



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

**TRABAJO FIN DE GRADO EN
TRABAJO SOCIAL**

**“Rol y habilidades sociales que
desempeñan los trabajadores sociales
con los refugiados de guerra sirios”**

Autora:

D^a Sheila Saster Blanco

Tutora:

María Jesús Irurtia Muñiz

CURSO: 2015-2016

FECHA DE ENTREGA: 22 de junio de 2016

Resumen

Mediante esta investigación se pretende conocer el contexto que rodea a aquellas personas que han tenido que huir de Siria, debido a la guerra.

Así como las características que pueden ser más comunes entre las personas refugiadas, para que de este modo podamos llegar a comprender todas las circunstancias que les han llevado al país donde piden asilo, y podemos realizar un trabajo más complejo.

Basándonos en el modelo que establecen desde la institución ACNUR, podremos conocer más a fondo el trabajo que se realiza con estas personas, desde la perspectiva de intervención de los trabajadores sociales, así como las diferentes habilidades sociales que son necesarias para el desempeño de dicha labor.

Más concretamente hablaremos del trabajo que se desempeña con las personas refugiadas y el tipo de intervención más correcto y favorecedor dependiendo de las distintas situaciones de estas personas, así como de la relación que deben tener.

Palabras clave

Refugiado, trabajador social, habilidades sociales, profesionales, intervención y necesidades básicas.

Abstract

Through this research, we aim to get to know better the context surrounding those people who, due to war, have been forced to flee Syria.

We will also study the most common features among refugees; this way we might understand the circumstances that have brought them to the country where they seek asylum, and so enable us to do a more complex job.

Based on the model established by ACNUR, we would like to broaden our knowledge of these people, from the perspective of social work, as well as learning the different social skills that are required.

We will go into more detail about the work that is being done with the refugees, and which is the best type of interaction depending on the different situations, as well as any connection they may have.

Keywords:

Refugee, social work, social skills, professionals, intervention and basic needs.

Índice

1. Introducción	7
2. Justificación	9
3. Objetivos	12
3.1. Objetivos generales.....	12
3.2. Objetivos específicos.....	12
4. Competencias dentro del grado de Trabajo Social, que se van a desarrollar con este proyecto	13
5. Fundamentación teórica	15
6. Fundamentación normativa	22
6.1. Normativa Internacional	22
6.2. Normativa nacional	27
7. Protocolo que se utiliza actualmente para el trabajo con refugiados de guerra.....	28
7.1. Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967	28
7.2. Proceso utilizado durante la intervención	29
7.2.1. Fase de acogida	30
7.2.2. Fase de tutela	32
7.2.3. Fase de integración	33
8. El rol del trabajador social en relación al trabajo con refugiados de guerra	35
8.1. El rol del trabajador social en la fase de acogida	37
8.2. El rol del trabajador social en la fase de tutela.....	38
8.3. El rol del trabajador social en la fase autónoma.....	41
9. Habilidades sociales	43
9.1. Características de las personas refugiadas	43
9.2. Habilidades sociales que han de tener los trabajadores sociales en su trato con los refugiados de guerra	47
9.2.1. La Conducta Asertiva.....	48
9.2.2. La Comunicación	49
9.2.3. La Escucha Activa	51
9.2.4. Empatía	52
9.2.5. Trabajo en equipo	52
10. Limitaciones	54
11. Propuestas.....	55
12. Conclusiones.....	56

13.	Referencias bibliográficas	59
14.	Bibliografía de consulta	63

Índice de imágenes y figuras

Imagen nº 1.....	21
Figura nº 1.....	30
Figura nº 2.....	48

1. Introducción

En primer lugar hay que tener en cuenta que una persona se puede llegar a convertir en refugiado cuando sus derechos humanos, aquellos que son propios de la dignidad de todo individuo, son vulnerados. Por lo tanto, esto no es una cuestión ligada a la pertenencia a una etnia, grupo cultural,... sino que consiste en una situación humana.

La existencia de esta violación de los derechos es una cuestión que se repite todos los días, en diversos grados, en múltiples países. Formándose un círculo de represión-oposición en el cual la población civil, se ve atrapada entre dos fuegos, viéndose obligada así a huir para poder salvar su vida (Barrero, A. M., 1993).

De acuerdo con la **Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados** (1951), un refugiado es una persona que:

Debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él (p. 2).

Aunque existen múltiples países en los que debido a dichas razones hay una gran existencia de refugiados, y hay que tenerlos muy en cuenta, actualmente, y debido al conflicto bélico existente en Siria, hay un gran número de refugiados procedentes de allí, que llegan a las costas de la Unión Europea solicitando un asilo, al que por ley tienen derecho, pero que se les deniega.

Por lo tanto es muy relevante el realizar un trabajo con ellos, ya que en el contexto actual existente sus derechos son vulnerados, teniendo en cuenta que desde los Estados a los que piden asilo, se les trata como un número y no como seres humanos, con sus necesidades individuales.

Por esta razón, es primordial que los trabajadores sociales realicen una amplia intervención con ellos, proporcionándoles el apoyo y la ayuda que desde los Estados y los dirigentes políticos les deniegan.

Asimismo, debido a estos problemas existentes, también hay una gran necesidad de realizar una investigación y revisión del trabajo que se realiza, para que en un medio o corto plazo, puedan renovarse todas aquellas actividades que se realicen que sean contraproducentes o que afecten de manera negativa a las personas que buscan refugio.

Por eso, desde esta investigación se pretende realizar una revisión del rol que realiza el trabajador social en su intervención con estas personas, así como del protocolo que se usa desde el Alto Comisionado de las Naciones Unidas de ayuda a los Refugiados y las diversas fases en que dividen su intervención, siempre teniendo en cuenta que estas son flexibles y siempre dependen de las características, problemas y necesidades que presenten.

Destacando también la importancia que tienen el uso correcto de las habilidades sociales para que la relación que se establezca con los usuarios sea lo más satisfactoria para ambas partes.

2. Justificación

En principio es imprescindible conocer el hecho de que el refugio es un valor ético que pertenece al patrimonio de la humanidad, y que siempre han existido seres humanos que se han ocupado de quienes se encontraban desprotegidos, debido a que están lejos de su tierra.

No obstante este compromiso de proteger a los refugiados, no dejó constancia por escrito, hasta después de la gran tragedia que implicó la II Guerra Mundial, y todas las personas que como consecuencia de ella tuvieron que huir de sus hogares (Barrero, A.M., 1993).

Asimismo es muy importante el darnos cuenta de que aunque realmente son muchas las personas perseguidas, son muy pocos los que son reconocidos como refugiados. Lo que solo sirve para poder identificar a un grupo de seres humanos mediante una serie de documentos expedidos por el estado que les da refugio.

La concesión de este estatuto de refugiados a unos miles de solicitantes, no provoca la eliminación de los problemas que sufren millones de personas, ni acaban con la causa de las desgracias, tanto para los que han sido reconocidos como para los que no (ACNUR, 2001-2016).

Si bien en la actualidad se realiza una co-responsabilidad internacional, ésta ha sido modificada de manera drástica, ya que casi todos los países desarrollados asumen una negativa a dar asilo a estos refugiados ⁽¹⁾, realizando políticas de inmigración muy restrictivas que no diferencian entre los inmigrantes económicos y estos (Ferrando, H. 2016).

¹ La UE ha establecido una serie de medidas que pueden ser consideradas controversiales, como el cierre de muchas de sus fronteras, un ejemplo de ello serían las vallas instaladas en la frontera de Hungría, el endurecimiento de muchos permisos de residencia, portar distintivos que los diferencien, como en Cardiff (Reino Unido), donde tenían que portar un brazalete rojo para poder recibir ayuda, etc...

Estos países internacionales intentan dar respuesta a la crisis de los refugiados mediante políticas que van destinadas a fortalecer las fronteras, dejando así de lado la posibilidad de obtener alternativas de ayuda, que puedan ser probablemente mucho más eficaces.

Aunque también existen corrientes que no son tan drásticas y se dirigen a proporcionar un apoyo y ayuda como por ejemplo en la Conferencia de *“Apoyo a Siria y a la región”* ⁽²⁾ que se realizó en Londres el 4 de febrero de 2016, en el cual se planteó como principal objetivo el formalizar una base de recursos a través de los cuales se puedan garantizar la asistencia de la población, tanto de aquellos que permanecen en su país de origen como de los que han tenido que huir a un país de acogida, para poder satisfacer así sus necesidades de emergencia y del mismo modo poder asegurar el acceso a oportunidades de trabajo y de educación.

Nombrándose como una garantía de los principios que se enmarcan dentro de la Convención de Ginebra (1951):

Ningún Estado contratante podrá, por expulsión o devolución, poner en modo alguno a un refugiado en las fronteras de los territorios donde su vida o su libertad peligren por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social, o de sus opiniones políticas (art. 33.1).

Este principio de no devolución cobra una gran relevancia en la situación actual que viven las personas migrantes y aquellas personas refugiadas que están sin protección, en su camino hacia Europa (tanto en los países de tránsito como en las aguas internacionales), en las fronteras del Estado español y en los Centros de Internamiento de Extranjeros ⁽³⁾.

² Comprometiéndose los más de 60 países participantes a aportar 9.000 millones de euros en ayuda humanitaria, destinados a alimentos, cuidados médicos, cobijo, así como acceso a la educación y al empleo.

³ Los Centros de Internamiento consisten en establecimientos públicos, sin carácter penitenciario, cuya finalidad es salvaguardar los derechos y libertades, y cuya instancia es preventiva y cautelar. Siendo el periodo máximo de su internamiento de 60 días.

Ha habido una evolución en el derecho internacional existente, de una manera muy significativa durante los últimos 50 años, por la necesidad de adaptarse a las nuevas situaciones de los Refugiados y de los nuevos retos humanitarios que se han ido formando durante las últimas décadas (ACNUR, 2001).

Del mismo modo existe, dentro de la normativa del Estado español, el derecho a la protección subsidiaria en la Directiva 2004/83/CE del Consejo, ubicado en el art. segundo como:

Nacional de un tercer país o apátrida que no se reúne los requisitos para ser refugiado, pero respecto del cual se den motivos fundados para creer que, si regresase a su país de origen o, en el caso de un apátrida, el país de su anterior residencia habitual, se enfrentaría a un riesgo real de sufrir alguno de daños (p. 3).

Dicha protección subsidiaria, es uno de las novedades que se incluyeron dentro de la normativa. Siendo está muy importante en la actualidad, ya que los requisitos que exige cada país son cada vez más estrictas y difíciles de cumplir por las personas que buscan refugio.

Por lo tanto, como trabajadores sociales, es nuestro deber el conocer tanto los diversos protocolos que se utilizan en estos casos tan delicados como las habilidades sociales que tenemos que utilizar, para que la labor que se realice durante estas intervenciones sea la adecuada y sirva para conseguir que estas personas se integren en la sociedad a través de sus propias capacidades y habilidades, empoderando así a la persona para que no se haga dependiente de los servicios sociales del país de acogida.

3. Objetivos

A través de esta investigación se pretenden conseguir una serie de objetivos, tanto generales como específicos:

3.1. Objetivos generales

- Conocer el rol que desempeñan los trabajadores sociales, en la actualidad, en las intervenciones que realizan con las personas refugiadas de origen sirio.
- Comprender el uso positivo de las habilidades sociales en el trabajo con los refugiados de guerra, para que este sea más flexible y dinámico, y que las personas beneficiarias se sientan apoyadas.
- Entender lo que significa ser una persona refugiada y la historia de ésta.

3.2. Objetivos específicos

- Visualizar las funciones que realiza un trabajador social a la hora de intervenir con este colectivo.
- Analizar los distintos protocolos o herramientas que los trabajadores sociales tienen a la hora de intervenir con las personas refugiadas.
- Reconocer las diferentes habilidades necesarias para poder intervenir.
- Entender las características de las personas refugiadas.
- Definir los diferentes conceptos actuales sobre los refugiados.

4. Competencias dentro del grado de Trabajo Social, que se van a desarrollar con este proyecto

En un primer lugar tenemos que tener en cuenta que dentro de la profesión de trabajo social, hemos de aplicar una serie de funciones, las cuales son recogidas en el Libro Blanco del Título de Trabajo Social (2004).

Las competencias generales que vamos a desarrollar dentro de esta investigación serán:

- Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y otros profesionales.
- Demostrar competencia profesional en el ejercicio del Trabajo Social.

En cuanto a las competencias específicas que desarrollaremos ante el mismo destacan:

- Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.
- Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.
- Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo como cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes.
- Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.

- Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

5. Fundamentación teórica

Antes de poder especificar en el término existente de Refugiado, es muy importante tener en cuenta que la realidad que existen en las diversas estructuras de los estados modernos, son mucho más variadas que las leyes vigentes. Por lo tanto tenemos que reflexionar sobre el hecho de que debido a las sociedades que existen hoy en día tan heterogéneas, hay muchas maneras en las que se consideran a las personas que buscan refugio. Según explica Velloso, A. (1998), es necesario conocer las diferentes concepciones de refugiado que existen:

- *Refugiados de facto*: aquellos refugiados que no han podido obtener el estatuto de refugiados, según lo que está dispuesto en la “Convención de Ginebra”, pero los cuales no pueden volver a su país.
- *Refugiados sobrevenidos*: son aquellas personas, que cuando tuvieron que salir de su país no eran refugiados, pero que estando fuera de su país, un acontecimiento en el mismo, les impide regresar.
- *Refugiados en tránsito*: aquellos refugiados que están bajo protección temporal de un estado, esperando a que se instalen de manera definitiva en otros estados diferentes.
- *Refugiados en órbita*: aquellas personas que no han conseguido que un estado examine sus peticiones, o las cuales han sido desestimadas, y por esa razón deambulan de un país a otro en busca de asilo.
- *Acojidos por razones humanitarias*: son aquellos refugiados que han sido admitidos en un país cuyas autoridades han decidido aceptarlos, aunque no se consideran como refugiados según lo que viene previsto en la Convención de Ginebra. Permitiendo que puedan residir allí por razones que son estrictamente humanitarias.
- *Desplazado interno*: es una persona que es perseguida como refugiado, pero que no ha podido cruzar la frontera internacional, es decir, que no han salido de su país.

Apareciendo por primera vez, como figura política, en la ley española en 1994 permitiendo su admisión en el terreno nacional de personas a las que no se concede el estatuto de refugiado.

Todas estas definiciones son necesarias tenerlas en cuenta ya que hoy en día al referirnos a los refugiados podemos correr el riesgo de dejar fuera a unas personas que no han podido obtener el estatuto de refugiado en los países de acogida, debido a los cambios que existen actualmente en la legislación, en los diferentes países de acogida.

La definición más exacta para definir a las personas refugiadas es la establecida por la **Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados** (1951), recogido en su artículo primero:

Persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él (p. 2).

A las personas que se les reconoce el estatuto de Refugiados se les proporciona unos documentos que son conocidos como “documentos de viaje”, los cuales se tratan de pasaportes que son concedidos a quienes les es reconocido el Estatuto, para poder ser identificados y para que puedan tener movilidad en el país de acogida.

Estos “documentos de viaje” se recogen dentro del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA). El cual fue creado en 1999, por el Consejo Europeo, a través del Programa de Tampere el cual fue a su vez instaurado para alcanzar un sistema común europeo de asilo, a través de una serie de objetivos a alcanzar a corto (establecimiento de unas normas comunes para regular la revisión de las solicitudes y unas condiciones mínimas

en el trato de los solicitantes) como a largo plazo (constituyendo un estatuto uniforme valido en todos los Estados miembros).

El SECA se rige mediante un conjunto de directivas y condiciones de acogida, dirigidas a los demandantes de la protección internacional.

Para la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de asilo, que marcará el futuro desarrollo legislativo español y la introducción de modificaciones en la normativa vigente.

Situando a los Estados Miembros en una posición única para responder coherentemente y de manera justa a las necesidades de los hombres, mujeres y niños que buscan protección en la Unión.

Adoptándose en 2009 el Programa de Estocolmo, digno sucesor del Programa de Tampere, el cual tiene como uno de sus objetivos principales, el igualar las discrepancias existentes entre los Estados miembros, con respecto al procedimiento común de asilo, junto con la creación de un estatuto equivalente para todas las personas a las que se les conceda la protección internacional.

Actualmente, en nuestro país, el sistema regional de protección de los derechos humanos funciona especialmente gracias a la labor del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos (TEDH) ⁽⁴⁾. Como queda demostrado en aquellos casos que se presentaron allá por el 2011, y que mostraron el escaso compromiso existente en dar una protección real y efectiva de aquellas personas que habían solicitado refugio en nuestro país. Siendo el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, el encargado de paralizar el proceso de expulsión al existir indicios de riesgo real sobre su vida, salud e integridad en el caso de ser devueltos al país.

⁴ El Tribunal Europeo de los Derechos Humanos, es la máxima autoridad judicial que garantiza los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas que residen en Europa. A él puede acudir cualquier persona que considere que ha sufrido una violación de sus derechos humanos.

Por otra parte existe la opción de la reubicación, lo que supone el traslado de estas personas desplazadas y necesitadas de protección internacional de un Estado miembro a otro, que puede examinar su solicitud, según los criterios establecidos en 2013 en el Reglamento de Dublín ⁽⁵⁾.

Asimismo, también se conoce la posibilidad de reasentamiento, personas desplazadas desde un tercer país a un Estado miembro de la Unión Europea (estando este último de acuerdo), con el objetivo de concederles una protección internacional.

Antes de poder especificar, tenemos que conocer el hecho de que los refugiados han ido unidos a los conflictos bélicos y de otra índole, desde el inicio de las civilizaciones.

Aunque este problema no fue tan grave hasta las grandes guerras del siglo XX, en especial referencia la II Guerra Mundial, la cual dejó al finalizar una cantidad de 10 millones de desplazados, convirtiéndose para las Naciones Unidas en un problema sin aparente control ni solución (T.I., 2015).

Por lo que decidieron crear la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) ⁽⁶⁾, el cual, según la Convención de Ginebra de 1951, tendría las funciones de:

Proporcionar protección internacional, bajo los auspicios de las Naciones Unidas, a los refugiado que reúnan las condiciones previstas en el presente Estatuto, y de buscar soluciones permanentes al problema de los refugiados ayudando a los gobiernos y, con sujeción a la aprobación de los gobiernos interesados, a las organizaciones privadas, a facilitar la repatriación voluntaria de tales refugiados...

⁵ Dichos criterios establecen el sistema de reparto de las solicitudes de Protección Internacional entre los estados miembros de la UE.

⁶ El ACNUR es una organización humanitaria de ámbito global, que fue creada tras la IIGM para servir como organismo que ofreciera protección y asistencia a todas las personas refugiadas.

A raíz de la creación de la Convención de Ginebra de 1951 y del posterior Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados (1967) en la ciudad de Nueva York, los conflictos bélicos han ido surgiendo por todo el mundo, destacando conflictos en África por razones de discriminación racial, como en Sudáfrica y Zimbabwe a partir de 1950, lo que queda referenciado en la Convención de 1969 realizada por la Organización de la Unidad Africana, firmada en Addis Abeba, la cual se realizó por la necesidad de una especificación del Protocolo anteriormente mencionado.

Siendo en la actualidad un problema muy preocupante, ya que con el paso de los años y a pesar de la creación de instituciones y organismos para tratar este problema, los conflictos entre etnias o entre Estados, han aumentado, así como el número de refugiados que provocan.

Colapsando a su vez estos sistemas de protección, y siendo necesario nuevas alternativas y propuestas.

Destacando en la actualidad los refugiados de origen Sirio, siendo también estos en los que nos vamos a centrar.



Imagen 1: Comisión de Ayuda al Refugiado (2014). Reasentamiento y admisión humanitaria de refugiados sirios en Europa.

La causa principal de esta gran oleada de refugiados, es la actual Guerra Civil de Siria, la cual fue producto de las tensiones político-sociales que estallaron en Siria dentro del contexto de la “Primavera Árabe”⁽⁷⁾.

Además de estas tensiones, también hay que tener en cuenta la corrupción que ocurría en esos lugares y que actualmente siguen existiendo, la pobreza que acontece tanto en el presente como en el pasado y la violación de derechos humanos que tanto han pasado como están ocurriendo dentro del país.

Durante la Primavera Árabe que sucedió en 2011, hubo una serie de movimientos sociales que se organizaron para tratar de reclamar los derechos humanos que se les iba vulnerando. Exigiendo un sistema más igualitario, para todos los miembros de la población.

Aunque su demanda no fue bien atendida, sino que fueron contenidas violentamente por parte del gobierno Sirio. Dando comienzo así al inicio del conflicto armado.

⁷ Se conoce como primavera Árabe, a las manifestaciones de carácter popular y político que surgieron en la región árabe desde inicios de 2011.

Además, añadido a este conflicto armado esta la invasión de los radicales islámicos del autodeterminado Estado Islámico, el cual ha invadido gran parte de la zona norte del país y combate por igual al ejercito de al-Assad como a los rebeldes. Imponiendo, en las zonas a las que asedia, su versión extremista de la ley islámica y castigando muy duramente a quién la infrinja.

Lo que ha provocado que haya habido según Amnistía Internacional y hasta 2015, un total de 250.000 muertos y 11,6 millones de desplazados, siendo de estos unos 4 millones refugiados que buscan asilo en otros países. (San Pedro, P. 2015).

6. Fundamentación normativa

El marco de referencia utilizado para poder realizar la actuación es dado por las condiciones políticas, económicas y sociales, tanto nacionales como internacionales, así también como por el marco legal que determine el país de acogida.

6.1. Normativa Internacional

Tras las devastadoras consecuencias que tuvo la II Guerra Mundial, se estableció en la **Convención de Ginebra, el 28 de julio de 1951**, que fue redactada a raíz de la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, marcando un hito en la regulación del tratamiento de refugiados.

Estableciendo unas normas mínimas, donde se incluyen los derechos básicos que se han de reconocer a los refugiados (en ámbitos de empleo, bienestar, documentos de identidad, etc...).

Prohibiendo también la expulsión o devolución forzosa de aquellas personas a quienes en ese momento se les haya concedido la condición de refugiado.

Desde dicha Convención se comprometieron a dotar a los Refugiados de una documentación con la que se puedan identificar (“Documento de Viaje de la Convención de Ginebra”), comprometiéndose así a no devolverles a su país de origen, a protegerles y a instaurar unas cláusulas de protección social (derecho a un trabajo remunerado, a la educación, a tener libertad de movimiento, a la reunificación familiar, etc...).

Unos años después de la aplicación de la Convención se manifestó que el problema que había con el desplazamiento de los refugiados no era solamente un producto temporal causado por la II Guerra Mundial y los efectos de la misma.

Debido a la necesidad de protección de estos nuevos refugiados, los cuales, debido a sus circunstancias, no podían entrar dentro de los requisitos de la Convención, se aprobó un **Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados**.

Estableciendo en el art. 1, que dicho protocolo será aplicado sin ninguna limitación en todos los países partes en el mismo.

Transformándose así, junto con la Convención de Ginebra, como los instrumentos jurídicos básicos para la protección de los refugiados, estableciendo estas las normas básicas y mínimas en su tratamiento.

El organismo encargado de proteger a los refugiados y a los desplazados por motivos de persecución y conflictos es el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), también es el representante que promueve las soluciones duraderas a su situación, que pueden consistir en un reasentamiento voluntario en su país de origen o en el país de acogida.

Interviniendo de manera activa durante todo el procedimiento administrativo para poder determinar las condiciones de los refugiados, velando también por la correcta aplicación de la normativa internacional existente sobre los refugiados y sirviendo de asesor para todas las partes.

Desde ACNUR, y usando de base la protección de los derechos humanos, han reiterado que:

La expulsión o el regreso de una persona a un país donde hay motivos sustanciales para creer que enfrentará un riesgo real de tortura, tratos o castigos inhumanos o degradantes se hallan dentro del alcance de la prohibición de tales actos. Esto se aplica igualmente a la expulsión o el regreso de una persona a un país del cual podría sucesivamente ser expulsada o devuelta a un tercer país donde enfrentaría un riesgo real de tal trato.

El Instrumento de Adhesión de España a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, hecho en Ginebra el 28 de julio de 1951, y al Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, hecho en Nueva York el 31 de enero de 1967

A través de esta adhesión tanto al Convenio como al Protocolo, el Estado Español pretendía que las personas que residieran dentro del territorio tuvieran los mismos derechos que el resto de ciudadanos, tanto los extranjeros residentes como los propios nacionales, en materias como educación, vivienda, asistencia pública, trabajo, libertad de circulación, etc...

Establece en su art. 31 que los refugiados que se encuentren de manera ilegal dentro del país de asilo, no podrán ser sancionados penalmente, por motivo de su entrada o presencia en el mismo. No aplicándoseles también restricciones de circulación que sea necesaria, hasta que no se haya regularizado su situación en el país u obtenga su admisión en otro país.

También constituye en su art. 32 que los Estados contratantes no podrán expulsar a los refugiados que se encuentren legalmente en el territorio, a no ser que sea por razón de seguridad nacional o por orden público.

Por último, en su art. 33 expone que ningún Estado Contratante podrá expulsar o devolver a ninguna persona refugiada, en las fronteras de los territorios donde su vida o libertad peligre por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social o por sus opiniones políticas.

Entre la legislación internacional destaca:

La **Carta de las Naciones Unidas**, establece en su *artículo primero*, que desde los países miembros de la misma se dedicaran al progreso y estímulo del respeto a los derechos humanos y a sus libertades fundamentales, sin que haya una discriminación por razón de raza, sexo, idioma y religión.

Reafirmando en dicha Carta, su fe en los derechos fundamentales del hombre, su dignidad e igualdad y sirviendo de instrumento para promover el progreso social.

Se especifica en la **Declaración de los Derechos Humanos** que se ha de reconocer la dignidad y los derechos a todas las personas sin discriminación alguna.

Asimismo se detalla en su *artículo 3* “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.

Igualmente el *artículo 14* de la misma declara el hecho de que toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.

Como también se explica en el **Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos**, en su artículo segundo, los Estados que formen parte de este Pacto, han de respetar y garantizar, los derechos que se garantizan en el mismo, a todas aquellas personas que se encuentren dentro de su territorio, sin discriminación por razón de etnia, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Por lo tanto, se ha de asegurar, desde todos los países miembros de las Naciones Unidas, un trato de ayuda y no de rechazo hacía los refugiados.

En la **Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes**, de 1984 (que entró en vigor el 26 de junio de 1987), se puntualizó en su artículo 3 “Ningún Estado Parte procederá a la expulsión, devolución o extradición de una persona a otro Estado cuando haya razones fundadas para creer que estaría en peligro de ser sometida a torturas”.

Es relevante por el hecho, de que en el Estado del que pertenezcan dichos refugiados haya un cuadro persistente de violaciones que sean manifiestas, patentes o masivas de los derechos humanos, cosa que ocurre al tratarse de un país que está en guerra.

Queda establecido en la **Directiva 2004/83/CE, del Consejo, de 29 de abril, por la que se establecen normas mínimas relativas a los requisitos para el reconocimiento y el estatuto de nacionales de terceros países o apátridas como refugiados o personas**

que necesitan otro tipo de protección internacional y al contenido de la protección concedida, como uno de los objetivos principales de la Unión Europea, el ir estableciendo de manera progresiva un espacio de libertad, seguridad y justicia en situación de apertura a todas aquellas personas que busquen la protección de la Comunidad.

Igualmente en la **Directiva 2005/85/CE, del Consejo, de 1 de diciembre, sobre normas mínimas para los procedimientos que deben aplicar los Estados miembros para conceder o retirar la condición de refugiado**.

Así se introducirá un marco regulador mínimo en la Comunidad Europea, que regule dichos procedimientos.

Dichas normas se aplicaran a todas las solicitudes de refugio solicitadas en el mismo territorio, en la frontera o en países de tránsito de los Estados miembros.

En último lugar, en el Capítulo V de la **Directiva 2003/86/CE, del Consejo, de 22 de septiembre, sobre el derecho de la reagrupación familiar**, tratan la cuestión sobre la reagrupación familiar de los refugiados.

Estos tendrán los mismos derechos a realizar dicha reagrupación familiar que los extranjeros que se asienten en el Estado, aunque contaran con la posibilidad de poder realizar otras pruebas para demostrar la existencia de vínculos, si no disponen de los documentos certificados que acrediten su relación.

Tampoco los Estados miembros podrán exigirles un mínimo de estancia para poder realizar dicha reagrupación.

6.2. Normativa nacional

Por otro lado, en la legislación española podemos subrayar:

La **Constitución Española de 1978**, establece en su artículo 13 apartado 4, “La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España”.

La **ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado**, recoge entre sus líneas el hecho de que, dentro del Estado español se reconoce a pedir asilo a todos aquellos extranjeros a quienes se les reconozca la condición de refugiado, otorgándoles una asistencia social y económica reglamentariamente establecida.

Según dicha ley, toda aquella persona refugiada puede pedir asilo en cualquiera de las fronteras españolas, aun cuando no se tenga la documentación en regla (adoptándose en esos casos unas medidas de precaución).

En la **Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria**, es la predecesora de la anterior ley reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado de 1984.

Fue desarrollada debido al extenso número de normas comunitarias, que se establecieron a raíz del Tratado de Ámsterdam de 1997, las cuales debían de ser incorporadas a la legislación propia de cada Estado.

Implantando un marco legal en la adopción de programas de reasentamiento, para poder buscar una solución más duradera para estos refugiados.

Diferenciándola del resto de las leyes por la protección subsidiaria que establece, mediante la cual se ofrece un amparo a todas aquellas personas que aunque no reúnan todos los requisitos para poder ser reconocidos como refugiados, tendrían que afrontar un riesgo real de sufrir daños si fueran devueltos a su país de origen.

7. Protocolo que se utiliza actualmente para el trabajo con refugiados de guerra

7.1. Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967

En primer lugar es importante conocer el hecho de que el protocolo que se utiliza en la ayuda a los refugiados de guerra en la actualidad, es el “Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967” firmado el 31 de enero, en la ciudad de Nueva York y que entró en vigor el 4 de octubre de ese mismo año.

Dicho protocolo se realizó ya que desde los Estados miembros se tomó en consideración la necesidad de ampliar la legislación sobre refugiados, que fue establecida en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de Ginebra de 1951. Al considerarse que habían surgido nuevas situaciones de refugiados que ésta no llegaba a solventar.

Esta ampliación queda señalada dentro del artículo I de dicho protocolo:

El término “refugiado” denotará toda persona comprendida en la definición del artículo 1 de la Convención, en la que se darán por omitidas las palabras “como resultado de acontecimientos ocurridos antes del 1º de enero de 1951 y...” y las palabras “...a consecuencia de tales acontecimientos”.

Por último también se establece desde él, la obligación de los Estados miembros a cooperar con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2001-2016), en la vigilancia de la aplicación de las disposiciones en él impuestas y en proporcionar aquella información que desde ACNUR les soliciten sobre:

- Condiciones de los refugiados.
- Ejecución del protocolo.
- Leyes, reglamentos y decretos que sean referentes a los refugiados y que estén o vayan a entrar en vigor.

7.2. Proceso utilizado durante la intervención

Es muy importante tener en cuenta que el proceso en el que vamos a basar nuestra investigación es el procedimiento que se utiliza desde el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), relatado por la trabajadora social M^a Jesús Vega Pascual, secretaria y portavoz de la misma, en su artículo “Fases de la intervención social con refugiados”.

Asimismo hay que conocer que la duración de las mismas no está establecida, y que está puede solaparse o variar entorno a la diversidad de los individuos y de la necesidad de los mismos, así como sus problemas, características, habilidades, capacidades,...

Igualmente este proceso quedará condicionado por una serie de variables endógenas y exógenas a las personas, como son:

- La edad, sexo, cultura, idioma, religión, experiencias traumáticas, estatus sociocultural, la situación familiar,...
- El Estatuto jurídico que posee la persona, es decir, si cuenta con la documentación o no puede aportarla a la hora de solicitar el asilo.
- La estancia previa en otros países, el periodo de permanencia en el país actual de acogida,...

Desde ACNUR nos proponen tres fases:

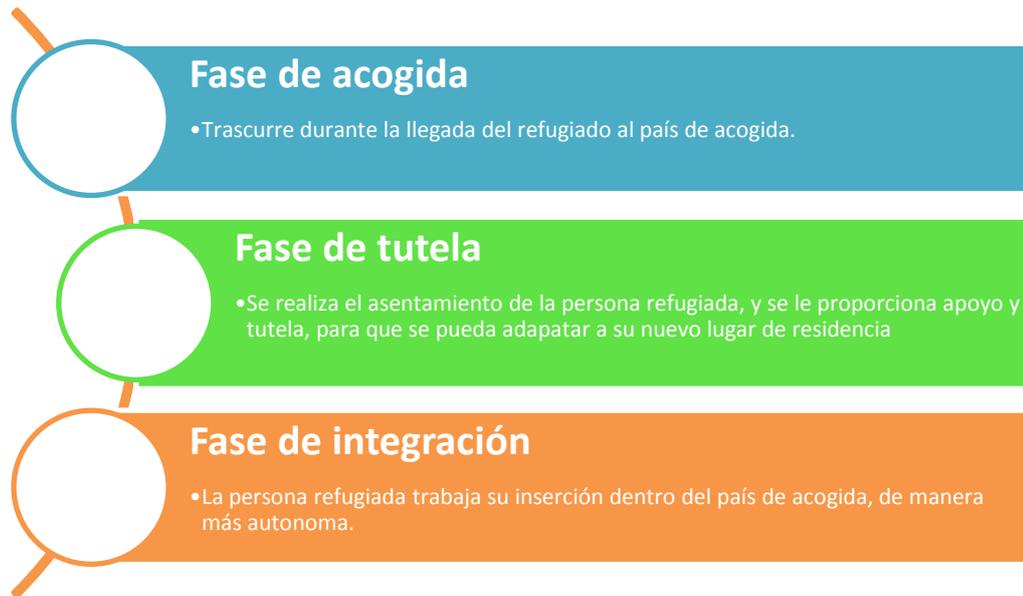


Figura nº1. Elaboración propia

7.2.1. Fase de acogida

Es de gran importancia tener en cuenta desde un principio que la llegada a un país nuevo es muy dura y todo es desconocido. Por lo que los profesionales deben de intentar suavizar el impacto que se produce.

En el transcurso de esta primera etapa se ha de trabajar con la cobertura de las necesidades básicas o aquellas en las que se necesite una atención inmediata.

Aunque no se pueden delimitar las fases, ya que esto depende de la persona con la que se trabaja y de sus características y necesidades, se estima que puede durar entre 1 y 4 meses.

Las competencias en materia de refugiados se regularizan desde los Servicios Centrales del IMSERSO ⁽⁸⁾ en Madrid, ya que estas no están transferidas a las Comunidades Autónomas. Concentrándose a través de dos áreas: Centros y Programas/ Relaciones Institucionales.

⁸ El IMSERSO o Instituto de Mayores y Servicios Sociales es la entidad gestora del Gobierno Español, que gestiona los servicios complementarios del Sistema de Seguridad Social, así como es el encargado de la supervisión de los programas de atención a los refugiados.

Siendo Cruz Roja la encargada de atender a los refugiados, si estos lo solicitan en otras provincias, a través de sus Asambleas Provinciales y disponiendo estos de los recursos específicos de las instituciones y ONG's. Entre estos recursos destacan:

- **Alojamiento y manutención:** en cuanto al alojamiento existe una gran variedad; Centros de Acogida a Refugiados (CAR) ⁽⁹⁾, pisos tutelados, albergues, hostales (para estancias cortas). Variando el número de plazas dependiendo del presupuesto en Asuntos Sociales y diversas subvenciones. La derivación a estos varía dependiendo de la persona y de sus necesidades, por ejemplo, las familias y casos más vulnerables son enviados a los CAR, donde hay una serie de profesionales (trabajador social, psicólogo,...) que les proporcionan apoyo constante.
- **Asistencia médica:** es prestada por Cruz Roja en hospitales y centros concertados, de donde son dados de baja una vez acceden a la Seguridad Social ⁽¹⁰⁾.
Siendo esta equivalente a la prestada a la población autóctona del lugar.
- **Asistencia psicológica y psiquiátrica:** aquellos que estén alojados en los CAR cuentan con apoyo desde el centro, los demás refugiados con necesidad de tratamiento serán derivados a los centros de salud que les correspondan.
- **Sesiones informativas**
- **Intérpretes:** es muy importante que sean personas preparadas y que sean aceptadas por el refugiado, para que exista fluidez y se cree un clima de confianza durante la intervención.
- **Direcciones de interés:** en donde pueda practicar su religión, centros culturales, asociaciones donde pueda mantener sus lazos culturales y tradiciones,...

⁹ Los Centros de Acogida a Refugiados, son establecimientos públicos que prestan manutención, alojamiento y atención psicosocial urgente, así como facilitan la convivencia e integración en la comunidad de aquellas personas refugiadas que lo precisen.

¹⁰ Las personas refugiadas pueden acceder al sistema de Seguridad Social, una vez hayan conseguido la condición de refugiado y hayan podido acceder a su primer trabajo, aunque también pueden acceder a ciertas prestaciones básicas si no disponen de los recursos suficientes.

- **Clases de idioma**
- **Escolarización de los niños:** ya que es imprescindible normalizar la situación de los menores. Hay que coordinar con los Ayuntamientos y Juntas Municipales las actuaciones y recursos de las que pueden disponer (ayudas de libros, becas,...).
- **Localización/contacto con familiares:** tanto con aquellos familiares que permanezcan en la zona del conflicto como con aquellos que hayan llegado con anterioridad al país de acogida o a otro de los estados miembros.
- **Comedores y roperos**
- **Prestaciones de emergencia** para aquellos grupos más vulnerables.

7.2.2. Fase de tutela

En esta fase la persona que busca refugio recibe la respuesta a su solicitud, si esta es negativa, estas personas salen directamente del sistema de ayuda a los refugiados y pasan a formar parte del resto de extranjeros que buscan regularizar su situación en el país.

Con todos aquellos a los que si se les conceda la condición de refugiado es con los que se sigue trabajando, basando esta fase en la proporción de estos tres recursos:

- **Vivienda:** la estancia en los CAR puede ser prolongada si así se considerase necesaria para el interés de dichos refugiados.
Derivándolos posteriormente a pisos tutelados o de alquiler (para los que existen ayudas).
Valorando todas las variables posibles que le pueden influir y ofreciendo una ayuda para que encuentre una vivienda, que le proporcione un refugio y que le de autonomía, seguridad y dignidad.
- **Trabajo:** además de ofrecer información sobre posibles convalidaciones de estudios anteriores, de posibilidades de cursos de reciclaje, formación y capacitación, se les proporciona técnicas de búsqueda de empleo y se les deriva a bolsas de empleo.

También se trabajará con posibles inseguridades y dificultades de la persona y se realizará un apoyo para evitar una posible explotación o abuso de sus derechos por parte de la persona que lo contrate.

- **Salud mental:** pueden surgir crisis o antiguos trastornos psicológicos relacionados con traumas no superados. Es necesario conocer los antecedentes psiquiátricos de los beneficiarios, el tratamiento que recibieron, el papel de la familia en el mismo, así como posibles problemas de adicciones que puedan surgir derivados de su condición de refugiados.

7.2.3. Fase de integración

Por último, es necesario tener en cuenta que a esta fase final no consiguen llegar todos los refugiados.

Lo más destacable de este período es que las necesidades que se han ido presentando durante toda la intervención deberían estar “normalizadas”. Aunque tenemos que tener en cuenta que la integración en la sociedad depende sobre todo de las características de la persona y de sus habilidades y capacidades, llegando incluso en ocasiones a ocupar toda la vida.

Existe una variedad de recursos que son utilizados durante este periodo, los que podemos diferenciar entre:

- Recursos directos
 - ❖ Recursos materiales: donde destacan:
 - Vivienda: generalmente ya han salido de los centros de acogida. Los profesionales pueden informar sobre las posibilidades de acceder a viviendas de Protección Oficial (informando sobre los requisitos o realizando un informe social si fuera necesario).
 - Ayudas para la facilitación de la integración laboral
 - Becas-salario y bolsas de estudio
 - Pensiones vitalicias
 - Atención psicológica/psiquiátrica

- ❖ Recursos humanos: existen graves problemas dentro de los recursos humanos, debido al hecho de que hay pocos profesionales que están especializados en dicha problemática.
Asimismo, pueden existir prejuicios debido a las diferencias culturales y de costumbres, que pueden surgir conflictos.
- Recursos indirectos
 - ❖ Campañas de sensibilización: para poder acabar con los estereotipos que la población autóctona puede tener de las personas refugiadas, y que pueden afectar de manera negativa en la creación de la relación con el barrio en donde van a residir.
 - ❖ Sensibilizar a la población autóctona de la riqueza personal y cultural de las personas refugiadas.
 - ❖ Charlas, coloquios, videos y material didáctico que estén dirigidas a los profesionales de la educación, para que puedan fomentar la tolerancia en los menores dentro de las escuelas, y así evitar problemas de xenofobia, racismo,....
 - ❖ Formación y reciclaje del personal que trabaja con las personas refugiadas, para que como profesionales tengan un rol reflexivo.

8. El rol del trabajador social en relación al trabajo con refugiados de guerra

En primer lugar hay que tener en cuenta que la intervención social que se realiza con los Refugiados, desde la perspectiva de los trabajadores sociales, se ha de desarrollar bajo unos criterios de coordinación, que sean tanto institucional como profesional, permitiendo así realizar un procedimiento individual y también un tratamiento de grupo que sea más adecuado para cada uno.

La Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), propone como guía de acción a la situación actual el:

Apoyar la dignidad humana, asegurarse de que las personas sean tratadas con dignidad y respeto en los campos de refugiados, fortalecer la comunidad y la interdependencia social y, sobre todo, involucrar a las personas en todas las tomas de decisiones sobre su futuro. (Consejo General del Trabajo Social, 2015)

Basándonos en ello el rol que ha de tener el trabajador social es el de buscar soluciones permanentes, abarcando de esta manera el tratamiento y la atención de tanto los casos individuales, como el trabajo en grupo y la organización de la comunidad.

Asimismo, la FITS (2015): "...confía en que las habilidades y conocimientos de los trabajadores sociales están disponibles para todos los organismos y gobiernos que quieren trabajar hacia soluciones sostenibles de la crisis...".

Refiriéndose con ello, a que los trabajadores sociales son un instrumento más que necesario en la solución de esta crisis humanitaria, y que el uso de sus destrezas y su capacidad para realizar un trato cercano y humano con las personas que piden asilo es necesario, para que estos últimos no se sientan como un número más.

Aunque sin olvidarnos del necesario trabajo de ayuda por parte de los gobiernos, el cual proporciona un contexto legal y político al que se pueden acoger.

Ya que tenemos que tener en cuenta que es necesario el realizar una respuesta organizada, con coordinación y coherencia, entre todos los participantes de las diversas disciplinas (trabajadores sociales, psicólogos, médicos, dirigentes políticos, etc...) y las organizaciones, para que la actuación que se realice sea completamente exitosa.

Dentro del trabajo que se realiza, así como la labor que se realiza con otros sectores de la población, tiende a considerar solo las necesidades individuales y más evidentes que muestra el Refugiado, perdiendo así de vista todas aquellas que no son tan latentes y que no son expresadas por las personas que buscan asilo, ya sea por dificultades en el idioma, la cultura, etc...

Uno de los posibles problemas que se pueden producir al realizar este trabajo es que se realice un tratamiento paternalista y/o autoritario, lo cual dará una solución al problema, pero que no se realizará así un trabajo que esté centrado en la persona y que no promueva la autonomía, el empoderamiento y la autodeterminación del propio Refugiado.

Antes de poder empezar a trabajar con cualquier persona y más cuando esta labor se vaya a realizar con personas que sean refugiadas, tenemos que tener en cuenta como profesionales, que estamos tratando con seres humanos, y habremos de considerar que el trato que les proporcionemos ha de ser siempre bajo en respeto y una sensibilidad especial a la hora del trato.

Aunque se ha planteado que la intervención se realice en tres fases, tenemos que tener en cuenta que la intervención que se va a realizar ha de ser flexible y siempre variar en función de las necesidades de las personas refugiadas.

8.1. El rol del trabajador social en la fase de acogida

En primer lugar, durante la primera fase, también conocida como la **fase de acogida**, el trabajador social ha de seguir una serie de funciones:

- Hay que proporcionar una acogida y un trato que sea amable y afectuoso. Explicando de manera clara las funciones y responsabilidades, tanto nuestras como las de la organización e instituciones a las que representamos.
- Asimismo hay que establecer un clima de confianza y seguridad, tanto durante las entrevistas que se realicen como en el resto de la intervención. Tenemos que realizar una escucha activa, para así poder respetar las señas de identidad de las personas.
- Mostrar al solicitante de refugio, que todo el trabajo que se va a realizar con ellos será completamente confidencial.
- Proporcionar toda la información sobre el procedimiento que tienen que seguir de la manera más clara, así como sus derechos y deberes. Indicándoles todos los trámites necesarios que tienen que llevar a cabo para realizar la solicitud.
- Una de las cosas más importantes que ha de hacer el trabajador social, es prepararse anteriormente con toda la información que le sea posible para que cuando se realice la intervención conozcamos de primera mano las características tanto religiosas, políticas como étnicas del grupo al que pertenece.
- Por otro lado, también es importante proporcionarle información general sobre el país de acogida, sobre su política, religión, economía, costumbres, sistema de transporte, alimentación,... Asimismo ha de proporcionarle información sobre los recursos de los que dispone.

Toda esta información ha de proporcionarla de manera clara y concisa, evitando crear falsas expectativas sobre derechos o recursos, que no podrá obtener y verificando si el usuario la ha entendido o si ha de matizarla o explicarla con otras palabras.

Durante esta primera fase tenemos que realizar una entrevista inicial que sea en profundidad para posteriormente poder elaborar una historia social completa de ese usuario. Esta sirve para coleccionar todos los aspectos del solicitante y que así podamos conocer todas las circunstancias que han vivido antes de poder llegar a España, su procedencia, las situaciones familiares,....

Siendo necesaria recabar toda esta información para posteriormente poder utilizarla en su orientación y así poder prever posibles reacciones o necesidades que puedan ser expresadas a corto, medio y largo plazo.

Por último, tenemos que tener muy claro como profesionales, que las necesidades que se pongan como básicas han de ser vistas desde la perspectiva de la persona que busca refugio y no desde la del profesional, y que estas no tienen por qué coincidir con las que este último crea como prioritarias.

8.2. El rol del trabajador social en la fase de tutela

Asimismo, el trabajo que realizará el trabajador social durante el segundo período, la **fase de tutela**, estará condicionado tanto por la documentación que tenga el beneficiario, es decir, si al llegar al país de acogida, tiene todos los documentos necesarios para poder solicitar el refugio. También se tendrá que tener en cuenta la voluntad y actitud del usuario, siendo necesario que tenga una actitud positiva y predispuesta para que el trabajo se pueda realizar.

Es importante ir trabajando en todas los problemas que vayan surgiendo durante el proceso de “aculturación”⁽¹¹⁾ tanto por parte de los refugiados como por la población originaria del lugar, que pueden surgir por la diferencia de cultura entre ambos.

¹¹ La aculturación consiste en un proceso social de la pérdida de la propia cultura para la adquisición de una diferente.

Durante este periodo las personas refugiadas pueden obtener:

- Denegación de asilo.

Cuando esto ocurre el solicitante queda instantáneamente fuera del programa de atención de refugiados.

En dichos casos, se deberá derivar al interesado a los departamentos de asesoría jurídica gratuita, para que de esta manera puedan recibir una orientación legal que se adapte a las circunstancias personales de cada individuo.

Al sufrir esta denegación estas personas quedan al mismo nivel del resto de los extranjeros, teniendo en cuenta que tendrá un agravante más al no poder retornar a su país, ni poder renovar su pasaporte o documentación para que puedan regularizarse, según está indicado en la ley de extranjería.

Una de las opciones que se les puede proporcionar a estas personas es una orientación para todos aquellos que estén interesados en adquirir una Cédula de Inscripción para indocumentados y apátridas.

Para poder adquirir dicha Cédula, en el territorio español, deberán de cumplir una serie de requisitos, dictados según la Secretaria General de Inmigración y emigración:

- ❖ No ser ciudadanos de un Estado de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo o de Suiza.
- ❖ Carecer de antecedentes penales en España.
- ❖ No tener prohibida la entrada en España.
- ❖ No tener dictada una orden de expulsión.
- ❖ Acreditar no poder ser documentado por la misión diplomática u oficina consultar correspondiente.
- ❖ Acreditar la concurrencia de razones excepcionales de índole humanitaria, interés público o, en su caso, el cumplimiento de compromisos de España.

- Concesión del Estatuto de refugiado

Si en su lugar, lo que ocurre es que se les concede el estatuto de refugiado, junto con la documentación, se les otorga un permiso de trabajo y una residencia que tiene una validez de 2 años, la cual puede ser renovada. Igualmente también se les expide el título de Viaje de la Convención de Ginebra de 1951⁽¹²⁾.

Todo esto se le otorgará junto con la información necesaria sobre sus derechos y obligaciones que tiene.

Desde el Gobierno, se puede acoger en España, ya sea por razones humanitarias o por un compromiso internacional, a aquellas personas que hayan sido obligadas a desplazarse por conflictos de índole político, étnico o religioso.

Todo esto queda contemplado en la Disposición Adicional Primera de la ley 9/94 (la cual modifico a la ley de Asilo 5/84), en la cual se establece que los desplazados pueden ser documentados con un permiso de residencia que es renovable anualmente y con un permiso de trabajo.

Las funciones que realiza el trabajador social durante esta fase son:

- La realización de informes sociales. Que sirven tanto para la solicitud de una asistencia socio-económica, que sirvan de apoyo para la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio⁽¹³⁾.
Estos también sirven cuando ha sido denegado el permiso y se quiere recurrir.
- Ponerse en contacto con las instituciones y organismos que intervienen en el proceso de determinación del estatuto de refugiado, para asegurarse de que estos cuentan con toda la documentación necesaria.
- Realizar una serie de entrevistas de seguimiento.

¹² Dicho documento puede equipararse a un pasaporte, sin que pueda modificar su nacionalidad, y tiene un periodo de validez de 5 años.

¹³ La Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR), es un órgano que está adscrito al Ministerio de Interior. El cual es el encargado de seguir adelante con propuestas de resolución de solicitud de asilo, revisar y establecer los criterios de inadmisión, recabar información sobre los países desde los que se solicita asilo, etc...

- Observar tanto los progresos de la comunicación tanto verbal como no verbal, que han sido propias de la cultura española.
- Realizar una observación de las relaciones sociales que han ido estableciendo tanto con la población autóctona del lugar como con otros refugiados. Siendo también importante prestar atención a la relación que existe dentro de la dinámica familiar, y la distribución de los roles dentro de la familia. Analizando las carencias que puedan tener a nivel afectivo, para que posteriormente se puedan trabajar.
- Hacer un seguimiento de la escolarización de los niños, a través del establecimiento de un contacto con los tutores, profesores y psicólogos de los colegios o institutos.
- Servir de ayuda a aquellas personas que han decidido reasentarse en otros países dentro de los Estados miembros, a través de la coordinación con diversas ONG's.
- Evitar una sobreprotección y una dependencia de las instituciones por parte de los refugiados. Dotando así a estos de las capacidades necesarias para que puedan solventar sus problemas.
- Facilitar el acceso a los refugiados de la información que los refugiados puedan necesitar, y tener esta siempre actualizada.
- Realizar una evaluación, junto con el refugiado, de las entrevistas y de los resultados de los mismos.
- Evaluar y aceptar los errores que hayan podido cometer durante el proceso y para así poder aprender de ellos.

8.3. El rol del trabajador social en la fase autónoma

Por último, durante la fase final, reconocida como **fase autónoma**, el trabajador social ha de ayudar a que se normalice su situación, para que así se vean cubiertas las necesidades básicas de los refugiados.

Durante estas fases, el refugiado ya debería tener cubierta su sensación de seguridad y que haya realizado una compensación entre su propia cultura y la autóctona del país, para que así puedan tener un equilibrio entre ambas.

Asimismo, se puede trabajar con ellos una posible reunificación familiar⁽¹⁴⁾, prestando una atención especial a la realización de los procesos y trámites que tienen que seguir (la documentación, los visados, ayudas para los transportes, etc...).

Analizando así los posibles niveles de ansiedad que pueden demostrar las personas refugiadas, durante todo el proceso, sobre todo en el momento de la reunificación familiar (culpabilidad de haber podido salir antes del país, y el haberlos dejados atrás, el hecho de que estén “a salvo” y sus familiares no, etc...).

Una de las maneras en las que se puede trabajar con estos refugiados es a través de la creación de grupos de refugiados, donde se puedan trabajar los diversos procesos de integración, el fracaso que pueden sentir, los problemas de autoestima que se pueden producir, los prejuicios que pueden objetar la población autóctona del lugar hacia ellos, etc... sirviendo de esta manera como apoyo para otros refugiados que sean recién llegados.

¹⁴ Consiste en una autorización de residencia temporal que pueden obtener aquellos familiares de extranjeros que residen en el país, para traer al país a aquellos familiares directos, para proteger el derecho a la familia.

9. Habilidades sociales

9.1. Características de las personas refugiadas

Antes de poder realizar una intervención tenemos que tener en cuenta el hecho de que son personas a las que les ha sobrevenido un peligro inminente para su vida y la de sus seres queridos, y que además de los peligros de la guerra que les ha afectado en su propio país y a la persecución por la misma, han tenido que salir de allí, dejando todo atrás, sin nada más que aquello poco que han podido llevar encima y que han tenido que soportar un gran camino, lleno de eventualidades, para acabar llegando a un país donde les han puesto muchas trabas para poder pasar. Por lo que el trabajo que se realice con ellos ha de estar basado no solo en sus necesidades más elementales y físicas (como puede ser la alimentación, salud, vivienda,...), sino también hay que trabajar con su autorrealización, empoderamiento y salud psicológica y mental.

Por tanto en primer tenemos que tener en cuenta que las personas refugiadas, por lo general, presentan una serie de características:

- Una desorientación total. Ya que tienen un desconocimiento y una posible deformación de la realidad del país al que están llegando.

También son desconocedores de todos los peligros que les pueden acometer durante el camino (falta de bienes básicos, ladrones, mafias,...).

Una vez que han pasado todos los peligros del camino, no han acabado todos sus dificultades, ya que en su mayoría desconocen a quien tienen que acudir para pedir ayuda o esta misma ayuda se les es negada, alegando cualquier falta de su documentación.

- Sufren de un grave miedo. Producto del temor de que sean devueltos a su país de origen una vez lleguen al país de acogida, asimismo, temen las represalias que puedan tomar las autoridades de sus países, tanto con ellos si son devueltos al país como de sus familiares que no pudieron salir de allí. Temiendo también a las personas uniformadas, como a la policía, ya que se han sentido

perseguidos por la de su propio país y han dejado de sentirse segura con lo que ellos representan.

Asimismo, y unido a este miedo, sufren una desconfianza de otras personas refugiadas, al no poder confiar en que no les vayan a delatar ante las autoridades de su país.

Esta desconfianza se traslada también a la información y ayuda que se les proporciona, ya que desconfían de que está sea gratuita y que no vayan a tener que hacer algo a cambio para conseguirla

- Una situación irregular en su documentación, lo que provoca que al llegar al país de acogida se puedan llegar a convertir en ilegales, perdiendo así muchos de los derechos de los que, con una condición de refugiado reconocida, son beneficiarios.

Este hecho provoca que sean mucho más vulnerables y tengan a su vez mucho más miedo a ser expulsados.

- Entre los sentimientos que más tienen, destacan los síntomas de ansiedad, diversas alteraciones nerviosas,... todas ellas provocadas tanto por la salida de su país, por el viaje a uno nuevo, como por la incertidumbre que sufren hasta que han podido asentarse.
- Sufren una ruptura y desarraigo de sus países de origen, ya que han tenido que salir de manera repentina y no por su propio gusto, dejando todo detrás.

Además han tenido que entrar en un país en el cual la cultura no es compartida y es muy diferente a la propia, lo que puede provocar un gran choque cultural⁽¹⁵⁾.

Igualmente hay que tener en cuenta sus características durante todo el proceso de la intervención, ya que dependiendo de la persona con la que se trabaje es posible que los temores iniciales vayan superándose o que se queden atascados en ellos, durante gran parte del proceso, los cuales jamás se llegan a adaptar a sus nuevos países, ni a ser autónomos dentro de los mismos.

¹⁵ El choque cultural puede surgir al producirse un primer contacto con una cultura diferente a la propia. Pudiendo llegar a generar sensaciones de miedo, inseguridad, desconfianza, ansiedad, etc...

Durante la segunda fase, la cual se conoce como fase de tutela, y una vez que han conseguido superar todos los temores iniciales, los interesados pueden sufrir una cierta confusión a la hora de conocer los derechos y prestaciones a los que se pueden acoger. Y hasta que no conocen esto, pueden ser víctimas de una sensación de incertidumbre y ansiedad con respecto a su futuro.

También sufren una degradación en cuanto a su estatus sociocultural, con respecto al que tenían en su país de origen. Teniendo que trabajar en el país de acogida, en trabajos de menor categoría y con un menor reconocimiento, aceptando aquellos trabajos que las personas autóctonas no han querido aceptar (temporeros, recolectores, limpieza doméstica, venta ambulante,...), sin tener oportunidad así de demostrar toda su valía.

Unido a la degradación de su estatus sociocultural, se encuentra una postergación de su estatus económico, ya que estos trabajos que han tenido que aceptar tienen un sueldo muy reducido, y en muchas ocasiones pertenecen a la economía sumergida.

Esto es debido a que mientras está en proceso de conseguir el estatus de refugiado, y aunque venga establecido por ley el derecho al mismo, no se conocen casos en los que se les permita un permiso de trabajo, por lo que no pueden trabajar de manera legal.

La solicitud puede tener dos soluciones posibles:

Por un lado, si es concedida, el beneficiario recibe su documentación junto con el permiso de residencia y trabajo, por lo que puede entrar dentro del mercado laboral.

Pero por otro lado, puede sufrir una denegación del mismo, que como explica M^a Jesús Vega Pascual, trabajadora social de ACNUR, en Fases de la intervención social con refugiados (1996) “sucede en el 90% de los casos”. Saliendo la persona del programa de atención, y convirtiéndose en un extranjero más, con necesidad de regularizar su situación en España, y sin disponer de la ayuda necesaria para poder

trabajar todos los problemas que a mayores pueda tener (ansiedad, temores, resentimiento,...).

Tienen una gran relevancia todos aquellos refugiados, que no hayan venido directamente desde su país de residencia, y que hayan permanecido durante algún tiempo en un campo de refugiados, los cuales presentan unas características particulares. Esto es debido a las condiciones que han tenido que sufrir dentro de los mismos, en los cuales no han tenido medios económicos (sin posibilidad de trabajar, recibir una formación, con una movilidad muy restringida,...). Unido a esto, se encuentra el hecho, de las situaciones de violencia y vulneración de derechos que ocurren en dichos campos, los cuales afectan sobre todo a la población más vulnerable (mujeres, niños, ancianos, discapacitados,...).

Asimismo, se produce un choque cultural, entre su cultura propia y la del país donde buscan asilo.

Como específico Samuel Huntington en la revista *Foreign Affairs* en su artículo "The Clash of Civilizations?" (1993): "El choque entre las civilizaciones dominará la política a escala mundial; las líneas divisorias entre las civilizaciones serán los frentes de batalla del futuro" (p. 240).

Hay que tener claro que los conflictos son de índole más bien culturales, no ya por problemas ideológicos o económicos. Ya que es un hecho de que todas las culturas se caracterizan por tener en común los valores, costumbres, instituciones y la historia, siendo la religión lo que más caracteriza a estas civilizaciones.

9.2. Habilidades sociales que han de tener los trabajadores sociales en su trato con los refugiados de guerra

Los trabajadores sociales, tenemos que tener en cuenta durante todo el proceso las características antes mencionadas a la hora de diseñar la intervención que van a llevar a cabo, junto a las necesidades de estos refugiados y las habilidades personales y sociales de estos.

Asimismo se ha contar con una serie de principios, tenidos en cuenta en el libro Servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social (2004), a la hora de intervenir:

- Utilizar un lenguaje respetuoso y correcto, con un tono afable y una conducta de respeto.
- Aportar seguridad psicológica al usuario, explicando en todo momento el proceso que se va a seguir y la razón del mismo, para minimizar todos aquellos temores, miedos y ansiedades que pueden surgir durante la intervención.
- Como profesionales, nos tenemos que adecuar a las necesidades que han sido percibidas por los usuarios y de las que han expresado demanda.
- Tenemos que respetar las diferencias individuales, y todas aquellas que son fruto de las diferentes costumbres y culturas.
- Se ha de dedicar el tiempo que sea necesario con cada intervención, sin que en ningún momento de la misma, se sientan presionados o sean interrumpidos por terceros.
- Hay que realizar una intervención que esté centrado en la persona, es decir, que esta variará dependiendo de la persona con la que estemos trabajando y sus características y capacidades.



Figura 2. Elaboración propia

9.2.1. La Conducta Asertiva

En nuestro desarrollo profesional tenemos que llevar a cabo una **conducta asertiva**, que como explicaron R. Alberti y M. Emmons, en su libro “Your Perfect Right” (1995) es: “la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los demás”.

Como queda reflejado en la Guía de Buenas Prácticas 667: La conducta asertiva como habilidad social, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el año 2004, y anteriormente explicado por R. Lazarus, se puede reducir la conducta asertiva en cuatro capacidades: “la capacidad de decir “no”, la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidades de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones”.

Si llevamos a cabo las intervenciones desde una conducta asertiva podremos actuar, pensar y decir lo que veamos más apropiado para la persona con la que se trabaja, pudiendo defender sus derechos, intereses o necesidades, sin llegar a sentir, ninguno de las personas que están participando en la misma, un sentimiento de agresión.

Asimismo tenemos que tener en cuenta que el uso de una conducta asertiva provoca que la información sea más fluida y potencia que se puedan crear una mayor cantidad de soluciones posibles para los problemas y necesidades que se van tratando.

Unida a esta conducta se encontraría el desarrollo de las habilidades sociales ⁽¹⁶⁾ que como profesionales debemos conocer y dominar, para que estas nos puedan permitir establecer una relación eficaz y satisfactoria con los usuarios.

Hendrie Weisinger propone en su libro “La inteligencia emocional en el trabajo”, una serie de consejos para utilizar la conducta asertiva con una mayor utilidad (1998):

- A la hora de dar nuestra opinión sobre alguno de los puntos de la intervención, hay que apoyarla con datos que sean relevantes.
- En todo momento, tenemos que expresar que entendemos la posición de la otra persona.
- Hacer uso de la repetición, cuando la otra parte no quiera entendernos.
- Esforzarnos para poder alcanzar un compromiso, en el que ninguna de las partes salga perjudicado.

9.2.2. La Comunicación

En primer lugar es muy importante como se desarrolle la **comunicación**, a través de la cual se forman y fomentan las relaciones sociales.

Dentro de ésta tenemos que tener muy en cuenta que probablemente necesitemos la ayuda de un intérprete, ya que probablemente no entiendan nuestro idioma, al que sería muy interesante conocer de antemano.

¹⁶ Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten que podemos interactuar y relacionarnos con otras personas de una manera satisfactoria.

Además del lenguaje verbal, es muy importante en estos casos que se desarrolle correctamente el lenguaje no verbal, ya que a través de él se puede desarrollar la relación o por lo menos la base de la misma.

Destacando dentro de este lenguaje no verbal (servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social, 2004):

- La mirada, la cual puede llegar a ofrecer mucha información sobre los deseos de la otra persona, así como sus intenciones. Nos sirve para poder dar a entender al usuario, que lo estamos escuchando y que nos interesa lo que nos está contando.
- La sonrisa, es uno de los principales recursos de las habilidades sociales. Como profesionales tenemos que desarrollar dicha habilidad, ya que estamos trabajando con personas que han sufrido mucho y una sonrisa amigable, puede provocar que la relación durante la intervención sea más cercana y la persona confíe más en el profesional.
- La postura del cuerpo, ofrece información a la otra persona sobre nuestra actitud y sobre los sentimientos que provocan en nosotros. Tenemos que tener una postura de acercamiento con ellos, que muestre que estamos atentos ante lo que nos cuenta.
- Los gestos, sirven para enfatizar lo que estamos expresando, dar a entender que les estamos comprendiendo y que nos interesa lo que nos está contando.
- El contacto físico y la distancia con el usuario, a través del uso de un contacto cortés o social, podremos afirmar la identidad de la otra persona. Así como si respetamos el espacio personal, daremos a entender a la otra persona que no nos interesa lo que está diciendo y podremos mantener nuestra relación profesional.

9.2.3. La Escucha Activa

También es muy importante tener en cuenta el uso de la **escucha activa**, la cual nos permitirá entender e interpretar lo que la persona refugiada está expresando (o su interprete, en el caso de necesitar uno), teniendo también en cuenta las ideas, sentimientos y pensamientos que pueda dar a entender.

Concediendo una mejora en la retroalimentación, la que nos permite cerciorarnos de que se está comprendiendo todo e incita a que se continúe con la conversación.

Para demostrar a la otra persona que la estamos escuchando podremos realizar una serie de conductas como son (servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social, 2004):

- Formular preguntas aclaratorias, de aquellos temas que nos está contando para confirmar todas aquellas partes que no nos han quedado claras a nosotros como profesionales y sobre todo para explicar aquellas que no hayan entendido ellos.
- Parafrasear, verificando así los apartados más importantes de todo lo que nos están contando, pero haciendo uso de sus propias palabras, demostrando así que les estamos escuchando y entendemos lo que nos cuentan.
- Realizar gestos de asentimiento, en los momentos que sean oportunos, mientras la otra persona habla, para darla ánimos a que continúe hablando.
- Mantener una postura abierta y que esté orientada en todo momento hacia la persona que nos está hablando, si en su caso estamos tratando con una familia, tendremos que ir adaptando la mirada a la persona que esté hablando, sin olvidarnos en ningún momento de las demás.

9.2.4. Empatía

Como citaba Mahatma Gandhi: “Las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista”.

Teniendo esto en cuenta, podemos decir que el uso de la empatía es elemental dentro del desarrollo de nuestra profesión. Entendiendo la empatía como la capacidad que tenemos de situarnos en el lugar de otra persona, para así poder entenderla, comprender lo que hace y dice, desde su propio punto de vista, cultura, creencias,...

Permitiéndonos entender mejor las necesidades que se presenten como básicas para las personas con las que estamos tratando, ya que debido a la diferencia cultural,, pueden ser muy diferentes.

También nos puede servir para que la asistencia que se ofrezca sea más satisfactoria y esté más adecuado a la persona con la que se trata, ya que al ponernos en lugar de la persona con la que estamos trabajando podremos comprender mejor su punto de vista y realizar un asesoramiento más correcto.

9.2.5. Trabajo en equipo

John R. Katzenbach y Douglas K. Smith, definen en “La disciplina de los equipos” (2005) el trabajo en equipo como: “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planteamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”.

Posibilitando abordar problemas a los que es más difícil de alcanzar la solución siendo un solo profesional. Por lo que su uso dentro del trabajo social con personas que son refugiados de guerra, y las cuales presentan una gran diversidad de dificultades, nos facilita el poder cubrir todos éstos de una manera más eficaz.

Asimismo nos permite trabajar con otros profesionales de otras materias, como psicólogos, educadores sociales, médicos, etc... pudiendo prácticas así una intervención más compleja y que pudiendo cubrir todos los aspectos de la persona.

10. Limitaciones

Teniendo en cuenta que el trabajo de fin de grado planteado desde un primer momento, iba a incluir una parte práctica, mediante una serie de entrevistas a profesionales que trabajaran de manera directa con personas refugiadas, para de esta manera poder conocer mejor el rol que desempeñan y que la experiencia hubiera sido más completa.

Una de las principales limitaciones que me han surgido durante la realización del mismo, ha sido la imposibilidad de la puesta en contacto con las diversas asociaciones e instituciones. Existiendo comunicación por una de las partes, aunque sin recibir retroalimentación. Por lo que este trabajo inicial ha acabado transformándose en una revisión de la teoría y programas existentes, a un nivel solo teórico.

Otra de las limitaciones que han existido durante el proceso, ha sido la falta de tiempo a la hora de poder realizarlo, debido a que durante el tiempo que se tiene para realizarlo, hay que combinarlo con una serie de asignaturas y trabajos de las mismas, limitando la cantidad de tiempo y de oportunidades que se tienen para poder lograr hacer un trabajo que tenga más profundidad.

11. Propuestas

Como posibles propuestas que como trabajadores sociales se podrían llevar a cabo con las personas refugiadas o que están tramitando los papeles para recibir asilo, destacaríamos:

- Un programa de transición para aquellas personas a las que se les deniega el estatus de persona refugiada, y que en la actualidad salen del sistema de protección de manera inmediata.
- Un servicio de orientación y apoyo que tenga en cuenta no solo que son personas refugiadas, sino que tengan en cuenta sus características personales.
- Programas de habilidades sociales y su uso específico con las personas refugiadas, para aquellos profesionales que van a trabajar de manera directa con ellos.

12. Conclusiones

Como punto final de este trabajo de fin de grado, podemos decir que aunque está problemática ha existido siempre, y está ha estado ligado a la presencia de todos los conflictos bélicos que han ido surgiendo durante la historia de la humanidad, no se le ha considerado hasta la actualidad como una grave crisis. Siendo ésta una de las razones más relevantes para realizar una investigación que lo tenga como objeto.

Otra de las grandes razones de la investigación es la actual política desfavorable desde los países que son miembros de la Unión Europea, la cual unida a una visión también negativa por parte de su población, provoca un rechazo por sectores de la sociedad.

Estas políticas desfavorables son producto de un atraso en la legislación, la cual se ha quedado estancada en las leyes creadas después de la II Guerra Mundial, las cuales han sufrido muy pocas innovaciones en comparación con la velocidad de la evolución de la sociedad.

Ejemplo de ello, es el uso aún hoy en día del Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967, en muchas de las instituciones que actualmente trabajan con ellos, como la ACNUR.

Para poder llevar a cabo esta investigación nos hemos basado en una serie de objetivos, siendo el primer y más relevante el conocer el rol que desempeñan los trabajadores sociales en su intervención directa con las personas refugiadas.

El cual hemos llegado a conocer mejor al basarnos en las fases que se establecen desde la ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados).

Dichas fases siempre adaptadas a las necesidades, capacidades y habilidades de las personas con las que se está tratando, de tal manera que se pueda garantizar una intervención fundamentada en el individuo.

Como dato relevante debemos hacer una apreciación del hecho de que las personas que se encuentran dentro de este proceso, y a las que se les ha denegado la concesión

de refugiado, son inmediatamente expulsadas del mismo, pasando de ser parte de una intervención donde pueden recibir toda la ayuda que necesiten, a formar parte del resto de personas inmigrantes que se encuentran en el país y que solicitan la nacionalidad.

Esto puede afectar de manera muy negativa, ya que no se tienen en cuenta sus características propias y puede provocar un cierto aislamiento de estas.

Siendo asimismo muy importante, el conocer la visión del uso de las habilidades sociales que pueden ser utilizadas, por parte del profesional, durante el proceso de intervención, así como las características específicas que pueden presentar estos individuos.

Ya que conociendo el uso de estas habilidades sociales de las que se puede disponer, los trabajadores sociales podrán hacer un mejor desempeño de su función. Unido esto al uso de una conducta asertiva, que permita crear una relación más sólida y que esté basada en la confianza con las personas usuarias.

Alcanzando también a su vez nuestro tercer objetivo, ya que a través de esta investigación hemos podido llegar a comprender mejor la llegada de estas personas refugiadas hacia los países miembros, hemos podido conocer el contexto con el que han tenido que salir huyendo de su país.

Siendo esto una parte muy olvidada en la actualidad, pero aun así una muy importante de conocer, ya que el desconocimiento del mismo, provoca en muchas ocasiones un rechazo por parte de la población autóctona de los países a los que llegan.

A través de esta investigación hemos logrado alcanzar el cumplimiento de las competencias del grado de trabajo social.

Destacando la importancia de la planificación, implementación, revisión y evaluación de la práctica del trabajo social, al haber realizado una revisión del trabajo que se desempeña con las personas refugiadas de guerra

Siendo también significativa el análisis y sistematización de la información que nos proporciona el trabajo, realizando una asignación de las prioridades y del cumplimiento de las obligaciones profesionales, puesto que al realizar una investigación, que ha estado basada en unas fases ya establecidas, se ha dado más prioridad a unas necesidades y problemas que han se pueden presentar durante todo el proceso.

Realizando asimismo como profesionales un análisis de dichas fases y concluyendo las fallas de las mismas.

Por último, y teniendo en cuenta el desarrollo de esta investigación, podemos decir que aunque actualmente se realiza un trabajo desde ciertas asociaciones, instituciones y gobiernos, con las personas refugiadas. Esta es insuficiente y en muchas ocasiones pasa por alto a personas que tienen las mismas características que aquellas a las que se les considera refugiados, dejándolos desprotegidos y sin que puedan cubrir sus necesidades básicas.

Siendo necesario una revisión de la legislación, ya que esta se encuentra desactualizada y no cubre todas las problemáticas que se le pueden presentar, debido a la evolución de la sociedad y los cambios socio-políticos que han ido surgiendo a través de los años.

Destacando la gran labor que se realiza por parte de los trabajadores sociales, que desempeñan sus funciones de manera directa, mediante el uso de las habilidades sociales que disponen y la correcta utilización de una conducta asertiva, la cual les permite poder crear una relación de confianza con los usuarios.

Y poniendo una gran relevancia al papel que han de desempeñar, tanto los profesionales como las instituciones, en evitar que exista un rechazo por parte de la población autóctona y que estas personas que han solicitado refugio, no sufran un gran choque cultural y un aislamiento en su nuevo país de residencia.

13. Referencias bibliográficas

ACNUR (2001). Capítulo 1. El marco jurídico del sistema internacional de protección de los refugiados. *Guía sobre el derecho internacional de los refugiados* (pp. 8-20) Ginebra, Suiza (Unión Interparlamentaria).

ACNUR (2001). Capítulo 2. El papel de ACNUR. *Guía sobre el derecho internacional de los refugiados* (pp. 21-40) Ginebra, Suiza (Unión Interparlamentaria).

Alberti, R. & Emmons, M. (1995). *Your Perfect Right: Aguide to assertive living*. Eighth edition

Arteaga, L., Nus, P., Muñoz, L. & Palomar, M. (2004). Actividades de la vida diaria. *Servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social*. (pp.89-110). Barcelona: Altamar editorial.

Arteaga, L., Nus, P., Muñoz, L. & Palomar, M. (2004). Habilidades sociales. *Servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social*. (pp.115-148). Barcelona: Altamar editorial.

Barrero, A.M. (1993). Una propuesta metodológica para el Trabajo Social con Refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, (6), 167-180.

Comisión de Ayuda al Refugiado (2014). Reasentamiento y admisión humanitaria de refugiados sirios en Europa. Recuperado de <http://www.cear.es/que-hacemos/cifras-y-estadisticas/>

Comisión Europea (2014). Un sistema Europeo Común de Asilo. Luxemburgo: oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Consejo Europeo (1999): Conclusiones de la Presidencia. Consejo Europeo de Tampere, 15 y 16 de octubre de 1999.

Consejo Europeo (2010): Programa de Estocolmo. Una Europa abierta y segura que sirva y proteja al ciudadano. 2010/C 115/01.

Consejo General del Trabajo Social (5 de septiembre de 2015), Declaración ante la crisis de los refugiados. *FITS*. Recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/declaracion-ante-la-crisis-de-los-refugiados/3092/view>

Constitución Española de 1978. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, nº 311

Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, Ginebra, 28 de julio de 1951, serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 189, No. 2545, p. 137, disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0005>

Convención de la OUA por la que se regulan los aspectos específicos de problemas de los refugiados en África, Addis Abeba, 10 de septiembre de 1969, serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 1, No. 14691, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ac934b2>

European Commission. EU support in response to the Syrian crisis (Brussels, 5 february 2016). Available in http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-222_en.htm

Ferrando, H. (19 de 6 de 2016). La política de refugiados: nosotros no somos como ellos, *El diario.es*, recuperado de http://www.eldiario.es/cv/opinion/Helena_Ferrando-Opinion_6_528507168.html

Huntington, S.P. (1998). El choque de las civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial. *Cuaderno de estrategia* (99), 239-248

Instrumento de Adhesión de España a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados hecho en Ginebra el 28 de julio de 1951, y al Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, hecho en Nueva York el 31 de enero de 1967. Boletín Oficial del Estado, 21 de octubre de 1978, nº 252, p. 24310-24328.

Katzenbach, J. & Smith, D. (1993) La disciplina de los equipos. *La organización de alto desempeño*. Harvard Business Review. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/La%20disciplina%20de%20los%20equipos.pdf>

Llacuna, J. & Pujol, L. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf

Ley 5/1984 reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado. Boletín Oficial del Estado, 27 de marzo de 1984, nº 74

Ley 9/1994, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado. Boletín Oficial del Estado, 23 de mayo de 1994, nº 11608

Ley 12/2009, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Boletín Oficial del Estado, 20 de noviembre de 2009, nº 263

Naciones Unidas. (1945). *Carta de Naciones Unidas*, 24 de octubre de 1945, San Francisco, Estados Unidos.

Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*, 10 de diciembre de 1948, París, Francia.

Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, 16 de diciembre de 1966.

Naciones Unidas. (1984). *Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes*, 10 de diciembre de 1984

Naciones Unidas (2001-2016) ACNUR. La Agencia de la ONU para los Refugiados. Recuperado de <http://www.acnur.org/t3/a-quien-ayuda/refugiados/la-proteccion-internacional-de-los-refugiados-estandares-seleccionados/>

Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, Nueva York, 31 de enero de 1967, serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 606, No. 8791, p. 267.

Sánchez, G., Ramírez, I., Malagón, J.L., Martínez, M.A. Gil, M...Vázquez, O. (2004) Documentar mediante informes, encuestas o cualquier otro medio, la valoración de las competencias señaladas por parte del colegio profesional, asociación u otro tipo de institución. En Vázquez, O. (Coord.), *Libro Blanco. Título de grado en trabajo social* (pp. 237-245). Madrid: ANECA

San Pedro, P. (26 de marzo de 2015). Siria: orígenes y causas del conflicto. Eldiario.es. Recuperado de http://www.eldiario.es/desigualdadblog/Siria-origenes-causas-conflicto_6_370672945.html

T.I. (6 de mayo de 2015). El número de desplazados internos en el mundo alcanza los 38 millones de personas. *Teinteresa.es*. Recuperado de http://www.teinteresa.es/mundo/desplazados-internos-alcanza-millones-personas_0_1352265050.html

Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Caso M.S.S. contra Bélgica y Grecia. Sentencia de 21 de enero de 2011.

Unión Europea. Directiva 2003/86/CE del Consejo. Sobre el derecho a la reagrupación familiar, *Diario Oficial de la Unión Europea*, 22 de septiembre de 2003

Unión Europea. Directiva 2004/83/CE del Consejo. Por la que se establecen normas mínimas relativas a los requisitos para el reconocimiento y el estatuto de terceros países o apátridas como refugiados o personas que necesitan otro tipo de protección internacional y al contenido de la protección concedida, *Diario Oficial de la Unión Europea*, 29 de abril de 2004

Unión Europea. Directiva 2005/85/CE del Consejo. Sobre normas mínimas para los procedimientos que deben aplicar los Estados miembros para conceder o retirar la condición de refugiado, *Diario Oficial de la Unión Europea*, 1 de diciembre de 2005

Vega, M.J. (1996) Fases de la intervención social con refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, (4) pp. 155-181

Velloso, A. (1998). El desorden mundial y los refugiados. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires, editorial Punto de lectura

14. Bibliografía de consulta

ACNUR (2001). *Guía sobre el derecho internacional de los refugiados*. Ginebra, Suiza. Editado por Unión Interparlamentaria.

Alberti, R. & Emmons, M. (1995). *Your Perfect Right: Aguide to assertive living*. Eighth edition

Arteaga, L., Nus, P., Muñoz, L. & Palomar, M. (2004). *Servicios socioculturales y a la comunidad. Habilidades de autonomía personal y social*. Barcelona: Altamar editorial.

Barrero, A.M. (1993). Una propuesta metodológica para el Trabajo Social con Refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, (6), 167-180.

Consejo General del Trabajo Social (5 de septiembre de 2015), Declaración ante la crisis de los refugiados. *FITS*. Recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/declaracion-ante-la-crisis-de-los-refugiados/3092/view>

Etxeberria, X. (2004) *Ética de la ayuda humanitaria*. Bilbao. Editorial: Centros Universitarios de la compañía de Jesús-Desclée

Feller, E., Türk, V. & Nicholson, F. (2010). Protección de los refugiados en el derecho internacional. *Consultas globales de ACNUR sobre protección internacional*

Ferrando, H. (19 de 6 de 2016). La política de refugiados: nosotros no somos como ellos, *El diario.es*, recuperado de http://www.eldiario.es/cv/opinion/Helena_Ferrando-Opinion_6_528507168.html

Guimon, P. (5 de febrero de 2016).La comunidad internacional promete 9.000 millones para los sirios. *El país*. Recuperado de http://internacional.elpais.com/internacional/2016/02/04/actualidad/1454541007_261443.html

Huntington, S.P. (1998). El choque de las civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial. *Cuaderno de estrategia* (99), 239-248

Katzenbach, J. & Smith, D. (1993) La disciplina de los equipos. *La organización de alto desempeño*. Harvard Business Review. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/La%20disciplina%20de%20los%20equipos.pdf>

Llacuna, J. & Pujol, L. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf

Los trabajadores sociales ante la crisis humanitaria de los refugiados (14 de septiembre de 2015). *Psicología y emergencias*. Recuperado de <http://www.psicosocialyemergencias.com/los-trabajadores-sociales-ante-la-crisis-humanitaria-de-los-refugiados/>

Martín, M. A. (16 de septiembre de 2015) Re: Las causas de la Guerra Civil Siria (Mensaje en un blog). Recuperado de <https://senderosdelahistoria.wordpress.com/2015/09/16/las-causas-de-la-guerra-civil-siria/>

Naciones Unidas (2001-2016) ACNUR. La Agencia de la ONU para los Refugiados. Recuperado de <http://www.acnur.org/t3/a-quien-ayuda/refugiados/la-proteccion-internacional-de-los-refugiados-estandares-seleccionados/>

Pulseras obligatorias y puertas rojas “marcan” a los refugiados en Gran Bretaña (25 de enero de 2016). *La vanguardia*. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/internacional/20160125/301651405358/refugiados-pulseras-puertas-rojas-agresiones-xenofobas-gran-bretana.html>

Sánchez, G., Ramírez, I., Malagón, J.L., Martínez, M.A. Gil, M...Vázquez, O. (2004) Documentar mediante informes, encuestas o cualquier otro medio, la valoración de las competencias señaladas por parte del colegio profesional, asociación u otro tipo de institución. En Vázquez, O. (Coord.), *Libro Blanco. Título de grado en trabajo social* (pp. 237-245). Madrid: ANECA

San Pedro, P. (26 de marzo de 2015). Siria: orígenes y causas del conflicto. Eldiario.es. Recuperado de http://www.eldiario.es/desigualdadblog/Siria-origenes-causas-conflicto_6_370672945.html

T.I. (6 de mayo de 2015). El número de desplazados internos en el mundo alcanza los 38 millones de personas. *Teinteresa.es*. Recuperado de http://www.teinteresa.es/mundo/desplazados-internos-alcanza-millones-personas_0_1352265050.html

Vega, M.J. (1996) Fases de la intervención social con refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, (4) pp. 155-181

Velloso, A. (1998). El desorden mundial y los refugiados. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires, editorial Punto de lectura