. 367-398.

Cruz Roja (2000). Planes de intervención Cruz Roja Española. Extraído de: <http://www.cruzroja.es/gestionlocal/descargables/Planes%20de%20Intervencion%20CRE.pdf>

Cruz Roja Española (2018). II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja 2017-2020. Extraído de: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/26880828/PLAN+DE+RESPONSABILIDAD+SOCIAL+2017+2020.pdf/fe640fc8-fae0-e19a-f461-95e8e222aabf?version=1.0&t=1567142044287&download=true>

Cruz Roja Española (2019). Memoria integrada resumida 2019. Extraído de: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13334890/CRE+Memoria+Integrada+Resumida+def.pdf/5df4aa7d-5d76-a3dc-daa8-9bab58713870?t=1602746559398>

Cruz Roja Española (2021). “Historia”. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/historia>

Cruz Roja Española (2021). “Sobre Cruz Roja”. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/sobre-cruz-roja>

Del Val, C. Y Gutierrez, J. (2006) “La investigación cualitativa para el trabajador social”. En Del Val, C. y Gutiérrez J. (Eds.), *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGrawHill, pp. 1-13.

Dw (6 de junio de 2021) “Boko Haram”. *DW made for minds*. Recuperado de: <https://www.dw.com/es/boko-haram/t-17794498>

Escobar, M. S. y Gascón, N. (1996). “Metodología del trabajo social con inmigrantes y refugiados”. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, Nº4, pp. 135-145.

Ferrero, R y Pinyol, G. (2016). “La mal llamada «crisis de refugiados» en Europa: crisis, impactos y retos para la política de inmigración y asilo de la Unión Europea”. *Documentación Social*, Nº180, pp. 49-69.

Frades, M. (2018). "La crisis de los refugiados en perspectiva". En *bie3: Boletín IEEE*, Nº11, pp. 404-421.

Gascón, N. (2002). "Trabajo social de caso: tratamiento social individual y familiar con inmigrantes". *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 15, pp. 271-282.

Giménez, C. (2003). "La naturaleza de las migraciones". En: *Qué es la inmigración. ¿Problema u oportunidad?*. Barcelona: RBA, pp. 19-39.

Gonzalez, B. (1996). "Nuevas perspectivas en la explotación y aprovechamiento de los datos secundarios". En García, M.; Ibañez, J. y Alvira, F. (Coords.), *El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza (3 ed.), pp. 299-341.

Gonzalez, L. H. (2013). "Acerca de la investigación sociológica y la entrevista cualitativa". *Praxis investigativa ReDIE*, Vol. 5, Nº 8, pp. 82-93.

Hernandez, R. et al. (2003). "El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral". En Hernandez, R.; Fernandez, C. y Baptista, P. (Eds.), *Metodología de la investigación*. México, D. F.: McGraw Hill, pp. 2-26.

Hormazabal, P. E. (2020). "Inmigración y emprendimiento: Estudio comparativo de los colectivos colombianos y chilenos en España y de los colectivos colombianos y españoles en Chile". Tesis de Doctorado. Almería: Universidad de Almería. Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales.

Lacomba, J. (2020). "Una revisión del Trabajo Social con migrantes y refugiados. Construyendo nuevas bases teóricas y metodológicas". *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, Nº 14, pp. 293-332.

López-Sala, A. M. (2005). *Inmigrantes y Estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*. Barcelona: Anthropos, pp. 13-29.

López-Sala, A. M. (2015). "La Inmigración irregular en Ceuta y Melilla en 2014: Prácticas de control y debate público". *Anuario CIDOB de la inmigración*, Nº 2015, pp. 169-192.

Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (MISSM), (2021). "Programas de integración". Recuperado de: [https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/Programas\\_Integracion/programas/index.html](https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/Programas_Integracion/programas/index.html)

MISSM (2021). "Atención Humanitaria". Recuperado de: <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/atencionhumanitaria/index.html>

MISSM (2021). "Protección Internacional y Asilo: Centro de Acogida a Refugiados (CAR)". Recuperado de: <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/ProteccionAsilo/car/index.html>

MISSM (2021). "Protección Internacional y Asilo: información". Recuperado de: <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/ProteccionAsilo/informacion/index.html>

MISSM (2021). "Protección Internacional y Asilo: régimen legal de asilo". Recuperado de: <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/normativa/nacional/asilo/index.html>



Sánchez, S. (2018). "Refugees Welcome; una aproximación al Trabajo Social con refugiados desde el modelo de intervención en crisis". *Cuadernos De Trabajo Social*, Nº 31(1), pp. 109-120.

Solana, J. L. (2002). "La dimensión cultural en el trabajo social con población inmigrante (una perspectiva desde la antropología social)". *Portularia*, Nº 2, pp. 139-155.

Viscarret, J. J. (2007). "El modelo de la gestión de casos (*case management*)". En *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza, pp- 235-257.

## ANEXOS

### Guión de la entrevista:

La entrevista por consiguiente, se elaboró con las siguientes cuestiones:

- ¿Cuales son tus funciones como trabajadora social? ¿Existe un equipo profesional detrás de este proyecto?
- ¿Cómo surge este tipo de intervención? Cuéntame un poco como ha sido su evolución
- ¿Qué modelo teórico de intervención seguís?
- ¿Cómo funciona esta intervención? Me gustaría saber como es el proceso desde el inicio hasta el final. (Se deriva a alguna entidad, o se realiza todo desde Cruz Roja...)
- Por otro lado, ¿qué perfiles predominan en Zaragoza?
- ¿Seguís la misma intervención con todos por igual? ¿qué carácter tiene? (Bélico, económico, político, etc.)
- En el plan de actividades he visto que hay varios proyectos, hálame un poco de los que realizas en este tipo de intervención. ¿Son efectivos?

Ahora por otro lado, me gustaría hacerte varias cuestiones relacionadas más con temas teóricos sobre integración y perspectiva multicultural.

- ¿Trabajáis abordando plenamente la integración? ¿Que tipo? Y lo mismo desde la perspectiva cultural, ¿cómo la abordais?
- ¿Consiguen adaptarse?

Por último, en cuanto al tema del COVID-19:

- ¿En qué y cómo ha cambiado el proceso de intervención?