

LES NECESSITATS SOCIALS DE LES PERSONES REFUGIADES NOUvingudes A LA CIUTAT DE BARCELONA



Font: Jaume Quílez, Idomeni, (Grècia)

Equip

Direcció: Violeta Quiroga i Aïda Ballester

Docents participants: Càndid Palacín i Evelin Chagas

Coordinació: Carla Calado i Maria Sabaté

Investigació i recerca: Verònica Aguilar, Júlia Cifre, Eloi Delgadillo, Xavi Figueras, Estela Garcia, Alba Martínez, Maria Mora, Andrea Moreta, Claudia Pérez, Ariadna Teruel i Pau Tort

Índex

1. Resum	6
2. Presentació i antecedents	8
3. Elements de context	11
4. Marc teòric.....	13
4.1. Refugiats	15
4.2. Polítiques socials.....	19
4.3. Necessitats socials.....	25
4.3.1. Definició.....	25
4.3.2. Tipus de necessitats.....	26
4.3.3. Necessitats socials de les persones refugiades	28
4.4. Salut mental i migració	32
4.5. Treball social i migració	35
4.5.1. Conceptualització	35
4.5.2. La intervenció	37
4.6. Formació professional dins l'àmbit	38
4.6.1 Formació reglada: graus, màsters i doctorats.....	39
4.6.2 Formació contínua.....	46
4.7. Els refugiats a la ciutat de Barcelona	48
4.7.1. Dades sociodemogràfiques	50
4.7.2. Polítiques d'acollida a Barcelona.....	54
4.7.3 Recursos i dispositius.....	62
4.7.3.1. Sector públic.....	62
4.7.3.2. Tercer sector.....	64
5. Objectius i hipòtesi	69

6. Metodologia	70
6.1. Disseny	70
6.2. Instruments	71
6.3. Ètica	77
6.4. Limitacions	79
7. Pla de treball i cronograma	80
8. Anàlisi dels resultats	81
8.1. Històries i relats de vida	81
8.1.1. Família 1	81
8.1.2. Família 2	98
8.1.3. Família 3	108
8.1.4. Individu 1	113
8.1.5. Individu 2	123
8.1.6. Individu 3	127
8.1.7. Individu 4	136
8.1.8. Individu 5	141
8.2. Anàlisi de categories	143
8.2.1. Polítiques socials	143
8.2.2 Context d'origen de les persones refugiades	150
8.2.3. Necessitats socials	157
8.2.4. Salut mental i migració	174
8.2.5. Recursos i dispositius	189
8.2.6 Formació i Migració	230
8.2.7 Propostes de millora	236
9. Conclusions	242
10. Recomanacions	248

11. Referències bibliogràfiques	250
12. Annex.....	269

'I object to any notions of 'Fortress Europe' that would be isolated from the problems of the Third World, many of which have directly or indirectly been caused by the former colonizers. Europe cannot turn its back on its commitments to countries that once were recklessly exploited.'

(Estonian MEP, ALDE, May 6th 2009)

[...]

*importa tenir
Les mans ben obertes
i ajudar qui ve
fugint de la guerra,
fugint del dolor
i de la pobresa.*

*Si tu fossis nat
a la seva terra,
la tristesa d'ell
podria ser teva.*

Joana Raspall

1. Resum

Els conflictes bèl·lics i polítics esdevinguts des dels inicis de la dècada dels anys 2000 han generat uns moviments migratoris cap al continent europeu que han donat lloc a escenaris diferents. Com a conseqüència, s'han produït situacions dramàtiques en el desplaçament i l'arribada massiva de persones en condicions molt precàries i s'ha obert un debat social i polític que qüestiona la deficient resposta de la Unió Europea davant l'actual crisi humanitària. L'objectiu principal d'aquesta recerca és analitzar les polítiques socials que donen resposta a les necessitats socials, emocionals i de salut de les persones refugiades a la ciutat de Barcelona, per tal de conèixer els recursos i serveis existents amb la finalitat d'aplicar-ho a la pràctica del Treball social i millorar la futura intervenció dels professionals, tant de l'àmbit social com sanitari, valorant el nivell de formació específica destinada a l'atenció i acompanyament de les persones nouvingudes. Per dur a terme aquesta investigació s'ha optat per l'ús d'una metodologia qualitativa a partir de la realització, per una banda, de 5 entrevistes individuals en profunditat a persones i famílies refugiades i 4 entrevistes en profunditat a professionals de l'àmbit, dirigides de manera semiestructurada i, per altra banda, de la creació d'històries de vida; facilitant així la comprensió de l'estat subjectiu dels individus i de la seva pròpia realitat social. D'aquesta investigació se n'extreuen una sèrie de resultats com el fracàs de les polítiques d'acollida a nivell europeu degut a la falta de compromís dels estats, les polítiques d'acollida a nivell estatal, autonòmic i municipal caracteritzades pels llargs i lents processos legislatius, l'habitatge i el treball com les necessitats més destacades de les persones refugiades, el malestar psicològic i emocional que pateixen les persones refugiades com l'estrès post-traumàtic. A més, cal destacar les dificultats de comunicació entre el professional i la persona refugiada, la falta de coordinació interdisciplinària entre els professionals dificultant l'eficàcia en el procés d'intervenció, la importància de la tasca del tercer sector a partir de les derivacions de les principals institucions receptores, el substancial suport del voluntariat, la manca de formació en graus, màsters i doctorats en Treball Social

a nivell estatal sobre refugi i, finalment, propostes de millora a nivell jurídic, d'acollida, en l'atenció emocional i sobre la formació de professionals i voluntaris.

Paraules clau: refugiats, polítiques socials, necessitats socials, salut mental, migració, formació, Treball Social.

Abstract

The war and political conflicts that occurred since the beginning of the decade of the 2000s have generated migratory movements to the European continent that have unfolded new scenarios. As a consequence, a large number of dramatic situations have taken place in the displacement and the massive influx of people in very precarious conditions and a social and political debate has started that questions the EU's poor response to the current humanitarian crisis. The main goal of this research is to analyze the social policies that respond to the social, emotional and health needs of refugees in the city of Barcelona, in order to find out the existing resources and services so that they can be applied to the practice of Social Work and improve the future intervention of professionals, both from the social and health fields, evaluating the level of specific vocational training aimed at the attention and support of the newcomers. To carry out this research a qualitative methodology has been chosen. From the one hand, 5 individual interviews with refugee people and families and 4 with professionals from the field have been conducted in a semi-structured way and, from the other hand, the composition of life stories; making it possible the understanding of the subjective state of individuals and their own social reality. This research reveals a series of results such as the failure of the welcoming plan at European level due to the lack of compromise from the states, the welcoming plans at state, autonomous and municipal level characterized by the long and slow legislative processes, housing and employment as the most important necessities for refugees, the psychological and emotional unrest suffered by the refugees such as post-traumatic stress. Also, it is worth mentioning the communication difficulties found

between the professional and the refugee, the lack of interdisciplinary coordination among professionals which hampers efficacy throughout the intervention process, the importance of the task of the third sector from the derivations made by the main reception institutions, the widespread support from voluntary work, the insufficiency of vocational training in university degrees, master's degrees and doctorates in Social Work at a state level in the field of refugees and, finally, the proposals for improvement in the legal framework, welcoming plan, in the emotional attention and about vocational training to professionals and volunteers.

Key words: refugees, social policies, social necessities, mental health, migration, vocational training, Social Work.

2. Presentació i antecedents

El projecte està dividit en diversos apartats, començant pel marc teòric on hem cregut oportú definir què entenem pel concepte de persona refugiada i els seus diferents estatus. Tractarem les conseqüències de la crisi humanitària per tal de poder contextualitzar i aprofundir en el fenomen, entenent l'impacte social, cultural i econòmic que aquest genera.

Durant els últims anys, a Europa s'ha produït un increment en el nombre de persones refugiades, fenomen agreujat per l'existent conflicte bèl·lic provinent majoritàriament de la regió del Pròxim Orient. Aquesta situació s'origina el 2003 amb la invasió nordamericana a Iraq. Posteriorment, la regió va ser testimoni de successius conflictes bèl·lics com en el cas de Síria, on els interessos politico-econòmics de les potències d'Occident van abolir els sistemes de producció i convivència causant efectes devastadors en la població. Com a conseqüència, Síria és el principal país emissor de persones refugiades segons la Comisió Espanyola de Ayuda al Refugiado (2017), sense obviar altres països amb alts índexs de migracions provocades per conflictes bèl·lics o polítics com Colòmbia, Afghanistan o Sudan.

Les xifres derivades de l'abast d'aquests conflictes es situen en 65,6 milions de persones desplaçades forçosament arreu del món (ACNUR, 2016). La legislació supranacional del Tractat de Funcionament de la Unió Europea inclou articles específics en la qüestió migratòria que garanteixen la protecció internacional i el dret a la no deportació. Malgrat les existències d'aquestes polítiques, la resposta de la Unió Europea davant l'arribada massiva d'immigrants ha estat laxa a les fronteres quan existeixen interessos comercials i restrictiva amb les persones en funció del seu origen i estatus (González (2015). L'estat espanyol compta també amb lleis i polítiques migratòries de competència pròpia. Tot i així, malgrat ser un dels països més gran en extensió dins la Unió Europea, les dades de l'Ajuntament de Barcelona (2017) mostren que és dels països que rep menys sol·licituds d'asil.

L'elaboració d'aquest disseny de recerca està basat en l'estudi de les necessitats socials de les persones adultes refugiades novingudes a la ciutat de Barcelona.

L'objectiu general d'aquesta recerca és analitzar les polítiques socials que donen resposta a les necessitats socials, emocionals i de salut de les persones refugiades a la ciutat de Barcelona, per tal d'obtenir aquests coneixements i millorar la futura intervenció dels professionals del Treball social.

Ens centrarem en la ciutat de Barcelona, fixant-nos en les dades sociodemogràfiques i en els seus recursos i serveis disponibles. Tanmateix, fem referència a les polítiques socials europees, nacionals i locals que es duen a terme per tractar aquesta situació. Dins del marc teòric, es tindrà especialment en compte la definició i els tipus de necessitats socials, emfatitzant aquelles referents a les persones refugiades, ja que conformen l'essència del nostre projecte. Analitzarem els aspectes emocionals i psicològics prevalents com a conseqüència de les condicions prèvies i posteriors a la migració. Coneixerem també l'abordatge que actualment es du a terme en l'àmbit de la salut mental per part dels professionals socio-sanitaris que tracten amb el fenomen transcultural. A més a més, tractarem l'àmbit migratori des de la mirada del Treball social; considerant que el malestar psicosocial és inherent a l'objecte d'estudi de la

professió, aquesta recerca pretén construir una font de coneixement que ens permeti identificar les necessitats socials en profunditat per enriquir i constatar la importància de la presència del treball social en aquest àmbit. D'altra banda, en aquest apartat també exposarem aspectes relacionats amb el concepte de formació i, a partir d'això, investigarem sobre la formació específica que reben els professionals de l'àmbit, per tal d'identificar si aquesta és suficient a l'hora d'atendre adequadament les necessitats de les persones refugiades.

Pel que fa a la metodologia, optarem per un enfoc qualitatiu, mitjançant la triangulació de tècniques qualitatives. S'inclouran cinc entrevistes a famílies nouvingudes i quatre entrevistes a professionals de l'àmbit migratori. La realització d'aquestes tècniques ens permet aprofundir i tenir una visió més amplia del fenomen, alhora que ens apropa a la subjectivitat de les persones refugiades. A continuació, presentem el nostre pla de treball a partir d'un cronograma que contempla les fases que hem seguit per a portar a terme la nostra investigació. Aquesta recerca es farà des de setembre del 2017 al gener del 2018.

A continuació, realitzarem un anàlisi basant-nos en la informació obtinguda de les fonts entrevistades en el treball de camp, la qual contrastarem amb la informació objectiva i actualitzada recollida durant la nostra recerca referent a la normativa actual i els recursos existents; aquest exercici ens permetrà contrastar els resultats obtinguts amb les nostres hipòtesis inicials.

Finalment, les conclusions d'aquest anàlisi donaran resposta als objectius marcats a l'inici i ens aportaran informació sobre l'estat de la qüestió dels àmbits que hem volgut explorar, com l'abast real de la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones refugiades, les entitats públiques i privades que hi participen i la formació existent específica per a professionals que intervenen en el sector, entre d'altres. En addició als resultats de la recerca, l'objectiu primordial d'aquesta és que les conclusions extretes puguin revertir positivament en la societat i com a conseqüència, tinguin un impacte positiu en la qualitat de vida de les persones nouvingudes que arriben al nostre territori.

3. Elements de context

A continuació creiem necessari entendre de què es parla quan es fa referència a les persones refugiades. Així com contextualitzar el fenomen per comprendre la seva existència, observant els aspectes històrics que han precedit fins arribar a l'actual situació de crisi humanitària.

Des de l'inici de les civilitzacions, s'han produït moviments humans i fluxos migratoris motivats per la necessitat de subsistir. Al segle XVI apareixen les primeres evidències de l'ús de la paraula 'refugiat' amb el sentit que li atribuïm actualment i que es repetiran al llarg de la història per motius religiosos, polítics o ètnics (Zolberg, Suhrke i Aguayo, 1989).

El continent europeu ha sigut, històricament, un territori emissor de refugiats. Alguns dels exemples més evidents són la 1^a i la 2^a Guerra Mundial, desplaçant aproximadament entre 9.5 i 30 milions de persones respectivament (Zolberg, Suhrke i Aguayo, 1989) i la crisi dels Balcans dels anys 90.

Paradoxalment, mentre que Europa no ha estat terra d'acollida de persones refugiades, si que ho han estat països com els Estats Units, Canadà o Austràlia (Krasniki i Suter, 2015), amb tradició històrica d'incloure mesures d'acollida en les seves agendes polítiques. Des de la dècada dels anys 90, occident ha experimentat canvis socioeconòmics molt significatius i ha estat testimoni del fenomen de la globalització, el qual ha fet augmentar dràsticament les diferències entre els països anomenats de primer i tercer món. Tanmateix, els conflictes bèl·lics en zones del Pròxim Orient han provocat el desplaçament massiu de milions de persones, que sumat a població asiàtica i africana suposa un total de 59.5 milions de refugiats a tot el món (Ajuntament de Barcelona, 2017). La resposta comunitària a aquesta arribada de refugiats i immigrants a les costes europees ha sigut debat a la Comunitat Europea per tal de marcar uns compromisos d'asil pels diferents països que en formen part.

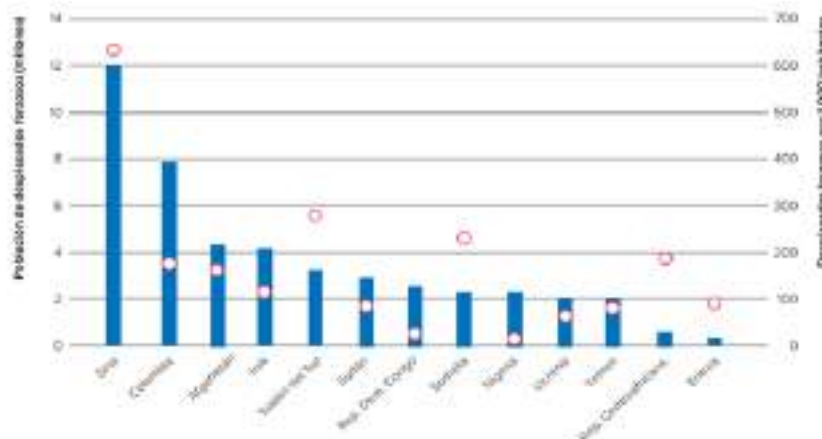
Retornant als desplaçaments migratoris, tal i com assenyala un informe de la Comisió Espanyola de Ayuda al Refugiado (2017), Síria és el país que més persones refugiades emet i el segon amb més moviments migratoris interns. Això es deu, segons el CEAR (2017), al conflicte bèl·lic que té lloc al país des de l'any 2011 amb dos bàndols fortament marcats: per una banda, un govern dirigit per Bashar Al-Asad recolzat per Hezbolà i Iran, juntament amb el suport armat de Rússia, Irak i Corea del Nord i, per altra banda, la oposició rebel formada per moderadors i islamistes.

En aquest conflicte és clau també esmentar el paper que hi juga el poble kurd; poble que, des de la desintegració de l'imperi Otomà, el 1918, anhela la creació d'un estat propi i sobirà i que a més, des del tractat de Lausana, el 1923, resta dividit en diferents territoris: d'Iraq, Iran, una part dels antics territoris sota influència de l'antiga URSS, Turquia i també a Síria (on representa un 7% de la població total del país) (Milosevich, 2016). Els kurds, sense estar estrictament posicionats en cap de les dues aliances del conflicte, veuen el moment com una oportunitat per efectuar la seva independència i consolidar els seus territoris. La majoria, residits a la zona nord de Síria, frontera amb Turquia, han conformat una regió autònoma coneguda com la Federació Democràtica del Nord de Síria, una societat multi ètnica conformada majoritàriament per persones refugiades d'altres països en guerra sustentada sota principis socialistes i defensada per milícies de l'YPG (branca armada del Partit de Treballadors del Kurdistan PKK) que compta amb suport logístic i militar tant de Rússia com dels Estats Units (Meseguer, 2013).

L'informe de la Comissió Espanyola d'Ayuda al Refugiat (2016) també exposa que la situació de l'Orient Pròxim i part de l'Àfrica generen un elevat nombre de persones refugiades com per exemple l'exili històric de la població de Palestina o les migracions produïdes pels conflictes a l'Iraq, així com els desplaçaments a gran escala a algunes regions africanes com Somàlia o República Democràtica del Congo entre d'altres.

L'informe d'ACNUR (2016) assenyala que “tot i que la magnitud del desplaçament forçat generat pel conflicte a Síria podria haver eclipsat altres crisis i conflictes, va haver altres emergències que també van tenir enormes repercussions el 2016 i que continuen causant importants necessitats humanitàries” (p.6). En aquesta línia, l'agència de l'ONU destaca, a part dels conflictes esmentats anteriorment, la Guerra al Sudan del Sud i el conflicte armat a Ucraïna. A més, Ortega i Ospina (2013) assenyalen, com també ho fan diversos estudis, que un altre país emissor de persones refugiades és Colòmbia a causa de la violència urbana i rural.

A la següent gràfica podem observar el nombre de persones refugiades dels principals països esmentats i la ràtio de desplaçats per cada mil habitants. Cal destacar les dades de Síria, que exposen un total de més de 600 desplaçats per cada mil habitants. A més, també és rellevant la segona posició, encapçalada per Colòmbia, ja que normalment es desconeix la realitat d'aquest país llatinoamericà.



Gràfica 1.

Población de desplazados forzosos y proporción de desplazados forzosos. Font: ACNUR (2017)

El darrer informe d'ACNUR (2017) també assenyala que els principals països receptors de persones refugiades són Turquia (2,9M), Pakistan (1,4M), Líban (1M), Iran (979.400), Uganda (940.800) i Etiòpia (791.600). Tot i així, però, els esmentats no han sigut els països amb més sol·licituds d'asil, sinó que els països

occidentals són els capdavanters en aquesta llista de més demanats: Suècia (764.700), Alemanya (98.700), Hongria (18.000), Dinamarca (11.300) i Regne Unit (7.000) (CNN, 2015).

Pel que fa a la gestió d'aquests moviments migratoris a la Unió Europea, González (2015) assenyala que:

A diferència de la crisi anterior, aquesta ha arribat en un període de crisi, augment de l'atur i restriccions pressupostàries, i entra a la UE pels països més dèbils, que es troben sense la capacitat financera necessària per gestionar el procés d'acord amb les normes comunitàries i per a oferir als refugiats el tipus d'ajuda i serveis que els països nòrdics (p.3).

En aquesta línia, el CEAR també parla sobre els països més empobrits de la UE com a porta d'entrada per les persones en busca d'asil. El CEAR (2017) considera que el 86% de les persones refugiades han sigut acollides pels països europeus mes empobrits, sent aquests els del sud.

Davant d'aquestes restriccions imposades per la Unió Europea “al 2015 i 2016, moltes persones van arriscar la vida per creuar el mar Mediterrani en busca de seguretat i protecció (ACNUR, 2016, p.7), ha deixat una situació amb moltes víctimes mortals. Un projecte a escala internacional, anomenat “Missing Migrants” (2013), calcula el nombre de persones refugiades mortes en el viatge cap al seu destí. En l'última actualització del 9 de novembre del 2017, assenyala que en el període gener-novembre del 2017 han perdut la vida 3.044 migrants a Europa i al mar Mediterrani.

L'objecte d'aquest projecte es centra en la ciutat de Barcelona, la qual activa el pla “Barcelona, ciutat refugi” al setembre de l'any 2015 (Ajuntament de Barcelona, 2017) i que es mobilitza mitjançant les institucions i la seva població per acollir a persones nouvingudes i contribuir a la solució de la crisi humanitària davant la qual ens trobem.

Segons dades de l'Ajuntament de Barcelona (2017), les principals destinacions de les persones refugiades són principalment països fronterers com EEUU,

Alemanya i Turquia, entre d'altres. El seu programa, "Ciutat Refugi", recull, tal com s'ha esmentat abans, que Espanya és un dels països amb major extensió de la Unió Europea però que, contradictòriament, rep menys peticions d'asil. Davant d'aquesta situació, actualment, mitjançant la Comissió Europea i la UNHCR, el conjunt de la Unió Europea i consegüentment l'Estat Espanyol treballen conjuntament amb l'objectiu de revisar les polítiques d'asil i augmentar la capacitat d'acollida davant la realitat de la problemàtica social i humanitària esdevinguda durant els últims 15 anys (Krasniqi & Suter, 2015).

4. Marc teòric

4.1. Refugiats

El 25 de juliol del 1951 es va celebrar una Convenció Internacional a Ginebra relativa a l'Estatut del Refugiat. Aquesta va ser promoguda per les Nacions Unides amb la predisposició de definir qui és considerat com a refugiat, establir una sèrie de drets per a les persones refugiades i les obligacions dels Estats de garantir asil a aquestes.

D'acord amb aquesta Convenció Internacional (1951) coneguda com la "Convenció de Ginebra", un refugiat és una persona que:

[...] a causa de temors fundats de ser perseguit per motius de raça, religió, nacionalitat, pertinença a un determinat grup social o opinions polítiques es trobi fora del seu país de nacionalitat i no pugui, o a causa d'aquests temors, no vulgui acollir-se a la protecció de tal país.

També es considera refugiat l'apàtrida que està fora del país on abans tenia la seva residència habitual i que no pot tornar-hi (o no ho vol, a causa dels temors esmentats).

Aquesta mateixa definició és la que encara avui recullen les lleis actuals dels Estats i, per tant, la utilitzada a l'article 3 de la Llei 12/2009 del 30 d'octubre

Reguladora del dret a asil i de la protecció subsidiària, del Butlletí Oficial de l'Estat Espanyol.

Sovint hi ha confusions notòries pel que fa a la distinció entre el terme refugiat i altres aparentment semblants com migrants econòmics, sol·licitants d'asil i exiliats, entre d'altres. Cal doncs, que es faci la descripció exacta de cadascuna d'aquestes denominacions per acabar d'entendre i acotar les condicions i circumstàncies de les persones refugiades.

Així, mentre els migrants econòmics són aquells que decideixen traslladar-se amb la finalitat de millorar les seves perspectives de futur d'ells mateixos i els seus familiars, els refugiats s'han de traslladar per preservar les seves vides i la seva llibertat; per tant, és una posició de molt més risc, involuntària i premeditada (ACNUR, 2016).

Un altre dels conceptes que donen peu a confusió és el que es refereix a les persones sol·licitants d'asil, que són aquelles que han presentat una sol·licitud de protecció internacional, o bé que han estat incloses dins d'una sol·licitud d'aquest tipus, en condició de familiar durant el període de referència, la sol·licitud dels quals encara no ha estat avaluada de forma definitiva. Per tant, són persones que demanen el reconeixement de la condició de refugiat (Idescat, 2015). Finalment, les persones exiliades són aquelles que han estat expulsades forçosament del seu país per raons alienes a la seva voluntat i se'ls impedeix tornar al mateix (ACNUR, 2016).

D'aquesta manera, la principal diferència entre les diverses denominacions que es fan cap a les persones que migren del seu país dependrà de la causa d'aquesta sortida. En el cas concret dels refugiats, és per causes que posen en perill la seva integritat, seguretat i que dificulten cobrir les seves necessitats bàsiques i socials, com ara els conflictes armats (ACNUR, 2016).

Després de tenir clara la definició segons la legislació del terme refugiat, alguns autors s'atreveixen a fer-ne una definició a partir de la seva pròpia subjectivitat. Segons Hanna Arendt (2006), que s'autodefineix com a refugiada, el concepte

està sustentat sota la perspectiva d'aquells que perden la noció dels elements que conformen un Estat; és a dir, persones que com els jueus a Alemanya van sortir del país perseguits. Tot i així, aquesta autora exposa quelcom totalment nou que va donar un gir a allò que es construïa al voltant del terme refugiat fins aleshores:

Fins ara es considerava refugiat aquell que es veia obligat a buscar refugi pels seus actes o idees polítiques. Nosaltres també vam haver de buscar refugi, però abans no havíem fet res i la majoria no albergàvem ni tan sols somnis de cap classe d'opinió política radical (Arendt, 2006, p. 354).

Un altre dels reconeguts autors que fa la seva aproximació d'aquest terme és el sociòleg Bauman (2013) que, després de fer la seva teoria sobre les societats globalitzades actuals les quals convergeixen en el moment històric que ell anomena "modernitat líquida", desenvolupa el concepte de refugiat com una categoria d'aquelles persones excloses de la societat que són consumidores fallides i persones no productives, és a dir, massa inherent.

Els refugiats són residus humans, incapaços de dur a terme cap tipus de funció d'utilitat en el país en el que han arribat i en el que romanen de manera temporal, i sense cap intenció ni perspectiva realista de veure's assimilats i incorporats al nou cos social (Bauman, 2013, p. 74).

Els moviments migratoris són propis de cada època i de cada context. Tal com assenyala González (2015) es calcula que el número de persones refugiades ha augmentat en els darrers anys fins assolir els 60 milions. En aquesta línia, un informe de l'ACNUR (2016) exposa que l'any 2016 el número de persones desplaçades per la força arreu del món era de 65,6 milions. D'aquestes, 22'5 eren persones refugiades, 40'3 eren persones desplaçades internament i 2,8 milions eren sol·licitats d'asil. Per establir paral·lelismes històrics entre la situació actual i una altra González (2015) expressa que "s'ha de retrocedir fins la Segona Guerra Mundial per a trobar xifres similars" (p.1).

Segons l'autor Noam Chomsky (1998) la invasió nord-americana a Iraq ha tingut conseqüències globals en els fets migratoris, així com la detonació dels actuals conflictes a Orient des de gairebé aquests quinze anys. Aquest impacte bèl·lic es tradueix en milions de refugiats de guerra conseqüentment va instar a un automàtic conflicte entre sunnites i xiïtes anteriorment inexistent. Seguint amb la referència anterior de González (2015), Chomsky (1998) utilitza com a comparativa la destrucció de Iugoslàvia a la dècada dels anys noranta per la influència d'Occident, a partir d'un viatge descriptiu pel passat de Bagdad, destacant-hi la seva multiculturalitat i pacífica convivència de diferents ètnies i religions, fins a la creació d'una regió nucli de guerra envaïda. Aquestes invasions, segons l'autor, en el cas de Síria o Sudan, emergeixen amb la destrucció del sistema agrícola d'aquests països, provocant la desertificació de les terres i l'expulsió de poblacions nombroses a les zones urbanes, agreujant així les tensions i els conflictes. A més a més, aquest atac ambiental a Síria va comportar els índexs de sequera més elevats de la història del país fet que, com hem esmentat, va enderrocar el sistema agrícola. A partir d'aquest moment, en el que es poden expropiar i destruir les bases d'un model de convivència d'un país com a benefici polític-econòmic del país invasor, és quan podem parlar de globalització.

En els sistemes doctrinals occidentals, que prevalen a tot arreu com a resultat del poder occidental, el terme [...] es refereix a una forma específica d'integració internacional que es va perseguir en l'últim quart de segle. Està dissenyada primàriament en funció de l'interès de concentracions privades de poder i dels interessos de tota la resta secundaris (Chomsky, 2002, p. 6)

Emmerich (2006) equipara aquesta globalització com a sinònim d'interès de poder i assenyala que té un efecte de revalorització contradictòria de les fronteres, on unes parts avancen i d'altres romanen. Les construccions d'aquestes fronteres apareixen cada cop de manera més freqüent i fins aleshores havien representat un esforç per contenir la mà d'obra, així com la crisi social, i mantenir-la aïllada. A més, l'autor expressa que les poblacions migrants

compten amb major capacitat de penetració territorial per a polititzar la seva cultura i construir un enemic.

4.2. Polítiques socials

Quan es parla de polítiques que afecten a les persones refugiades, es fa referència a les polítiques socials. Tot i que és un concepte complex de definir, resulta interessant la següent definició de política social que fa Monereo (1995) “forma d’organització del poder polític en la comunitat que comporta una responsabilitat dels poders públics en ordre d’assegurar una protecció social i benestar bàsics dels seus ciutadans” (p.13).

És important entendre les polítiques socials, ja que aquestes han donat pas a la construcció dels Estats de Benestar. Diferents autors han fet un estudi d’aquests; i el que té un major consens és el d’Esping-Andersen (1990) en el que es destaquen diversos règims de benestar: Liberal, Corporativista, Socialdemòcrata i Mediterrani. Segons marca Esping-Andersen (1990), aquest últim model és el que trobem a certs països mediterranis, entre ells Espanya, on el principal proveïdor de benestar està en el rol que s’assigna a la família i alguns serveis són universals.

Entenent a què fem referència quan es parla de polítiques socials, s’ha de tenir en compte les dimensions geogràfiques següents: europea, espanyola i catalana. Concretament, pel que fa a la Unió Europea, els articles del Tractat de Funcionament de la Unió Europea que en parlen són el 67, que fa referència al desenvolupament d’una política d’asil comuna i el control de les fronteres exteriors; i l’article 78, el qual especifica que s’ha de garantir la protecció internacional i el dret de no devolució. Tanmateix, no podem obviar els articles 18 i 19 inclosos a la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (2016), els quals expliciten que s’ha de garantir el dret d’asil tenint en compte les diferents normatives i que, en cap cas, es podran fer expulsions col·lectives ni tampoc

expulsar a ningú a un Estat on pugui córrer certs riscos com les tortures o penes de mort.

Manchón (2017) assenyala que les tres principals mesures de les institucions europees per gestionar l'arribada massiva de persones refugiades han sigut en primer lloc, el Reglament de Dublín, en segon lloc, la configuració d'acords amb els països d'origen dels refugiats per la seva readmissió i, en tercer lloc, un gran esforç econòmic i infraestructural per tal de millorar el control de les fronteres. A més, González (2015) assenyala que el Reglament de Dublín, que és l'establiment de quotes d'acollida entre països, ha fracassat degut a que s'ha vist desbordat davant el gran allau de peticions d'asil. Pel que fa al control fronterer, considera que "avui les fronteres s'obren al pas de mercaderies i capitals i es blinden davant les persones o, millor davant determinades persones: la seva porositat depèn de qui i en quin sentit creua" (p.38).

Un dels programes europeus que treballa des de 1999 en l'harmonia de les legislacions i l'aplicació de determinar uns criteris similars i valorar les sol·licituds d'asil és el Sistema Europeu Comú d'Asil (SECA). Tal com assenyala des d'un document de la Comissió Europea (2014), des d'aquest sistema es cerca també garantir la seguretat, tant als demandants com a les persones que obtenen protecció, així com garantir unes condicions d'acollida dignes mitjançant l'accés als serveis d'educació, salut, serveis socials, permís de residència i autorització de treball. El SECA disposa d'una base de dades conjunta amb els sol·licitants d'asil (Eurodac), on s'hi troben les seves empremtes dactilars, i a partir del qual es determina el país responsable de tramitar la sol·licitud.

Respecte a Espanya, l'Estat té la competència exclusiva en les polítiques d'estrangeria i de dret d'asil. Concretament, la llei que en fa referència és la Ley 12/2009 Reguladora del Derecho de Asilo y de la Protección Subsidiaria. Segons aquesta llei, les persones que volen ser protegides han de seguir uns passos previs.

Hi ha diferents vies per demanar la sol·licitud d'asil en funció d'on es troba la persona. El procediment ordinari de la sol·licitud de protecció d'asil es recull al

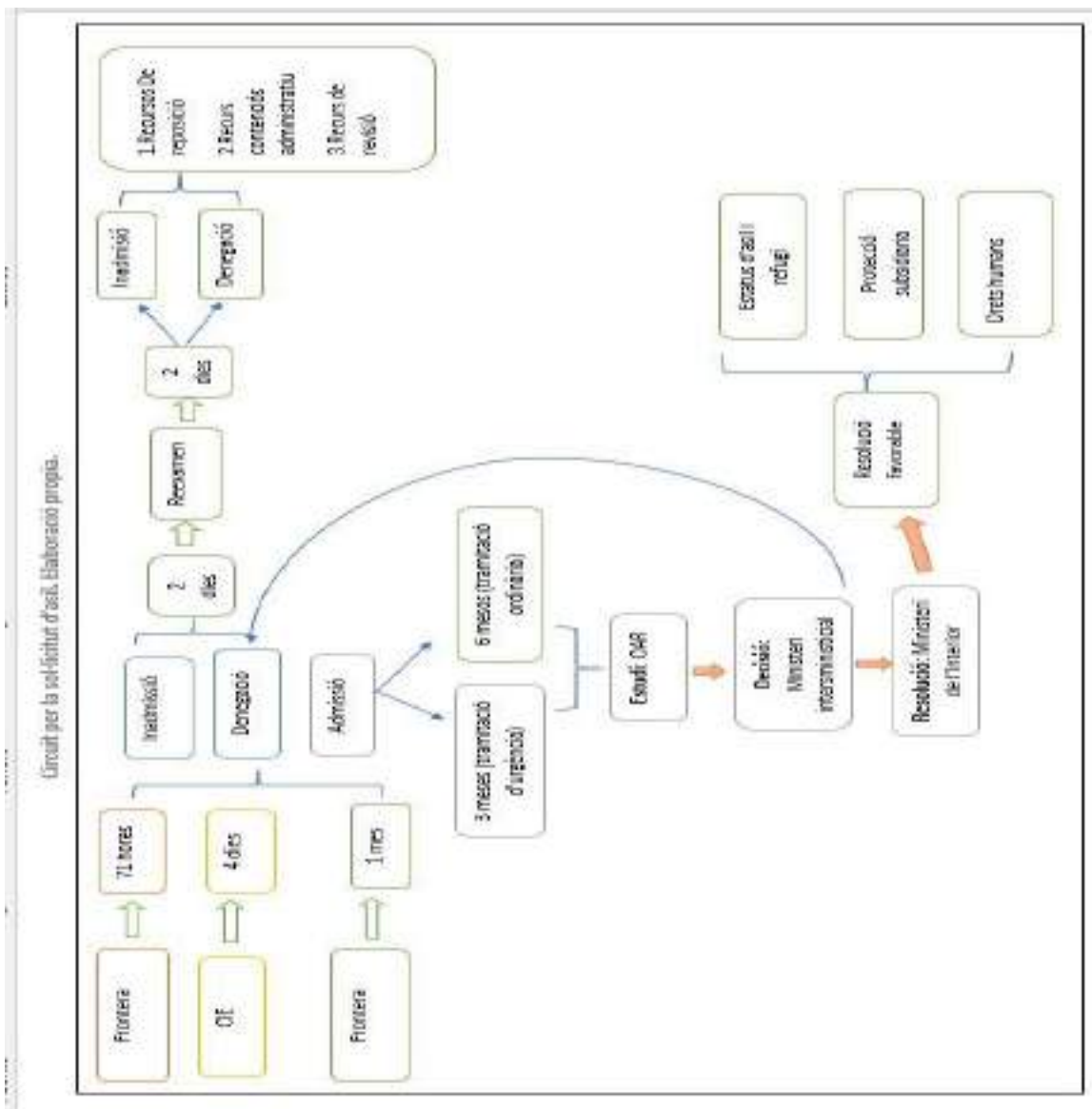
Cap.2, art. 24: Llei 12/2009, 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària d'Asil (2009) on explica que les vies són:

1. Ordinària i urgències: a través de la forma ordinària, la persona té un termini d'un mes per presentar la seva sol·licitud des de la seva entrada al país. Ho pot fer a les comissaries, Oficines de l'Estranger i a l'Oficina d'Asil i Refugi. Si la sol·licitud és admesa a tràmit es dona inici al procediment per part del Ministeri de l'interior, es tramita l'expedient de la persona i es fa una entrevista. Després s'eleva a la Comissió Interministerial d'Asil i Refugi, qui farà un primer estudi i ho retornarà amb una proposta al Ministeri de l'Interior, qui serà el responsable de concedir o denegar el dret d'asil o la protecció subsidiària. En el cas de tramitació d'urgència, un cop la persona es troba al país també pot presentar la sol·licitud en un màxim d'un mes; si aquesta s'admet a tràmit s'espera 3 mesos per obtenir el dret i la resolució favorable. A la fase d'admissió a tràmit és on es veu si la sol·licitud es continua estudiant o és una sol·licitud falsa, pels arguments que dona la persona. És molt greu ja que pot suposar la devolució del sol·licitant d'asil al seu país d'origen. Passats els sis mesos des de la sol·licitud, si no se li comunica res, s'entén que ha sigut denegada. En el cas que sigui admesa, s'ofereix a la persona la targeta que li dona dret a una estada legal provisional fins que es resol. Mentre passen aquest 3 o 6 mesos, en funció de la sol·licitud, la persona és acollida de forma temporal per Organitzacions No Governamentals (ONG) o centres.

2. Fronteres i CIE: la persona sol·licitant d'asil que es trobi a la frontera d'un país, disposa de tres dies per presentar la seva sol·licitud als aeroports, ports internacionals i administracions competents que hi hagi a les fronteres. Si es presenta la sol·licitud des d'un CIE, disposa de quatre dies i la sol·licitud ha d'anar a l'Oficina d'Asil i refugi per poder-la tramitar correctament. A partir d'aquest moment, es denega o s'accepta a tràmit. Un cop s'accepta a tràmit es realitza una entrevista individual en la qual s'informa, entre d'altres coses, dels drets i prestacions a les que tenen

accés, com per exemple: el dret a rebre assistència jurídica gratuïta, rebre prestacions socials per el seu manteniment o també rebre atenció sanitària i, a més a més, s'informa de les obligacions que tenen, com pot ser l'obligació de cooperar amb les autoritats espanyoles en el procediment i les possibles conseqüències de no seguir-les (Article 17.4: Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria).

Seguidament, un cop s'ha realitzat la sol·licitud de protecció internacional, tal com s'expressa a l'article 18 d'aquesta llei, es comunicarà a ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) (Article 18.1: Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria). Finalment, la OAR (Oficina de Asilo y Refugio), depenent del ministeri de l'interior, que és l'òrgan competent per a la tramitació de les sol·licituds i per tant, dicta l'admissió o intermissió (Article 17: Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado).



Manchón (2017) assenyaia que l'Estat Espanyol ha externalitzat la gestió de l'acollida a tres ONGs que treballen l'asil: la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones) i la Creu Roja. Aquestes entitats es comprometen a trobar un habitatge i manutició durant sis mesos o, en els casos de més vulnerabilitat, en un termini màxim de nou mesos. Durant aquest període s'allotja a les persones refugiades a un dels centres d'acollida de les ciutats de Madrid, Sevilla, València o a dos centres d'estància temporal d'immigrants (CETI) a Ceuta i Melilla, determinant la seva acció d'acollida segons el Ministerio de Interior, i

altres dispositius com el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, i gestionat per les entitats esmentades anteriorment: CEAR, ACCEM i la Creu Roja (Annex 1).

A nivell autonòmic, tot i que la competència d'asil exclusiva la té l'Estat Espanyol, a Espanya és necessària la cooperació amb altres administracions públiques que pertanyen a les competències autonòmiques i locals, com la sanitat, l'educació, serveis socials o la protecció de menors. Pel que fa a Catalunya (Generalitat de Catalunya, 2015), cal esmentar el Pla de protecció internacional a Catalunya de l'any 2014, a partir del qual el Govern va posar en marxa el setembre de 2015 el Comité para la Acogida de las Personas Refugiadas, adscrit al Departamento de Bienestar Social y Familia, amb l'objectiu de crear i definir l'estratègia d'acció de Catalunya pel que fa a l'acollida, i alhora la coordinació de les diferents administracions i entitats socials catalanes. Aquest comitè ha creat diferents grups de treball pel que fa als següents sectors: salut, recursos, infantesa i persones grans; de treball; de sensibilització i educació pel desenvolupament; i d'acollida. Aquests diferents grups de treball el formen diferents administracions i entitats socials catalanes: la Generalitat, l'Ajuntament de Barcelona Comité Catalán de ACNUR, CIEMEN, ACSAR, la Mesa del Tercer Sector, Lefede.cat, la Plataforma Stop Mare Mortum, la Creu Roja, SICAR, Càritas, l'Associació Catalana per a la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants (ACATHI), el Centre Exil, l'Institut de Drets Humans de Catalunya, el Pen Català, Iniciatives Solidàries i SICAR. En definitiva, aquest pla es desenvolupa com a compromís de:

[...] canalitzar iniciatives per millorar el règim jurídic de la protecció internacional i de l'apatrida; formar la societat en general i, més concretament, diferents actors socials, inclosos els empleats públics i informar-los del Pla; aportar recursos i finançament per a l'acollida; col·laborar amb l'Estat en l'acollida de persones reasentades i desplaçades a la força; i contribuir a la incidència política i social per promoure la protecció de les persones perseguides (p.1).



4.3. Necessitats socials

4.3.1. Definició

L'estudi de les necessitats humanes es remunta a segles enrere, tot i que el significat de "necessitat" ha anat variant amb les transformacions polítiques i socials. La diversitat de definicions i perspectives teòriques dificulten la seva mesura en un context paradoxal en el qual aquestes no paren d'augmentar i ser cada dia més evidents.

En general, hi ha dues grans corrents teòriques oposades referents a la visió de "necessitat humana". Per una banda, les corrents universalistes defensen que les necessitats humanes són objectives, iguals per a tothom independentment de l'ètnia, l'edat o el sexe (Doyal y Gough 1994 citat per Puig, Sabater i Rodríguez, 2012); d'altra banda, les corrents relativistes neguen aquesta universalitat i manifesten que aquestes són diferents en funció de l'ètnia, l'edat, el sexe, la cultura i les normes socials adquirides, donant així molta importància a la percepció individual de cadascú.

Dins la postura universalista destaquen els estudis de Doyal i Gough (1994) citat per Puig, Sabater i Rodríguez (2012) els quals plantegen com a necessitats

bàsiques objectives la salut i l'autonomia. Tanmateix, actualment l'aportació teòrica relativista és la més estudiada i recolzada entre els autors de les ciències socials, especialment en el marc de les anomenades "necessitats socials".

El funcionalisme manté una postura relativista de les necessitats i entén que aquestes motiven les accions organitzades i creen institucions que permeten satisfer les necessitats de les persones. A mesura que les necessitats esdevenen més complexes es desenvolupen en les estructures socials complexes. Dins d'aquest corrent teòric destaca l'aportació de l'antropòleg Malinowsky (1944) citat per Puig, Sabater i Rodríguez (2012) en el marc de les necessitats socials. Malinowsky apunta que la satisfacció de les necessitats ha de buscar-se de forma simultània en la societat i en la individualitat.

Perspectives sociològiques relativistes com la fenomenologia i la etnometodologia, de les quals destaquen autors com Schütz (1965), Berger i Luckman (1966), Garfinkel (1967) i Goffman citat per Puig, Sabater i Rodríguez (2012) respectivament, conceben les necessitats humanes com quelcom construït socialment a partir de les interaccions entre persones, identificant-les d'aquesta manera com subjectives i dinàmiques. En la sociologia contemporània, per a pensadors com Baudrillard (1972) citat per Puig, Sabater i Rodríguez (2012), les necessitats humanes no són només un element de connexió entre persones sinó quelcom que afavoreix la seva capacitat d'establir relacions interpersonals i d'implicar-se en el procés social.

4.3.2. Tipus de necessitats

Maslow (1943), psicòleg també posicionat dins del corrent relativista, planteja una jerarquia de necessitats pròpies de tots els individus en forma de piràmide, les quals han de ser satisfetes en un ordre determinat. Maslow defineix cinc tipus de necessitats de més bàsiques a més complexes: fisiològiques, de seguretat, socials, d'estima i d'autorealització. Les necessitats que ocupen els primers nivells, és a dir, aquelles situades a la base de la piràmide, s'han de satisfer abans que les de nivells superiors.

Pel que fa a les necessitats socials, Maslow (1943) les considera com a bàsiques i més importants que les necessitats d'estima i autorealització, i fan referència a la naturalesa social i a l'aspecte més afectiu de l'ésser humà. En aquesta categoria hi trobem la necessitat de companyia, de pertinença i acceptació dins d'un grup i de participació en l'esfera social a més de la necessitat de comunicar-se amb altres persones, la de conèixer noves amistats; la de manifestar i rebre afecte i la de conuiu en comunitat.



Imatge 2. Piràmide de les necessitats de Maslow

Font: <http://davidtejo.com/2016/06/la-nueva-piramide-de-maslow-el-cambio-en-las-necesidades-basicas-en-el-siglo-xxi-y-su-influencia-en-el-lifestyle-actual/>

Una altra mirada respecte les necessitats socials és la que apunta Ballester (1999) citat per Gaete (2011), el qual distingeix tres nivells per a la satisfacció de les necessitats de la societat: el microsistema que aborda el pla individual i grupal, el meso sistema que implica a les institucions socials i el macrosistema que considera la gran teorització del sistema social. A més, aquest autor assenyaia que el sistema social es pot dividir en quatre subsistemes que permeten satisfer quatre grans necessitats funcionals dels individus:

- Econòmic: considera l'adaptació a l'entorn natural a través de l'assignació de rols, béns i mitjançant l'adaptació al canvi de l'entorn.
- Polític: mitjançant l'existència d'un sistema de valors i l'exercici de l'autoritat per part de l'Estat per respondre a la integració i control social.
- Cultural: manteniment de pautes per la socialització dels individus a través de la família i el sistema educacional formal.
- Social: compliment d'objectius socials a través del consens ideològic i l'assignació de recursos mitjançant institucions polítiques.

Basant-se en les aportacions dels autors mencionats anteriorment, es pot associar les necessitats socials amb la postura teòrica relativista; entenent aquestes com a subjectives, ja que cada persona les viu i percep de forma particular, i dinàmiques en funció de cada context cultural. A més, les necessitats socials poden estar socialment construïdes a través de les interaccions humanes.

Partint d'aquesta conceptualització, s'analitzarà a continuació les necessitats socials de les persones refugiades nouvingudes a Barcelona, enteses com totes aquelles relacionades amb la vida comunitària i el col·lectiu, aprofundint en la definició que Maslow (1943) aporta de les necessitats socials i tenint en compte tot el que s'ha esmentat anteriorment.

4.3.3. Necessitats socials de les persones refugiades

Totes les persones refugiades es veuen obligades a marxar dels seus països i iniciar una nova vida en una societat diferent sent conscients que aquest fet comporta deixar enrere molt més que una casa o una feina. Des d'un posicionament relativista, tots els éssers humans perceben subjectivament aquestes necessitats, sent elements condicionants l'edat, el sexe, l'estatus sociocultural o les experiències viscudes anteriorment, entre d'altres. D'altra banda, cal tenir present que el tipus i nivell de necessitat social varia en funció

de l'etapa per la qual passa una persona refugiada des de la seva arribada fins que es completa el seu procés d'adaptació. En aquest sentit, assenyalem tres fases per delimitar aquest procés, començant per una primera fase d'acollida, una segona fase tutelada d'assentament i adaptació, i una tercera fase autònoma d'inserció i integració (Vega Pascual, 1996). Partint d'aquesta concepció, en aquest projecte es pretén descriure i analitzar les *necessitats socials* que presenten en general les persones refugiades nouvingudes –especialment en una primera fase d'acollida- basant-se en les aportacions de Maslow i Vega Pascual amb la finalitat de millorar una futura intervenció per part dels treballadors i treballadores socials.

Les necessitats inicials que presenten moltes de les persones que migren forçosament són fisiològiques i de seguretat. Aquestes necessitats, ubicades en la base de la piràmide de Maslow, són les primeres que el professional haurà d'atendre en la primera etapa d'acollida ja que sovint requereixen d'una resposta urgent i immediata. Segons Vega Pascual (1996) la desorientació, la por i la desconfiança són característiques comunes que presenten els refugiats en la seva arribada. Aquestes persones aterren a un nou país d'acollida que no coneixen i han de superar molts obstacles i situacions de risc, sense saber on ni a qui han de recórrer. A més, moltes experimenten temor a ser retornades als seus països d'origen o a les represàlies, a la policia i/o a tot allò desconegut. D'aquesta manera, mostren una gran desconfiança cap a les autoritats del país d'acollida -ja que a priori són associades a les autoritats del país d'origen- i de la veracitat de la informació i assistència que se'ls ofereix des de les diferents entitats i dispositius (Vega Pascual, 1996). D'altra banda, degut als múltiples factors com por ser el motiu i les circumstàncies de fugida, moltes vegades sobtada i clandestina, molts refugiats presenten una carència de recursos econòmics en el moment d'arribada (Vega Pascual, 1996).

Com a conseqüència d'aquests trets mencionats, quan les persones refugiades arriben al nou país, es troben en una situació de vulnerabilitat que Maslow identifica i anomena com a necessitats fisiològiques i de seguretat. La intervenció professional inicial, doncs, anirà enfocada a cobrir aquestes demandes

fonamentals. Per aquest motiu, el treballador social ha de procurar tenir un tracte amable i afectuós i molta sensibilitat. Tanmateix, ha de crear un clima de seguretat i confiança, fent especial menció a la confidencialitat de la informació i les identitats. A més, en aquesta primera fase d'acollida se li ha de facilitar a la persona refugiada tota la informació necessària sobre els recursos disponibles, de forma clara i senzilla; i vincular-la amb els recursos o entitat més adient amb la finalitat de cobrir aquesta primera demanda d'allotjament i manutenció (Vega Pascual, 1996).

Les característiques, necessitats i el tamany de la població de refugiats pot variar tant d'un any per altre, pel que confeccionar programes i preveure un número de beneficiaris és sempre una tasca difícil. Es requereixen uns programes flexibles i dinàmics que puguin ser adaptats a situacions d'emergència (Vega Pascual, 1996, p. 160).

Una vegada s'han cobert aquestes necessitats més bàsiques, Maslow (1943) afirma que experimenten la necessitat de companyia, de pertinença, de participació i acceptació dins de la nova comunitat, necessitats que l'autor denomina com a "necessitats socials". Altres autors inclouen en les seves aportacions teòriques uns tipus de necessitat social semblants a les que Maslow fa referència. Així per exemple, Alderfer (1969) denomina "necessitat de relació" a totes aquelles necessitats socials que impliquen la interacció amb els altres i McClelland (1997) anomena "necessitat de afiliació o social" a les necessitats d'afecte i interacció amb els altres.

Maslow (1943) destaca dins de les *necessitats socials* la de companyia, emfatitzant en el fet de rebre i donar afecte. La necessitat de companyia de les persones refugiades es veu accentuada a causa de la seva situació de desplaçament i conseqüent aïllament, sent els infants els més vulnerables davant d'aquesta manca d'afecte. Una de les característiques més comuna, que presenten les persones refugiades novingudes, com s'ha mencionat anteriorment, és la desconfiança cap a les autoritats del país d'acollida, és

essencial doncs que el treballador/a social proporcioni una acollida basa en un vincle proper i segur (Vega Pascual, 1996).

D'altra banda, la necessitat de pertinença representa la voluntat de sentir-se arrelat en un lloc. Aquesta necessitat social es troba afectada en les persones refugiades, ja que s'han desplaçat del seu lloc d'origen involuntàriament cap a un lloc totalment desconegut. Davant d'aquesta situació, es produeixen fets objectivables tals com la pèrdua d'identificadors o referents culturals, lingüístics, etc; la pèrdua de la referència espai-temporal en la seqüència vital i la pèrdua de referències familiars, econòmiques, idiomàtiques, etc. (Cabanas et al., 1993). Tots aquests elements formen part de l'anomenat "dol migratori", que comporta el trencament amb el país d'origen, la renúncia i el fet de reconstruir de nou la pròpia identitat i pertinença. D'altra banda, González (2005) també apunta que les persones refugiades acostumen a idealitzar el país d'acollida, però es troben amb una altra realitat. Segons Bink i Saunders (1977) citat a González (2005) si el dol està ben elaborat permet la integració i adaptació de la persona. En cas contrari, genera patologies i conseqüentment la no adaptació.

És freqüent també que aquesta desorientació total per part de la persona refugiada vagi acompanyada de símptomes d'ansietat a causa del desconeixement o deformació de la realitat del nou país al que arriba, l'experiència de ruptura, de desarrelament i xoc cultural; és funció del treballador/a social realitzar una entrevista en profunditat amb l'objectiu d'orientar i proporcionar tota la informació necessària sobre el país d'acollida i els recursos disponibles.

Respecte a la necessitat de participació i acceptació en l'esfera social, Maslow (1943) destaca que el fet de formar part d'una determinada organització serveix d'element de referència i comparació social. Les persones refugiades arriben a una societat amb diferents costums, rituals, creences i maneres d'entendre el món amb la necessitat d'establir grups més petits que els hi semblin més comprensibles dins de la gran diversitat. La participació i acceptació en aquests grups socials comporta la creació d'una nova identitat. Des del Treball social

s'opta per una intervenció mitjançant el model basat en la interculturalitat, amb l'objectiu de comprendre, cuidar, promocionar i regular adequadament la interacció sociocultural i tot allò que comporta: apropament, comunicació, aprenentatge, convergències, noves síntesis i resolució de conflictes.

4.4. Salut mental i migració

Quan es parla de les necessitats socials de les persones refugiades o immigrades s'acostuma a relacionar-les amb factors econòmics. Paral·lelament a les qüestions com l'habitatge o les possibilitats laborals que inevitablement tindran un impacte en la qualitat de vida de la persona nouvinguda, la mateixa condició de ser immigrant és reconeguda com a factor de risc per a la salut i més concretament pel benestar psicològic (Tizón, Achotegui, Pellegrero, et. al, 1986, citat a Pertínyez Mena, 2003).

L'estudi de les migracions i la salut mental s'ha estudiat segons González (2005) des de diverses perspectives. Les múltiples disciplines parlen de diferents hipòtesis: la "perspectiva sociològica de "xoc cultural"; la perspectiva psiquiàtrica basada en una "patologia prèvia"; i la perspectiva que considera la migració com un "procés psicossocial de dol".

La migració com a tal no és un factor que afecti directament a la salut mental. Ara bé, tal i com argumenta Achotegui (2009), sí que és un factor de risc si la persona migrada no gaudeix d'una bona salut o presenta alguna discapacitat, o bé si fruit de l'hostilitat del lloc d'acollida els nivells d'estrès són molt alts.

Per entendre les conseqüències emocionals i psicològiques dels processos migratoris, diversos estudis estableixen *l'estrès d'aculturació* com la causa principal del malestar que pateixen les persones migrades (Fajardo i Patiño, 2008). S'entén el concepte d'aculturació com "el procés de canvi cultural que es produeix quan dos o més grups culturals entren en contacte" (Moyerman y Forman, 1992, citat a Collazos, Qureshi, Antonín, i Tomás-Sábado, 2008, p.5). És precisament l'esforç i la dificultat implicada en aquest procés al que es

refereixen com estrès aculturatiu (Berry i Kim, 1988; Padilla, Olmedo, i Loya, 1982, citats a Collazos, et al., 2008).

Tot i que la capacitat de resistència a l'entorn sigui una qualitat individual, (Fajardo, Patiño i Patiño, 2008) remarquen la necessitat de valorar factors addicionals com a indicadors d'estrès: les condicions pre-migratòries, les característiques demogràfiques de la persona i les condicions post-migratòries. Tanmateix, Collazos, et al. (2008) incideixen en les característiques biològiques, psicològiques i socioculturals de la persona. El conjunt dels factors esmentats seran decisius alhora d'aconseguir "adaptar-se a la nova realitat sense disposar dels recursos que tenia al seu país d'origen" (Bhigra, 2005, citat a Collazos, et al., 2008, p.5).

A part de l'estrès vinculat a la migració, "es sumen la pèrdua extraordinàriament significativa dels vincles amb la terra i amb la gent que els va veure créixer" (González, 2005, p.2). Aquesta pèrdua és el que es coneix com a dol migratori. González (2005) també assenyala que és un dol múltiple, ja que es genera una pèrdua de família i amics, de llengua, de cultura, de terra, de nivell social, etc. Cal afegir que Achotegui (2009) distingeix entre dos tipus de dol en funció de les condicions: el dol simple (condicions favorables) i el dol extrem (situacions límit).

Quan el dol migratori es cronifica apareix l'anomenat Síndrome d'Ulisses, tractant-se de "un trastorn relacionat amb l'estrès" de forma extrema que es pot donar "[...] en persones sanes que desenvolupen els símptomes com a resposta a una situació d'estrès inhumana com a símptoma d'adaptació" (Achotegui, 2005, citat a Cussó i Porredón, 2006, p. 102). Achotegui (2009) no el reconeix com una malaltia però sí que n'estableix una sèrie de símptomes.

Aquests símptomes tenen a veure amb:

[...] l'àrea depressiva (fonamentalment tristesa i plor), de l'ansietat (tensió, insomni, pensaments recorrents i intrusius, irratibilitat), de la somatització (fatiga, molèsties oestoarticulares, cefalea, migranya, –és tant freqüent que, per abreviar, la denominem 'in-migranya'–), de l'àrea confusional (que es pot relacionar amb l'increment del cortisol i poden ser erròniament diagnosticada com trastorns psicòtics) (p.9).

Segons Bink i Saunders (1977) citat a González (2005) si el dol està ben elaborat permet la integració i adaptació de la persona. En cas contrari genera la simptomatologia descrita i conseqüentment la no adaptació al país d'acollida.

Un cop establerta la relació entre els processos migratoris i les condicions de salut, sabem que les persones nouvingudes afronten processos de dol i adaptació els quals generen un patiment que es manifesta en diverses afectacions emocionals i psicològiques com depressió, ansietat, psicosi i trastorns de personalitat, entre d'altres (Pertíñez, Viladàs, Clusa, et al. 2002).

En resposta a l'evident necessitat d'abordar els aspectes emocionals i psíquics de les persones immigrades, actualment existeixen unitats en l'àmbit de la salut mental que parteixen d'una perspectiva biopsicosocial respecte a les afectacions que poden donar lloc en arribar al país receptor. Dos exemples són el programa SAPPiR de l'Hospital Pere Claver de Barcelona o el Departament de Psiquiatria Transcultural de Vall d'Hebron, on en Francisco Collazos n'és el coordinador. El seu posicionament és crític amb la reducció que es fa de la problemàtica a una qüestió purament biomèdica i afirma que existeixen “desajustos de diagnòstic causats per les diferències culturals entre els metges i els pacients” (La Vanguardia, 2016) i també la tendència a “medicalitzar la pobresa” (Diario Público, 2016).

Existeix un factor determinant en la dificultat de relació entre la persona nouvinguda i el personal sanitari: la barrera de l'idioma. Segons publica *La Vanguardia*, les possibilitats de diagnòstic d'un trastorn psicòtic augmenten un 2,7 quan la persona atesa no parla castellà. Tanmateix, estudis confirmen que els errors diagnòstics s'agreugen davant les evidents diferències culturals entre

el personal sanitari i les persones ateses (Collazos, 2016). Davant la diversitat cultural i idiomàtica de les persones ateses pels professionals sanitaris i concretament en l'àmbit de salut mental, es fa evident la necessitat de disposar de mediadors que facilitin la comunicació, així com la importància de personal sanitari especialitzat en l'atenció a la diversitat, ja que actualment segons dades extretes de *El Periódico* "no tenim ni mitjans ni personal amb la sensibilització i formació adequades, preparats per identificar l'estat psíquic d'aquestes persones" (Collazos, 2016).

Considerant la importància que alguns professionals mèdics atorguen als factors culturals i a la necessitat d'entendre les realitats de les persones immigrades, es pot establir que des del treball social es comparteix el mateix posicionament i perspectiva. Com explica Collazos (2016) a *El País*, sense una escolta respectuosa i una intervenció que passi per reconèixer els codis culturals de la persona, els professionals no estan capacitats per oferir serveis assistencials de qualitat que atenguin i acompanyin a les persones.

4.5. Treball social i migració

4.5.1. Conceptualització

Diversos autors han escrit sobre la funció del treball social amb les persones migrades i refugiades. Santos (1993) creu que el paper del Treball social amb aquest col·lectiu ha de ser actuar per fer front a una sèrie d'impediments que dificulten l'adaptació de la persona migrada al país d'acollida. En aquesta línia, Barrero (1993) planteja que la funció de la disciplina és trobar una solució permanent a mig termini per permetre la integració de la persona nouvinguda. Una sèrie de professionals del treball social del País Valencià reconeixen en un article conjunt que la seva funció amb el col·lectiu és:

[...] facilitar que l'àmbit no siga hostil i que per mitjà d'una aproximació entre el personal, en definitiva la societat, i les persones immigrants sorgisca un bon procés d'inclusió alhora que ens aproximem a la seua

realitat i en conseqüència arribem a un objectiu comú (Díez, Ibáñez, Martín, Ortega, Penalba, Soria, 2012, p. 3).

Vázquez i González (1996) assenyalen que quan es fan intervencions socials amb persones immigrants és vital analitzar el rol del treballador social en la relació d'ajuda. La disciplina del treball social és un producte de la societat i, per tant, es configura a través dels seus valors. A més, als no ser els mateixos valors que regeixen la societat de la persona migrada, hem de respectar la diferència per tal d'afavorir la convivència. Tal com assenyala Martín (2007):

El treballador social que pretén conèixer a l'immigrant partint de les claus que regeixen la societat d'acollida únicament estarà posant de manifest la distància que existeix entre les dues societats i, probablement, emetent judicis i valoracions en virtut d'aquesta distància (p.9).

Els tres elements principals que defineixen la relació d'ajuda són, segons Vázquez i González (1996), la cultura del professional i de l'usuari, la interacció entre els dos agents i les diferències socials, polítiques i econòmiques. Per tant, i seguint la línia d'aquests autors (1996):

[...]no n'hi ha prou amb conèixer la cultura de l'altre, s'ha de ser conscient de la cultura pròpia, dels prejudicis, les preconcepcions, les imatges guia, que son filtres que mediatitzaran clarament la nostra relació professional amb els migrants (p.3).

Diversos autors han ampliat els factors a tenir en compte en la relació entre el professional i la persona migrada. Per exemple, Díez et al. (2012) exposen els següents determinants: estils de vida (habitatge, hàbits tòxics, etc.), situació laboral i econòmica (desocupació, deutes sorgits del viatge, etc.), situació social i cultural (exclusió social, xenofòbia, etc.), situació legal, educació (problemes amb l'idioma, titulacions no convalidades, etc.), edat i gènere, cultura sanitària, medi ambient (clima, soroll, etc.) i factors biològics (cobertura vacunal, malalties genètiques, etc.).

Segons Martín (2007) el treball social transcultural consisteix en recollir informació per tal de comprendre una situació problemàtica des d'un marc cultural i un context determinats. Això respon a la necessitat de que per comprendre la construcció social d'un problema el professional ha de ser conscient de les seves limitacions culturals i tenir voluntat per explorar les diferències culturals amb la persona migrada (Torres i Carpallo 2002 citat per Martín, 2007).

4.5.2. La intervenció

Per tal d'intervenir des d'aquesta perspectiva de respecte vers la cultura dels migrants, molts autors i professionals parteixen, com ho fa la psiquiatria, del model de treball social transcultural. Aquesta pràctica s'anomena així perquè "parteix d'una relació d'ajuda entre persones de cultures diferents" (Raya, 2000, p. 22).

Molts autors han escrit sobre com s'ha d'intervenir amb les persones migrades des del treball social. Per exemple, Ortiz (1996) parla de tres etapes principals en la relació d'ajuda que són: la fase d'acollida, la fase tutelada i la fase autònoma. L'objectiu d'acomplir amb aquestes etapes és la plena integració de la persona migrada.

Barrero (1993) fa una proposta de diferents tasques que es podrien dur a terme des del treball social i en són un exemple el fet de fomentar la promoció social dels refugiats o el garantir mecanismes de coordinació i d'acció eficaços amb els diferents organismes i institucions que intervinguin en la problemàtica dels refugiats.

Per altre banda, Santos (1993) dóna molta importància a l'assessorament, la informació i la intervenció especialitzada. Aquestes tres tasques són importants. Segons l'autora, pel simple fet que la persona migrada presenta enormes desavantatges com idiomàtiques o culturals respecte a la població nacional.

Raya (2000) va més enllà i considera que:

[...] el Treball social ha d'assumir les seves responsabilitats ètico-polítiques de de reforma social, contribuint a la construcció d'una Europa social i democràtica de pluralisme de cultural, entre altres vies, oposant resistència professional a ser un mer instrument d'unes polítiques migratòries centrades en el control i la seguretat i no en el desenvolupament social (p. 25).

4.6. Formació professional dins l'àmbit

La Generalitat de Catalunya (2017) expressa que "la formació és necessària per trobar i mantenir un lloc de treball en la societat catalana atès que incrementa les nostres oportunitats a partir de l'adquisició o l'actualització de coneixements, habilitats i competències laborals." A Catalunya, la formació pot ser reglada o no reglada:

- Formació reglada: aquella en la qual s'obté un títol oficial. Es correspon amb tots els ensenyaments obligatoris (fins als 16 anys), la formació professional de grau mitjà i superior, el batxillerat, l'ensenyament universitari i la certificació de les escoles oficials d'idiomes.
- Formació no reglada: aquella en la qual no s'obté cap títol oficial. Poden ser cursos, tallers, seminaris o jornades entre d'altres que serveixen per aprofundir aspectes concrets d'una temàtica o actualitzar coneixements.
- Formació ocupacional subvencionada: tipus de formació no reglada. Preveu la certificació d'assistència, hores de formació i coneixements adquirits. Està subvencionada i serveix per adquirir coneixements per a l'exercici d'una ocupació, ofici o tasca laboral. Pot estar adreçada a treballadors desocupats o a treballadors en actiu.

Cal afegir que els màsters es poden trobar tant en formació reglada com en formació no reglada.

Seguint amb el tema d'aprenentatge, l'Associació Australiana de treballadors socials (2016) manifesta que el Treball social té un rol que es troba en creixement pel que fa a la feina amb persones refugiades. Alguns camps d'acció als que fa referència coincideixen amb les funcions que proposa Pascual (1996) per treballar amb persones refugiades com proporcionar una acollida i tracte amable, crear un clima de confiança i seguretat, informar sobre la confidencialitat o que el treballador social tingui habilitats per preparar-se amb tota la informació possible sobre el país d'origen de la persona refugiada tant políticament com religiosament o ètnicament.

4.6.1 Formació reglada: graus, màsters i doctorats

Pel que fa a la formació reglada, existeixen algunes universitats d'Espanya en les quals s'imparteixen assignatures relacionades amb els refugiats i les seves necessitats. A la Universitat de Sevilla, per exemple, existeix l'assignatura optativa sobre *Migracions, diversitat i salut mental* dins el màster universitari en *Migracions internacionals, salut i benestar* que té, entre d'altres, l'objectiu de determinar les necessitats socio-sanitàries dels immigrants, les minories ètniques i els refugiats. Aquest punt es tracta amb més èmfasi més endavant.

A continuació es fa referència a la formació que s'ofereix en l'àmbit internacional. A la ciutat de Londres es pot trobar formació reglada a través dels màsters que ofereixen les diverses universitats de la ciutat en els seus programes internacionals. Des de la *University of London* s'imparteix el màster *Refugee Protection and Forced Migration Studies*, entre d'altres, on intenten explicar les diferents realitats i situacions per les quals passen aquestes persones. També a la *University of ESSEX* realitzen el màster *Refugee Care* des del que intenten focalitzar-se en una dimensió terapèutica i una perspectiva psicosocial per treballar amb les persones. Seguint amb aquesta línia, el Projecte PARIS, és un projecte internacional que busca enfortir la formació dels estudiants universitaris en el camp de la gestió dels refugiats, a través del vincle amb ONG's que treballen amb el sector (Gordillo, 2017). Els professionals que treballen pel

projecte han evidenciat que, tot i que hi ha hagut un avenç en relació a la formació específica en migració, és necessària una formació específica de cara als actuals reptes amb les migracions forçades.

És cert que dins dels plans d'estudis que ofereixen els diferents graus d'Espanya com Treball Social a la Universitat de Barcelona, sí que tracten temes com per exemple l'ètica per poder realitzar les funcions proposades anteriorment. Tot i així, no de forma prou contundent. Stark (2016), presidenta de la Federació Internacional de Treballadors Socials (IFSW), expressa que "la professió existeix per ajudar a les persones que es troben en situacions de canvi a les seves vides" i que "els refugiats estan experimentant els canvis traumàtics més inimaginables". De fet, "la pròpia Organització Mundial de la Salut no té programes per a això" (Cussó i Porredón, 2006, p.99); i expliquen que el sistema sanitari no tracta adequadament aquestes problemàtiques, de manera que molts professionals acaben fent diagnòstics erronis, confonent malalties depressives o psicosis, i subministrant fàrmacs de forma inadequada.

A l'annex es troba una taula que mostra un llistat dels graus (assignatures obligatòries i optatives), màsters i doctorats del grau de Treball Social a Espanya en relació, per una banda, als refugiats i, per altra banda, a la salut mental i migració. Tot i així, a continuació s'exposa una explicació resumida de la taula que ha estat estructurada per comunitats autònomes:

En l'àmbit de graus universitaris, s'han seleccionat les assignatures que poden tenir alguna relació amb els processos de migració que han viscut les persones refugiades, tot i que no tractin el tema de manera específica.

A la comunitat d'Andalusia, trobem en les universitats d'Almeria, Cádiz, Granada, Jaén, Huelva i Màlaga assignatures com *Trabajo Social en Inmigración y Multiculturalidad*, *Trabajo Social con personas inmigrantes* o *Trabajo Social, inmigración y diversidad cultural*.

En el cas de Catalunya, en les universitats de Barcelona, Girona i Lleida podem trobar assignatures com *Cultura, immigració i educació* i *Inmigració*. A més, la

Universitat Ramon Llull s'imparteix una optativa anomenada *Acció comunitària i migracions*, que fa referència concreta a la crisi de refugiats a Europa.

A les universitats de la Comunitat de Madrid, la Autònoma, la Complutense, la Nacional de Educación a Distancia (UNED) i la de Pontificia de Comilla contenen assignatures com *Trabajo Social con migrantes y grupos culturales diversos*, *Sociología de las migraciones y de las relaciones interétnicas*, *Sociología de las migraciones* i *Trabajo Social en entornos multiculturales*.

A la comunitat de Castella i Lleó hi trobem la Universidad de León amb l'assignatura *Interculturalidad, religiones y visiones de la realidad* i la Universidad de Salamanca que ofereix diferents assignatures que podrien relacionar-se com per exemple, *Minorias étnicas y migraciones internacionales*, *El trabajo social en los procesos de mediación*, *Discrimination, opresion and ethnic diversity as phenomena in Europe anti oppressive to social work*, *Iniciativas y programas de la unión europea para el trabajo social y los servicios sociales*, *Inmigración en el marco de los servicios sociales* i *Social work in Europe. Commonalities and differences*. A la comunitat de Castella-La Manxa, tant en el campus de Cuenca com en el Campus de Talavera de la Reina hi trobem les assignatures *Sociología de las migraciones* i *Sociología de las migraciones internacionales*.

Al País Valencià, el País Basc i el Principat d'Astúries es pot abordar el tema dels refugiats en diferents universitats a través del concepte d'Interculturalitat. A la Universitat Valenciana s'imparteix l'assignatura d'*Immigració i interculturalitat*, a la Universidad de Deusto *Diversitat i interculturalitat* i a la Universidad de Oviedo *Trabajo Social intercultural*.

Pel que fa a la Regió de Múrcia, Aragó, Illes Balears, Extremadura i Navarra, es fa un abordatge més aviat des del concepte de migració. En canvi, a les comunitats de Galícia, Cantàbria, La Rioja i les Canàries no s'ha trobat cap assignatura que faci referència al concepte de migració des dels graus de Treball Social.

Pel que fa a l'àmbit de salut mental no hi ha cap grau de Treball Social a l'Estat Espanyol que imparteixi una assignatura que relacioni els refugiats i el seu procés de migració en relació a la situació de salut mental que pateix la persona. És a dir, en algunes d'elles toquen el tema de malaltia mental, però no ho vinculen a processos migratoris de persones refugiades.

Catalunya és una de les comunitats on s'aborda més, des de Treball Social, la salut mental. A la Universitat de Vic, el grau permet especialitzar-se en l'àmbit de salut mental i, en altres Universitats com la de Girona i la de Lleida ofereixen optatives com *Salut mental* i *Treball Social en l'àmbit de Salut Mental*. Seguint amb aquesta línia, a la Universidad Complutense de Madrid s'ofereix una optativa anomenada *Psicología y Salud Mental*. A Navarra i València, a la Universidad Pública de Navarra i a la Universitat de València hi ha una assignatura anomenada *Treball Social en Salut Mental*. En el cas de la Universidad de Oviedo, la optativa *Salud Mental y Adicciones*, no parla explícitament del procés migratori, tot el contrari que a les Illes Balears, on a la Universitat de les Illes Balears s'imparteix l'assignatura de *Migracions i Treball Social*, on en aquest cas sí que es fàcilment vinculable al procés migratori de les persones refugiades.

Les comunitats que no han estat mencionades, com Castella i Lleó, Andalusia, Castella-La Manxa, Aragó, Extremadura, Galícia, Regió de Múrcia, Canàries, País Basc, Cantàbria i La Rioja no tenen formació relacionada amb salut mental en els graus de Treball Social de les seves universitats.

A continuació es fa referència als màsters. Les universitats a l'Estat Espanyol no ofereixen màsters explícitament en tema de refugi i persones refugiades; tot i així, des d'algunes universitats s'imparteixen alguns màsters que hi tenen a veure.

Pel que fa a la comunitat autònoma d'Andalusia, un primer exemple que es troba és el màster que ofereix la Universidad de Cádiz *Bilingual Master in International*

Relations, Law and Immigration in the UE. Un segon exemple és el que es pot cursar tant a la Universidad de Granada com a la Universidad de Huelva *Estudios e Intervención Social en Inmigrantes, Desarrollo y Grupos Vulnerables*. En relació a Catalunya, des de la Universitat Rovira i Virgili es duu a terme un màster anomenat *Antropologia urbana, migracions i intervenció social*. Finalment, al País Valencià, concretament a la Universitat d'Alacant, s'imparteix el *Máster Interuniversitario en Cooperación al Desarrollo*.

Seguint amb els màsters, en les formacions de màsters respecte salut mental, s'observa que passa una cosa similar, és a dir, no hi ha cap que tracti de forma directa el tema però hi ha que poden estar-hi vinculats. En aquest cas, però, només se'n troben dos. Per una banda, a la comunitat autònoma d'Andalusia, a la Universidad de Málaga, s'ofereix el *Máster en Salud Internacional*. Per altra banda, a les Illes Canàries, concretament a la Universidad de la Laguna es realitza el *Máster en Investigación, gestión y calidad en cuidados para la salud* on, tot i no especificar res en relació a la migració, sí que ho fa en teories de la diversitat i universalitat de cures culturals.

A continuació es fa referència als diferents doctorats que s'imparteixen a les diferents comunitats autònomes de l'Estat espanyol en relació a l'àmbit de refugiats.

Per començar, pel que fa a Andalusia, se n'imparteixen en 4 universitats: en primer lloc, a la Universidad de Almería el *Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales* que, tot i que no especifica relació amb refugiats una línia d'investigació és *Sociedad, Migraciones y Desarrollo*. En segon lloc, a la Universidad de Granada es fa el *Doctorado en Ciencias Sociales y Doctorado en Estudios Migratorios*. En tercer lloc, a la Universidad de Jaén, el *Doctorado interuniversitario en Estudios Migratorios*. Finalment, a la Universidad de Málaga s'imparteix el *Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas*.

A Catalunya únicament es fan dos doctorats relacionats amb la temàtica, tots dos a la Universitat de Barcelona: per una banda, el *Doctorat en Ciutadania i Drets Humans* i, per altra banda, el *Doctorat en Psicologia Social i de les*

Organitzacions. A la comunitat de Madrid, a la Universidad de Pontificia de Comillas es fa el *Doctorado en Migraciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo*. També a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de la mateixa capital s'ofereixen una sèrie de doctorats: *Doctorado en derecho y Ciencias sociales, Doctorado en diversidad, subjetividad y socialización. Estudios en antropología social, historia de la psicología y de la educación, Doctorado en sociología: cambio social en sociedades contemporáneas, Doctorado en seguridad internacional, Doctorado en análisis de problemas sociales i el Doctorado en ciencia política*. Cal assenyalar que, fins el moment, cap d'aquests doctorats especifiquen relació directa amb refugiats.

A València, a la Universitat de València Estudi General, s'ofereix una àmplia sèrie de doctorats en relació a l'àmbit: *Doctorat en Ciències Socials, Doctorat en Disseny, Gestió i Avaluació de Polítiques Públiques de Benestar Social, Doctorat en Drets Humans, Democràcia i Justícia Internacional, Doctorat en Psicologia dels Recursos Humans*; no especifiquen relació amb refugiats però té línies d'investigació com *Movimientos migratorios, desarrollo y codesarrollo* entre d'altres.

A Castella Lleó, a la Universidad de León, se'n troba un: *Doctorado en Derecho: protección jurídica y cohesión social*. A dues universitats del País Basc s'ofereixen doctorats amb aquesta línia: per una banda, a la Universidad de Deusto el *Doctorat en Derechos Humanos: Retos Éticos, Sociales y Políticos* i, per altra banda, a la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU) el *Doctorado en Derechos Humanos, Poderes Públicos, Unión Europea: Derecho Público y Privado*.

A les Illes Canàries, a la Universidad Pablo Olavide, es troba el *Doctorado en estudios migratorios*. A la Universidad de Murcia el *Doctorado en Sociedad, Desarrollo y Relaciones Laborales*. A l'Aragó, a la Universidad de Zaragoza el *Doctorado en derechos humanos y libertades fundamentales*. Al Principat d'Astúries, a la Universidad de Oviedo, s'imparteix el *Doctorado en*

Investigaciones Humanísticas. Finalment, a la Universidad de la Rioja, es cursa el *Doctorado en derecho y cambio social*.

S'ha pogut observar que, tot i estar relacionats amb la temàtica, els doctorats que s'ofereixen no especifiquen una relació directa amb refugiats. A les següents comunitats no s'hi han trobat doctorats com a tal o similars: Galícia, Castella-La Manxa, Illes Balears, Extremadura, Navarra i Cantàbria.

Per acabar, s'exposen els doctorats en relació a migració i salut mental. A Catalunya es troben dues universitats que ofereixen doctorats en salut mental: per una banda, la Universitat de Girona amb el *Doctorat en Psicologia, Salut i Qualitat de vida*, tot i que no especifica relació amb migració i, per altra banda, la Universitat Rovira i Virgili amb el *Doctorat en Salut, psicologia i psiquiatria* que, tot i no especificar relació amb migració una línia d'investigació és *Avaluació i intervenció psicològica en l'àmbit social de la salut, del treball i dels recursos humans*.

A la Comunitat de Madrid, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) imparteix el *Doctorado en Psicología de la Salud*, tot i que no especifica relació amb migració. A la comunitat valenciana són dues les universitats que ofereixen formació relacionada amb salut: en primer lloc, la Universitat d'Alacant a partir del *Doctorado en Ciencias de la Salud* que no especifica la relació amb migració però sí una línia d'investigació és *Desigualdades en salud según: clase social, género y etnia. Inmigración y salud*. En segon lloc, la Universitat de València Estudi General a través del *Doctorat en Infermeria i clínica i comunitària* i el *Doctorat en Psicologia clínica i de la Salut*.

També a Castella i Lleó són dues les universitats que imparteixen doctorats amb aquesta temàtica: per una banda, la Universidad de León amb el *Doctorado interuniversitario en Salud, discapacidad, dependencia y bienestar* i, per altra banda, la Universidad de Salamanca amb el *Doctorado interuniversitario en Salud, discapacidad, dependencia y bienestar*. Cal afegir que cap dels dos especifiquen relació amb migració. A les Illes Canàries la Universidad de la Laguna ofereix el *Doctorado en Ciencias de la Salud* que, tot i no especificar

relació amb migració una línia d'investigació és *Salud Pública, Salud Mental y Cuidados para la Salud*.

A la Universidad de Múrcia es troba el *Doctorado interuniversitario en Salud, discapacidad, dependencia y bienestar* però no especifica relació amb migració. A la Universitat de les Illes Balears amb el *Doctorat en Investigació Translacional en Salud Pública i Malalties d'Alta Prevalença (TISP)*, no especifica relació amb migració però una línia d'investigació és Salut Pública, neurociències i salut mental. Finalment, al Principat d'Astúries, concretament a la Universidad de Oviedo, s'imparteix el *Doctorado en Ciencias de la Salud*, no especifica relació amb migració però una línia d'investigació és *Psicología clínica y de la salud*).

A les comunitats autònomes Andalusia, Galícia, País Basc, Castella-La Manxa, Aragó, Extremadura, Navarra, Cantàbria i La Rioja no s'han trobat doctorats relacionats amb salut mental.

4.6.2 Formació contínua

Tal com expressa Tobón (1983) "la formació professional del Treball Social en la seva complexitat i diversitat es presenta com un terreny especialment polèmic a l'interior de les Ciències Socials" (p.1). Específicament, descriu la formació professional de la següent manera:

[...] procés que dóna forma a la professió, d'una dinàmica conformadora, integradora dels diversos factors que intervenen en el Treball Social. Sota aquest concepte, la professió no s'esgota en els professionals i encara menys en els estudiants, sinó que és un concret, viu i en moviment, que dóna unitat i forma a les diferents determinacions, internes i externes del Treball social que interactuen en la definició de la seva naturalesa com a professió (Tobón, 1983, p.1).

D'aquesta manera, es pot entendre la formació professional com un procés continuu configurat per la formació acadèmica dels estudiants, la presència dels

usuaris o les influències polítiques, econòmiques o socials que es produeixen en un context històric determinat entre d'altres factors.

Guerrero (2015), coordinadora de la Comissió de Migracions i Interculturalitat i membre de la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, que a més forma part del servei de Salut de l'àrea de Benestar i Drets Socials de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, explica que és necessari realitzar un procés coordinat amb les diverses administracions i entitats socials i evitar fer un treball paternalista. És per aquest motiu que expressa el següent:

[...] és per això que el TSCAT s'ha posat a disposició de la Generalitat i dels municipis catalans, i la Comissió de Migracions - Interculturalitat es troba a l'espera de rebre informació per poder oferir sessions d'assessorament i intercanvi d'experiències per facilitar la tasca dels professionals (Guerrero, 2015).

Aquestes paraules exemplifiquen la necessitat de la formació dels professionals, fent referència a l'acollida de refugiats. Des del Col·legi de Treball Social de Catalunya s'ofereixen jornades de formació com *Cap a un nou repte entre migrants i refugiats: com avançar des del Treball social*, formació no reglada, i màsters com *Atenció en Emergències Psicosocials i Humanitàries*, en aquest cas es tracta de formació reglada, juntament amb la Universitat de Vic. Altres jornades existents són les que ofereixen universitats com la Universitat de Barcelona o la Universitat Ramon Llull, organitzada a través de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés com *XII Jornada de Cooperació URL: Immigrants i refugiats: un repte per a Europa*. Aquest tipus de formacions últimes es classifiquen dins de formació no reglada.

Es pot concloure, doncs, que tot i que s'ofereixen espais de reflexió a partir de les jornades que es realitzen a les diferents comunitats autònomes d'Espanya en relació a les persones refugiades, hi ha una manca de formació específica pel que fa a la formació contínua dins les universitats.

4.7. Els refugiats a la ciutat de Barcelona

Des de l'Ajuntament de Barcelona (2017) es crea un pla anomenat "Barcelona, ciutat refugi", que neix al setembre del 2015 amb la intenció de donar resposta a la crisi humanitària que s'està patint a nivell mundial com s'ha vist a l'apartat d'elements de context. El seu objectiu és preparar la ciutat per a l'arribada de les persones refugiades; es vol integrar un model d'acollida que cobreixi les necessitats amb els serveis i recursos necessaris, materialitzat entre d'altres a través del Programa municipal d'acollida.

En el següent esquema es pot veure el procés pel qual passa una persona demandant d'asil a la ciutat de Barcelona.



Esquema 1. *Procés global per als sol·licitants d'asil a Barcelona.*

Font: *Informe: Diagnosi Refugi Barcelona (2017)* Consulta 24 de Desembre de 2017.

La ciutat de Barcelona ofereix dos serveis a les persones demandants d'asil. Per una banda hi ha el SAIER, un servei municipal especialitzat en mobilitat internacional i que ofereix informació general i orientació per a que les persones refugiades puguin rebre una atenció tant jurídica com social per tal de que aquestes puguin reivindicar la seva sol·licitud d'asil. Des de l'orientació d'atenció jurídica alhora es fa una sessió grupal i un seguiment jurídic individual. D'altra banda, hi ha des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). Aquest és un servei d'atenció psicosocial que aten qualsevol situació d'urgència i d'emergència social a Barcelona, els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia. Aquest servei s'encarrega d'atendre les urgències de caire social fora de l'horari habitual del SAIER.

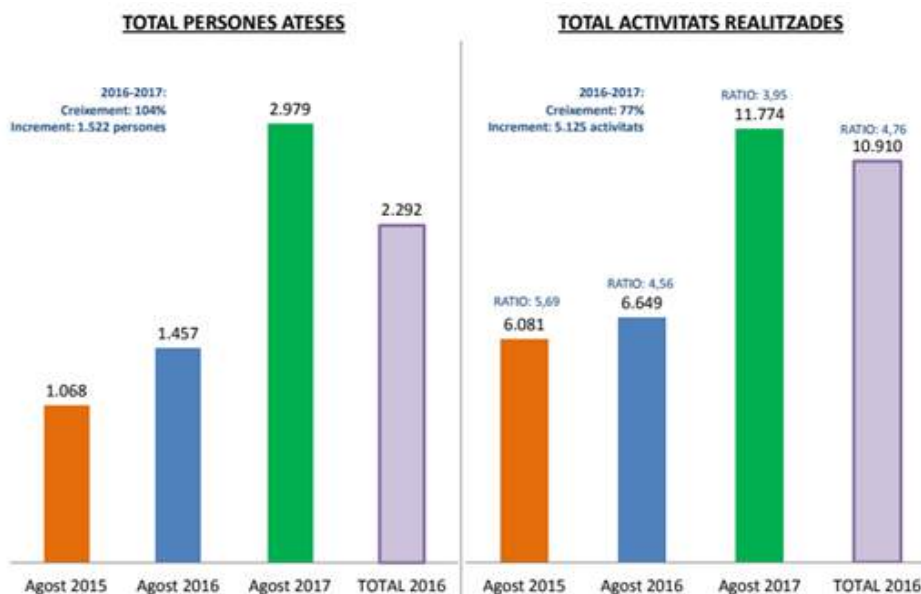
El govern de l'Estat Espanyol, ja que és l'Administració competent, pot acceptar o denegar les sol·licituds d'asil. En funció de si el govern l'accepta o la rebutja, la persona pot passar per 2 vies diferents. En el cas de que la seva sol·licitud sigui acceptada, la persona passarà per diferents fases d'atenció i ajuda del programa estatal en els quals podran rebre ajut en quant a manutenció i habitatge durant 6 mesos i on hi participaran diverses entitats com ACCEM o Creu Roja. Aquest període, però, es pot allargar fins a 12, 18 o 24 mesos segons la situació de la persona. En el cas concret de Barcelona, la persona també podrà rebre ajut des del programa Nausica, el qual compta amb tota una Xarxa de Centres de Serveis Socials Bàsics que compten amb recursos socials i col·laboren amb altres entitats socials.

Aquest programa, també, fa tot un treball per a garantir l'autonomia i una inserció laboral. En el cas de les persones que se'ls denega la seva sol·licitud, es veuen fora del programa estatal d'acollida però aquestes reben suport de la Xarxa de

Centres de Serveis Socials Bàsics i d'altres entitats socials i són persones que, normalment, són considerades amb recursos i que no necessiten ajut per part del programa estatal.

4.7.1 Dades sociodemogràfiques

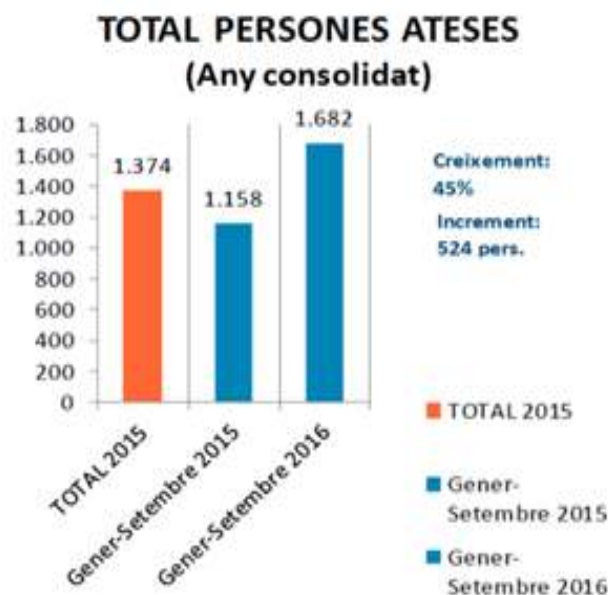
A partir de les dades extretes de la Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER (2017), servei situat a la ciutat de Barcelona i que està incrementant la seva activitat; s'observa que ha passat d'atendre a 811 persones entorn el refugi en tot el 2014, a 2.979 de gener a agost de 2017. A més, indica que el principal país de procedència de les persones ateses és Ucraïna, i que Amèrica del Sud i central presenta una tendència creixent. El perfil de les persones que sol·licitaven l'asil està masculinitzat, un 59% eren homes i un 41% eren dones; i un 20% de les persones eren menors d'edat, degut a que estan emigrant les famílies senceres. Els refugiats, en relació a la resta d'immigrants que atén el SAIER, constitueixen també el tipus d'usuaris amb millor formació, un 29% disposa d'estudis universitaris. Viuen, de manera majoritària, a allotjaments d'urgència si no tenen cap vincle que els permeti l'acollida a un habitatge i els barris més ocupats són l'Eixample (Sant Antoni) i



Sants-Montjuïc (Poble-sec) i el districte amb major augment d'usuaris és Nou Barris. La demanda més atesa des del servei ha estat l'atenció jurídica d'estrangeria, fet que vinculen a l'arribada de les persones refugiades (SAIER, 2017).

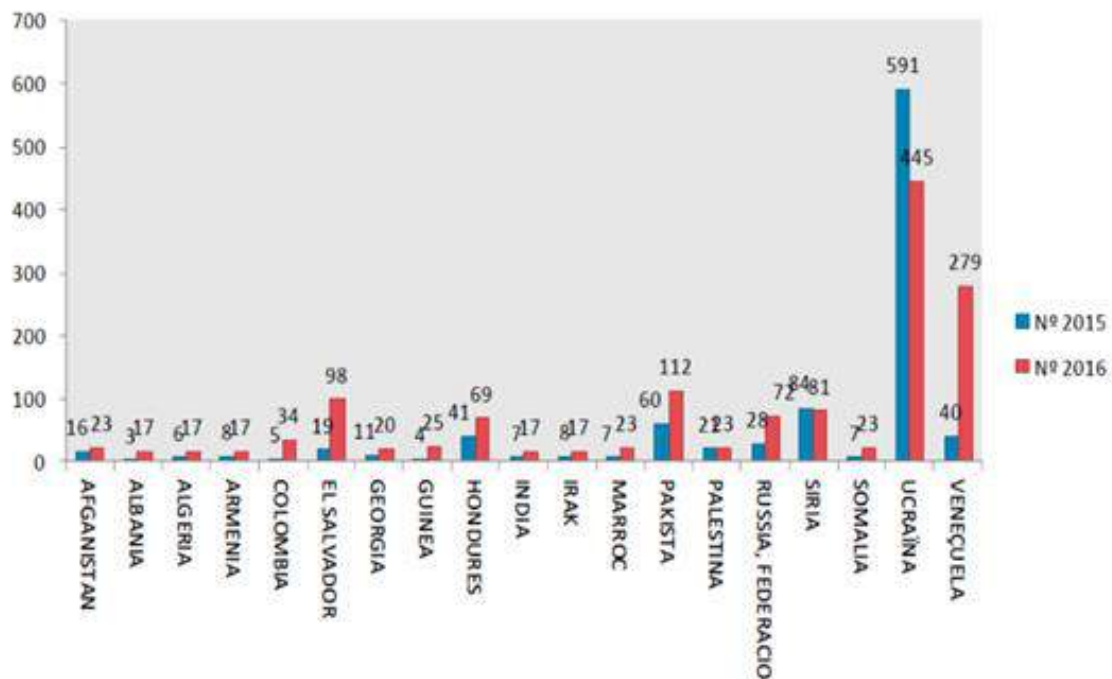
Font: Ajuntament de Barcelona (2017) Informe de govern: "Diagnosi Refugi Barcelona". Consulta 24 de Desembre de 2017.

Si es fixa la mirada en dades actuals i es fa una comparació entre els anys 2015 i 2017, es pot observar, segons dades extretes de la Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER (2017) que les persones refugiades ateses al SAIER, respecte l'any 2015 han augmentat un 66'8%. Així com també han augmentat el nombre de persones refugiades menors d'edat han passat d'atendre a 250 menors en tot el 2015, a 603 menors a l'agost del 2017.



Font: Ajuntament de Barcelona (2017). Informe de govern: Balanç del primer any "Barcelona, Ciutat Refugi". Consulta 23 de desembre de 2017

Les dues principals nacionalitats i les que més es van incrementar durant el 2015 segons el Balanç del primer any “Barcelona, Ciutat Refugi” (Ajuntament De Barcelona, 2017) van ser la ucraïnesa i la siriana. Pel que fa a aquest darrer col·lectiu, el perfil més freqüent són famílies sirianes itinerants amb greus problemes d’adaptació, que tenen dificultats per comprendre i accedir de forma efectiva als circuits d’atenció institucionalitzats a través de les entitats. L’any 2016 s’ha mantingut la tendència a l’alça. Seguint amb la informació d’aquest informe, a 30 de setembre, s’havien atès 1.682 persones al SAIER, fet que suposa un increment del 45% respecte al mateix període de l’any anterior. Pel que fa a l’atenció a menors, l’augment ha estat del 33%. Pel que fa a la nacionalitat de les persones refugiades a Barcelona el 2017 ha canviat la tendència ja que s’han atès menys persones de nacionalitat ucraïnesa i més veneçolanes, salvadorenys i hondurenys (fugen de la violència delinqüencial de les bandes). Veneçuela ha estat el segon país de procedència dels usuaris atesos després d’Ucraïna, una tendència a l’alça que també s’està enregistrant a la resta de l’Estat i als Estats Units; això ve donat pel fet que Espanya no dona suport al règim actual del país. El col·lectiu procedent d’Amèrica del sud i central representa un 30’5% de totes les persones ateses pel SAIER.

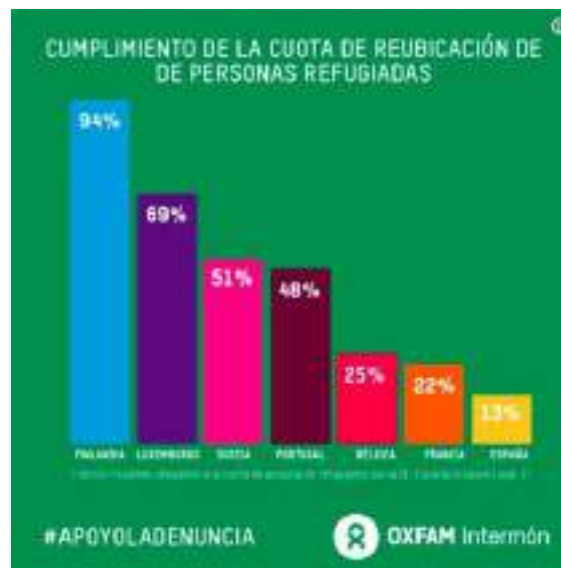


Font: Ajuntament de Barcelona (2017). Informe de govern: Balanç del primer any “Barcelona, Ciutat Refugi”. Consulta 23 de desembre de 2017.

Dos anys després del compromís d’acollir 120.000 refugiats, els Estats europeus només han acollit un 30% dels sol·licitants d’asil. Alhora, aquestes dades d’ACN (Nació Digital, 2017) indiquen que Espanya ha acollit el 13,7% de les persones refugiades que es va comprometre. És a dir, 1.279 persones reubicades d’un total inicial de 17.337. Segons la Comissió Catalana d’Ajuda al Refugiat (CCAR), la UE només ha aconseguit donar resposta a la situació “d’una de cada quatre persones”.

Com es pot veure al gràfic d’Intermón Oxfam (imatge 2), Espanya es posiciona als últims esglaons del compliment d’aquesta quota d’acollida, juntament amb Croàcia (amb el 8%), Bulgària (3,8%), Eslovàquia (1,7%), Àustria (0,7%) i República Txeca (0,4%), segons dades aportades per la Comissió Europea i difoses per l’Agència EFE, (Redacción ElHuffPost, 2017).

Per la seva banda, Amnistia Internacional demana i fa una crida als governs europeus a que intensifiquin els seus esforços i recursos i demana que “acceptin a persones amb necessitats de protecció a través d’altres mitjans”. Contràriament, però, segons el Ministerio de Interior, el ministre Juan Ignacio Zoido ha manifestat com una de les seves prioritats que la Unió Europea rebaixi la quota d’acollida espanyola fins als 7.000 o 7.500, segons el diari *el Mundo* (Belmonte, 2017).



Gràfica 3. Compliment de la quota de reubicació de persones refugiades per Oxfam Intermón. Font: *Huffingtonpost* (EFE, 2017).

El Servei d’Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), ha registrat fins al maig d’aquest any 2017 un increment del 79% respecte al les ateses l’any 2016. El fons dedicat a l’atenció inicial de persones refugiades que arriben a la ciutat i no estan sent ateses pel pla d’acollida estatal serà de 1,5 milions d’euros durant aquest 2017 Ajuntament de Barcelona (2017).

4.7.2 Polítiques d’acollida a Barcelona

El pla “Barcelona, ciutat refugi” va ser aprovat el 2 d’octubre de 2015. pel govern d’Ada Colau. Segons l’Ajuntament de Barcelona (2017), l’objectiu del Pla

“Barcelona, ciutat refugi” consisteix en “preparar la ciutat per acollir, assistir, proveir dels serveis necessaris i garantir els drets de les persones refugiades”. Va néixer com una política de ciutat amb la voluntat d’implicar tant els diversos serveis i departaments municipals, com el teixit associatiu de la ciutat i la ciutadania.

Aquest Pla (Ajuntament de Barcelona, 2017) estableix un pla de treball i coordinació institucional que es basa en els següents principis d’actuació:

- El compliment estricte del dret internacional en matèria de refugiats, tenint en compte els drets de l’article 14 de la Declaració Universal dels Drets Humans, el qual reconeix el dret de la persona per demanar asil si en el seu propi país es troben en situació de vulnerabilitat per guerra, violència o persecució.
- Assegurar el reconeixement i l’aplicació dels drets bàsics de les persones, bàsicament pel que fa a l’educació, la sanitat i l’allotjament.
- Assegurar una atenció eficaç a l’atenció a les persones, i no en detriment dels serveis existents a la ciutat, mitjançant el funcionament del pla en paral·lel als serveis bàsics habituals.
- Assegurar la coordinació entre diferents administracions públiques, i amb el teixit associatiu, amb la voluntat de garantir que l’acollida es realitzi de manera clara i eficient per a oferir una resposta conjunta i eficaç.
- Garantir la participació de la ciutadania i la seva implicació en voluntariat, prenent nota de les seves demandes i propostes i treballant amb les persones que vulguin oferir un servei voluntari aportant el seu temps.

El pla “Barcelona, ciutat refugi” (Ajuntament de Barcelona, 2017) per assolir el seu propòsit ha organitzat o donat suport durant aquest primer any d’acció a diverses activitats de sensibilització i d’educació per al desenvolupament. Entre aquestes es troba la definició d’acords amb entitats i cooperació per afavorir la

participació ciutadana, suport econòmic a projectes, exposicions d'art, menorial, xerrades, congressos, debats, cursos, etc.

Alguns exemples en són: el cicle de debats sobre refugi "Conflictes i refugiats: una mirada al món", organitzat conjuntament amb la xarxa de biblioteques de Barcelona, que gaudeix inclús d'una guia de lectura recomanada; la elaboració del vídeo de disseny animat "Dóna un cop de mà" juntament amb LaFede.cat i el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament per explicar a la ciutadania què es pot fer i què es necessita; o el cicle de cinema "Cinema Refugi" que es va dur a terme els mesos de juny i juliol del 2016 a set barris de Barcelona, que tracta mitjançant pel·lícules els Drets Humans, la pau, solidaritat, inclusió social i la convivència entre diferents cultures, seguit de presentació i col·loqui (Ajuntament de Barcelona, 2017).

Des del principi, el Pla (Ajuntament de Barcelona, 2017) va disposar d'un equip reduït però molt operatiu, la principal missió del qual és establir un pla de treball estratègic i coordinar la tasca transversal dels diferents serveis i departaments municipals implicats en l'atenció de refugiats (des de la direcció d'atenció i acollida a immigrants, la direcció de justícia global i cooperació internacional, fins a ciutadania i participació, serveis socials o promoció de l'habitatge), així com posar en marxa una estratègia d'acollida sense crear estructures paral·leles d'atenció a la ciutat.

El setembre de 2015 es va assignar al pla una dotació de 10,5 milions d'euros i també es va ampliar el pressupost de cooperació destinat a les entitats que treballen l'atenció de persones refugiades en trànsit. El gruix d'aquest import, s'ha destinat a l'adquisició d'habitatges a través del patronat municipal de l'habitatge (PMH).

Des del moment que es va posar en marxa, el pla Barcelona ciutat refugi s'ha hagut d'adaptar a una situació canviant i a la manca de coordinació i a l'opacitat informativa per banda del govern central, que encara avui no ha fet pública una estratègia i un calendari d'arribada ordenada per a l'acollida de persones refugiades que es va comprometre a reubicar i reasentar.

Segons els principis d'actuació i per al compliment de l'objectiu general que hem esmentat d'assistir a les persones refugiades que es troben en una situació de vulnerabilitat, "Barcelona, ciutat Refugi" segmenta en dues fases el seu procediment d'intervenció del dispositiu, amb els diferents actors que hi intervenen. Es distingeixen dues fases: una fase de recepció i una fase d'assentament.

Fase de recepció	
Tasca	Actors
Entrevistes socials per conèixer la situació individual de cada persona	Treballadors i treballadores socials. Depenent de com es produeixi l'arribada i el volum de casos, és possible que calgui fer una gestió pública externa en conveni amb entitats socials, a més de professionals i voluntariat
Entrevista jurídica per conèixer la situació legal o la voluntat de sol·licitud d'asil. Suport en la tramitació administrativa si no tenen l'estatus de refugiat.	Advocats especialitzats en refugi (es preveuen convenis amb entitats jurídiques)
Traducció/mediació	Serveis municipals/ONGs/Voluntariat
Suport psicològic	Psicòlegs d'ONGs (Creu Roja, Exil...)
Empadronament	Ajuntament
Accés a la targeta sanitària, accés al sistema de salut i primeres atencions, incloent atenció epidemiològica, cures i altres tractaments urgents si s'escau	CatSalut, amb Consorci Sanitari de Barcelona i Agència de Salut Pública
Allotjament temporal d'emergència, tenint en compte que no es pot comptar inicialment amb habitatges del parc públic per ser escassos i destinats preferentment a Emergències Socials	S'està treballant per fer una operatiu a través dels serveis municipals (Habitatge i Xarxa de Resiliència), comptant temporalment amb universitats, equipaments d'entitats socials i religioses, possibles campaments de transició a naus industrials i altres espais
Manutenció: alimentació, roba...	Serveis Socials, voluntariat, empreses especialitzades

Taula 1 - Ajuntament de Barcelona (2015). *Mesures de Govern: "Barcelona, ciutat refugi"*. Consulta 6 de novembre de 2017, a http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2015/09/MESURA-DE-GOVERN_Deefinal.pdf

A aquesta fase es fan tot un seguit d'entrevistes per conèixer la situació de cada persona tant a nivell més legal com psicològic i social, s'ofereix també, accés al sistema de salut i s'ofereix ajuda en tot el tema de manutenció. Tot això es possible per la participació de diferents serveis i professionals com serveis socials, treballadors i psicòlegs, etc.

Fase de l'assentament	
Tasques	Actors
Seguiment social i psicològic	CSS: Treballadors socials/Psicòlegs
Seguiment situació legal	Advocats especialitzats en refugi a través de convenis amb entitats del Tercer Sector
Allotjament (ha d'evitar tant la continuïtat en allotjaments col·lectius com la concentració en edificis o barris)	Acords específics amb entitats financeres per obtenir pisos buits, pisos de persones voluntàries (a través d'Hàbitat 3 i d'altres vies i compensant l'IBI i despeses de comunitat), equipaments i pisos cedits per ordres religioses i pisos de lloguer de mercat.
Manutenció: alimentació, roba	Operatiu de Serveis Socials més voluntaris
Escolarització estable de menors	Consorci d'Educació de Barcelona i Departament d'Ensenyament
Accés a recursos de llengua (intensiu en els primers sis mesos)	Consorci d'Educació de Barcelona i Departament d'Ensenyament
Connexió amb l'entorn comunitari on visquin	Voluntariat coordinat des de Participació i amb suport CSS
Accés a formació professional	Barcelona Activa /Departaments d'Empresa i d'educació
Accés a inserció laboral	Barcelona Activa amb programes específics

Taula 2 - Ajuntament de Barcelona (2015). *Mesures de Govern: "Barcelona, ciutat refugi"*. Consulta 6 de novembre de 2017, a

http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2015/09/MESURA-DE-GOVERN_Deffinal.pdf

Aquesta fase d'assentament, consisteix en un seguiment social, psicològic i legal de les persones a més de treballar per a que aquestes puguin tenir accés a la formació, inserció laboral, escolarització en cas dels menors, entre d'altres.

L'Ajuntament de Barcelona(2015), especifica que els destinataris d'aquest Pla són les persones que, un cop haver esgotat les prestacions estatals, segueixen sense assolir l'autonomia, n'han perdut el dret, o n'han quedat excloses. Això pot ser degut a diversos motius com per exemple les persones que han estat retornats a Espanya des d'un altre estat en aplicació de l'anomenat sistema de *Dubling*, o perquè han volgut quedar-se a Barcelona i han renunciat a la destinació on els obligava el ministeri d'ocupació i afers socials o perquè la la pertinença a un grup social determinat, estat de salut o orientació sexual, en desaconsellen l'allotjament en albergs col·lectius.

El programa municipal d'acollida es va posar en marxa a principis de 2016 per atendre a aquestes persones en conveni amb dues entitats socials en que el govern central a delegat la gestió d'acollida: ACCEM i CEAR. Actualment s'està ampliant a altres entitats que treballen en matèria de refugi a Barcelona: Fundació Benallar, iniciatives solidàries, la fundació FICAT i l'associació catalana pera la integració d'homosexuals, bisexuals i transsexuals immigrants ACATI. El suport psicològic de tots els beneficiaris anirà a càrrec de de la fundació EXIL, que ofereix un servei pioner que inclou suport específic per a persones que hagin pogut ser víctimes de situacions traumàtiques i/o tractes cruels i degradants.

En el marc del Pla "Barcelona, ciutat refugi", l'Ajuntament va crear el recurs del Programa municipal d'acollida anomenat Nausica, per tal de suplir les deficiències o complementar el programa d'acollida de sol·licitants d'asil estatal. Els destinataris d'aquest Pla són les persones que, un cop haver esgotat les prestacions estatals, segueixen sense assolir l'autonomia, n'han perdut el dret, o n'han quedat excloses. La finalitat d'aquest programa, tal i com s'expressa al web de l'Ajuntament de Barcelona (2017) és "millorar els processos d'inserció social i d'autonomia d'aquestes persones i garantir que, un cop acaba l'estada en el programa, estan en situació d'incorporar-se en el mercat laboral i iniciar una nova vida pel seu compte".

L'objectiu estratègic d'aquest programa és definir una estructura d'atenció social complementària a la del programa estatal d'atenció a refugiats i impulsar l'autonomia de les persones que s'hi derivin.

El Programa pretén crear una estructura d'atenció i suport social, així com 82 places d'allotjament a la ciutat. El cost assumit per l'Ajuntament destinat a aquest Programa és d'uns 800.000 euros anuals a raó d'una mitjana de 30 euros per persona i dia i, a més de les places d'allotjament, l'objectiu del programa és millorar els processos d'inserció social i autonomia d'aquestes persones i garantir que un cop acabada l'estada en el programa estan en situació d'incorporar-se en el mercat laboral i iniciar una nova vida pel seu compte. Per aconseguir això, el programa va més enllà de la cobertura de les necessitats bàsiques i inclou a més dispositiu de places d'estada temporal, un pla de treball integral i individualitzat amb tot un ventall de serveis: des del suport de professionals, social i psicològic. Així com diferents serveis que atenen al suport professional, social, psicològic i l'aprenentatge de llengües, orientació jurídica, formativa i laboral i l'escolarització dels infants. La durada és de sis mesos, però es preveu que es puguin fer dues prorrogues de tres mesos més i fins a un màxim d'un any per a les persones amb un risc de vulnerabilitat extrema (Calbó, citat a Ajuntament de Barcelona).

També cal explicar la Casa Bloc ha estat la primera experiència d'acollida de sol·licitants d'asil a la ciutat coordinada entre l'Ajuntament i la Generalitat i les entitats en què l'Estat delega el programa d'acollida.

La Generalitat hi va posar l'edifici, propietat de l'*Incasòl*, i va assumir el cost de reformar-hi dues plantes i 24 pisos, que tenen una capacitat per a un centenar de persones. L'Ajuntament ha facilitat les gestions i hi ha assignat una treballadora social, la tasca de la qual és reforçar els equips d'intervenció de les entitats que gestionen el programa d'atenció estatal, facilitar l'accés als serveis de proximitat i del districte a totes les persones refugiades a la Casa Bloc i vincular-les al territori i al teixit veïnal de Sant Andreu.

En aquest marc, s'ha posat també en marxa un acord amb Òmnium Cultural pel qual voluntaris d'aquesta entitat residents al barri fan de parelles lingüístiques i d'acompanyants de les persones residents de la Casa Bloc.

La Casa Bloc va obrir les portes a finals de març de 2016, quan s'hi van instal·lar una trentena de persones sol·licitants d'asil que ja vivien a la ciutat i rebien atenció de les entitats, tot i que a falta de places de la xarxa estatal la majoria estaven allotjades en pensions. Es tracta de famílies i persones soles de diferents nacionalitats.

Tot el procés s'ha dut a terme amb la complicitat de les entitats del barri i informant amb transparència a la ciutadania. A iniciativa del pla "Barcelona, ciutat refugi" i dels responsables del districte, l'Ajuntament, la Generalitat i les entitats socials implicades van organitzar conjuntament dues reunions informatives a la seu del districte per explicar amb antelació als veïns i entitats del barri els detalls de l'acollida i respondre els seus dubtes i inquietuds així com als oferiments de col·laborar-hi (Ajuntament de Barcelona, 2017).

Tal i com s'explica a l'informe Balanç del primer any "Barcelona, Ciutat Refugi" (2017), a finals de novembre, es va dur a terme una activitat del catàleg antirumors d'Interculturalitat als porxos de la Casa Bloc, "El planter antirumors", una activitat clown de l'Institut Diversitas.

Un altre qüestió important a tenir en compte són les accions dutes des de L'Ajuntament de Barcelona conjuntament amb el pla de Barcelona ciutat refugi. S'ha buscat la cooperació entre diferents ciutats com Leipzig i Munich. Durant aquestes visites, es va acordar compartir els plans d'atenció als refugiats i potenciar també el paper de les ciutats. Més endavant, l'equip del pla "Barcelona, ciutat refugi", juntament amb responsables de Justícia Global i de Relacions Internacionals de l'Ajuntament, van visitar algunes de les ciutats mediterrànies com Lampedusa, Lesbos i Atenes, per tal de fer una valoració de les necessitats de cadascuna i fer propostes d'ajuda.

Posteriorment, gràcies a aquest treball de cooperació i de valoració de necessitats es van poder impulsar dos nous projectes contemplats a l'Informe (Ajuntament de Barcelona, 2017): el programa ciutat a ciutat i la Xarxa *Solidarity Cities*.

Programa ciutat a ciutat: aquest va sorgir l'any 2015 i tal i com s'explica en el Informe del Govern 1 any BCN Ciutat Refugi(2017) va sorgir d'una doble realitat: en primer lloc per la impossibilitat de contribuir de forma directa degut al bloqueig del Govern central i per ajudar als municipis més afectats.

En primer lloc el que es va fer un estudi de quines eren les ciutats més afectades per la crisi de refugiats que en aquest cas es va veure que eren les illes de Lesbos i la Lampedusa per la gran quantitat de persones que hi arribaven a tots dos territoris. A partir d'aquí es va firmar un acord de cooperació amb Lesbos, l'ajuntament els hi ofereix suport tècnic i logístic però aquest avança molt lentament, i es va firmar un acord amb la Lampedusa i aquest s'ha integrat al marc europeu.

A més, s'està buscant arribar a acords amb diverses ciutats afectades del Líban per tal d'enfortir les seves capacitats. En aquests, hi participa la Generalitat de Catalunya i FCCD, entre d'altres.

Xarxa *Solidarity Cities*:Aquesta iniciativa neix arrel d'un acord amb l'alcalde d'Atenes el qual no s'ha pogut dur a terme perquè el govern central no l'ha autoritzat. A l'acord e es preveia que es produís una reubicació de 100 persones refugiades a la capital catalana.

Més concretament, la xarxa *Solidarity Cities* consisteix en una eina de pressió política cap als Estats i Brussel·les així com també de solidaritat intermunicipal.

4.7.3. Recursos i dispositius

4.7.3.1. Sector públic

“Per a gestionar-ne l’acollida, l’Estat ha habilitat 3 entitats: l’Accem, la Comissió Espanyola d’Ajuda al Refugiat (CEAR), que a Catalunya actua sota el nom de Comissió Catalana d’Ajuda al Refugiat (CCAR), i la Creu Roja. A Catalunya, la primera acollida (fins a 6 mesos) es pot realitzar en habitatges llogats per les tres entitats en el mercat privat o protegit, o en centres específics.

Les persones sol·licitants de protecció internacional tenen dret a rebre una ajuda durant un període comprès entre els 6 i, com a màxim, els 24 mesos, amb diferents intensitats, per cobrir les seves necessitats bàsiques” (Refugee.cat, 2017). Així doncs, a Barcelona trobem com a recursos del sector les següents entitats i serveis:

- **Servei de primera acollida:** “és un conjunt d’accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació dels usuaris potencials. Inclou l’acompanyament, la formació i la certificació d’uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.” (Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya, 2017).
- **SAIER (Servei d’Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats):** “és un servei municipal especialitzat en mobilitat internacional que ofereix informació i assessoria sobre immigració, refugi, immigració i retorn voluntari a qualsevol ciutadà i ciutadana que visqui a Barcelona.” (Ajuntament de Barcelona, 2017). Des del servei atenen demandes com poden ser la homologació d’estudis, recerca de feina o cursos de català.
- **CCAR (Comissió Catalana d’Ajuda al Refugiat) :** els seus objectius són la defensa del dret d’asil i els drets de les persones refugiades. Per una banda, intenten afavorir els processos d’integració social de les persones refugiades i immigrants a Catalunya mitjançant una atenció a través de programes socials, jurídics i ocupacionals. Per altra banda, vetllen per la defensa dels drets d’aquestes persones amb la incidència política, social i la participació. Ofereix servei de primera acollida, servei jurídic, programes socials, formació i ocupació per les persones immigrades, entre d’altres (Comissió Catalana d’Ajuda al Refugiat, 2017).

- **ACCEM:** “és una organització sense ànim de lucre de l'àmbit estatal dirigida a persones en situació de risc d'exclusió social i especialitzada en refugi i migracions. ACCEM compta actualment amb 900 places d'acollida distribuïdes en 12 comunitats autònomes del territori Espanyol i d'aquestes, 42 es troben a Barcelona” (Accem, 2017).
- **Creu Roja:** “és una organització formada per voluntaris i equips tècnics. Ofereix servei a les persones refugiades, persones en situació de pobresa, a persones grans, a llocs que han patit desastres naturals, a persones sense sostre, en la recollida d'aliments, etc. Pel que fa als refugiats ofereix habitatge d'acollida temporal” (Creu roja, 2014).

4.6.3.1. Tercer Sector

Al tercer sector podem trobar moltes entitats sense ànim de lucre que lluiten i funcionen per defensar els drets de les persones refugiades. “El Programa Municipal d'Acollida es va posar en marxa el 2015 per atendre a les persones en conveni amb dues de les tres entitats socials que el govern ha delegat la gestió d'acollida: ACCEM i CEAR. Durant el 2016 s'ha ampliat a altres entitats que treballen en matèria de refugi: la Fundació Benallar, Iniciatives Solidàries, la Fundació Ficat i l'Associació Catalana per la integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants (Acathi). El suport psicològic de tots els beneficiaris estarà al càrrec de la Fundació Exil” (Ciutat refugi, 2017).

- **Fundació ACSAR:** destaca pel seu servei jurídic, el qual vol orientar, donar assistència i seguiment jurídic en matèria de protecció internacional (Fundació ACSAR, 2017).
- **Càritas Barcelona:** té un projecte destinat específicament a les persones refugiades que entra en funcionament l'any 2016. Els hi ofereixen habitatge i ajudes alimentàries; a més, col·laboren amb la CCAR (Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat) amb ajudes monetàries per a l'habitatge, aliments, transport i llibres escolars (Càritas Diocesana de Barcelona, 2017).

- **Fundació Benallar:** la Fundació Privada Benallar es constitueix l'any 2006 i és una entitat formada per més de quaranta persones voluntàries i professionals de l'educació i altres àmbits que treballen amb la finalitat d'ajudar als altres i fer un món més humà. Actualment, Benallar es dedica a acollir, acompanyar i oferir formació a persones en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, entre les quals es troben les persones refugiades. La seva missió és promoure la convivència en igualtat entre les persones immigrades i la societat d'acollida mitjançant els valors de la solidaritat, interculturalitat, participació, transparència i treball en xarxa. Els seus objectius principals són oferir un espai d'acollida i acompanyament a les persones nouvingudes; així com facilitar-les l'accés a un habitatge digne i realitzar intervencions orientades a la seva plena integració. Tanmateix, la Fundació té com a objectiu sensibilitzar la societat i denunciar les injustícies. Conseqüentment, els dos projectes més rellevants de la Fundació són, per una banda, l'acollida i formació a llarg termini per a joves nouvinguts que no tenen llar i, d'altra banda, l'acompanyament a famílies i persones refugiades immigrants d'asil (Fundació Benallar, 2017). A més, la Fundació Benallar forma part de la Xarxa de Joves Sense Llar i rep suport de diverses institucions com Càritas Diocesana de Barcelona i l'Associació Cintra, a través de donacions i de cessions d'ús de pisos i espais per a dur a terme les activitats de formació.
- **Iniciatives Solidaries:** és una ONG d'acció social que busca fomentar l'autonomia de les persones que viuen en risc d'exclusió social. Ofereix programes i centres per acollir a les persones refugiades, per la inserció i ocupació de les persones en situació de risc d'exclusió social; tanmateix, ofereix un centre que dona suport a nens amb dificultats i actua en la comunitat per pal·liar l'efecte de la crisi econòmica (Iniciatives Solidaries,s.f.).
- **Fundació Ficat:** és una fundació privada que ofereix assessorament jurídic i acompanyament a les persones, a més de programes d'integració per les persones refugiades i programes de investigació i formació (Fundació Ficat, 2017).

- **Immigrant Acathi:** és una associació formada per persones de diferents orígens, migrades, refugiades i persones LGTBQI. Actua tant amb les persones com amb la societat, oferint el reconeixement de la diversitat i prevenint la discriminació (Fundació Acathi, s.f.).
- **Fundació Exil:** és una ONG que ofereix atenció terapèutica mèdico-psico-social a les persones traumatitzades per la violació dels seus drets. va destinada a persones exiliades, nens víctimes de maltracte i violència masclista i dones víctimes de violència masclista (Associació Exil, s.f.).
- **Fundació Babel:** entitat fundada l'any 2004 que ofereix un programa anomenat "Puentes - Acompañamiento psicológico" i tal i com ja es pot intuir en el nom del projecte, consisteix en un acompanyament psicològic i s'ofereix a les persones que acaben d'arribar o que han viscut un procés de migració. Aquest acompanyament es fa a partir de sessions gratuïtes d'orientació *counseling* i *coaching* i alguns dels temes principals dels quals es parlen en aquestes sessions són sobre mobilitat, reagrupació familiar o el dol migratori, entre d'altres (Fundació Babel, 2017).
- **Barcelona por Síria:** és una associació que neix arrel dels conflictes sorgits a Síria i per l'allau de refugiats. Alguns dels serveis que s'ofereixen són: de menjador gratuït als refugiats, d'assistència legal, d'inclusió social, d'assessorament i reciclatge professional, entre d'altres (Barcelona por Siria, 2016).
- **Sant Pere Claver - Fundació Sanitària:** institució privada sense afany de lucre creada l'any 1948 que es troba al districte de Sants-Montjuïc i presta serveis de cobertura pública en Salut Mental, entre d'altres. Aquesta compta amb un servei anomenat Servei d'Atenció Psicopatològica i Psicosocial a Immigrants i Refugiats (SAPPIR) el qual vol fer sensibilització sobre la importància d'ajudar a resoldre aquesta problemàtica; i oferir atenció especialitzada, assessorament i supervisions a ONG's, escoles, associacions, serveis socials i institucions, entre d'altres (Sant Pere Claver - Fundació Sanitària, 2017).

- **Refugiats Benvinguts - Refugees Welcome:** entitat que posa en contacte a persones del territori espanyol que volen acollir a casa seva a persones refugiades amb altres organitzacions que treballen amb aquestes persones per tal de que siguin aquestes qui estableixin contacte entre les dues parts (Welcome Refugees - Refugiados Bienvenidos, s.f.)
- **ONG CUIDANDO:** aquesta entitat està centrada en el suport al voluntariat i en l'atenció a persones refugiades. El seu programa consisteix en enviar persones voluntàries als diferents indrets en els quals es troben les persones refugiades en el camí entre el lloc d'origen i el seu destí (Bordera, 15/11/2017).
- **RefugiARTE:** és una associació formada per persones tant del món social com de l'art que, a través de tallers gratuïts de creació artística, com música o fotografia, ofereixen suport a les persones que es veuen obligades a emigrar dels seus països d'origen degut als conflictes existents que posen en risc la seva integritat física i psicològica (RefugiARTE, 2017).
- **Fundació Solidaritat Universitat de Barcelona:** aquesta entitat té un programa de suport a persones refugiades i provinents de zones de conflicte. Aquest es centra en oferir un suport acadèmic i educatiu en forma de beques, allotjament, programes de mentoria, la possibilitat de fer cursos de cultura i llengua tant en català com en castellà, assessorament jurídic i assistència psicològica. A més, també organitza activitats de sensibilització i col·labora amb diferents països per la creació d'accions que ajudin a pal·liar les dificultats per les quals passen aquestes persones (Fundació Solidaritat UB, s.f.).

A la següent taula es mostren els recursos i dispositius als quals poden accedir les persones refugiades a la ciutat de Barcelona, una vegada han fet la sol·licitud, aquesta ha estat acceptada a tràmit i entren dins el programa d'acollida de la ciutat. Aquests recursos i dispositius estan distribuïts en les següents fases per les quals passa la persona refugiada:

Recursos a Barcelona per fases d'acollida

1ª Fase: acollida i cobertura de les necessitats bàsiques (6-24 mesos)

- ACCEM
- CEAR
- Creu Roja
- Benallar
- Càrites Barcelona
- Iniciatives solidàries
- Barcelona por Síria
- Welcome Refugees
- SAIER
- ACSAR
- Fundació Ficat
- Fundació Exil
- Fundació Pere Claver (SAPPIR)
- Fundació Babel

2ª Fase: Integració (ocupació, lleure, mentoria...)

- Fundació Acathi
- Fundació Refugiarte
- ONG Cuidando
- Fundació Solidaritat Universitat de Barcelona

3ª Fase: Autonomia (la persona surt del programa Nausica. A partir d'aquest moment ha de buscar feina per si mateixa, per tal de cobrir les seves necessitats bàsiques i d'habitatge. Tot i així, si la persona ho necessita, pot rebre suport o orientació per part de l'administració pública i/o de les diferents entitats socials).

5. Objectius i hipòtesi

L'objectiu general d'aquesta recerca és analitzar les polítiques socials que donen resposta a les necessitats socials, emocionals i de salut de les persones refugiades a la ciutat de Barcelona, per tal d'obtenir aquests coneixements i millorar la futura intervenció dels professionals del treball social. Els objectius específics són:

- Identificar els tipus de necessitats socials que presenten les persones refugiades novingudes a Barcelona.
- Conèixer quins són els recursos i serveis d'atenció a les persones refugiades a la ciutat de Barcelona.
- Diferenciar els recursos i serveis que es troben al sector públic dels que es troben al tercer sector.
- Tenir coneixement de les eines formatives que s'ofereixen als professionals que treballen a l'àmbit migratori per crear una formació específica en Treball Social.
- Comprovar l'impacte en el benestar emocional i psíquic dels processos migratoris en els refugiats.

Les hipòtesis de les quals es parteixen són:

1. Les necessitats socials de les persones refugiades novingudes a la ciutat de Barcelona no queden cobertes amb les actuals polítiques existents.
2. La formació dels i les professionals del Treball Social respecte a les persones refugiades és escassa i inespecífica.
3. El procés migratori que travessen les persones refugiades té un gran impacte en la seva salut mental.

6. Metodologia

6.1. Disseny

Per a realitzar aquesta investigació s'ha utilitzat un enfocament qualitatiu que facilita la comprensió de l'estat subjectiu dels individus per tal d'aprofundir en les necessitats socials i l'estat emocional de les persones refugiades podent, així, conèixer la seva pròpia realitat social. L'estratègia metodològica emprada és la triangulació metodològica, descrita per Denzin (1970) citat per Domínguez i Coco (2000). Dins d'aquesta tipologia de triangulació, ens centrem en la intramètode, aplicant la metodologia qualitativa i utilitzant diferents tècniques.

A continuació presentem un quadre-resum que conté diferents factors explicatius sobre la nostra tipologia d'investigació social:

<u>Factor</u>	<u>Tipologia</u>
Finalitat	Bàsica
Abast temporal	Sincrònica
Profunditat	Explicativa
Amplitud	Macrosociològica
Fonts	Mixtes
Caràcter	Qualitatiu
Naturalesa	Empírica
Marc	De camp
Estudis a què donen lloc	Avaluatiu
Objecte	Disciplines, Sectors socials, Institucions

Font: Elaboració pròpia a partir de Sierra-Bravo (2001)

L'àmbit d'estudi de la recerca és la immigració i refugi. La nostra principal població objecte d'estudi són les persones refugiades. La nostra investigació es focalitza en totes aquelles persones refugiades novingudes a la ciutat de Barcelona, que tenen o han tingut la condició legal de refugiat i/o protecció subsidiària, independentment del sexe i de la seva procedència; tenint en compte la condició de persona adulta, és a dir, majors de 18 anys. L'altra població objecte d'estudi seran els professionals que treballen als recursos i serveis de l'àmbit migratori; ens hem dirigit a aquelles entitats que treballen amb les persones refugiades, algunes mencionades anteriorment.

Pel que fa a la mostra, utilitzarem un mostratge qualitatiu, ja que pretenem extreure una mostra significativa. Per altra banda, el criteri de selecció dels professionals serà que estiguin treballant de manera activa en recursos i serveis vinculats a l'àmbit migratori que tinguin contacte directe amb persones refugiades. Hem fet servir el tipus de variables segons la natura. Dins d'aquesta, trobem les variables qualitatives, que englobaran totes aquelles característiques referents al sexe, nacionalitat, família, nivell socioeconòmic, nivell d'instrucció, estat de salut i idioma; i les variables quantitatives, que englobaran només l'edat.

6.2. Instruments

Els instruments de mesura que utilitzarem són l'entrevista en profunditat, la història de vida i el relat de vida. Les entrevistes en profunditat seran realitzades tant als professionals com a les persones i famílies refugiades.

En aquesta investigació s'han realitzat 9 entrevistes en total; 5 entrevistes individuals en profunditat a persones i famílies refugiades i 4 entrevistes en profunditat a professionals de l'àmbit, dirigides de manera semiestructurada amb una durada d'entre 40 i 90 minuts.

L'entrevista en profunditat ens aporta a la metodologia la profunditat, el detall i les diferents perspectives de les persones refugiades entrevistades. Així doncs, Kerlinger, 1975; citat per Brunet, Belzunegui i Pastor (2002), assigna a

l'entrevista tres usos bàsics: com a eina d'exploració, ja que ajuda a identificar variables i relacions, a suggerir hipòtesis i a guiar altres fases de la investigació; com a eina de recollida de dades; i com a complement d'altres mètodes, perquè obté informació que no es pot aconseguir d'altra manera o comprova la certesa de la informació obtinguda anteriorment. D'aquesta manera, utilitzem l'entrevista amb la finalitat d'obtenir informació sobre les persones refugiades novingudes a Barcelona en relació al seu nivell de satisfacció referent a la fase de primera acollida, en l'atenció que reben des dels recursos i serveis tant del sector públic com del privat, els tipus de necessitats socials que manifesten i el nivell de cobertura d'aquestes amb les actuals polítiques socials existents.

Tanmateix, es pretén analitzar l'impacte que té el procés migratori en la salut mental de les persones refugiades. A través d'aquestes, a més, podrem obtenir dades bàsiques com l'edat, el nivell socioeconòmic, la seva nacionalitat, el seu nivell d'instrucció, l'estat de salut o situació familiar; en el moment d'obtenir aquestes dades serà, notòriament, la part més dirigida de l'entrevista.

S'han realitzat 4 entrevistes a professionals representants de serveis i entitats: al Jaume Buch de *Refugees Welcome*, a la Mercè Bros de la "Fundació Benallar", acompanyada del Joan Calicó, a la Laura Bordera d'"ONG Cuidando" i "Refugiarte" i al Francisco Collazos de Vall d'Hebron.

En primer lloc, el Jaume Buch treballa a "Refugiats Benvinguts" des del mes d'abril del 2017, moment en que, a través d'un finançament de l'Ajuntament de Barcelona, el projecte obre les seves portes i aterra a la ciutat de Barcelona". S'incorpora a l'entitat ocupant el càrrec de coordinador, sent la funció principal el fet de començar a operar a l'àmbit de Barcelona. En Jaume manifesta que la seva figura és important ja que feia falta una persona que vinculés l'entitat amb el teixit associatiu per tal d'oferir i assegurar al projecte més proximitat i seguiment. En Jaume està formant vincles locals i realitza un treball en xarxa amb les diferents associacions per tal de saber quin ha estat l'itinerari de l'usuari. En Jaume explica que la seva experiència professional en el sector és bàsicament en l'àmbit de la cooperació i l'acció humanitària, especialment a

terreny. Ha treballat com a coordinador de projectes humanitaris durant 8 anys a Argèlia, Níger, Senegal, Burkina Faso, República Centro Africana i, últimament, a Malawi. En moltes ocasions ha treballat amb persones refugiades, especialment en camps de refugiats africans de manera que coneix bé la problemàtica. És jurista i té un màster en acció comunitària, concretament el NOAH, de la comissió europea. Explica que el màster el va fer a Louvain la Neuve a Bèlgica i després a la Universitat de Deusto com a Erasmus. Actualment està estudiant un màster en direcció i gestió d'ONGs.

En segon lloc, la Mercè Bros és educadora social i treballa com a responsable a la Fundació Benallar des del desembre, des del començament del projecte (Programa Nausica de l'Ajuntament de Barcelona té un conveni amb diverses entitats, com la Fundació Benallar). La seva trajectòria professional ha estat diversa, ha treballat sobretot amb infància i adolescència amb la DGAIA i EAIA així com amb el tema de diversitat funcional durant molts anys. Comunica que ha treballat amb la població migrada, com en centres tutelats així com amb famílies i escoles però que no havia treballat mai amb el col·lectiu de refugiats fins a mitjans de desembre, moment en que comença el projecte Nausica a la Fundació Benallar. Expressa que havia treballat a Girona o Vallès, però mai a la ciutat de Barcelona de manera que li faltava coneixement en relació a les entitats. Actualment, treballa amb estrangeria i, sobretot, refugi. La Mercè Bros explica que havia treballat amb sense papers i immigrants però mai amb el tema de gestió a nivell legal de la temporalitat. La van ajudar molt els primers contactes que tenia amb la tècnica del SAIER ja que desconeixia el concepte de demandant d'asil i els temes relacionats. Abans de l'estiu va fer una formació una tarda a la setmana organitzada per la Fundació Comtal sobre legislació d'estrangeria. Les reunions on exposen les necessitats a nivell de recursos o de les mancances que s'observen del programa li han servit molt per preveure el que podria venir més endavant.

En tercer lloc, la Laura Bordera és sociòloga i expressa que, per una banda, a Refugiarte a nivell formal és la presidenta i en el dia a dia és la coordinadora ja que és qui s'encarrega de fer una visió general de l'entitat i d'anar coordinant les

diferents activitats que es van realitzant. A més, expressa que és la cara visible de l'entitat ja que és qui sol anar als esdeveniments que es fan de cara al públic. Per altra banda, a Cuidando a nivell formal és vicepresidenta i comenta que a nivell pràctic s'encarrega de la part de gestió és a dir, de vetllar perquè s'estiguin complint les normatives i de fer dinamització per tal d'observar com aconseguir les línies estratègiques. A vegades també es dedica a la consultoria social. Pel que fa a la seva trajectòria professional, ha treballat amb temes d'interculturalitat i amb el col·lectiu immigrant.

En quart i últim lloc, pel que fa a les entrevistes dels professionals, el Francisco Collazos expressa que actualment és pluriempleat ja que, per una banda, és el cap del servei de psiquiatria de l'Hospital San Rafael, que pertany a l'hospital de las Hermanas Hospitalarias i, per altra banda, és el coordinador del programa de psiquiatria transcultural de l'Hospital Vall d'Hebron. El Francisco arriba a Barcelona el 2001, després de fer l'especialitat de psiquiatria a l'hospital Gregorio Marañón de Madrid. Actualment, ja fa 16 anys que és coordinador d'un programa de psiquiatria transcultural.

A continuació presentem un quadre d'elaboració pròpia on es contempen les diferents entrevistes en profunditat realitzades:

Tècniques	Participants	Calendari	Responsable	Investigadors
Entrevistes individuals i grupals a professionals	Welcome Refugees (individual)	24 Octubre	Violeta Quiroga	Júlia Cifre Claudia Pérez Pau Tort
	Fundació Benallar Benallar (grupals)	13 Novembre	Violeta Quiroga	Carla Calado Alba Martínez
	Refugiarte i ONG Cuidando (individual)	15 Novembre	Càndid Palacín	Andrea Moreta Maria Sabaté
	Psiquiatria Vall d'Hebron (individual)	22 Novembre	Càndid Palacín	Verònica Aguilar Eloi Delgadillo Xavi Figueres Estela García Maria Mora Ari Teruel
Entrevistes individuals a famílies i individus	Individu 1	18 Novembre		Júlia Cifré Andrea Moreta
	Individu 4	18 Novembre		Eloi Delgadillo Alba Martínez
	Individu 5	19 Novembre		Estela Garcia Claudia Pérez Pau Tort
	Família 1	15 Novembre		Maria Mora Pau Tort
	Família 2	15 Novembre		Xavi Figueres Maria Sabaté Ari Teruel

Taula 3: Entrevistes en profunditat realitzades. Font: Elaboració pròpia.

D'altra banda, a partir de la informació obtinguda a través de l'entrevista, informes socials i plans de treball proporcionats per la Fundació Benallar, hem elaborat 6 històries de vida de les persones i famílies refugiades. Així també, hem realitzat dos relats de vida de dues persones refugiades amb les qui es va establir contacte de forma externa.

Respecte als relats de vida, aquests tenen una funció exploratòria, d'observació, però també, per a la nostra investigació, compleixen una funció molt expressiva, fet que busquem analitzar (Bertaux, 1987); a més, ens permet obtenir dades empíriques i complementàries a la nostra recerca teòrica prèvia. Així doncs, a través de la tècnica de la història de vida es realitza l'estudi del relat de vida d'una persona, a través de la narració pròpia de la seva vida i de qualsevol informació i documentació addicional. Aquesta tècnica qualitativa permet la construcció de la biografia, per part de la investigadora, de la forma més exhaustiva i objectiva possible (Pujadas, 1992).

A continuació presentem un quadre d'elaboració pròpia, en el qual s'observa amb més detall com hem realitzat els relats de vida i històries de vida:

Persones i famílies refugiades	Tècnica emprada	Fonts	Qui ha proporcionat les fonts?
Individu 1	Entrevista en profunditat Història de vida	Entrevista Informe Social Pla de treball	Persona Fundació Benallar
Individu 2	Història de vida	Informe Social Pla de treball	Fundació Benallar
Individu 3	Història de vida	Informe Social Pla de treball	Fundació Benallar
Individu 4	Entrevista en profunditat	Entrevista	Persona

	Relat de vida		
Individu 5	Entrevista en profunditat Relat de vida	Entrevista	Persona
Família 1	Entrevista en profunditat Història de vida	Entrevista Informe Social	Persones Fundació Benallar
Família 2	Entrevista en profunditat Història de vida	Entrevista Informe Social Pla de treball	Persones Fundació Benallar
Família 3	Història de vida	Informe Social	Fundació Benallar

Taula 4: Relats i històries de vida realitzades. Font: Elaboració pròpia

6.3. Ètica

Abans d'iniciar el treball de camp i, per tant, realitzar les entrevistes hi ha certs aspectes que hem de tenir en compte: explicar molt bé a les persones participants qui som, quin és l'objectiu de la recerca, dir i complir amb la durada de l'entrevista a les persones entrevistades; així com, demanar permís a la persona o persones per poder gravar-les. A més, s'ha d'assegurar la confidencialitat de qualsevol informació i tenir cura a l'hora de gestionar tota la informació, no només de caire personal; excepte si la persona ens doni el permís per donar-la a conèixer.

Per aquests motius, els professionals han de firmar el consentiment informat on surt explicada tota aquesta informació. Pel que fa a les persones refugiades, hauran de signar un document on s'expliciti que la seva participació és totalment

voluntària i que per fer ús de les seves dades personals es tindrà en compte la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i només seran utilitzades per aquesta recerca com informant anònim.

Per últim, al finalitzar la investigació, es farà una devolució dels resultats obtinguts a totes aquelles persones participants que ho desitgin, sempre informant de la possibilitat d'aquest retorn.

Cal aclarir la utilització de noms ficticis, per tal de preservar l'anonimat de les persones entrevistades, a l'apartat 8.1. *Històries i relats de vida* (p. 83, de manera que aquests noms ficticis correspondran, més endavant, a l'apartat de l'anàlisi (8.2., p. 145 al nomenament següent:

Nom fictici	Anàlisi
Saïd	Individu 1
Karim	Individu 2
Tariq	Individu 3
Amad	Individu 4
Bogdan	Individu 5
Dariya, Yuriy	Família 1
Iryna, Adam	Família 2
Svitlana, Olha, Vasyl	Família 3

6.4. Limitacions

Tal com ja havíem previst, durant la realització de la investigació, ens hem trobat amb una sèrie de limitacions, la gran majoria presents durant la realització del treball de camp.

Per una banda, s'ha hagut de prescindir de 3 entrevistes que s'havien de realitzar però que finalment no ha estat possible per diversos motius. Concretament, es tracta de les entrevistes amb el SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats); amb el professional Ramon Sanahuja, que és director dels serveis d'atenció i acollida a immigrants del programa de l'Ajuntament de Barcelona; i, finalment, amb el vincle local de Refugees Welcome de l'individu 5.

A més, tampoc ha estat possible entrevistar a totes les persones i famílies refugiades que es volien dur a terme en un primer moment, ja que des de la Fundació Benallar es va valorar que, per diverses qüestions, en determinats casos seria millor no realitzar-les. Tot i així, l'entitat va proporcionar els informes de les persones i famílies, fet que ha facilitat i enriquit l'anàlisi de resultats. Per altra banda, per falta de temps, no s'ha pogut realitzar el grup de discussió.

Per últim, una de les fronteres comunicatives amb les quals s'ha trobat és l'idioma. Tot i que no ha estat necessari un traductor extern, que podria haver obstaculitzat la proximitat amb les persones, les entrevistes han requerit d'una adaptació del vocabulari ja que es volia que les persones refugiades entrevistades poguessin tenir una màxima comprensió de tot allò que s'estava tractant en aquell espai concret.

7. Pla de treball i cronograma

Aquest projecte d'investigació s'ha dut a terme entre els mesos de setembre i desembre del 2017 i part del gener del 2018. A continuació es pot observar la temporalitat de cada una de les activitats que componen la recerca:

Activitats	ANY 2017				ANY 2018
	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener
<u>Primera fase:</u> - Constitució equip - Planificació - Coordinació					
<u>Segona fase:</u> - Proposta de la pregunta inicial					
<u>Tercera fase:</u> - Estudi metodologia - Sistematització					
<u>Quarta fase:</u> - Treball de camp - Recollida de dades qualitatives					
<u>Cinquena fase:</u> - Anàlisi resultats - Codificació - Síntesi					
<u>Sisena fase:</u> - Formulació teòrica dels resultats obtinguts - Presentació					

8. Anàlisi dels resultats

8.1. Històries i relats de vida

8.1.1. Història de vida - Família 1

Dariya, 34 anys

Yuriy, 47 anys

Ucraïna

Context

Dades personals i context familiar

La Dariya té 34 anys i va néixer el 8-07-1983. Explica que està casada amb Yuriy nascut el 3-03-1970, amb qui té una filla de 5 anys i un fill de quasi 2 anys nascuts el 26-09-2012 i el 23-01-2016 respectivament (dades de naixement i nacionalitat extretes de l'informe social del programa Nausica amb data 17-01-2016)¹. Els components de la família són de nacionalitat Ucraïnesa, concretament de Simferopol. Amb 332.000 habitants és la capital de la península de Crimea, regió dins la Ucraïna que va esdevenir independent després de la desintegració de la Unió Soviètica però annexada a Rússia arrel del referèndum realitzat el 16-03-2014. El país continua sota fortes tensions degudes a les dues forces opositors, el sector pro rus i els que reivindiquen que Crimea sigui territori ucraïnès com la Dariya i el Yuriy.

Com confirma l'informe, al seu país d'origen la Dariya és enginyera de programes (arquitecte) i el Yuriy és físic. El matrimoni explica que durant els últims 4 anys havien tingut una botiga de material de construcció (l'informe especifica que és un negoci d'instal·lació de portes), que es troba a la ciutat de Simferopol on els dos treballaven.

Expliquen que el Yuriy té una filla de 16 o 17 anys a Ucraïna (que viu amb la mare segons la Mercè, Educadora Social i responsable del programa de refugiats a la Fundació Benallar), a qui volen portar a Espanya, situació la qual

han de consultar amb un advocat. Els hi agradaria ajudar-la econòmicament perquè pugui anar a la universitat a Crimea perquè l'estat rus no proveeix els mitjans econòmics per accedir a plans educatius.

Situació legal

Expliquen que la sol·licitud d'asil que en principi havia de tenir una resolució en 6 mesos, farà 4 anys que l'esperen el proper mes de març. La Mercè de Benallar explica que la seva sol·licitud d'asil ha estat acceptada a tràmit (tot i que no resolta, per amenaces de mort i persecució a Crimea) i la situació de la família actualment és de protecció subsidiària.

Dariya explica que el seu fill petit és nascut a Espanya però no té acreditada cap documentació que legalitzi la seva situació. No poden demanar passaport per ell perquè segons explica la Dariya, al ser refugiats no se'ls permet tenir contacte amb el cònsol del seu país. Tampoc no poden demanar documentació en territori espanyol perquè no tenen documents que legalitzin la situació del fill; ens diu, però, que sí han sol·licitat la nacionalitat espanyola però els hi han dit que sol trigar uns quatre anys. Segons l'informe, el fill menor va néixer a l'estat espanyol el 23-01-2016 i disposa de la Targeta de Sol·licitant de Protecció Internacional amb data de caducitat 04-02-2017.

Respecte el pare, la mare i filla gran, l'informe detalla estan documentats com a Sol·licitants de Protecció Internacional amb autorització a treballar amb caducitat 04-02-2017.

Decisió d'emigrar

En Yuriy fa 20 anys havia sigut directiu en una empresa vinculada a Estats Units on treballava amb la persona que actualment és el primer ministre de Crimea. Expliquen que degut a aquest fet va començar a rebre pressió fins al punt d'haver de tancar la botiga i finalment marxar del país. L'informe explica que degut a la participació en manifestacions i activisme en xarxes socials, va rebre amenaces de mort per part dels militars russos el qual va propiciar la seva sortida del país.

Van decidir venir a Espanya perquè diuen que obtenir visat era més fàcil respecte a altres països europeus.

Recorregut migratori

Com detalla l'informe, els dos progenitors i la filla gran van viatjar directament en avió des de Kiev, la capital d'Ucraïna, on la Dariya explica que van viure durant una setmana abans de marxar durant la qual van tramitar el visat a l'ambaixada espanyola (data d'expedició 17-03-2014 i caducitat 1-05-2014) com indica l'informe. De Kiev van volar a Girona el 17-03-2014, data que consta a l'informe.

Arribada a Espanya

Dariya explica que van passar 1 dia a la presó en arribar a Espanya però l'advocat els va ajudar a sortir perquè segons ell no hi havia motiu per privar-los de llibertat. Van fer la sol·licitud de d'asil al mateix aeroport.

Necessitats socials

Continuació formativa

Tant la Dariya com el Yuriy tenen formació acadèmica cursada al seu país d'origen i tenen la intenció de convalidar la titulació però l'homologació de la titulació comporta una espera de fins a 3 anys. Dariya opina que fins i tot amb la titulació d'arquitecte convalidada seria difícil trobar feina d'arquitecte.

A l'informe consta que des del Servei d'Inserció es van donar pautes per fer els tràmits de la convalidació del Yuriy i se li van cobrir les despeses de les tasses. L'homologació de la Dariya no ha pogut iniciar-se per falta de documentació específica del seu país.

La Dariya va fer classes de català quan va néixer la seva filla petita al 2016 segons l'informe. Després de la baixa laboral del Yuriy els dos assisteixen a cursos d'informàtica, que han triat en base a les ofertes laborals i perquè creuen que serà més fàcil trobar feina en el sector informàtic que en altres sectors com l'administratiu. Ambdós estan buscant feina activament des de l'Octubre (2017) i la Dariya té la seva primera entrevista laboral al mes de Novembre. Expliquen

que trigaran un 1 any en rebre la titulació oficial de la formació informàtica provinent de Madrid, perquè segons ells tot el que s'expedeix de Madrid és molt lent.

La Dariya explica que ella voldria fer cursos per tal de millorar l'idioma autòcton però es troba amb un conflicte d'horaris. Per la tarda ha de ser a casa amb els nens i al matí és quan té disponibilitat. Però si fa cursos d'idiomes pel matí llavors no pot fer la formació que li permet obtenir els certificats de professionalitat. També ens comenta que si s'apunta a cursos d'idiomes li resultaria impossible dedicar les 2 hores diàries que necessita per fer recerca de feina. La seva intenció és fer cursos de català tant aviat tingui feina.

La Mercè explica que a la Fundació Benallar ofereixen suport amb la llengua ja que tenen un programa coordinat per una professional i amb col·laboració de voluntaris. Imparteixen un curs de castellà i també fomenten l'aprenentatge amb parelles lingüístiques.

El Yuriy vol fer el curs de programació JAVA del SOC i queda pendent la seva inscripció.

Segons l'informe, el pla de treball amb la família es centra des d'un principi en la inserció laboral del Yuriy i és derivat al 'Programa Ariadna'. Fa 2 cursos de formació: prevenció de riscos de 60h i PRL 2on cicle de Muntatges i Instal·lacions i posteriorment el Curs de Carretiller.

Àmbit laboral

Relaten que ja durant l'estada a Alcobendes tenien dificultat per trobar feina per qüestions de formació i d'idioma, el qual no dominaven i sentien que no tenien amb qui parlar, ni tan sols via internet. Van arribar a Barcelona en tren des d'Alcobendas pensant que la situació laboral seria més favorable, que és per a ells és una qüestió primordial.

El Yuriy va treballar durant 1 anys com a carregadora Sevilla. La Dariya diu que ella també va treballar durant 2 mesos fent neteja (suposem que a Sevilla) però que va parar de fer aquesta feina perquè en aquell moment preferia formar-se.

En arribar a Barcelona en Yuriy troba feina de caire irregular a la construcció i quan portava 2 setmanes treballant el seu cap li diu que no pot pagar-li. La Dariya explica que l'encarregada de l'hostal en el qual s'allotjaven (programa de la Creu Roja), una dona russa que es comunica en rus amb ells, truca al cap del Yuriy i exigeix que aquest cobri, aconseguint-ho finalment malgrat les dificultats.

Posteriorment, segons l'informe, mitjançant un Programa d'ocupació de l'Ajuntament de Barcelona el Yuriy va ser contractat per un treball de obra i servei per una empresa de muntatge i desmuntatge a la Fira de Barcelona, de forma intermitent i cobrant segons la continuïtat de la feina entre 200 i 800 euros (entenem que mensuals).

El matrimoni explica que després d'uns mesos treballant va patir un accident laboral. Van donar-li la baixa laboral i va rebre assistència de la Mutua de l'empresa però aquesta situació va acabar quan l'empresa el va donar de baixa al·legant que no trobaven motius perquè continués sense treballar. L'informe confirma que després de l'accident el Yuriy va anar a la Mutua Creu Blanca (segons informe mèdic). Primerament va considerar-se que havia d'operar-se però després l'equip mèdic va decidir que no era necessari. Des de llavors no pot realitzar feines que suposin esforç físic.

L'informe detalla que en Yuriy va realitzar feines puntuals els mesos de març, maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre amb altes i baixes laborals i contractes d'obra i serveis. Després de l'accident laboral, va ser derivat al Col·legi d'Advocats de la Ciutat de la Justícia per gestionar la seva situació. L'advocat va informar al Yuriy que no tenia dret a cap prestació econòmica ni cap altra bonificació perquè el seu temps treballat és insuficient.

La Dariya també va tenir problemes per cobrar quan treballava netejant i no li pagaven les hores en funció a la quantitat d'hores que realment havia treballat. Segons l'informe aquests treballs puntuals de neteja els va fer durant el mes de Juliol de 2006 i cobrava 200 euros al mes per 6 hores setmanals.

Manifesta que el gran problema que tenen és la feina, que és difícil d'aconseguir per l'idioma, per ser estrangers i per les qüestions de formació. La Dariya diu que l'única possibilitat que tenen en el moment és treballar fent neteja o de carregador. Ens explica també que ella necessita dedicar unes dues hores diàries a la recerca de feina que realitza mitjançant Infojobs o la bossa de treball de la Generalitat. Cada dia envia currículums però no rep resposta i quan la rep li diuen que reuneix les qualitats però li fa falta aprendre l'idioma i tenir experiència (entenem que laboral). Ella diu que coneix l'espanyol a nivell bàsic (no té problemes per comunicar-se durant l'entrevista) però que per parlar correctament com ho fa en rus o ucraïnès necessitaria tres anys d'aprenentatge.

Des de la Fundació Benallar la Mercè explica que es vinculen amb diverses entitats d'inserció laboral i amb Labora, que pertany a Serveis Socials.

Segons l'informe, el pla de treball amb la família es centra des d'un principi en la inserció laboral del Yuriy i és derivat al 'Programa Ariadna'. Fa 2 cursos de formació: prevenció de riscos de 60h i PRL 2on cicle de Muntatges i Instal·lacions i posteriorment el Curs de Carretiller.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

Descriuen les emocions viscudes al arribar a Espanya com molt dolentes perquè no entenien l'idioma, no entenien el que la gent els deia i no sabien que fer. A més, al centre de refugiats només disposaven de traductor 1 cop al mes. La situació, però, va millorar als 3 o 4 mesos. Ells creuen que la situació és molt més fàcil per les persones que tenen família o amics aquí, però ells no tenen a ningú.

Yuriy expressa la necessitat que sent diàriament de marxar d'Espanya i que després de 4 anys aquí té la sensació d'estar en una presó. Sense documentació per poder treballar, sent que no té drets i no té res. L'informe explica que el Yuriy pateix depressió crònica i ansietat pel qual rep un tractament farmacològic de Trazodona 100mg al dia i realitza un seguiment semestral amb el metge de capçalera i el psiquiatra.

Procés migratori

Informen que aniran a buscar la targeta de residència per la qual han esperat 4 anys el dia 17 de Novembre (2 dies després de la realització de l'entrevista), tot i que sap que per un paper que falti o qualsevol incidència el personal de l'administració li dirà que torni en 30 dies.

Parlen de 'papeles y problemas', sobretot la lentitud esperant resolucions que venen de Madrid, els tràmits feixucs que demoren els processos, situació la qual no fa més que agreujar la seva sensació de no ser ciutadans amb drets. Te la percepció que als països del sud d'Europa la llei empara només a uns quants, i que en el cas d'Espanya aplica només a certs grups de Madrid. En Yuriy voldria anar a viure als Estats Units i la Dariya expressa que tenen opinions diferents i que a ella li agrada viure a Espanya pel clima, el menjar, la gent, i tot en general.

Els senten que amb una feina podrien aconseguir el que més desitgen ara mateix: poder pagar el lloguer d'un pis i cobrir necessitats bàsiques com menjar o roba. En aquests moments no pensen en viatges o luxes. També indiquen que per a ells és molt important tenir el passaport.

Expressen que en principi, quan van arribar, se'ls transmet que tenen drets durant la seva estada al país d'acollida: dret a papers que legalitzin la seva residència, dret a homologació (entenem que de la formació acadèmica del país d'origen), dret a permís de conduir, però que a la pràctica no en tenen cap.

Atenció psicològica

Expliquen que no van rebre ajuda psicològica a la arribada perquè no era possible comunicar-se degut a l'idioma. La figura d'un traductor hagués ajudat però no sempre estava disponible. A part, creuen que és molt difícil parlar de temes íntims amb una tercera persona present.

S'entén que han sigut autònoms tota la vida i ara els hi costa demanar ajuda a altres. Quan la gent els pregunta com estan, es limiten a dir que tot està bé i no tenen problemes. Senten que l'únic que poden fer és esperar, potser 4 anys, per 'papers', per document d'identitat, per títols...

Segons l'informe social se'ls hi ofereix el servei de Psicologia per un major suport emocional i psicològic però només van acudir a una primera visita. L'informe explica que el Yuriy pateix depressió crònica i ansietat pel qual rep un tractament farmacològic de Trazodona 100mg al dia i realitza un seguiment semestral amb el metge de capçalera i el psiquiatra. El passat mes d'Octubre (2015) va anar al servei d'urgències de l'Hospital del Mar amb ansietat. En Yuriy té un mal record d'aquesta experiència ja que el van immobilitzar quan ell volia marxar, entre altres fets. Se li ofereix suport psicològic amb la entitat (hostal Creu Roja?) però no vol, és molt reticent als metges o a parlar de les seves preocupacions i manifesta que la manera en que ell es sent millor és treballant i contribuint a la seva inserció/integració.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Moment d'acollida

En arribar, van viure a Girona amb ajut de la Creu Roja uns mesos i després, mitjançant el Programa d'Atenció a Sol·licitants de Protecció Internacional del Ministeri, van anar a Alcobendas, a les afores de Madrid on van viure en un centre per refugiats durant 11 mesos. Posteriorment van viure 5 mesos en un pis a Madrid que va facilitar la fundació ACCEM, proveint allotjament i menjar. Segons l'informe, la seva estada al centre va ser de 9 mesos (6 mesos inicials més 3 de pròrroga), seguits d'ajudes econòmiques durant 6 mesos fins arribar al total de 18 mesos que permetia el Programa d'Atenció a Sol·licitants de Protecció

Internacional del Ministeri (tot i ser informats per la Mercè de Benallar que el programa s'ha ampliat a 24 mesos). Va ser quan finalitza el programa que el matrimoni decideix traslladar-se a Barcelona amb l'esperança de trobar més oportunitats i persones refugiades amb les quals relacionar-se, com relata la Dariya. La Dariya ens diu que són ells mateixos qui s'encarreguen de la comunicació i tràmits per poder fer el trasllat entre Madrid i Barcelona.

La Dariya es mostra crítica amb la poca informació disponible durant la seva estada al centre de refugiats a Madrid. Segons ella, les treballadores socials sols es limitaven a aconsellar-li fer feines de neteja que tenien durada limitada i sous molt baixos que no li permetien sustentar a la família. Ningú li va dir que hi havia opció d'ascens i millora si rebia cursos de formació o aprenia l'idioma. Al Yuriy li oferien cursos que les treballadores socials descrivien com de cuina però que realment eren de cambrer per aconseguir una feina cobrant 400 euros treballant els divendres i caps de setmana, que és insuficient per sustentar a una família.

Àmbit jurídic

Expliquen que durant l'espera de la resolució de la petició d'asil, ells tenen la targeta vermella que s'ha de renovar cada 6 mesos, acudint a l'administració que només dona 100 visites per dia i implica haver de fer llargues cues d'espera cada cop que els hi toca renovar.

Programa estatal

Des de la Creu Roja se'ls ajuda a cobrir despeses amb un altre programa d'acollida fins l'Agost del 2016. ?? Els 18 mesos assignats pel programa estatal d'ajuda al refugiat van produir-se de la següent forma: 9 mesos (6 inicials + pròrroga) al centre de refugiats d'Alcobendas. Després els hi assignen ajudes econòmiques durant 6 mesos inicials mentre viuen al pis d'Alcobendas facilitat per ACCEMM, i les ajudes s'estenen fins arribar al límit de 18 mesos que permet el Programa d'Atenció a Sol·licitants de Protecció Internacional del Ministeri.

Catalunya

L'informe indica que arriben a Barcelona el 08/09/2015 i es dirigeixen al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona, on són derivats al SAIER i atesos per la Creu Roja. Se'ls assigna allotjament d'emergència en un hostal en règim de pensió completa a la ciutat de Barcelona tenint en compte que la parella té una filla de 3 anys i la Dariya està embarassada de 5 mesos, i com diu ella mateixa, tenen dificultats per accedir al mercat laboral.

Dariya i Yuriy expliquen que la Creu Roja va proporcionar la documentació necessària a ACCEM, qui els va ajudar a trobar allotjament posterior, concretament a Benallar. Saben que tots aquests programes tenen data de caducitat i com a exemples esmenten el de Creu Roja de 6 mesos i Benallar, de 8 o 9 mesos de durada. I així, diuen, és com entre un lloc i un altre, han passat aproximadament 3 anys i 8 mesos. Expliquen que ells no han hagut de buscar cap programa concret i que sempre han estat les treballadores socials les qui els hi han facilitat.

Programa Nausica

La parella relata que la treballadora social de la **Creu Roja els hi explica que el programa s'acaba i no es poden quedar a l'hostal més enllà de 6 mesos.** Els informa sobre ACCEM i el programa Nausica per refugiats, el qual accepten i en formen part durant 4 mesos. Segons l'informe, durant els esmentats 4 mesos la família ha estat beneficiària del Servei d'Intervenció Social d'Ajudes Econòmiques del Programa Municipal de Refugi des del Setembre al Desembre 2016 (4 mesos). Tenint en compte que el Programa Nausica té una limitació de 12 mesos, l'estada al Pis Pont no pot superar els 8 mesos.

A l'acabar els 4 mesos truquen a Sergi, a qui ells es refereixen com el director de Benallar i li demanen si els pot ajudar. Al cap d'una setmana són acceptats i així es com van llogar el pis de la Fundació Benallar on viuen actualment des del Setembre 2016, arrel de la derivació la qual ens explica la Mercè.

L'informe explica que degut a que no han aconseguit estabilitat laboral ni disposen de suficients recursos per cobrir el cost del lloguer i necessitats

bàsiques, ACCEM proposa que facin un ingrés al Pis Pont del Programa Nausica, agreujat per la situació laboral d'en Yuriy que ha hagut de canviar de sector i té limitacions físiques per realitzar determinades feines i que dos fills menors d'1 i 4 anys.

Al setembre del 2016, finalment són derivats al Programa Municipal Refugi Nausicaa, que els permet ser beneficiaris d'ajut per lloguer, necessitats bàsiques i puntualment vestuari, farmàcia i necessitats educatives i formatives de la parella i els fills. Com explica l'entrevista a la Mercè de la Fundació Benallar, el programa Nausica és un programa municipal que suposa un suport entre el temps des de la finalització del programa estatal (que durava 18 mesos quan la família en va formar part, ara 24) fins la vinculació amb Serveis Socials. El programa Nausica posa especial èmfasi en la l'aprenentatge de la llengua i la inserció laboral.

Segons l'informe, hi entren a viure el mes de Març del 2016 amb un lloguer mensual de 630 euros, preu de l'aigua i la llum inclòs; la Mercè explica que l'entitat es fa càrrec de les despeses del lloguer, lliurant els diners en metàl·lic a la família.

A part, reben també diners de butxaca en metàl·lic (50 euros per adults, 16 euros pels menors, que han de ser justificats amb tiquets). Durant l'entrevista a Benallar la Mercè explica que durant la seva estada com a part del projecte Nausica les famílies de 4 membres reben una mantenció de 400 euros (menjar, higiene i neteja), que han de ser justificats amb rebuts. A part, també reben una T-mes i 65 euros al mes per despeses d'educació, bé formació pròpia o de l'escola dels fills, com també una única assignació de 100 euros per persona per vestuari. Aquests diners de roba i educació no es donen automàticament sinó que la família porta els rebuts del que ha pagat al comerç o escola i després se'ls hi abona. L'informe també constata que la família sempre ha tingut actitud col·laboradora i han complert les pautes d'entrega de les factures i les justificacions de les ajudes econòmiques.

Adicionalment, la Mercè explica que des de la Fundació Benallar s'ofereix acompanyament amb els fills per contribuir al seu benestar i assegurar-se que estan en les millors condicions possibles. L'entitat també ofereix suport psicològic o psiquiàtric, a títol voluntari, pels membres de la família que ho necessitin.

Ocasionalment les ajudes han estat minorades degut a les feines puntuals del Yuriy i a ajudes econòmiques pels infants rebudes de la Fundació Esperança, que segons l'informe suposen 50 euros mensuals. També esmenta la tramitació de la targeta solidària que suposa 100 euros per menor durant un any, quantitat que reben des del Novembre (entenem que del 2015 ja que l'informe data del Gener 2016).

Salut i habitatge

En Yuriy treballava contractat per un treball de obra i servei per una empresa de muntatge i desmuntatge a la Fira de Barcelona. El matrimoni explica que després d'uns mesos treballant va patir un accident laboral. Van donar-li la baixa laboral i va rebre assistència de la Mutua de l'empresa però aquesta situació va acabar quan l'empresa el va donar de baixa al·legant que no trobaven motius perquè continués sense treballar. L'informe confirma que després de l'accident el Yuriy va anar a la Mútua Creu Blanca (segons informe mèdic). Primerament va considerar-se que havia d'operar-se però després l'equip mèdic va decidir que no era necessari. Des de llavors no pot realitzar feines que suposin esforç físic.

Avaluació general

Per ells és molt important que l'acompanyament inclogui la funció d'informar sobre totes les qüestions rellevants del seu dia a dia i la seva situació i sent que les treballadores socials que han tingut no han exercit aquesta funció, sinó que més bé s'han dedicat a dispensar recursos i a realitzar gestions burocràtiques. Comenten també que han tingut millor experiència amb la treballadora social de Barcelona que la de Madrid. Senten que a Madrid hi ha tants refugiats i tantes situacions diferents que per inèrcia funcionen de forma mecanitzada i no tenen

en compte els sentiments, com sí que perceben que ho fan aquí a Barcelona. La Dariya explica que la Mercè de Benallar sí ha representat per ells una figura de suport, d'acompanyament i de persona propera que ha anat amb ells a fer tràmits administratius i ha fet de traductora fins que han tingut clara la informació necessària.

Els han observat també el conflicte cultural que es dona respecte la inserció laboral dels refugiats. Admeten que ells no volen dependre d'ajudes perquè els hi agradaria treballar als dos i millorar la seva situació de forma que poguessin arribar a viure més o menys com ho feien a Ucraïna. Però esmenten l'exemple de les dones de Síria a les quals les treballadores socials diuen que han de treballar quan elles no ho volen perquè segons les costums del seu país d'origen és l'home que treballa.

Han estat vinculats al CSS de Poble Nou on tenen la primera visita al Gener de 2016 (informe data del Gener 2016).

Formació

Tenen formació acadèmica cursada al seu país d'origen però la homologació comporta una espera de 3 anys. Dariya opina que igualment amb homologació és difícil trobar feina d'arquitecte. La Dariya va fer classes de català quan va néixer el fill petit al 2016 segons l'informe.

Després de la baixa laboral del Yuriy els dos assisteixen a cursos d'informàtica, que han triat en base a les ofertes laborals i perquè creuen que serà més fàcil que altres sectors com l'administratiu. Ara busquen feina des del 20 Octubre i la Dariya té la seva primera entrevista laboral el mes de Novembre.

Expliquen que trigaran un 1 any en rebre la titulació oficial des de Madrid de la formació informàtica, ja que tot el que expedeix Madrid segons ells és molt lent. La Dariya explica que ella voldria fer cursos per tal de millorar l'idioma autòcton però es troba amb un conflicte d'horaris. Per la tarda ha de ser a casa amb els nens i la matí és quan té disponibilitat. Però si fa cursos d'idiomes pel matí llavors

no pot fer la formació que li permet obtenir els certificats de professionalitat. També diu que si s'apunta a cursos d'idiomes l'impossibilitat dedicar les 2 hores diàries que necessita per fer recerca de feina. Diu que un cop tingui feina farà cursos de català.

En general, creuen que la proposta de formació del SOC i Barcelona Activa és bona i opinen que el problema no és la formació en sí sinó la manca d'informació sobre tota la oferta disponible i els circuits posteriors a seguir que els permeti aconseguir feina, sumat també a la imitació que han sentit degut a la barrera idiomàtica.

Expliquen també que a Barcelona Activa els deien que les pràctiques que realitzaven a les empreses els hi podria suposar quedar-se a treballar a l'empresa, però això mai passava. Com a exemple, la Dariya és arquitecte i no vol treballar netejant. Insisteix que ningú no li va plantejar altres opcions les opcions eren neteja o cambrer o carregador, quan pensa que algú li podia haver explicat que hi han altres opcions tot i que potser triguen més temps (entenem que potser ser formació lingüística i altres especialitats o també l'homologació de la seva pròpia titulació d'arquitecte a Ucraïna). Un cop arriben a Barcelona descobreixen un ventall formatiu més ampli.

La Mercè explica que a la Fundació Benallar tenen suport amb la llengua ja que tenen un programa coordinat per una professional i amb col·laboració de voluntaris. Imparteixen un curs de castellà i també fan parelles lingüístiques.

Respecte a la homologació de les titulacions dels països d'origen, des del Servei d'Inserció es van donar pautes per fer els tràmits de la documentació del Yuriy i se li van cobrir les despeses de les taxes. L'homologació de la Dariya no ha pogut iniciar-se per falta de documentació específica del seu país. El Yuriy vol fer el curs de programació JAVA del SOC i queda pendent la seva inscripció.

Segons l'informe, la derivació al **BAC (Barcelona Actua ?)** no va ser efectiva ja que després d'unes quantes trobades degut a que la família expressa que es fa difícil l'assistència degut a la logística familiar.

Pla a de treball: segons l'informe, la intervenció es centra des d'un principi en la inserció laboral del Yuriy i és derivat al 'Programa Ariadna'. Fa 2 cursos de formació: prevenció de riscos de 60h i PRL 2on cicle de Muntatges i Instal·lacions i posteriorment el Curs de Carretiller.

En quant als idiomes, el Yuriy i la Dariya van ser derivats a classes de castellà d'ACCEM. La Dariya assisteix amb més o menys regularitat al nivell B1. En Yuriy va fer la prova d'accés i va ser admès al nivell A2, amb el qual no estava d'acord perquè segons ell havia fet cursos de A1 a Madrid i no va voler assistir a les classes de A2, el qual s'ha treballat amb ell i la situació és millorable. Tots dos s'han matriculat al nivell A2 de català al Centre de Normalització Lingüística i se li han cobert les despeses de matrícula i material didàctic.

Propostes de millora

La Dariya es mostra crítica amb la poca informació disponible durant la seva estada al centre de refugiats a Madrid. Segons ella, les treballadores socials sols es limitaven a aconsellar-li fer feines de neteja que tenien durada limitada i sous molt baixos que no li permetien sustentar a la família. Ningú li va dir que hi havia opció d'ascens i millora si rebia cursos de formació o aprenia l'idioma. Al Yuriy li oferien cursos que les treballadores socials descrivien com de cuina però que realment eren de cambrer per aconseguir una feina cobrant 400 euros treballant els divendres i caps de setmana, que és insuficient per sustentar a una família.

Ambdós opinen que, en general, creuen que la proposta de formació del SOC i Barcelona Activa és bona i opinen que el problema no és la formació en sí sinó la manca d'informació sobre tota la oferta disponible i els circuits posteriors a seguir que els permetin aconseguir feina, sumat també a la imitació que han sentit degut a la barrera idiomàtica. Expliquen també que a Barcelona Activa els

deien que un cop superades les pràctiques que realitzaven a empreses, existia la possibilitat de quedar-s'hi a treballar, però això mai passava, ja que acostumaven a tenir a 2 o 3 persones assalariades i la resta de plantilla estava formada per becaris.

La Dariya és arquitecte i no vol treballar netejant. Insisteix que ningú no li va plantejar altres opcions apart de treballar fent neteja, hostaleria o carregador (en el cas d'en Yuriy). Opina que algú li hauria d'haver explicat que hi han altres opcions tot i que es tracti de processos més lents com la formació lingüística la d'altres especialitats o també l'homologació de la seva pròpia titulació d'arquitecte a Ucraïna. La Dariya diu que cop arriben a Barcelona descobreixen un ventall formatiu més ampli.

Pla de treball

Fudació Benallar

Nom de la usuària: -

Data d'ingrés: 23-01-2017

Nom del professional: Mercè Bros

A continuació, es presenta una taula amb els objectius que es volen aconseguir i el procés metodològic a seguir:

OBJECTIUS	METODOLOGIA
Seguir amb el procés d'aprenentatge de la llengua. Perfeccionant el català i començant a tenir el primer contacte amb el català. Part necessària pel procés d'adaptació i inserció sociolaboral.	Seguir els estudis de català nivell B3. Assistint a les classes. Participant a l'activitat de parella lingüística amb una voluntària.

<p>Realitzar els circuits necessaris per a la inserció laboral. Potenciar les habilitats personals i professionals. Mostrar una actitud positiva i amb iniciativa a l'hora de la recerca de feina i formació. Estar col·laborador amb Benallar i les diferents entitats especialitzades. Mostrar-se obert a noves propostes que puguin oferir.</p>	<p>Creant trobades amb les diferents entitats especialitzades amb inserció laboral, sent partícip dels diferents itineraris previs a la recerca de feina, formació tallers... que el puguin ajudar en el seu procés d'inserció. Mostrant flexibilitat a propostes diferents a la seva formació, el més important en aquests moments és trobar feina. Participar en algunes activitats de es que organitza la fundació.</p>
<p>Realitzar la homologació dels estudis universitaris facilitant tota la documentació necessària.</p>	<p>Cercant un traductor per realitzar la traducció de la seva titulació i seguidament derivar i acompanyar a realitzar els tràmits de homologació de la titulació. Els dos progenitors de la Família 1 i la filla gran van viatjar directament en avió des de Kiev, la capital d'Ucraïna, on segons la Dariya hi van viure una setmana abans de marxar durant la qual van tramitar el visat a l'ambaixada espanyola (data d'expedició 17-03-2014 i caducitat 1-05-2014) com indica l'informe. De Kiev van volar a Girona el 17-03-2014, data que consta a l'informe.</p>
<p>Informar regularment de com va anant tot el procés de l'accident laboral. Estant obert a possibles assessoraments.</p>	<p>Facilitant tota la documentació referent al cas, fent derivació assessorament jurídic.</p>
<p>Seguir una bona comunicació amb l'educadora referent de Benallar. Informar de les diferents</p>	

dificultats que poden anar sorgint durant tot aquest procés.	
Continuar amb l'educació paternal dels fills, acompanyant-lo en tots els seus processos i necessitats com fins ara.	Assistent regularment a les tutories amb l'educadora expressant els dubtes i dificultats que poden anar sorgint amb confiança. Amb l'objectiu d'avançar en el procés.

La data d'elaboració del Pla de Treball és el 23/02/2017 i ha estat revisat tres vegades, la primera el 23/03/2017; la segona el 1/05/2017; i la última el 12/09/2017. Les tres revisions s'han considerat correctes.

8.1.2. Història de vida - Família 2

Iryna i Adam

Ucraïna, 34 i 35 anys

Context d'origen

Dades personals i context familiar

La Iryna té 34 anys i va néixer el 27/06/1986 i l'Adam, és la seva parella. Ell té 35 anys i va néixer el 27/04/1982. El seu lloc de procedència és Ucraïna i tenen un fill d'11 anys nascut el 11/10/2006. La parella vivia amb el seu fill a un xalet, en una zona costera d'Ucraïna molt a prop de la frontera amb Rússia.

Formació i feina al país d'origen

A Ucraïna els dos estudiaven i treballaven. Segons l'informe, la Iryna té estudis universitaris de cuinera. A l'entrevista ella explica que treballava de venedora. L'informe indica que l'Adam també té estudis universitaris en l'àmbit de climatització i ell durant l'entrevista afegeix que treballava d'instal·lador aeri. L'educadora de referència menciona que la Iryna i l'Adam tenien un negoci propi.

Decisió d'emigrar

Van arribar a Espanya fa 3 anys degut al conflicte bèl·lic entre Ucraïna i Rússia al 2014, arrel del canvi de president en el mandat. La parella explica que aquell any van bombardejar la seva casa, mentre ells estaven amagats en un refugi; l'educadora ho confirma, i afegeix que actualment la zona de la costa d'Ucraïna on ells vivien està encara en conflicte. Aquest va ser el motiu pel qual la Iryna i l'Adam van decidir comprar un bitllet d'avió i venir cap a Espanya amb el seu fill, que en aquell moment tenia 8 anys.

Arribada a Espanya

Segons l'informe la família porta 3 anys vivint al territori espanyol, van arribar l'1 d'abril del 2015. El seu procés migratori va començar un cop va esclatar la guerra. Primerament, durant l'entrevista expliquen que van desplaçar-se per diverses ciutats d'Ucraïna en les quals no hi havia conflicte; posteriorment, van viatjar cap Espanya, passant per Pamplona, Madrid i finalment Barcelona. Van viure a Pamplona durant 4 mesos, en els quals la seva principal necessitat va ser la recerca de feina. La parella explica que van demanar ajuda a la Creu Roja, la qual va ser concedida i de Pamplona es van desplaçar a Madrid, on hi van viure durant un any. Seguidament, van viatjar a Barcelona amb la l'objectiu novament de trobar feina.

Necessitats socials

La Iryna i l'Adam expliquen que quan van arribar a Espanya la seva principal necessitat va ser trobar feina. La parella manifesta que durant el seu primer any a Barcelona, va rebre moltes ajudes de la Fundació Benallar. Posteriorment, un cop van tenir un contracte laboral (d'un any en el cas de l'Adam) i una feina, la seva necessitat va ser trobar un lloc on viure, ja que apunten que llogar un pis és molt difícil. Expressen que el fill no va tenir dificultats amb els estudis i que s'ha adaptat ràpidament a l'idioma. En canvi, la parella comenta que la seva adaptació ha estat més difícil ja que, tot i que ja fa 3 anys que són a Espanya i la Iryna té una feina, l'idioma és també un dels seus majors problemes a dia d'avui; Iryna comenta que està molt preocupada perquè necessita el nivell de català en les entrevistes de feina i també en el seu dia a dia (al metge, al banc,

entre d'altres). Més tard, la seva principal necessitat i preocupació manifesten que va sorgir arrel de rebre la denegació de sol·licitud d'asil. A l'entrevista, la parella enumera les tres necessitats més importants: tenir un contracte de treball, realitzar el curs de català i poder fer el seu empadronament a Barcelona (ja que fa 3 anys que viuen aquí).

Continuació formativa

L'informe esmenta que la Iryna ha trobat una feina en millors condicions en comparació a la que tenia quan va entrar al programa de Benallar. D'altra banda, l'Adam va començar diferents itineraris sociolaborals amb l'objectiu clar de trobar feina; va estar treballant amb contracte d'un any, però a dia d'avui no se li ha renovat el contracte laboral a causa de la seva situació irregular. Tot i així, la Iryna segueix treballant ja que l'empresa on treballa estan molt contents amb ella i han valorat esperar a rebre oficialment el comunicat de la Seguretat Social. Pel que fa a la formació en l'aprenentatge de la llengua, en l'informe es comunica que els dos estan realitzant un curs de català a través del consorci i, un dels dos membres de la parella, respectant l'anonimat de l'informe, farà el mòdul de Ciutadania.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

Actualment els dos comuniquen que emocionalment es senten bé. La Iryna es mostra molt contenta i agraïda de les ajudes que reben per part de la Fundació Benallar. Tot i així, els dos expressen que estan molt amoïnats pel tema dels papers. En relació a la seva situació anterior, la parella manifesta que intenta no pensar-hi, ja que es volen centrar en el futur. En aquest sentit, els dos expliquen que a casa no es parla massa sobre l'experiència que van viure en el país d'origen, en part perquè el seu fill era petit i creuen que no ho acaba de comprendre del tot.

Procés migratori

La parella explica que el que més troba a faltar de Ucraïna és la seva família, a part de moltes altres coses; comenten que els hi és impossible retornar al seu país d'origen perquè no hi tenen res. La seva adaptació expressen que ha estat molt difícil, sobretot per la barrera que comporta l'idioma a l'hora de trobar feina i comunicar-se. No obstant, la vida a Espanya els hi agrada i s'hi troben a gust. La Iryna i l'Adam creuen que el seu fill també es sent bé aquí. Manifesten que per al nen és molt més fàcil acostumar-se i aprendre l'idioma; de fet, el seu fill parla català, castellà, rus i ucraïnès. Expliquen que el seu fill no vol tornar a Ucraïna, es vol quedar aquí a Espanya perquè ja hi té els amics i ho té tot.

Atenció psicològica

Pel que fa a l'atenció psicològica, la família declara haver rebut algun tipus d'ajuda en aquest àmbit quan ho va necessitar, però que actualment no. Els dos diuen que el seu fill tampoc està rebent ajuda per entendre la seva situació. La parella remarca que per estar bé el que necessiten són els papers.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Moment d'acollida

(Durant l'entrevista no es fa referència en cap moment al moment d'acollida. Tampoc no se'n fa cap comentari al respecte a l'informe).

Àmbit jurídic

La parella explica que se'ls va denegar l'estatus de refugiat. Segons l'entrevista que es va fer a l'educadora de la Fundació Benallar, els de 3 membres no tenen protecció i a la carta en que s'explicava el perquè els hi van denegar argumentaven que tot i que la ciutat d'Ucraïna on vivien estigués en conflicte tenien oportunitat de desplaçar-se a una altra ciutat d'Ucraïna on no hi hagués cap conflicte.

Concretament, en l'informe es diu que en un principi ja havien assolit les condicions necessàries per una vida autònoma perquè tant la Iryna com l'Adam van aconseguir treball però que van haver de demanar una prorroga i que la sol·licitud d'asil se'ls hi va denegar al mes de Juliol. L'educadora social manifesta, doncs, que un dia per l'altre, tot i estar treballant, la parella es va quedar sense papers. Per aquest motiu, actualment l'informe indica que es troben en una situació legal irregular i això ha comportat que l'Adam perdi el seu lloc de treball, ja que van considerar no renovar-li el contracte, així com que existeix la possibilitat que la Iryna el pugui perdre també, l'empresa valorarà aquesta decisió quan rebi oficialment el comunicat de la Seguretat Social.

També a l'informe s'explica que actualment han demanat una prorroga de 3 mesos i es troben en contacte amb una advocada de Putxet que els farà l'acompanyament a tot el procés de sol·licitar papers a través de l'arrelament.

Programa Estatal

El seu primer contacte amb els diferents dispositius espanyols va ser amb Creu Roja a Pamplona, on van viure 4 total mesos, 2 dels quals l'habitatge va ser proporcionat per l'entitat. Més tard, i gràcies al CEAR es varen desplaçar a Madrid, on van viure en total un any, 6 d'aquests mesos a un centre d'acollida.

Catalunya

A partir de la seva relació amb la Creu Roja, els quals els hi varen oferir un contracte de treball d'un any, es varen desplaçar a Barcelona. Des de la Creu Roja van ser derivats a la Fundació Benallar. Aquesta fundació, segons la parella, els ha informat dels recursos i vies possibles, un cop no havent aconseguit la sol·licitud d'asil, així com els proporcionen ajudes econòmiques. Segons l'informe, es demana la segona pròrroga de 3 mesos del programa municipal de refugi.

Recurs familiar

Pel que fa a la xarxa familiar, la Iryna explica a l'entrevista que té una tieta que viu a Pamplona des de fa 20 anys; ella és l'únic contacte que tenien a Espanya abans d'emigrar, per aquesta raó la ciutat de Navarra va ser la seva primera destinació.

Salut i habitatge

L'informe cita que porten vivint 9 mesos en un dels pisos dins del programa municipal de refugi.

Avaluació general

La parella està molt contenta i agraïda del tracte rebut als diferents dispositius. L'informe senyala que la família ha seguit amb responsabilitat el pla de treball que van dissenyar conjuntament.

Propostes de millora

Àmbit jurídic

En relació a l'àmbit jurídic, a l'entrevista expressen que no millorarien res, que tot esta bé.

Però si que mencionen al llarg de l'entrevista certes dificultats tals com la denegació de la petició de refugiat, el trobar treball, permís de residència i el tenir un nivell mínim de català.

Acollida

(Durant tot el transcurs de l'entrevista no es comenta en cap moment la millora del àmbit d'acollida)

Atenció emocional

A nivell d'atenció emocional, durant l'entrevista expliquen que no han rebut cap mena d'atenció, ni ells ni el seu fill. No creuen necessitar-la i en el cas del seu fill diuen "No. Ahora tiene 11 años. Cuando venido en España 8 años y para el niño, no entiende. El mucho escuchar cuando era mi país encima aviones (no s'entén paraula al minut 36:17), encima aviones, bombes, muchas bombes, él està

escuchando.” y “la mare afegeix.” Nosotros no vamos por este tema en casa. ¿Para qué?”.

Formació de professionals i voluntaris

Pel que fa professionals i voluntaris, creuen que aquests els han brindat molta informació des de les diferents entitats per les quals han passat. No canviarien o millorarien res de la intervenció dels professionals i el treball dels voluntaris.

Pla de treball

Nom de l'usuàri: Adam

Data d'ingrés: 07-12-2017

Nom del professional: Robert Bonet

A continuació és presenta una taula indicant els objectius establerts i les accions i activitats que es duran a terme, juntament amb la seva parella, per poder aconseguir-los.

OBJECTIUS	METODOLOGIA
<p>Continuar el seu procés d'aprenentatge de llengües, especialment i en primer lloc el castellà, i mes endavant o al mateix temps però progressivament, del català. Entenent que aquest procés és molt important de cara a un bon procés d'adaptació al nou context, i també de cara a la seva inserció al mercat laboral.</p>	<p>Recerca de cursos de castellà i, potser, tot i que no necessàriament a curt termini, de català. A la mesura en que sigui possible en recursos del barri on viu ell.</p>
<p>Portar a terme els itineraris necessaris de cara a la seva inserció laboral, no només pel que fa a les llengües, sinó també en els processos de millora de l seva capacitat personal (habilitats personals i socials) i professional (formació en sentit ampli).</p>	<p>Posar-lo en contacte amb diferents recursos especialitzats en la inserció laboral i en els itineraris a seguir previs a la recerca de treball. Al mateix temps, buscar i posar en pràctica totes les</p>

	estratègies possibles des del nostre recurs per trobar feina.
Portar la iniciativa en el seu procés d'inserció laboral en tot moment, i responsabilitzat-se, sense esperar que sigui Benallar o una altra entitat la que li busqui treball; és ell el protagonista i responsable d'aquest procés i els altres agents el podem orientar, acompanyar i en definitiva ajudar a que sigui ell qui trobi la feina.	Posar-lo en contacte a ell i a tota la família en general amb els recursos del barri, des de Serveis Socials, a l'escola d'adults o a la biblioteca del barri, entre d'altres.
Realitzar una bona adaptació al seu nou territori, el Carmel, com el context en el qual portarà a terme moltes de les seves activitats i relacions, també tenint en compte la possibilitat de que quan finalitzi la seva acollida en el programa Nausica, ell i la seva família puguin seguir vivint en el mateix territori, com ell mateix ha manifestat, al ser un dels barris més assequibles de la ciutat per llogar.	Fer tutories amb ell amb la freqüència que sigui necessària amb la finalitat de reforçar la idea de que ell és el protagonista del seu procés de recerca de treball, mentre que el nostre paper i el de la resta d'entitats és orientar-lo i acompanyar-lo en aquest procés.
Portar a terme de manera responsable i constant el procés d'homologació dels seus estudis a Ucraïna, tenint en compte la seva importància a l'hora d'aconseguir un treball i de major qualitat. També explorar la possibilitat d'homologar el seu permís de conduir, tenint en compte que li pot servir per aconseguir una feina, i també li pot servir per poder formar-se en altres àmbits, com a transportista.	Derivar i acompanyar-lo als recursos adients per que pugui informar-se i començar els tràmits d'homologació tant dels seus estudis com del seu carnet de conduir.
Seguir amb el seu bon procés paternal i educatiu del seu fill, acompanyant-lo en tots els seus processos i necessitats com fins ara.	

Pla de treball

Nom de l'usuàri: Iryna

Data d'ingrés: 07-12-2017

Nom del professional: Robert Bonet

A continuació és presenta una taula indicant els objectius establerts i les accions i activitats que es duran a terme, juntament amb la seva parella, per poder aconseguir-los.

OBJECTIUS	METODOLOGIA
<p>Continuar el seu procés d'aprenentatge de llengües, especialment i en primer lloc el castellà, i mes endavant o al mateix temps però progressivament, del català. Entenent que aquest procés és molt important de cara a un bon procés d'adaptació al nou context, i també de cara a la seva inserció al mercat laboral.</p>	<p>Recerca de cursos de castellà i, potser, tot i que no necessàriament a curt termini, de català. A la mesura en que sigui possible en recursos del barri on viu ella.</p>
<p>Consolidar la seva autonomia mantenint el seu lloc de treball com a cuinera.</p>	<p>Posar-la en contacte a ell i a tota la família en general amb els recursos del barri, des de Serveis Socials, a l'escola d'adults o a la biblioteca del barri, entre d'altres.</p>
<p>Realitzar una bona adaptació al seu nou territori, el Carmel, com el context en el qual portarà a terme moltes de les seves activitats i relacions, també tenint en compte la possibilitat de que quan finalitzi la seva acollida en el programa Nausica, ella i la seva família puguin seguir vivint en el mateix territori,</p>	<p>Fer tutories amb ella amb la freqüència que sigui necessària amb la finalitat de reforçar la idea de que ella és el protagonista del seu procés d'autonomia, mentre que el nostre paper i el de la resta d'entitats és</p>

<p>com ell mateix ha manifestat, al ser un dels barris més assequibles de la ciutat per llogar.</p>	<p>orientar-la i acompanyar-la en aquest procés.</p>
<p>Portar a terme de manera responsable i constant el procés d'homologació dels seus estudis a Ucraïna, tenint en compte la seva importància a l'hora d'aconseguir un treball i de major qualitat.</p>	<p>Derivar i acompanyar-la als recursos adients per que pugui informar-se i començar els tràmits d'homologació tant dels seus estudis.</p>
<p>Seguir amb el seu bon procés maternal i educatiu del seu fill, acompanyant-lo en tots els seus processos i necessitats com fins ara.</p>	

La data d'elaboració del Pla de Treball és del 15-01-2017 i la Iryna el va signar el mateix 15-01-2017. El Pla de Treball ha estat revisat en dues ocasions, una primera vegada el 15-03-2017 i una segona el 15-05-2017.

8.1.3. Història de vida - Família 3

Svitlana

Ucraïna, 37 anys

Tota la informació que es presenta a continuació ha estat extreta de l'informe social de la Creu Roja Espanya realitzat el 05-04-2017.

Context

Dades personals i context familiar

El seu nom és Svitlana, té 37 anys i va néixer el 16-08-1980. Té dos fills, la Olha de 2 anys (va néixer el 22-10-2015) i en Vasyl de 8 anys (va néixer el 10-06-2009). És mare soltera. El seu país d'origen és Ucraïna, concretament Lugansk, centre administratiu de l'óblast de Lugansk i actualment administrada de forma efectiva per la República Popular de Lugansk, amb una població total de 417.990. Té estudis secundaris i actualment treballa al sector de la neteja, tot i que els últims 3 anys ha estat de baixa maternal.

A Lugansk convivia amb els seus pares, que són pensionistes. Explica que el pare del seu fill la va abandonar quan estava embarassada i què, quan va arribar a Espanya, es va assabentar que estava embarassada de la seva filla i sense tenir parella, va decidir tirar endavant amb l'embaràs. Així també, la Svitlana manifesta que al seu país d'origen tenia moltes dificultats econòmiques. Al seu país d'origen va estudiar una formació professional de tall i confecció.

Situació legal administrativa

La Svitlana va sol·licitar protecció internacional juntament amb el seu fill a Espanya (no especifica ciutat) el 25-02-2015. Actualment, tenen la sol·licitud de protecció internacional no resolta però amb permís de treball.

Decisió d'emigrar

La Svitlana i el seu fill van abandonar Ucraïna el 30-01-2015. En aquell moment el pare de la Svitlana estava hospitalitzat per haver patit un ictus. Va decidir emigrar perquè el seu país es trobava en conflicte i volia que ella i el seu fill

estiguessin fora de perill; per tant, buscaven un país que els donés seguretat. Van arribar a Espanya el 31-01-2015.

Procés migratori

La família va viatjar en avió de Lugansk a San Petersburg, on vivia la germana de la Svitlana. Allà va estar-hi durant 5 mesos. Després, van agafar un tren cap a Kiev, on van agafar un vol fins a Barcelona.

Arribada a Espanya

Quan van arribar a Barcelona el 31-01-2015 es van traslladar a Badalona, on han estat vivint amb una amiga de la mare de la Svitlana, d'origen ucraïnès, i la seva parella. No disposen de família directa a Espanya, però sí d'aquesta amiga de la família. Aquesta amiga ajuda a la Svitlana amb el seu fill i es fa càrrec d'acompanyar-lo i d'anar a buscar-lo a l'escola. Aquesta versió, però, es distorsiona per la Svitlana: ella explica uns fets estranys i expressa que no vol que el seu fill senti desarrelament i vol que tingui un referent; llavors, la Svitlana li ha explicat que aquesta amiga és la seva "àvia". Aquesta amiga, a més, li paga els 70€ de l'escola concertada a la que va en Vasyl.

Recursos i dispositius

Ajudes - Organitzacions

El nivell de castellà de l'Svitlana és bàsic de manera que requereix la disposició d'un traductor ucraïnès o rus per tal de comunicar-se amb més profunditat.

1º servei

La família va acudir al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) el passat 19-02-2015 i van ser remesos a la Creu Roja on van rebre ajuda social. El seguiment social de la família s'està duent a terme pel servei de la Creu Roja des de Barcelona, gestionant el programa d'Acollida i Integració de Refugiats del MEYSS. En el marc del programa d'acollida i integració per a

sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional finançat pel Ministerio de Empleo y Seguridad Social, es va sol·licitar plaça al centre de migracions i van ser derivats el passat 7-05-2015. Se'ls va assignar plaça al centre de migracions d'ACCEM a Sigüenza (Guadalajara); la seva estància aquí va ser de 6 mesos (des del 7-05-2015 fins 7-11-2015).

La Svitlana explica que quan va finalitzar la seva estada a Sigüenza, se'ls va oferir la possibilitat de rebre ajuda econòmica de 2^a fase, però es va traslladar de nou a la província de Barcelona perquè no tenia feina ni ingressos autònoms; a més, no podia continuar a la localitat sense tenir una xarxa social de suport. Va voler tornar perquè allà tenia assegurat un domicili i suport per a l'atenció dels menors per part d'aquests coneguts, mentre ella continuaria amb la recerca de feina.

2º servei

La Svitlana va entrar en contacte amb el SAIER (Creu Roja) de nou el passat 24-02-2016, demandant una ajuda econòmica. Seguint el manual de gestió que marca el sistema d'acollida i integració pel sol·licitant i beneficiaris de protecció internacional finançat pel MEYSS, es va poder realitzar una sol·licitud d'ajuda econòmica en una altra província diferent al centre d'acollida a partir del 05-2016. Des d'aquesta data que està percebent una ajuda d'atenció a les necessitats bàsiques d'un import de 557,73€.

Els amics amb qui convivia no volien fer-li un contracte de lloguer perquè creien que els hi podia afectar negativament a la declaració de la renda; per aquest motiu no es va poder realitzar la sol·licitud d'ajuda per al lloguer fins el passat 06-2016. Era una ajuda de 300€ durant 6 mesos que no es va arribar a esgotar per la sobtada pèrdua de l'allotjament. La relació amb els compatriotes era cada cop més tensa i la família va avisar a la Svitlana que comencés a buscar pis ja que els amics no volien que seguís amb ells.

3º servei

El 08-11-2016 va acudir a serveis socials de Badalona amb caràcter d'urgència per la pèrdua d'habitatge. Degut a la complexitat del cas i a la pèrdua d'habitatge d'allotjament, la Creu Roja es coordina amb els diferents agents de la ciutat de Badalona. Des d'aquell dia, van ser allotjats a un hostal de Badalona a càrrec de l'Ajuntament de Badalona, que accedeix a col·laborar amb la Creu Roja a nivell social degut a la vulnerabilitat del cas, de manera provisional mentre es gestiona un recurs adequat per a la família. L'Svitlana diu que a l'hostal únicament li ofereixen allotjament de manera que com que ha de cuinar o rentar la roba no pot assistir a classes de llengua ni buscar feina i els seus fills estan continuament malalts. Al 11-2016 es va valorar coordinar el cas amb l'entitat dels 4 Vents en Barcelona, qui finalment no va facilitar l'allotjament perquè l'Svitlana va manifestar que no volia traslladar-se a la ciutat de Barcelona i van identificar poca predisposició per accedir i seguir el pla de treball.

4º servei

Durant aquest període de temps, es va intentar que la Svitlana pogués trobar habitatge per la via "normalitzada"; però, tot i l'acompanyament per part de Creu Roja Badalona i la interlocució de la PAC (on va acudir a sol·licitar ajuda), encara no ha pogut trobar pis. A més, té molt poca xarxa social, fet que li ha dificultat accedir i trobar una habitació de lloguer, sumat a que no té nòmina ni recursos econòmics propis. S'està cobrint a nivell econòmic el menjador escolar i la matrícula de la llar d'infants de la Olha, i el menjador escolar del Vasyl dels mesos de 12-2016 fins el 06-2017.

En aquest temps ha gestionat poder aconseguir una plaça per a la seva filla a una guarderia pública de Badalona, amb beca i quota reduïda del 90% així com el carnet de família monoparental. Des de la guarderia s'expressa la dificultat en la relació amb l'Svitlana ja que mostra desconfiança amb el personal i el nivell d'absentisme és molt elevat.

Actualment, des de la Creu Roja no es valora demanar una pròrroga excepcional fins els 24 mesos. L'Svitlana accepta traslladar-se a la ciutat de Barcelona i accedir a un recurs semi assistit.

Situació sanitària

L'Svitlana esmenta que el seu fill té bronquitis crònica i és per aquest motiu que la Creu Roja Espanyola es vincula amb el servei mèdic de Badalona, que comunica no observar cap tipus de patologia i manifesta que l'Svitlana hi acudeix en ocasions comptades per temes de poca rellevància. L'escola informa que el fill acudeix amb regularitat a l'escola. Pel que fa referència a la filla, l'Svitlana la du contínuament a urgències, al·legant que té gastroenteritis provocada per la intolerància a la lactosa; però es nota una millora de la situació després que els metges prescrivin prendre llet sense lactosa. Segons informa l'informe mèdic, la filla no du les vacunes al dia i la doctora està preocupada per la menor de manera que es valora la possibilitat d'activar el CDIAP per tal de valorar l'evolució de la menor i el seu entorn. Davant el sorgiment de problemes a nivell mèdic, l'Svitlana ha demanat canviar de metge però no la seva petició no ha estat acceptada perquè es vol dur a terme un seguiment mèdic de la menor davant la possibilitat de detectar o descartar possibles negligències.

Ella mateixa comunica que té dificultats per dormir ja que està preocupada per tirar cap endavant la seva família, així com pel tema de l'habitatge al veure que no pot afrontar un lloguer per sí sola. La Creu Roja ha detectat que l'Svitlana es desborda amb facilitat i això repercuteix a com es comunica verbalment amb el seu fill (la tutora del fill comenta que quan és la mare qui el va buscar aquest mostra el seu descontent) Així mateix, li afecta l'organització de les activitats de la vida diària i la relació amb els diferents agents socials és complicada. D'aquesta manera, es va proposar a l'Svitlana rebre atenció psicològica però ella no ho va trobar convenient.

8.1.4. Història de vida - Individu 1

Saïd

Somàlia, 33 anys

Context

Dades personals i context familiar

El seu nom és Saïd i indica que té 33 anys, malgrat que l'informe social del programa Nausica (15-05-2017) cita que va néixer el 2-05-1987; és possible que aquesta diferència sigui per un error al registre (preguntar educadora). El seu lloc de procedència és Somàlia; l'informe apunta que és de Kismaayo, ciutat portuària de 234.852 habitants situada a la regió de Jubbada Hoose, on vivia amb la seva dona, amb qui està casat, i el seu fill de 5 anys. L'informe explica que un cop tingui resolta la seva situació administrativa li agradaria iniciar els tràmits de reagrupament familiar per poder portar la seva dona i fill a Espanya. L'informe comunica que els seus germans continuen vivint al lloc d'origen.

Formació i feina al país d'origen

Abans d'arribar aquí estava treballant al seu país com a coordinador d'un projecte en contra de la violència a les dones; això ho confirma l'informe, que afegeix també que és formador i tècnic en la ONG on es portaven a terme programes dirigits a l'apoderament de la dona. Havia estudiat Salut Pública a la Universitat i l'informe afegeix que de professió és infermer.

Decisió d'emigrar

La decisió que el va fer immigrar cap a Espanya va ser el grup terrorista fundamentalista islamista (Al-Shabad segons l'informe) que estava a Somàlia, ja que aquest estava en contra de la seva cultura, defensaven el matrimoni infantil i volien seguir realitzant pràctiques com la mutilació genital femenina. Ell diu que "no podia seguir treballant allà"; a l'informe, el Saïd va explicar que el 22-01-2014, el grup terrorista el va intentar matar, però el van confondre amb el conductor de la seva ONG i què, davant del perill de mort, es va traslladar a Mogadiscio, però les amenaces van continuar. A més, s'explica que el Saïd era perseguit també per altres raons, ja que la seva família mantenia un litigi per la

propietat d'unes terres amb una altra família; en relació al conflicte que divideix a les dues famílies, explica que el seu germà va assassinar a un membre de l'altre família i que, després d'aquests fets, ell va ser perseguit i amenaçat de mort. Després, diu que la família demandada va assassinar al seu germà i a la seva mare.

Arribada a Espanya

Quan va decidir venir a Espanya tenia un amic a Geltra, Madrid. El procés d'emigració el va fer sol. Explica que no va arribar directament a Espanya sinó que va fer un recorregut per Europa on va arribar a Turquia en avió (segons l'informe, va partir cap a Turquia el 8-03-2014), seguidament de Turquia a Grècia en vaixell i després de Grècia fins Espanya en avió (no coneixem les dates). Va arribar a Espanya al 2015, concretament el 9-11-2015 segons marca l'informe. No disposem d'informació sobre les dates en què va realitzar les diferents escales des que arriba a Turquia fins que arriba a Espanya. L'informe documenta que va sol·licitar protecció Internacional el 18-11-2015 a la Brigada provincial d'estrangeria i frontera situada a l'Aeroport Adolfo Suárez de Madrid-Barajas de la capital espanyola, i que **té permís de residència i treball fins el 12-06-2017.**

Necessitats socials

Quan el Saïd va arribar a Espanya manifesta que necessitava ajuda. Volia poder millorar la seva vida, obtenir una residència i continuar la seva educació. Troba a faltar a la seva família i amics, així com el seu entorn del país d'origen. A Somàlia treballava, però quan va arribar no va poder fer-ho perquè no tenia el permís. A part de la seva situació de persona refugiada, fa 3 mesos que està treballant en un hotel com a recepcionista on a vegades també fa els llits. Abans d'estar en aquest hotel, estava treballant a l'hotel *Le Méridien*. La feina la va aconseguir per ell mateix a través del portal web *InfoJobs*.

Continuació formativa

El Saïd expressa la seva impotència al no poder fer res respecte el fet de tenir el seu certificat de la universitat i que el ministeri d'educació no li convalidés

(l'informe confirma aquesta informació perquè no hi ha conveni entre Espanya i Somàlia). Ell verbalitza “ha estat un procés molt difícil per mi”. A més, diu que “quan he parlat amb amics espanyols, m’han dit que a la UB només em donarien una beca si estudiés aquí i després tornés al meu país, i jo no puc tornar-hi”. Tot i així, al mes d’octubre ha pogut començar a estudiar a la Universitat Oberta de Catalunya el postgrau no oficial de seguretat d’aliments.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

En relació al seu estat psicològic, el Saïd expressa “ha estat molt difícil començar la meua vida en un nou país”. Tot i així, manifesta que cada cop es troba millor. Seguidament, en Saïd comenta: “pensava que seria molt difícil adaptar-me a la nova situació perquè abans estudiava a la universitat del meu país i treballava”, de manera que creu que ha sigut capaç d’abordar la nova situació molt millor de l’esperat per les seves capacitats. L’informe apunta que durant els primers mesos d’acollida va manifestar tenir molta pressió a nivell emocional i psicològic i que té dificultats per a dormir i concentrar-se.

Procés migratori

Respecte a la seva sol·licitud com a demandant d’asil, porta esperant quasi dos anys i creu que el seu procés està sent molt lent, fet que li provoca un neguit emocional en el seu dia a dia. En Saïd diu el següent sobre com es sentia quan va arribar a Catalunya: “em sentia bé perquè la gent era molt agradable”. Actualment, després de tot el procés migratori, diu que es sent més o menys bé, però pensa que encara li falta molt per a sentir-se plenament a gust.

Atenció psicològica

Quan estava a l’organització prèvia a Benalliar (ACCEM) va rebre atenció psicològica on podia parlar i expressar els seus sentiments al professional. En Saïd pensa que això l’ajudava i manifesta que si necessitava qualsevol altra cosa la podia demanar. Encara que actualment es trobi més o menys bé, el procés se li ha fet molt difícil ja que tal com expressa ell i confirma l’informe, no es sentia

bé a nivell emocional perquè, per un costat, té la dificultat de poder aconseguir una plena autonomia que afavoreixi la seva integració i poder enviar diners a la seva família, i per l'altre, el fet d'estar allunyats d'ells i per la situació d'inestabilitat del país.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Moment d'acollida

Pel que fa al procés d'atenció al moment d'acollida aquí, expressa que no sap com és la situació en altres parts d'Espanya, però que a Catalunya hi molts avantatges i oportunitats ja que hi ha gent que és molt agradable per ajudar aquesta persona a fer-ho. Tot i així, expressa que això també dependrà de la situació de la persona, de si té targetes al banc o no, de si disposa de residència o no, o de la importància de tenir permís de treball per ser admès en una feina. Una crítica que fa, la manifesta a través d'una anècdota/experiència on diu que hi ha moltíssima gent que no sap què és la targeta roja. Explica que quan estava a Cerdanyola del Vallès va anar a un SOC que es trobava a Sabadell i que els treballadors del SOC no sabien què era la targeta roja. "La policia no sap què és", explica que diuen "què es aquest paper?".

Àmbit jurídic

Pel que fa al procés que ha hagut de seguir amb el tema dels papers, manifesta que encara es troba pendent amb el tema d'asil. Explica que va llegir una llei en matèria de refugiats on s'afirma que quan arriben a Espanya la resolució de la seva sol·licitud té un màxim de 6 mesos; però ara ja fa dos anys que està així. Quan va parlar amb l'advocat, aquest li va dir que sí, que la llei existeix, però que no funciona perquè hi ha molts refugiats que vénen a Espanya i el procés és molt lent. En Saïd expressa que "encara no hi ha cap actualització del meu cas, no se perquè ni quin és el problema i crec que s'hauria de millorar aquest aspecte."

Programa Estatal

Davant d'aquesta informació, l'informe fa referència al programa estatal d'acollida on explica que va arribar a Espanya el 9-11-2015 i que va ser allotjat

a casa d'uns compatriotes a Madrid fins el 23-11-2015, data en què és donat d'alta en el dispositiu de primera acollida de Creu Roja de Madrid fins el 29-11-2015.

Catalunya

Des de la seva arribada a Catalunya ha estat a diverses entitats o serveis. El 30-11-2015 es trasllada a Barcelona i és acollit en el dispositiu d'atenció a sol·licitants de protecció internacional que ACCEM gestiona a la ciutat comtal fins el 30-05-2016. L'educadora de Benallar explica que la sol·licitud d'asil es renova cada 6 mesos. En Saïd explica que a ACCEM va compartir habitació amb un altre noi i que l'entitat els proporcionava aliments, oferia cursos de castellà i els va donar a conèixer les cultures d'Espanya i Catalunya, entre d'altres.

L'informe cita que les intervencions des de l'entitat derivadora (ACCEM) i d'altres són: restablir el contacte amb la seva família, cobertura de necessitats bàsiques i de lloguer, facilitar l'accés a l'habitatge participant en tallers d'Activitats de la Vida Diària així com sessions per a la recerca de pis, derivació del servei laboral d'ACCEM, derivació al servei de psicologia d'ACCEM, derivació al servei de Castellà d'ACCEM, derivació al servei Jurídic d'ACCEM, derivació als Serveis Socials del territori on està empadronat, acompanyament en el procés de la consecució d'autonomia personal, seguiment mèdic i psicològic i derivació a la plataforma ciutadana Barcelona Actua.

L'informe expressa que el Saïd assisteix a classes de castellà impartides per ACCEM de manera constant i amb bona actitud. En el temps que porta, ha millorat molt les seves competències lingüístiques i també ha realitzat classes de reforç en el centre cívic a prop del seu domicili. A més, va fer un curs online a través de la Universitat Ramon Llull per tal de millorar el seu nivell de castellà. L'informe explicita que des del servei d'inserció laboral se li han ofert cursos de formació ocupacional per tal d'afavorir la seva inserció laboral: actualment està cursant un curs de fontaneria i electricitat. Es mostra molt responsable i

complidor tant en l'assistència a la formació com en les cites amb la insertora laboral. Les seves expectatives no són gaire reals i no s'adeqüen a la situació que està vivint. També ha participat en els tallers de caire social i de contextualització realitzats per l'equip d'ACCEM, així com també ha participat en tallers psicosocials realitzats pel Servei de Psicologia d'ACCEM.

Posteriorment, en Saïd ha rebut les ajudes de la segona fase de l'1-06-2016 fins el 30-11-2017, realitzant una pròrroga de 6 mesos que finalitza el 31-05-2017. Durant l'entrevista realitzada a l'educadora de Benallar, aquesta comunica que la resolució es va renovant cada 6 mesos.

En Saïd comunica que després d'estar a ACCEM ha estat a la Fundació Benallar fins el moment actual. **Ha estat atès pels Serveis Socials**. Ha participat en un taller de Barcelona Activa i també té un mentor de Serveis Socials a Cerdanyola del Vallès que l'ajuda a buscar feina. El Saïd diu que no ha sigut atès mai pel SAIER, encara que l'entitat emissora de l'informe està vinculada al SAIER (Programa Nausica). Ha estat en casos puntuals al Casal dels Infants, on ha fet un curs, així com a Gran Impuls a Santa Coloma de Gramenet. Actualment no segueix tenint el mentor però sí que té 2 mentors a la Universitat Oberta de Catalunya.

En Saïd explica que no ha tingut cap tipus de dificultat per comunicar-se en cap d'aquestes organitzacions i entitats ja que diu que la gent és molt amable. En relació a si ha tingut algun traductor o intèrpret, explica que el tema de la llengua és un obstacle ja que té dificultats en la comprensió però pot explicar-se i fer-se entendre. L'últim cop que va estar amb un traductor creu que va ser el 2016 amb ACCEM, quan estava amb un advocat, però més endavant no. Per a comunicar-se utilitza el castellà i l'anglès, i si hi ha algú que en parli, àrab. El castellà el va aprendre quan va arribar a Espanya, abans no en sabia gens.

Recurs familiar

Pel que fa a la xarxa social o familiar, l'informe comunica que un cop arriba a Barcelona es vincula a la comunitat Somalí que hi ha a la ciutat, fet que li facilita poder crear una xarxa d'amics amb qui queda per realitzar activitats d'oci com fer esport.

Salut i habitatge

L'informe cita que a nivell de salut física, el Saïd es troba bé i que no presenta cap tipus de malaltia i fa un seguiment mèdic al CAP de Sant Martí. També explica que actualment té llogada una habitació a Cerdanyola on està pagant 376€ mensuals amb subministres inclosos; tot i així, està empadronat a la ciutat de Barcelona.

Avaluació general

Pel que fa a l'avaluació general de l'atenció que ha rebut tant per professionals com per voluntaris, pensa que tot sempre ha estat molt positiu. Creu que és molt beneficiós perquè a totes les organitzacions on ha estat sempre "es fan moltes activitats per millorar la meva situació i per integrar a la resta de persones a Barcelona"; així com també l'han ajudat a preparar la seva entrada a la universitat. També, a la universitat, té a una persona de referència que l'ajuda amb els documents; en el seu cas, Benallar fa un treball en xarxa amb la Universitat de manera que va possibilitar que acceptessin el seu cas i pogués començar a estudiar.

Propostes de millora

Àmbit jurídic

El Saïd està d'acord en que, a nivell jurídic, calen millores perquè diu que hi ha molts problemes. Diu que és un problema generalitzat i que és independent de a quina organització estiguis. Quan contacta amb l'advocat, aquest li diu que no hi ha cap actualització i tampoc li saben dir quin és el problema de la seva sol·licitud, per tant, no entén perquè porta quasi dos anys esperant. Ho defineix com que "és un cicle sense fi". A més, l'advocat no pot posar-se mai en contacte amb el responsable de Madrid.

Acollida

Pel que fa a les propostes de millora en relació a l'acollida, creu que depèn molt de cada persona. Diu que tota oportunitat és bona per a millorar la vida de les persones i integrar-les a la seva comunitat i que la recerca de feina és el més difícil. Creu que la clau pels refugiats és promoure la integració amb la resta de gent i no separar els estudiants refugiats dels que no ho són, ja que això "dificulta a la integració entre tots".

Atenció emocional

A nivell d'atenció emocional, també creu que es poden fer millores. Segons la seva experiència personal, creu que els falta formació perquè pensa que el psicòleg només es centrava "en aquelles coses més materials, com buscar una habitació on poder dormir", però que psicològicament no podia ajudar a les persones refugiades.

Formació de professionals i voluntaris

Pel que fa professionals i voluntaris, creu que és molt important la formació d'aquests; per exemple, cursos per a que puguin ajudar-los psicològicament o que tinguin coneixement de les seves cultures. També, en Saïd expressa "la necessitat de que tinguin eines per ajudar a algú a millorar la seva situació o continuar la seva formació". A més, creu que haurien de valorar els casos de manera individual, contemplant les particularitats de cadascú, ja que diu que "és nota que molts cops es valora a totes les persones refugiades per igual i és un problema", ja que hi ha persones que tenen un nivell d'experiència i formació laboral molt més elevat que d'altres. Apunta la necessitat de fer un canvi en els programes d'acollida a refugiats; creu que el funcionament per "fases" no és el més adequat perquè un cop s'acaba el termini, encara que la persona no hagi pogut obtenir plena autonomia, no els hi poden ajudar més. Creu que el nivell de comprensió que tenen les persones que en algun moment el van atendre, depenia molt de com fos la persona. Pensa que hi ha gent que sent la situació dels refugiats i que porta molt temps treballant en aquest sector; però també hi

ha gent treballant des de fa poc temps que no té coneixement de quina és la situació de les persones refugiades. Així doncs, sí que veu necessari que les persones que els ajuden estiguin formades en temes relacionats amb les persones refugiades per tal de facilitar la seva integració, perquè la gent que està en contacte amb refugiats volen millorar i tenen un transfons de conscienciació amb els refugiats i amb la seva situació.

Pla de treball

Ajuntament de Barcelona Programa Nausica

Àrea de Drets de Ciutadania Participació i Transparència

SAIER (Servei d'Atenció Immigrants, Emigrants i Refugiats)

	<i>Objectius</i>	<i>Actuacions</i>
<i>Àmbit familiar/Xarxa recolzament</i>	Potenciar el recolzament que pugui rebre la família i la capacitat de compartir les seves emocions i els seus neguits.	Ajudar-lo a exterioritzar les seves angoixes a les tutories. Plantejar la importància de tenir temps per altres activitats que no sigui formació/treball.
<i>Habitatge</i>	Potenciar la bona convivència al pis.	Tutories conjuntes al pis on es puguin solucionar els petits malentesos que puguin sorgir.
<i>Àmbit laboral</i>	Conscienciar de la importància de tenir temps de fer una recerca activa de feina.	Parar la formació de tot el dia a l'agost per poder disposar de temps suficient per fer recerca de feina.
<i>Salut</i>	Crear vincle amb el Saïd i oferir espais on pugui expressar-se amb confiança.	Fer servir algunes tutories com espais de confiança on pugui soltar-se i explicar aspectes que li preocupen i l'angoixen con la feina, la família, l'habitatge.

<i>Àmbit psicosocial</i>	Reenganxar-se a les visites amb el psicòleg d'ACCEM un cop acabi la formació de cambrer de pisos a l'agost.	Recuperar el contacte amb el psicòleg un cop tingui més temps lliure per poder exterioritzar i treure la pressió a la qual està submís.
<i>Formació / Educació</i>	Aprofitar el màxim les dues formacions a les quals està apuntat.	Seguir assistint amb regularitat a la formació de cambrer de matins i la de lampista de tardes.
<i>Àmbit comunitari</i>	Reforçar la participació a les activitats proposades tant per Benallar com des del barri.	Conèixer i utilitzar els equipaments de la zona com per exemple la biblioteca o el CAP de Salut.
<i>Altres</i>	Treballar l'escala de prioritats, necessitats actuals, de mig i llarg termini.	Explicar que començar la universitat ara és molt precipitat tot i ser una opció molt respectable i una aposta de futur.

La data d'elaboració del Pla de Treball és del 30-06-2017 i el Saïd el va signar el 7-07-2017. El Pla de Treball ha estat revisat el 30-09-2017

8.1.5. Història de vida - Individu 2

Karim,

Argèlia, 21 anys

Context

Dades personals i context familiar

El seu nom és Karim, té 21 anys i va néixer a Tiaret, Argèlia, el 13-12-1995. Segons l'informe de Serveis Socials, l'any 2015 va abandonar el seu país d'origen (on ja no té cap familiar) per venir a Espanya. La seva mare va morir, però el pare i un dels seus germans viuen a la ciutat de Barcelona. El seu pare, que fa 16 anys que viu aquí, està casat i té fills, però en Karim no té bona relació amb ell ni amb la seva madrastra, i no tenen contacte. En canvi, amb el seu germà gran sí que en té. A més, té un altre germà, més petit, que estava a un centre de menors a Ceuta, però que fa poc que també s'ha desplaçat a Barcelona, tot i que tampoc té contacte amb ell.

Formació i feina al país d'origen

Segons l'informe, en Karim va cursar els estudis primaris al seu país d'origen i, des que va arribar a Barcelona, sembla que vol formar-se per poder aconseguir, dins d'un curt termini, un contracte laboral que el permeti viure de forma autònoma.

Decisió d'emigrar

L'informe no exposa informació en relació a aquesta dimensió.

Arribada a Espanya

En Karim va arribar a Ceuta, on va passar aproximadament 3 mesos al Centre d'Estada Temporal (CET) i va sol·licitar protecció internacional, la qual va ser admesa a tràmit. El setembre del 2015 va anar de Ceuta a Algeciras, amagat a un vaixell i, finalment, va agafar un autobús fins a Barcelona, on va arribar el 24-09-2015.

Necessitats socials

L'informe destaca que un cop a serveis socials, en Karim va fer una demanda d'allotjament, ja que actualment està allotjat a casa d'un conegut seu, però no sap quant de temps més podrà estar quedar-s'hi.

Continuació formativa

Actualment està fent un curs de cuiner i, a més, ha assolit un nivell mitjà-alt de llengua castellana. Segons la informació del pla de treball del Programa Nausica al qual està assistint, el 27-05-2017 va finalitzar les classes i activitats que entraven dins el programa de garantia juvenil, i 27-06-2017 va assolir el circuit pre-laboral que proporciona el mateix programa.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

L'informe no exposa informació en relació a aquesta dimensió.

Procés migratori

L'informe exposa que en Karim va sortir d'Argèlia el 5-06-2015, i va anar fins a Tetuan. Va estar-hi fins que, posteriorment, aconsegueix entrar a Ceuta amb documentació falsa. Un cop allà, va sol·licitar protecció internacional i posteriorment va anar cap a Algecires, i d'allà es va dirigir cap a Barcelona, on viu actualment.

Atenció psicològica

L'informe no exposa informació en relació a aquesta dimensió.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Moment d'acollida

L'informe no exposa informació en relació a aquesta dimensió.

Àmbit jurídic

Respecte a la situació legal del Karim, segons l'informe, va demanar protecció internacional a Ceuta. Actualment disposa com a document identificatiu la targeta vermella, on consta com a sol·licitant de protecció internacional; li dóna dret a treballar, però aquest permís està caducat, ja que tenia com a data de validesa fins el 15-05-2017.

Programa Estatal

L'informe social d'atenció explica que se li ha ofert la possibilitat d'acollir-se dintre del programa Estatal de primera acollida, però per la normativa actual, no pot accedir al programa estatal perquè no compleix amb els requisits.

Catalunya

Arriba a Barcelona el 24-09-2015. En Karim, segons l'informe, entra en contacte amb Creu Roja el 21-12-2016, on passa a ser atès pel servei de primera acollida. Els educadors de carrer el deriven a servei socials d'atenció primària del Besòs-Verneda, ja que el van trobar sol al carrer. A més, els educadors el vinculen a un projecte d'inclusió social que consisteix en jugar a futbol. En Karim farà demanda d'allotjament a serveis socials bàsics. L'informe també explicita que ell va estar vinculat al SAIER a través del programa d'atenció a persones refugiades i se li ha ofert atenció al servei de psicologia. Dins d'aquest programa ofert pel SAIER, es va plantejar que s'acollís al programa estatal de primera acollida, però hi havia la possibilitat que hagués d'anar a una altra província dins del territori espanyol. Segons l'informe, no mostra interès en aquesta primera fase inicial del programa pel fet que està molt vinculat al programa d'acollida. També se li explicat que no pot ser beneficiari de la segona part del programa perquè no ha passat per la fase inicial. Els educadors de carrer li ofereixen ajuda relacionada amb el transport. A més, a través del SAIER està participant al Programa Nausica, el qual consta d'un pla de treball en el qual es treballa amb els àmbits d'actuació següents: àmbit familiar i xarxa de recolzament, habitatge, àmbit laboral, salut, àmbit psicosocial, formació i educació, àmbit comunitari i altres.

Recurs familiar

Dels tres membres familiars que té a Espanya, que són el pare, germà petit i germà gran, només té relació amb el germà gran. Viu amb un contacte que té, ja que el pare no vol fer-se càrrec.

Salut i habitatge

Segons l'informe, el Karim no té cap problemàtica greu sanitària i no necessita de cap medicació. Actualment està empadronat en un domicili a Barcelona i disposa de la targeta sanitària individual (TSI).

Avaluació general

Segons l'informe social, el motiu pel qual es deriva en Karim al programa municipal de refugi, és que pugui beneficiar-se durant sis mesos per reforçar i donar suport a la seva situació i evitar el deteriorament en quant a la seva inserció social i laboral. Respecte a la seva situació, presenta vulnerabilitat en quant a allotjament, ja que com s'ha dit anteriorment, està en la casa d'un conegut i no se sap quant de temps pot estar allotjat. A més, hi ha nul·la relació amb el pare i aquest no vol fer-se càrrec ni del ni del seu germà. Per altre banda, no està rebent ingressos per fer front a les seves necessitats bàsiques i per tant, no pot fer-se càrrec d'un lloguer ja que no disposa de recursos econòmics.

Propostes de millora

Com que només ens hem basat en l'informe de vida, no hi ha propostes de millora.

8.1.6. Història de vida - Individu 3

Tariq

Pakistan, 46 anys

Context

Dades personals i context familiar

El seu nom és Tariq. L'educadora social de referència comunica que té 40 i pico anys; l'informe social de la Creu Roja Barcelona (07/02/2017) indica que va néixer el 10/04/1971, per tant, 47 anys. El seu lloc de procedència és Pakistan, concretament de la ciutat Gujrat, ciutat que viu de petites indústries i agricultura que sobrepassa els 300.000 habitants. L'informe apunta que està casat i no té fills; no obstant, **l'informe es contradiu ja que l'indica com a solter**. El seu pare va morir l'any 2012 i la seva mare i els seus sis germans (el Tariq n'és el quart) segueixen vivint al Pakistan, a la regió de Gujrat, juntament amb la seva dona.

Formació i feina al país d'origen

L'informe indica que el Tariq va cursar estudis secundaris al seu país d'origen. Afegeix que exercia com a periodista, i refereix que el seu últim treball abans de fugir del seu país d'origen era com a escriptor en un diari local de la seva ciutat.

Decisió d'emigrar

L'informe exposa que el Tariq explica haver sortit de Pakistan el 19 de desembre de 2015. La decisió que el va fer emigrar i demanar protecció internacional està motivada per la seva professió com a periodista d'un diari local. El Tariq explica que va rebre amenaces reiterades i que al novembre de 2015 va rebre un fort atac, en el qual va ser agredit i segrestat. Durant aquest segrest, el Tariq manifesta que el van posar dins d'un cotxe a la força i que aquest va parar a la muntanya, on els seus integrants van començar un tiroteig amb un dels altres integrants d'un cotxe que els perseguia. Enmig d'aquesta escena el Tariq va poder escapar-se i amagar-se. A l'informe expressa que després d'aquest episodi tant traumàtic va decidir abandonar el país.

Arribada a Espanya

El Tariq va fer el procés de migració sol, on va arribar a Barcelona el 02/01/2016 mitjançant un transportista durant una ruta de 12 dies. L'informe assenyala que un mes després el Tariq inicia el seu procés de petició de protecció Internacional i que posteriorment és atès per la Creu Roja Barcelona el 6 d'abril de 2016. L'informe comunica que des de la mateixa entitat, des del moment en que se l'atén, se li explica el Programa Estatal d'Atenció al Refugiat i el Tariq accepta accedir-hi, tramitant seguidament la seva derivació en un centre d'acollida. Mentre esperava la seva plaça, se li van cobrir les seves necessitats bàsiques, l'allotjament i manutenció. L'informe indica que, finalment, se li assigna una plaça al centre de migracions a Creu Roja Puente Genil, on ingressa el dia 04/05/2016, hi resideix durant 6 mesos i surt del centre d'acollida el dia 04/11/2016.

Necessitats socials

Segons l'informe de la Creu Roja, el Tariq va arribar a Barcelona amb una situació de precarietat econòmica i sense un treball estable, amb els riscos que això comporta a curt termini. A més, quan arriba també presentava una problemàtica en salut mental per la qual requeria medicació crònica.

En aquest sentit, l'educadora social de la Fundació Benallar comenta que les necessitats socials més habituals entre les persones refugiades és, per una banda, la qüestió de la feina i tota la inquietud que això comporta i, d'altra banda, la preocupació i angoixa de la inseguretat de la demanda de la renovació. Segons l'educadora, el Tariq és una persona que es gestiona perfectament la seva economia, sap cuinar, es neteja i és força autònom. La seva necessitat, doncs, està més enfocada a nivell emocional, psicològic i psiquiàtric ja que es troba en una situació de procés a causa del seu trastorn post-traumàtic; aquesta situació no permet la seva incorporació en l'àmbit laboral, ja que l'impedeix sotmetre's a la pressió que comporta una feina.

Continuació formativa

L'educadora explica que, des que en Tariq ha entrat a la Fundació Benallar no es troba en situació de treballar; no està en un procés d'inserció laboral a causa del seu trastorn post-traumàtic. De fet, comenta que ell no és en sí un perfil de Nausica, per això estan treballant per buscar-li un recurs adient al seu el perfil.

L'educadora indica que el Tariq en el seu país d'origen era periodista però que ell manifesta que actualment no vol saber gaire cosa relacionada amb el tema d'escriure perquè forma part del seu trastorn post-traumàtic. El Tariq no ho concep com un futur. No obstant, l'educadora assenyala al Pakistan també era actor i feia teatre i és per aquest motiu que des de la fundació li han buscat entitats i recursos relacionats amb les arts escèniques. En aquest moment el Tariq fa teatre amateur i un taller d'espelmes i manualitats un dia a la setmana. Tot i així, en relació a aquest últim taller, l'educadora creu que no el motiva gaire degut a les seva absència des que va sortir a l'estiu de l'hospital.

En relació a l'idioma, l'informe destaca (i l'educadora ho confirma) que el Tariq ha assolit un bon nivell de castellà que facilita la comunicació amb ell, fet que preveu la possibilitat d'una inserció laboral favorable en un futur proper.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

L'informe de la Creu Roja apunta que, a causa de la incertesa de no poder accedir a cap tipus d'ajuda ni recurs i amb la por de poder-se trobar en situació de carrer, el Tariq es va trobar en una situació de força angoixa. Tanmateix, en relació al seu estat psicològic, l'educadora de referència esmenta que el Tariq té un trastorn post-traumàtic, el qual, segons ella, en principi no és un trastorn mental crònic. En aquest sentit, l'educadora comenta que té problemes de son; indica que pot passar-se dies seguits sense dormir i que s'està prenent molta medicació. A nivell emocional té moltes pors, tot i que no té deliris. L'educadora explica que "es nota quan estàs parlant amb ell i a vegades desconnecta i després torna, i la concentració, els moviments a vegades també". A més,

expressa que el seu estat de salut no empitjorava ni millorava i davant d'aquesta situació la psicòloga va descriure que el Tariq estava en el punt límit, el qual s'estava allargant massa.

Procés migratori

L'educadora explica que el Tariq va ser torturat i apallissat en el seu país d'origen; aquest fet ha repercutit en la seva salut tant física com mental. A nivell físic, l'educadora comenta que a simple vista no es percep, però que a nivell intern té molts problemes. El Tariq va arribar carregat de dolor a l'esquena i amb lesions, motiu pel qual va al traumatòleg.

Atenció psicològica

L'informe comunica que el Tariq rep tractament a Vall d'Hebron i també fa seguiment i tractament psicològic a Exil. Té assignada una pauta mèdica de tractament de llarga durada en relació a la medicació que s'ha de prendre. El Tariq disposa dels informes mèdics que li van realitzar des de l'Hospital Infanta Margarita de Córdoba. L'educadora confirma que es segueix medicant i que rep el seguiment i tractament des d'Exil; afegeix que la psiquiatra d'Exil és la mateixa que hi ha als serveis d'atenció primària i que el Tariq es visita amb la psiquiatra, amb un psicòleg i amb un terapeuta amb el qual fan teràpia. L'educadora manifesta que des d'Exil es va valorar que portava massa temps en aquest estat de "xoc", diu que "en xoc és que no evoluciona. "Estat de xoc" vol dir que esta en una situació com límit i com que està a punt d'explotar però no acaba d'explotar, en aquesta situació límit porta massa temps, s'està allargant massa", per això es va decidir ingressar-lo. El motiu de l'ingrés a l'hospital, assenyala l'educadora, va comportar una nova medicació (no li van treure, sinó que li van canviar) i començar de nou (fer neteja), ja que diu que "quan una persona porta tant temps prenent medicació psiquiàtrica es va pujant la dosi i canviant, arriba un punt d'intoxicació que els propis psiquiatres ja no saben que fan". A vegades, apunta, va bé veure a la persona al natural. En aquest sentit, l'educadora comunica que se li va explicar al Tariq i que aquest ho va acceptar. Un cop a l'hospital, l'educadora explica que el Tariq manifestava que "ell allà no hi pintava

res”, comparat amb la resta de persones del centre. Tot i estar ingressat, el Tariq tenia permisos per anar al gimnàs del seu barri cada tarda (se li va aconseguir a través de serveis socials de forma psiquiàtrica una beca) així com anar a Exil per seguir visitant al seu psiquiatra i sortir els caps de setmana. El Tariq, doncs, va estar ingressat a l'hospital durant 2 mesos i en va sortir a l'estiu del 2017. En aquest moment, des de la fundació Benallar se li ha trobat un centre de Dia de Salut mental i està en llista d'espera.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Àmbit jurídic

Respecte a la situació legal administrativa, l'informa assenyala que el Tariq va sol·licitar protecció internacional el dia 3 de febrer de 2016. També indica que actualment disposa de la targeta vermella amb autorització per treballar, amb una validesa fins el 28-04-2017. L'educadora explica que encara estan a l'espera de la resolució.

Programa Estatal

L'informe comunica que el Tariq va poder sortir del centre d'acollida de Puente de Genil amb l'objectiu de tenir més oportunitats i perquè disposa d'alguns compatriotes a la ciutat. L'informe indica que des de la Creu Roja Barcelona van contactar amb el centre d'acollida on va residir, el qual els hi explica que no han demanat el traspàs de província per a poder accedir a ajudes econòmiques del programa estatal des de la nostra província, perquè el seu cas no presentava suficients motius per tal de sol·licitar aquest traspàs.

Moment d'acollida - Catalunya

Des de la seva arribada a Catalunya el Tariq ha estat a diverses entitats o serveis. L'informe apunta que el Tariq retorna de Puente Genil a Barcelona i és atès novament per la Creu Roja Barcelona el dia 28-11-2016. En la seva primera entrevista amb Creu Roja Barcelona el Tariq explica que ha arribat a Barcelona

el dia 14-11-2016. L'informe assenyala que des de que el Tariq va ser atès per la Creu Roja Barcelona, se li va oferir seguiment social, ajuda de transport i ajuda de farmàcia (al requerir medicació crònica per els seus problemes de salut mental). Des de la Creu Roja Barcelona pensen que la Fundació Benallar seria un bon recurs per tal que el Tariq pugui establir-se i pugui accedir a una entitat com Benallar que el pugui orientar, assessorar i cobrir-li les necessitats bàsiques; continuant amb el procés d'inserció social iniciat a Espanya amb l'objectiu d'aconseguir plena autonomia. A més, per la seva situació de vulnerabilitat psicològica, requereix una estabilitat temporal per poder seguir amb el seu tractament mèdic.

Amb tot això, des de la Creu Roja es decideix presentar una sol·licitud en aquest nou recurs municipal amb la finalitat de mitigar la situació en que es troba i poder garantir el seu benestar a la espera de que el pla de treball iniciat pugui dur-lo a la consecució de la plena autonomia. D'aquesta manera, el Tariq arriba a la Fundació Benallar al febrer del 2016, ja que l'educadora indica que el Tariq al febrer de 2017 farà un any que està a la fundació Benallar, concedint-li en aquests moments la segona prorroga. En aquest moment, el Tariq està en llista d'espera per entrar a un centre de Dia de Salut Mental.

Recurs familiar

Pel que fa a la seva xarxa social o familiar, a l'informe s'exposa que el Tariq no disposa de xarxa familiar a Espanya. Tot i així, disposa d'alguns compatriotes que li han ofert allotjament temporal però que no poden oferir-li més suport ni l'ajuda que ell necessita actualment. D'altra banda, l'educadora menciona que el Tariq manté contacte amb altres nois de la fundació Benallar. Quan va estar ingressat, per exemple, alguns el van anar a veure més d'una vegada, ja que també comparteixen inquietuds degut a la semblança d'edat.

Habitatge

L'informe comunica que el Tariq residia en una habitació llogada que li va facilitar un compatriota, podent pagar el mes de desembre amb l'ajuda puntual que

CEAR li va oferir durant aquest mes. No obstant, no podia seguir pagant aquesta habitació per la qual cosa es trobava en risc de quedar-se sense allotjament. Actualment el Tariq resideix en un pis compartit, cedit per la fundació Benallar, i es troba en llista d'espera d'un centre de dia de Salut Mental.

Avaluació general

L'informe exposa que el Tariq s'ha mostrat predisposat a seguir les orientacions proposades per la Creu Roja des de l'inici de la intervenció. Tanmateix, indica que ha acudit a les visites de seguiment programades de forma regular, mostrant sempre la seva predisposició per a establir-se a la ciutat amb l'objectiu d'aconseguir la plena autonomia. Des de la fundació Benallar se li està buscant un recurs ja que com esmenta l'educadora, el Tariq és una persona molt tranquil·la, autònoma, que sap cuinar i que es pot comunicar, però a causa de la seva situació emocional no pot sotmetre's a la pressió d'una feina. L'educadora, expressa que com que el Tariq no pateix d'un trastorn psiquiàtric molt greu, aquest es troba "entre dues aigües" i resulta molt complicat trobar un recurs que li ofereixi tot el que li ofereix Benallar però sense la pressió d'haver de buscar feina continuament. Tot i així, l'educadora indica que se li ha trobat un nou recurs (centre de dia de Salut Mental) i que està en llista d'espera actualment.

Pla de treball

Ajuntament de Barcelona: Programa Nausica

Àrea de Drets de Ciutadania Participació i Transparència

SAIER (Servei d'Atenció Immigrants, Emigrants i Refugiats)

	<i>Objectius</i>	<i>Actuacions</i>
--	-------------------------	--------------------------

<p>Àmbit familiar/ Xarxa recolzament</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenir el contacte amb la família, sobretot amb la mare. Assolit, 20/06/2017 - Seguir amb la dinàmica de mantenir el contacte amb la família. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trucades telefòniques setmanals a la família que l'ajuda a estar en contacte amb la seva terra. - Mostrar interès per la seva família y preguntar-li.
<p>Habitatge</p>	<p>Mantenir una bona convivència amb els seus companys del pis i el veïnat.</p>	<p>Bona comunicació, respectant els espais comuns i les hores de son.</p>
<p>Àmbit laboral</p>	<p>Treballar l'estabilitat psicològica i social per arribar a la laboral.</p>	<p>Vinculant-se al recurs municipal BarcelonActiva!</p>
<p>Salut</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Millorar l'estat de salut (físic i psicològic). - Potenciar els hàbits saludables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistint periòdicament a les cites concertades amb l'associació Exil. - Trobant un espai en el qual poder realitzar una activitat esportiva. - Autonomia a l'hora de demanar cita amb el Cap i capacitat d'explicar els seus problemes de salut.
<p>Àmbit psicosocial</p>	<p>Realitzar activitats lúdiques que li donin benestar i a la vegada ajudin a incrementar les xarxes socials.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participar a diferents activitats de la fundació (taller de veles y manualitats.) - Buscant un grup de teatre extern a la fundació per fomentar les xarxes socials.

<p>Formació/ educació</p>	<p>Potenciar la immersió lingüística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistint a classes de castellà a l'escola d'adults. - Comunicant-se amb els companys de pis en castellà. - Participant en activitats lúdiques externes.
<p>Àmbit comunitari</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer els diferents equipaments del barri. - Apuntar-se a projectes que ajudin a incrementar la seva integració i xarxa social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demanar la targeta de la biblioteca del Carmel. - Apuntar-se al grup de teatre dinamitzat per ^{SEP}SARAU.
<p>Altres</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir una bona comunicació amb el/la Educador/a referent de Benallar. Informar de les dificultats que puguin anar sorgint durant tot el procés. - Estar informat periòdicament de l'estat administratiu. 	<p>Assistint regularment a les tutories amb la persona referent de la Fundació, expressant els dubtes i dificultats que puguin anar sorgint amb confiança.</p>

La data d'elaboració del Pla de Treball és del 13-02-. El Pla de Treball ha estat revisat el 13-05-2017. Notes a tenir en compte: pendent de plaça en un centre de dia de Salut Mental.

8.1.7. Relat de vida - Individu 4

AMAD

Siria, 24 anys.

Context

Dades personals i context familiar

El seu nom és Amad i indica que té 24 anys. El seu lloc de procedència és Damasc, la capital de Síria i una de les ciutats més poblades de l'Orient mitjà, on vivia amb la seva família: el seu pare i la seva germana.

Tot i així durant el període dels anys 2012 (període en que comença la guerra) va anar vivint en diferents llocs i amb diferents familiars, durant la guerra amb la mare, a un altre barri amb el cosí...

Actualment té un germà a Grècia atrapat des de fa 7 mesos.

Formació i feina al país d'origen

Va acabar l'etapa escolar primària quan tenia 15 anys. Treballava al seu país a una botiga, en un mercat.

Decisió d'emigrar

Va prendre la decisió de marxar l'any 2014 volia fugir del seu país però llavors va ser empresonat i posteriorment es va veure obligat a fer el servei militar. Finalment l'any 2016 quan encara estava a Damasc. Una de les causes que explica en Amad per voler marxar, va ser la guerra que estava assolant el seu país des del 2012 i que fins a dia d'avui encara continua.

Arribada a Espanya

Segons el que explica la seva arribada a Espanya es va produir el dia 8 de juliol de l'any 2016. En aquest cas ell comenta és un immigrant il·legal, va venir gràcies a unes màfies a canvi de diners. Comenta que és la única via per la qual va poder arribar a Espanya. Quan va decidir venir Espanya tenia un oncle a Europa però no tenen gaire bona relació. El recorregut migratori el va fer sol i explica que no va venir directament a Espanya sinó que prèviament va anar a Turquia i Grècia. A Grècia concretament, va estar a un camp de refugiats, primerament a la ciutat d'Indomeni i després a Atenes.

Explica que a la primera ciutat a la que va arribar d'Espanya és Girona(on va estar un mes vivint amb alguns amics) i allà una advocada li va informar de tot el procés d'asil però el va rebutjar tot i ser advertit de que sinó feia el procés no es

podria beneficiar de cap tipus d'ajuda. Expressa que els motius pels quals ho va rebutjar era perquè el volien internar en un CIE fora de Catalunya i la majoria de gent que va conèixer eren d'aquí i no volia perdre el contacte a més de pensar que el centre al qual el volien portar no era digne per viure ja que per exemple només li donaven 50 euros per poder viure. Després d'haver estat a Girona, se'n va anar a Barcelona on hi va residir 2 mesos amb la seva novia i una amiga i finalment, al setembre va arribar a Mataró, on hi resideix actualment amb en Pep, el seu company de pis que el va conèixer al camp de refugiats d'Indomeni de Grècia ja que estava allà com a voluntari.

Primerament, durant els primeres 6 mesos, per comunicar-se amb la gent utilitzava anglès ja que no sabia l'idioma. A partir d'aquell moment, ja va començar a parlar una mica el català amb la gent. Segons el que explica Amad, no va haver de passar per cap procés burocràtics per el fet d'haver rebutjat l'ajuda oferta quan va arribar a Girona.

Necessitats socials

Quan se li pregunta a en Amad per les necessitats socials, primerament parla de l'àmbit econòmic; diu que principalment la seva necessitat són els diners.

Una altre necessitat expressada per en Amad és que li manca la part afectiva del que era el seu entorn més pròxim; troba a faltar la família i els amics.

Continuació formativa

Quan estava a Grècia, va fer de voluntari i en aquest moment va començar a utilitzar l'anglès per comunicar-se amb la gent tot i que no l'utilitzés abans.

Quan va arribar a Catalunya, va començar a aprendre l'idioma català, tot i que no el va començar a parlar fins als 6 mesos d'estar al país.

Actualment està cursant 4rt de la ESO al centre Campeny.

Estat emocional i salut mental

Estat emocional

Actualment, diu sentir-se cansat però alhora content ja que ha pogut canviar la seva vida. Comenta que està cansat pels estudis i la feina i no pas per la seva vida o el que ha viscut. Ha començat a estudiar i treballar. També es sent content ja que des de que està a Mataró, està amb el seu millor amic i aquest i altres persones l'han ajudat a fer moltes coses, això l'anima molt. En Amad diu que ha canviat molt la seva vida en aquest darrer any i aquest canvi en positiu l'anima molt.

Procés migratori

El procés el va fer sol, Es va sentir molt malament expressa, sobretot quan es va trobar atrapat a Grècia durant 5 mesos en un camp de refugiats, tot i així explica que tot i la forta experiència, es sent content. Per una banda perquè va poder conèixer gent, de fet va conèixer allà un noi amb el que viu ara, que és el seu millor amic. A més, també expressa sentir-se ajudat per poder venir aquí però també va tenir moments en els que es va sentir malament. Tot i així, també, recorda que el període de migració va ser arriscat, afirma haver-se es va jugar la vida fent un viatge molt llarg i va viatjar amb un passaport fals, a través d'una màfia.

Atenció psicològica

En Amad comenta que no ha rebut cap suport psicològic, si més no, no de professionals o d'algun tipus de servei per a refugiats. Comenta, si més no, el recolzament psicològic que ha tingut a través dels amics i vincles que ha fet a Mataró.

Atenció al circuit d'acollida i integració

Moment d'acollida

En el moment d'acollida no ha sigut ajudat per cap entitat ni servei per a refugiats segons comenta Amad. Va perdre la condició de refugiat perquè va renunciar a la condició d'asil. Actualment, comenta que el fet de no tenir la condició de

refugiat implica que l'Ajuntament no tingui constància de que ell visqui allà i que pugui necessitar ajuda.

Catalunya

Pel que explica l'Amad, primer va estar a la ciutat de Girona, després Barcelona i finalment va anar a Mataró on hi resideix actualment. Diu que el seu procés d'integració, no li ha sigut gaire difícil, gràcies al recolzament del seu amic Pep la seva família i amics. A més diu ser un noi obert, li agrada conèixer les coses d'aquí i d'altra banda el que ha fet que la seva adaptació sigui fàcil són les persones autòctones que també assegura que són molt obertes i que entenen pel que ha passat i com es sent. Comenta que per exemple està en el grup de Capgrossos de Mataró i això també li ha comportat ampliar la seva xarxa de relacions, conèixer a gent fins i tot d'altres poblacions com Girona o St. Celoni.

Avaluació general

En Amad explica que coneix d'altres persones refugiades que viuen a Holanda, Alemanya i Suècia i que allà l'atenció que reben és molt millor ja que no els internen en CIE's els quals, segons ell són presons controlades per policies on no hi ha cap tipus de figura professional de l'àmbit més psicològic o social. El que s'han trobat les altres persones refugiades als altres països és són institucions totalment diferents on hi poden gaudir d'una habitació, anar a l'escola, entre d'altres. Aquest va ser el motiu principal pel qual va negar-se a acceptar fer tot el procés de demandant d'asil.

Reconeix que tot i algunes recomanacions ell va voler prendre les seves pròpies decisions i va venir a Catalunya per les bones condicions tot i sabent que no tindria ajudes. Gràcies al recolzament d'amics d'una actitud oberta tant d'ell com de la gent amb la que s'ha pogut trobar la seva adaptació ha pogut ser fàcil.

Propostes de millora

Àmbit jurídic

Comenta que en el procés d'acollida als refugiats, tant la Generalitat i la societat catalana haurien de demanar més coses al govern, que portin més gent. També diu que abans encara es parlava d'acollir a refugiats però diu que actualment falta molt, tant institucionalment com entitats com el propi govern o la generalitat. Realment les coses que s'estan fent per ajudar a les persones refugiades, les fa la gent no els governs.

Les persones refugiades que es troben en centres, amb la que ha pogut parlar sobre les seves situacions, li diuen el mateix, volen aprendre la llengua, volen treballar i integrar-se però al estar en centres es troben que no ho poden fer.

Formació de professionals i voluntaris

L'Amad creu que pot ser si que faria falta una formació però que no és essencial, ha de ser més de caire personal, depèn de les persones que acullin.

8.1.8. Relat de vida - Individu 5

Bogdan

Afganistan, 20 anys

Context d'origen

El seu nom és Bogdan i fa 20 anys va néixer a l'Afganistan. Al seu país d'origen era horticultor i vivia a una casa amb la seva família; la mare, un germà petit i dues germanes. Es desconeix qualsevol informació sobre el seu pare.

Va decidir començar el viatge migratori degut a una circumstància de caràcter problemàtic al seu país d'origen, problema que també va ser decisiu per la migració del seu germà gran a Barcelona farà 4 o 5 anys. Bogdan va trigar 1 mes i 40-45 dies en arribar a Espanya, concretament a San Sebastián i no sap exactament quin itinerari geogràfic va seguir. Des de San Sebastián va trucar el seu germà, el qual desconeixia que Bogdan havia abandonat l'Afganistan, i es va desplaçar a Barcelona amb autocar. Ja farà 1 any i 4 mesos que està a la capital catalana.

Necessitats socials

Quan el Bogdan va arribar a Barcelona va necessitar l'ajuda d'un traductor per tal de comunicar-se però, degut al recolzament del seu germà que ja sabia quin procediment seguir, varen anar junts directament al CEAR. La seva prioritat en el moment d'arribada era trobar un habitatge. Entén la necessitat de conèixer l'idioma per poder conèixer gent i trobar una feina, així com té la necessitat de ser revisat i atès per un metge ja que té un problema a l'esquena.

Estat emocional i salut mental

En el moment d'arribada el Bogdan va sentir por i tristesa, sobretot pel fet d'estar sense ingerir res de menjar durant tres o quatre dies. Caminar per la pluja travessant els boscs li va fer agafar molt fred i va ser allò que li va resultar més dur del viatge. Ara a Barcelona està content, diu que no ha precisat de recolzament psicològic d'algun professional, però es sent molt sol i troba a faltar

la seva família, només va a les classes de castellà per després passar la tarda (durant 4-5 hores) mirant com treballa el seu germà.

Recursos i dispositius

En el moment d'arribada va anar directament al CEAR acompanyat del seu germà. Des del CEAR, i a partir de dues cites individuals setmanals, li han gestionat el curs de castellà en el que va a classe 4 hores al dia cada matí entre setmana. Des del CEAR rep uns diners mensuals per poder pagar el lloguer i el menjar i ha pogut gestionar la targeta vermella que l'identifica com a refugiat. És la seva tercera targeta, aquest permís li finalitza al febrer de 2018 i no sap què farà a partir d'aquest moment. Ha viscut a tres llocs diferents, primerament amb un noi del seu país d'origen 6 mesos, va viure uns altres 6 mesos a un pis d'acollida de Bellaterra, i actualment i des de fa dos mesos, a partir també d'aquest dispositiu, CEAR, va contactar amb el Jaume Buch de Refugees Welcome, i li han ajudat a trobar un pis compartit amb una família de Barcelona. Degut a un problema d'esquena provocat per una caiguda quan era petit, necessita l'atenció i un control mèdic, ja que aquests dolors li dificulten realitzar una feina física, fet que actualment l'impedeix cercar feina. Amb la família amb la que conviu actualment està gestionant el canvi de metge, ja que li varen assignar en una primera instància el CAP de Cerdanyola, i han sol·licitat el canvi a l'hospital més proper al seu habitatge.

Propostes de millora

Com a proposta de millora destacaria la importància de poder parlar, per practicar l'idioma, amb persones natives, ja que la necessitat de conèixer la llengua és allò que més li interessa i inquieta, per tal de poder conèixer gent i poder fer amics.

8.2. Anàlisi de les categories

8.2.1. Polítiques socials

En aquest apartat s'analitzen les polítiques socials diferenciant les dimensions geogràfiques següents: Europa, Espanya, Catalunya i Barcelona, a partir de les 4 entrevistes a professionals representants de serveis i entitats: al Jaume Buch de Refugees Welcome, a la Mercè Bros de la Fundació Benallar, a la Laura Bordera d'ONG Cuidando i Refugiarte i al Francisco Collazos de Vall d'Hebron, així com de les famílies i persones refugiades entrevistades. El concepte de política social és difícil de definir però es destaca a la p. 19 del marc teòric, la definició de Monereo (1995) : “Forma de organización del poder político en la comunidad que comporta una responsabilidad de los poderes públicos en orden a asegurar una protección social y el bienestar básico de sus ciudadanos”(p.13).

EUROPA

Tal i com veiem al marc teòric (p.20) Manchón (2017) assenyala que les tres principals mesures de les institucions europees per gestionar l'arribada massiva de persones refugiades han sigut el Reglament de Dublín, la configuració d'acords amb els països d'origen dels refugiats per la seva readmissió i un gran esforç econòmic i infraestructural per tal de millorar el control de les fronteres. A més, González assenyala que el Reglament de Dublín, que és l'establiment de quotes d'acollida entre països, ha fracassat degut a que s'ha vist desbordat davant la gran allau de peticions d'asil. A l'entrevista realitzada al Dr. Francisco Collazos (22/11/2017) exposa que l'Estat espanyol com a membre de la Unió Europea estava compromès a acollir un nombre determinat de persones refugiades i no ho ha complert. Les dades efectivament indiquen que d'un total inicial de 17.337 persones, l'Estat Espanyol ha acollit un total de 1.279, que equival a un 13.7%.

ESPANYA

Pel que fa al territori espanyol, segons la *Ley 12/2009 Reguladora del Derecho de Asilo y de la Protección Subsidiaria*, Espanya té la competència exclusiva en polítiques d'estrangeria i de dret d'asil, de manera que segons aquesta llei, les persones que ho sol·liciten han de seguir uns tràmits i terminis. Buch (24/10/2017), de Refugees Welcome, critica la rigidesa de les polítiques d'admissió del pla estatal, i considera un fracàs l'articulació d'aquestes. Segons Manchón (2017), p., 24 del marc teòric, l'Estat Espanyol ha externalitzat la gestió de l'acollida a tres ONGs que gestionen l'asil: la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones) i la Creu Roja. Així ho corrobora també Collazos (22/11/2017), el qual explica que "les persones refugiades que arriben al territori ho fan mitjançant el Programa Estatal d'Acollida que integra diferents entitats com CEAR, ACCEM, CEPAIN, APIS, APIP-ACAM, Baitatakafa, entre altres" (Collazos, 22/11/2017), entitats que compten amb professionals com psicòlegs, treballadors socials, persones amb trajectòria en la col·laboració internacional, i que quan observen persones amb símptomes clínics, les deriven als recursos de salut mental.

De les diferents vies per a la sol·licitud d'asil que es recullen al Cap.2, art. 24: Llei 12/2009, 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària d'Asil (2009), destaquem l'Ordinària i urgències. Tal i com explica Buch (24/10/2017), aleshores, com el temps de resolució d'una sol·licitud d'asil és de 2 anys per reconèixer o denegar l'estatus d'asil, mentre que l'ajuda es rep per un període de 24 mesos (ampliat recentment), el qual implica que els últims 6 mesos d'espera no queden coberts.

Existeixen algunes excepcions com en el cas de persones en situació de vulnerabilitat extrema, tal i com s'indica a la pàgina 21 del marc teòric, en el cas de tramitació d'urgència, un cop la persona es troba al país també pot presentar la sol·licitud en un màxim d'un mes; Si s'admet a tràmit s'espera 3 mesos per obtenir el dret i la resolució favorable. A l'entrevista a la família 1 (15/11/2017), s'explica com l'assignació de les ajudes de 18 mesos del Pla Estatal per la Família 1 va distribuir-se de la següent forma: primerament, 9 mesos (6 inicials

+ pròrroga) al centre de refugiats d'Alcobendas. Després els hi varen ser assignades ajudes econòmiques durant els 6 mesos inicials durant l'estada al pis d'Alcobendas facilitat per ACCEM. Les ajudes s'estenen fins arribar al màxim d'actualment 24 mesos que permet el programa estatal.

Buch (24/10/2017) explica que la primera fase d'acollida quan arriben al territori espanyol és l'ingrés a un centre subcontractat per acollir persones nouvingudes com CEAR o ACCEM entre d'altres per proporcionar el servei d'ajuda al sol·licitant d'asil. En el centre rebran atenció psicològica, formació en castellà, assessorament jurídic i assistència sanitària, etc. Passats els sis mesos des de la sol·licitud, si no se li comunica res a la persona, s'entén que ha sigut denegada, tal i com especifica Manchón (2017) a la pàgina 22 del marc teòric. En el cas que sigui admesa, s'ofereix a la persona la targeta que li dóna dret a una estada legal provisional fins que es resol. Mentre passen aquest 6 o 3 mesos, en funció de la sol·licitud, la persona és acollida de forma temporal per Organitzacions No Governamentals (ONG) o centres. Segons l'entrevista realitzada a la família 1 (15/11/2017), i segons el seu informe (17/01/2016), es sap que són posseïdors de la targeta vermella, la qual s'ha de renovar cada 6 mesos, anant amb visites periòdiques a l'Administració. Cal remarcar, a més, la desconeixença general d'aquest tràmit, ja que, tal i com assenyala la família 1 (15/11/2017) a l'entrevista, sovint ni els bancs, ni les administracions en són coneixedors. L'informe sobre la família 1 (17/01/2016), facilitat per la Fundació Benallar, esmenta que també han tramitat la targeta solidària que els proporciona 100 euros per menor durant un l'any i que reben des del Novembre (entenem que des del 2015 ja que l'informe data del Gener del 2016). Per a l'assoliment d'aquesta targeta han esperat quasi 4 anys, els membres de la Família 1 parlen a l'entrevista (15/11/2017) de la dificultat del procés, de la lentitud de les resolucions que es prenen des de Madrid, tràmits feixucs que demoren els processos i que agreugen la seva sensació de no sentir-se ciutadans amb drets.

Aquesta informació també la corrobora a la seva entrevista Bordera (15/11/2017) de l'ONG Cuidando, la qual critica els criteris que aplica l'estat espanyol alhora

de considerar si una persona és o no refugiada i “ho fan per nacionalitat en funció de si és més perillós o menys perillós un país o un altre” (Bordera, 15/11/2017). Posa com a exemple persones amb qui tenen contacte que provenen d’Afganistan amb un estatus de refugiat reconegut, tot i que Espanya considera Afganistan un país segur. Es tracta doncs, també, de com es posicioni l’estat políticament. Podríem esmentar aquí, la segona via per a la sol·licitud d’asil que es recullen al Cap.2, art. 24: Llei 12/2009, 30 d’octubre, reguladora del dret d’asil i la protecció subsidiària d’Asil (2009), Fronteres i CIE.

En el cas de l’individu 2, a l’informe (21/03/2017) s’argumenta que va demanar protecció internacional a Ceuta i actualment disposa la targeta vermella com a sol·licitant de protecció internacional que li dóna dret a treballar tot i que el document era vàlid fins al 15/05/2017. Tal i com indica l’Article 17.4 de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (assenyalat a la pàgina 21 del marc teòric), els sol·licitants d’asil situats a la frontera d’un país, disposen de tres dies per presentar la seva sol·licitud als aeroports, ports internacionals i administracions competents que hi hagi a les fronteres. Un cop s’accepta a tràmit es realitza una entrevista individual en la qual s’informa, entre d’altres coses, dels drets i prestacions a les que tenen accés, com per exemple: el dret a rebre assistència jurídica gratuïta, rebre prestacions socials per el seu manteniment o també rebre atenció sanitària i, a més a més, s’informa de les obligacions que tenen, com pot ser l’obligació de cooperar amb les autoritats espanyoles en el procediment i les possibles conseqüències de no seguir-les (Article 17.4: Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria) (p. 22 del marc teòric).

CATALUNYA

A nivell autonòmic, tot i que, tal i com s’assenyala a la pàgina 24 del marc teòric i segons la Generalitat de Catalunya (2015), la competència d’asil exclusiva

pertany a l'Estat Espanyol però és necessària la coordinació amb les administracions públiques que pertanyen a les competències autonòmiques i locals; com sanitat, serveis socials o protecció a menors. En aquest sentit, Bordera (15/11/2017) indica que “hi ha un tema d'absolut desconeixement, tot i que Catalunya ha estat referència amb temes de refugi i sobre la qüestió d'asil” (Bordera, 15/11/2017), fet que alhora provoca i causa que els recursos es vegin desbordats, ja que afirma no es treballa amb protocols definits i no es compta amb qui s'està fent càrrec d'una gran part d'aquesta feina: les entitats.

Contràriament, però, a Catalunya (Generalitat de Catalunya, 2015), la Generalitat, tal i com s'assenyala a la pàgina 24 del marc teòric, va llançar el Pla de protecció internacional a Catalunya de l'any 2014, a partir del qual el Govern va posar en marxa el setembre de 2015 el Comité para la Acogida de las Personas Refugiadas, adscrit al Departamento de Bienestar Social y Familia, amb l'objectiu de crear i definir l'estratègia d'acció de Catalunya pel que fa a l'acollida, i alhora la coordinació de les diferents administracions i entitats socials catalanes.

BARCELONA

El pla “Barcelona, ciutat refugi” va ser aprovat el 2 d'octubre de 2015 pel govern d'Ada Colau. Segons l'Ajuntament de Barcelona (2017), l'objectiu del Pla “Barcelona, ciutat refugi” consisteix en “preparar la ciutat per acollir, assistir, proveir dels serveis necessaris i garantir els drets de les persones refugiades”. Va néixer com una política de ciutat amb la voluntat d'implicar tant els diversos serveis i departaments municipals, com el teixit associatiu de la ciutat i la ciutadania.

Aquest Pla (Ajuntament de Barcelona, 2017) estableix un pla de treball i coordinació institucional que es basa en diferents principis d'actuació. (Marc teòric, p. 55) Bordera (15/11/2017) es mostra crítica amb aquest pla municipal, tant amb la forma en què el govern de la ciutat i els dispositius l'estan

desenvolupant, com amb l'eficiència d'aquest, tot i que reconeix que des de l'Ajuntament de Barcelona "hi hauria voluntat de poder donar tot lo que es precisa" (Bordera, 15/11/2017). Un dels principis d'actuació del Pla és "assegurar una atenció eficaç a l'atenció a les persones, i no en detriment dels serveis existents a la ciutat, mitjançant el funcionament del pla en paral·lel als serveis bàsics habituals" (Marc teòric, p.55).

En aquest sentit tant Bordera (15/11/2017) com els membres de la família 1 (15/11/2017) manifesten que, en molts dels casos, la xarxa d'entitats i recursos ciutadans es responsabilitzen de totes aquelles persones que no poden, en primera instància, entrar a formar part del Pla d'acollida municipal; això provoca una saturació de la xarxa informal d'entitats sobretot per les que tracten matèria d'habitatge i dels propis ciutadans que acullen a domicilis particulars, és en aquests casos on es generen unes condicions que, sovint no garanteixen un mínim de dignitat a les persones nouvingudes.

Tot posant l'exemple del projecte Casa Bloc on s'acullen a diferents refugiats a la ciutat (Ajuntament de Barcelona, 2017 citat al marc teòric, p.62), Bordera (15/11/2017) critica el model d'acollida que aquest pla municipal porta implícit, tot fent una reflexió sobre la manera en com es planteja el desenvolupament del Pla no aporta un nou model d'acollida, sinó que simplement aparca el problema i, moltes vegades, "les acabem acollint dintre la xarxa informal d'entitats i col·legues que estem a casa nostra per dies fins que aconseguim algun recurs i, a vegades, hi ha gent que està sobre saturada, i estem parlant de que aquestes persones han de tenir una vida amb certes dimensions de dignitat" (Bordera, 15/11/2017). En aquest sentit Bordera (15/11/2017) insisteix en la importància de la sensibilització de la població en vers la causa. Com bé llegim a la pàgina 56 del marc teòric el programa "Barcelona, ciutat refugi" es desenvolupen diferents activitats de sensibilització i implicació ciutadana per tal de coresponsabilitzar la societat, tot i que segons Bordera (15/11/2017) els seus efectes en vers la població són mínims i considera que "en aquest sentit, falta

molta pedagogia a la ciutadania, que crec que està una miqueta sensibilitzada però no realment del tot perquè ens trobem amb moltes dificultats” (Bordera, 15/11/2017). Aquestes activitats i intenció de l’Ajuntament es recull en un dels principis del Pla: “Garantir la participació de la ciutadania i la seva implicació en voluntariat, prenent nota de les seves demandes i propostes i treballant amb les persones que vulguin oferir un servei voluntari aportant el seu temps.” (Ajuntament de Barcelona, 2017).

En el marc del Pla “Barcelona, ciutat refugi”, l’Ajuntament va crear el recurs del Programa municipal d’acollida anomenat Nausica, per tal de suplir les deficiències o complementar el programa d’acollida de sol·licitants d’asil estatal. Els destinataris d’aquest Pla són les persones que, un cop haver esgotat les prestacions estatals, segueixen sense assolir l’autonomia, n’han perdut el dret, o n’han quedat excloses (Marc teòric, p. 60). Calicó (13/11/2017), de la Fundació Benallar, argumenta el perquè de la creació d’aquest pla, com a persona vinculada a l’entorn que en forma part des de la seva experiència i les etapes per les quals una persona ha de passar per formar-hi part. Explica que un cop acaba el pla estatal de 18 mesos (que ara s’ha ampliat, no especifica a quant). Aquestes persones són derivades a Serveis Socials, recurs el qual es troba desbordat de casos similars. Per tant, el programa Nausica aporta 6 mesos de suport addicional, amb la possibilitat d’una primera i una segona pròrroga, el qual suposaria una durada de 12 mesos, en casos excepcionals. Calicó (13/11/2017) opina que el programa no és oficialment un pont entre l’impàs del programa estatal i la derivació a Serveis Socials, però creu que “hi havia un volum de feina que serveis socials no podia abordar, tenint en compte tot el que ja tenia. I es va crear aquest projecte [...] és com un pont” (Calicó, 13/11/2017). L’objectiu principal d’aquest programa és la formació en la llengua i la inserció laboral ja que són persones que disposen de la targeta vermella que els permet temporalment residir i treballar, motiu pel qual s’intenten complir aquests objectius en un curt espai de temps. A més, es treballa també per la participació de la persona al barri i als recursos que ofereix la seva comunitat.

La família 1 (15/11/2017) exposa que havent estat a diferents ciutats com ara Madrid, van notar la diferència referent a les oportunitats i recursos oferts per la ciutat i els seus programes municipals en matèria d'acollida; expliquen que l'arribada a Barcelona els va suposar un ventall més ampli de possibilitats en la qüestió formativa i laboral.

A més a més, La família 1 (15/11/2017) com a usuaris ens parlen de la seva experiència amb el programa Nausica; i referenciant que van ser beneficiaris del Servei d'Intervenció Social d'Ajudes Econòmiques del Programa Municipal de Refugi des del Setembre al Desembre del 2016 (4 mesos). Considerant que el programa Nausica té una limitació de 12 mesos i ells ja n'han exhaurit 4, l'estada al 'pis pont' no els pot durar més de 8 mesos. Van ser acceptats al pis de Benallar per l'estada de 8 mesos arrel d'una trucada de la família a un membre de la fundació Benallar i qui els torna la trucada al cap d'una setmana per informar-los que han sigut acceptats i procedint així a llogar el pis de Benallar, on viuen des de Setembre 2016 arrel de la derivació, segons l'Educadora Social i responsable del programa de refugiats a la Fundació Benallar (13/11/17).

8.2.2. Context d'origen de les persones refugiades

Un cop efectuades les entrevistes tant a professionals del sector com a propis refugiats, un cop desenvolupats els relats de vida i les històries de vida i extreta la part d'anàlisi descriptiva derivada d'aquestes eines, hem pogut corroborar moltes de les dades estadístiques sobre les característiques personals de les persones refugiades arribades a Barcelona. A continuació en format de taula exposem les edats, el gènere i l'origen de les persones refugiades testimonis de recerca (majors d'edat) per visualitzar més fàcilment la informació i seguidament analitzar-la.

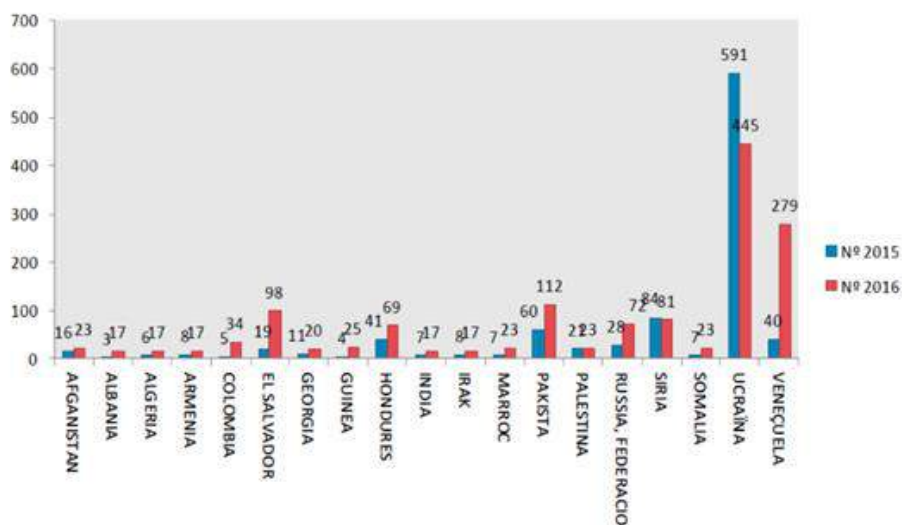
INDIVIDU	GÈNERE	EDAT	ORÍGEN
----------	--------	------	--------

Individu 1 (18/11/2017)	Masculí	33	Somàlia
Individu 2	Masculí	21	Argèlia
Individu 3	Masculí	46	Pakistan
Individu 4 (18/11/2017)	Masculí	24	Síria
Individu 5 (19/11/2017)	Masculí	20	Afganistán
Membre família 1 (15/11/2017)	Femení	34	Ucraïna
Membre família 1 (15/11/2017)	Masculí	47	Ucraïna
Membre família 2 (15/11/2017)	Femení	34	Ucraïna
Membre família 2 (15/11/2017)	Masculí	35	Ucraïna
Membre família 3	Femení	37	Ucraïna

Taula : Entrevistes en profunditat realitzades i desglosament edats, origen i gènere. Font: Elaboració pròpia.

En primer, lloc és una realitat objectiva i empírica que la majoria de refugiats són homes, per exemple, quan hem pogut entrevistar a dones refugiades sempre han coincidit dins d'una entrevista grupal de família i o parella (com és el cas de les mares de la família 1 i 2 (15/11/2017)), però el perfil de persona refugiada arribada sola és generalment masculí, això s'ha reflectit a la nostra recerca; tots els testimonis individuals als qui hem pogut accedir han estat homes. Així doncs les dades estadístiques que recull el marc teòric a l'apartat 4.7.1 (p.53) extretes de la Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER (2017) que parlaven d'un 59% d'homes i un 41% de dones són afins a la realitat de la nostra recerca, i fins i tot la diferència a la nostra recerca es més gran ja que les dones representen un 20% del total de testimonis a qui hem pogut accedir.

Dins l'apartat de dades sociodemogràfiques del marc teòric que ens ocupa (p.52) observem que les dues nacionalitats que del 2015 a dia d'avui han augmentat més, acollides pel programa municipal de Barcelona Ciutat Refugi i, per tant aquelles que s'han pogut comptabilitzar de manera formal han estat la siriana i la ucraïnesa. Tenint en compte el contacte amb organitzacions, les entrevistes de individus i familiars i la veu pròpia dels professionals durant el treball de camp realitzat es pot corroborar aquest fet. Per posar un exemple, més les tres famílies acollides per la fundació Benallar a qui hem pogut accedir eren d'origen ucraïnès i a les nostres entrevistes del treball de camp hi trobem també l'individu 4(18/11/2017) que és de Síria. També moltes de les iniciatives de moltes entitats com per exemple d'ONG Cuidando i Refugiarte, van adreçades quasi únicament a la població refugiada siriana, què ha estat l'última onada i fruit de sensibilització i mobilització ciutadana.



Font: Ajuntament de Barcelona (2017). Informe de govern: Balanç del primer any "Barcelona, Ciutat Refugi". Consulta 23 de desembre de 2017.

Pel que fa les edats de les persones refugiades testimonis de la nostra recerca podem observar una edat compresa entre els 18 i 47 anys. Segons l'apartat 4.7.1 del marc teòric (p.52), la majoria de refugiats es troben en una edat jove-adulta,

sovint els individus arribats sols són més joves que els refugiats arribats amb més d'una persona que solen formar nuclis familiars i tenen una edat més avançada. Amb la comunicació fluida que hem pogut mantenir amb els professionals de les entitats i recursos hem arribat a la conclusió que la majoria de persones tractades són d'edat jove. Laura Bordera (15/11/2017), per exemple indica que a l'entitat treballen principalment amb nois joves d'entre 18 i 26 anys, que han vingut sols o amb algun altre amic també procedent del país d'origen.

La mateixa Memòria del SAIER (2017) esmentada amb anterioritat on hem pogut trobar les fonts quantitatives més fiables i relacionals amb el nostre objecte d'estudi, posava de manifest que, comparativament amb la resta d'immigrants que són tractats pel servei del SAIER, els qui tenen l'estatus de refugiat coincideixen amb els qui tenien un nivell d'estudis més elevat, el 29% dels quals disposen d'estudis universitaris. Aquesta comparativa no l'hem pogut dur a terme a la nostra recerca, ja que les entrevistes que formen part del nostre treball de camp han estat única i exclusivament a professionals o persones que (de manera formal o informal) denominem com a refugiades; però si que, en el cas dels membres de les famílies 1 i 2 (15/11/2017) es compleix un nivell d'estudis universitaris, ja que la dona de la família 1 (15/11/2017) és arquitecta i l'home és físic; i en el cas de la família 2 (15/11/2017) la dona té estudis universitaris de cuina i pel que fa a l'home, l'informe indica que té estudis en l'àmbit de climatització. Els individus 1 i 2 (15/11/2017) tenen formació acadèmica especialitzada. La resta de persones entrevistades havien cursat estudis primaris i formació bàsica al país d'origen. Tanmateix la majoria de persones entrevistades tenien una professió i feina concreta al país d'origen que, un cop aquí, no han pogut continuar desenvolupant i s'han vist amb l'obligació d'acceptar feines no relacionades amb la seva formació, com és el cas de la dona de la família 1 (15/11/2017) que, tot i ser enginyera de programes de professió, ha estat treballant en el sector de neteja un cop arribada, i a l'espera de l'homologació de la titulació.

Pel que fa a les situacions previas al procés migratori i nucli familiar entre els testimonis de la recerca trobem diferències significatives uns vers els altres, sobretot pel que fa la qualitat de vida als països d'origen. Aquestes diferències són sovint segons el nivell socioeconòmic que mantenien i el context del país en qüestió. Mentre per exemple, la família 2 (15/11/2017) vivia a un xalet a Ucraïna en una zona costera aprop de la frontera amb Rússia d'on, un cop bombardejat, van poder marxar amb, més o menys, facilitats; l'individu 4 (18/11/2017) vivia a Damasc amb la seva família però del 2012 fins al 2016 va estar canviant de lloc on viure a causa dels temors causats per la guerra que atempta al país. La situació de l'individu 4(18/11/2017), però, no és un cas excepcional dins la comunitat siriana,

com assenyala un informe de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (2017), Síria és el país que més persones refugiades emet i el segon amb més moviments migratoris interns. Això es deu, segons el CEAR (2017), al conflicte bèl·lic que té lloc al país des de l'any 2011 amb dos bàndols fortament marcats: per una banda, un govern dirigit per Bashar Al-Asad recolzat per Hezbolà i Iran (Marc teòric, pp. 10-11).

A nivell d'estat dels núclis familiars tots els individus es troben actualment en situació d'inestabilitat i llunyania de membres familiars estimats per causa dels conflictes patits i el fet d'haver hagut de marxar forçosament dels seus països. Havent hagut de deixar fills, parelles, germans, pares al país d'origen i estant en situació de incomunicació amb aquests. Molt sovint els familiars també són refugiats a altres parts del món.

En aquesta línia, un informe de l'ACNUR (2016) exposa que l'any 2016 el número de persones desplaçades per la força arreu del món era de 65,6 milions. D'aquestes, 22'5 eren persones refugiades, 40'3 eren persones

desplaçades internament i 2,8 milions eren sol·licitats d'asil. (Marc teòric, p.17).

Tal i com tornem a veure a l'apartat 4.7.3. Recursos i dispositius marc teòric (p. 62) segons dades del SAIER (2017) en matèria d'habitatge la majoria de persones refugiades nouvingudes viuen en allotjaments d'urgència, efectivament la major part de famílies que hem pogut entrevistar, així com les persones individuals, resideixen en pisos d'acollida i estada temporal. Una de les raons principals per les quals aquest fet es compleix a la nostra recerca és justament perquè la majoria de testimonis formaven part de pisos de la Fundació Benallar, dins del programa Nausica, un servei municipal que ofereix allotjament a les persones refugiades (Ajuntament de Barcelona, 2017). Com és el cas de les famílies 1 i 2 (15/11/2017), la família 3, l'individu 1 (18/11/2017) i els individus 2 i 3.

Els motius de la fugida del país de les persones refugiades testimonis de la recerca són variats però similars, amb això ens referim a que cada situació té les seves particularitats, però el motiu general és comú, conflictes bèl·lics, amenaces per motius polítics i ideològics, perdua de l'habitatge i temor. Per posar diferents exemples els membres de la família 1 (15/11/2017) es van veure obligats a marxar d'Ucraïna per amenaces de mort al estar estretament relacionats amb el que actualment és el primer ministre de Crimea, o l'individu 3 que va ser amenaçat reiterades vegades pel fet de ser periodista, és a dir motius de persecució política i ideològica; i la família 2 (15/11/2017) es van quedar sense casa ja que el seu poble va ésser bombardejat a causa del conflicte bèl·lic. La definició del propi estatus ja defineix la possibilitat de diverses causes; " poden posar en perill la seva integritat, seguretat i dificulten cobrir les seves necessitats bàsiques i socials, com ara els conflictes armats (ACNUR, 2016)" (Marc teòric p. 17).

El temps i trajecte del recorregut migratori és tot un procés que pot ser més o menys complicat segons els països per on es passi, els transports, tràmits, fluxe

i una gran quantitat de variables. L'individu 5 va trigar 1 mes i 40-45 dies en arribar a territori espanyol, en canvi l'individu 3 12 dies utilitzant un transport de mercaderies com a mitjà. L'individu 4 (18/11/2017) va arribar amb documentació falsa a través de màfies a qui pagava amb els seus estalvis i va passar abans per Turquia i també per Grècia on va estar a camps per refugiats a la ciutat d'Idomeni i a Atenes. La família 3 va viatgar en avió. Un cop més el nivell socioeconòmic, el motiu de la fugida, el posicionament del país receptor i les lleis d'aquest juguen un important paper pel que fa el recorregut.

Finalment la situació actual de les persones refugiades a Barcelona, en el cas concret dels testimonis de la recerca aquí a Barcelona és similar en molts dels casos. Han passat per diferents recursos, serveis i entitats que han ajudat a aquestes persones a intentar suplir de manera més o menys efectiva les seves necessitats més immediates. Tot i així l'estabilitat sembla no arribar mai o fracassar en molts dels casos. Els processos burocràtics i tràmits són constants. La majoria han estat constantment tractats per professionals; (Tots menys l'individu 4 (18/11/2017) que la seva condició de no tenir papers no el permet rebre ajuda institucional). La resta han passat o estan en una de les fases del procés d'acollida: "la fase d'acollida, la fase tutelada i la fase autònoma. L'objectiu d'acomplir amb aquestes etapes és la plena integració de la persona migrada." (Marc teòric p. 37). Aquestes condicions un cop feta la recerca, parlat amb els professionals de Benallà, ONG Cuidando i Vall d'Hebron podem entendre-la com a extrapolable a la resta de població acollida per la ciutat de Barcelona.

8.2.3. Necessitats socials

Necessitats de les persones refugiades segons els professionals

Les persones refugiades quan immigren presenten diferents necessitats, per comprendre quines són aquestes necessitats es relacionaran les entrevistes que s'han realitzat als professionals juntament amb els autors analitzats al marc teòric.

Com senyala Maslow (1943), autor analitzat al marc teòric (p.27), les necessitats de les persones acostumen a ser fisiològiques (alimentació, roba, vestimenta, etc.) i de seguretat (habitatge, treball, metge, etc.), seguides de necessitats socials (afecte, acceptació), d'autoestima (reconeixement, confiança) i per últim d'autorealització. Les dues primeres (fisiològiques i de seguretat) són les primeres necessitats que el professional ha de cobrir. Entenent això, professionals com en Buch (24/10/2017) consideren que les necessitats a ser cobertes, en primer lloc, serien aquelles relacionades amb l'habitatge. Per tant, per ell les necessitats a cobrir no serien les fisiològiques sinó les de seguretat i, seguit d'aquesta necessitat, vindria el treball amb les emocions i l'aprenentatge de l'idioma, ja que facilitaria a la persona poder trobar feina i cobriria, per tant, tant les necessitats fisiològiques com de seguretat. (Possiblement dona més importància a les necessitats de seguretat perquè la forma en què treballa l'entitat cobreix les necessitats fisiològiques a través d'una família d'acollida).

Seguint amb aquesta idea, Bordera (15/11/2017) creu que la primera necessitat seria, com també senyala en Buch, l'habitatge, després la feina i, juntament amb aquesta, l'idioma i un treball amb la xarxa de relacions. Però també assenyala les necessitats emocionals, és a dir, que és important treballar les emocions, ja que la falta de feina i d'un contracte laboral pot interferir en la forma en què se sent la persona i en la seva autoestima. Opina això perquè el fet de tenir una feina ajuda a la persona a sentir-se més satisfeta i a gust amb l'entorn, permetent que vagi autorealitzant-se. Posa èmfasi al treball perquè pensa que són persones que venen amb ganes de treballar i no pas amb una visió assistencialista, ja que han d'enviar diners a la seva família. Per tant, la feina i el

permís de treball, per ella, serien les dues necessitats immediates després de l'habitatge. En paraules de la Bordera, “el primer que li donaré serà la vivenda, la segona feina i després anirem a treballar amb tot el que és la seva xarxa relacional” (Bordera, 15/11/2017).

En canvi, el Doctor Collazos (22/11/2017) presenta com a necessitat la presència de persones amb les mateixes costums, cultures i que parlin el mateix idioma en el país d'acollida, ja que així és més fàcil que la persona s'integri, no hagi de fer molt esforç per adaptar-se a la societat d'acollida. Sent una forma d'evitar que la persona immigrant pateixi l'estres aculturiatiu provocat per l'esforç que ha de fer per pertànyer a la nova societat i inclús a la resistència que aquesta mateixa representa, autors com Fajardo i Patiño, 2008 i Collazos, et al., 2008 analitzats al marc teòric (p. 59).

També assenyala necessitats psicosocials i la necessitat d'informació, ja que si el professional informa a la persona de tota la seva situació i de la nova realitat en què es troba l'ajudarà a minvar les seves inquietuds i ansietats: “Una vez que la gente tiene esa información creedme que se alivian muchísimo las inquietudes” (Collazos, 22/11/2017). Normalment aquestes ansietats es donen per tot el xoc cultural i per haver idealitzat la societat d'acollida, tal com explica Gonzalez (2005) al marc teòric (p. 33). Aquesta necessitat d'informació també és compartida per Vega Pascual, 1996 (p. 30) autor analitzat també al marc teòric, on considera que és important que en la primera fase d'acollida el professional faciliti tota la informació necessària i utilitzi els recursos existents per cobrir la demanda que faci les persones refugiades.

Segons l'informe de l'individu 3, aquest inclou que aquesta persona necessita un seguiment mèdic, d'ajuts econòmics i d'una feina. La Bros (13/11/2017), que treballa amb aquesta persona a la fundació Benallar, creu que la seva necessitat és la part emocional, psicològica i psiquiàtrica, com consta a l'informe respecte a la necessitat d'un seguiment mèdic per la situació en la qual que es troba a causa d'un trastorn posttraumàtic. Aquesta necessitat emocional també ho observaven altres professionals anteriorment.. Pel que fa a la necessitat

econòmica, que tant s'esmenta en aquest informe com ho parlen els professionals i autors com Vega Pascual, 1996, analitzat al marc teòric (p. 30) aquesta és una de les carències que presenten les persones refugiades; i com apunta Ballester (1999) citat per Gaete, 2011 (p. 28) autor analitzat al marc teòric, aquest considera que els recursos econòmics ajuden a la persona a adquirir un nivell de satisfacció que li permetrà adaptar-se a l'entorn i l'adquisició de béns.

A més d'aquest cas en concret de l'individu 3, la Bros (13/11/2017), educadora social de la Fundació Benallar, explicita que les persones refugiades, en un principi, no necessiten l'ajuda de serveis socials perquè ja tenen totes les seves necessitats cobertes, però sí que considera que les persones refugiades necessiten gestionar les seves emocions i obtenir recursos. Tot i això, també comenta que les necessitats més habituals de les persones refugiades és la feina (tal com opinen la Bordera i en Buch), la inquietud i la inseguretat per la renovació dels documents, ja que sense aquests no podran obtenir una feina. Per tant, considera que les necessitats a ser cobertes són les de seguretat, en aquest cas el treball i la documentació i no a l'habitatge, perquè aquest últim està cobert per la fundació. Pel que fa a les necessitats fisiològiques, possiblement no les esmenta perquè la fundació també les cobreix.

També està present, a més de les necessitats, les barreres amb les quals es troben aquestes persones. Buch (24/10/2017), explica que aquestes barreres podrien ser tan lingüístiques i culturals com a l'hora de trobar feina i convalidar els estudis, ja que aquesta seria una forma d'integrar-se en la societat, però les existències d'aquestes barreres dificulta encara més el procés. És una necessitat que passa quan aquestes persones arriben al país d'acollida i no estan familiaritzades amb l'entorn i, a més a més, han de fer l'esforç de superar els obstacles, barreres i situacions de risc que es puguin trobar, sense tenir ningú que les protegeix; generant més temors i desconfiança cap al desconegut (Vega Pascual, 1996, p. 29 del marc teòric).

Com es respon a les necessitats de les persones refugiades

Un cop vistes les necessitats que emergeixen, segons els professionals, quan una persona realitza un procés migratori, en aquest cas les persones refugiades, és fa necessari veure com es cobreixen aquestes necessitats al país d'acollida.

Pel que fa a les necessitats laborals (necessitat de seguretat), segons la Bordera (15/11/2017), aquesta es cobreix a través de l'entitat que ofereix treball en negre a les persones, el qual suposa una forma de protesta a les polítiques.

D'altra banda, l'Individu 5 (19/11/2017), un dels testimonis, expressa que les seves necessitats fisiològiques i de seguretat, van ser cobertes a través del suport del seu germà i del CEAR, on aquesta entitat li dona diners mensualment per pagar el lloguer i el menjar. Pel que fa a l'habitatge, aquest va ser cobert quan l'individu 5 va viure a un pis durant sis mesos amb un noi, posteriorment va viure sis mesos en un pis d'acollida de Bellaterra i actualment, des de fa dos mesos a través del CEAR, va contactar amb el Jaume Buch, coordinador de Refugees Welcome, on viu en un pis compartit amb una família a Barcelona. En aquest cas, com es troba amb una família, a més de cobrir les necessitats de seguretat pel que fa a l'habitatge i les necessitats fisiològiques, també afavoreix i es cobreix les necessitats de pertinença i d'acceptació dins de la societat que parla Maslow, 1943 (p.30) del marc teòric o com denomina Alderfer (1969, p.30) necessitats de relació, ja que ajuda a la persona a sortir de l'aïllament davant una societat desconeguda.

Segons Bros (13/11/2017), el projecte que ofereix l'entitat de Benallar, cobreix l'habitatge, les despeses d'aquest (llum, gas, etc.) i les necessitats fisiològiques, com també, busquen recursos adients en funció de la necessitat de cada persona.

D'altra banda, en Buch (24/10/2017) assenyala que les necessitats inicials són cobertes per centres, com per exemple el CEAR o ACCEM. En el cas del servei que ofereix l'entitat en la qual treballa, les persones refugiades que comparteixen habitatge i vida amb les famílies, a més de tenir les seves necessitats bàsiques cobertes, acaben compartint moments junts i aquesta comunicació permet obrir oportunitats a les persones i facilita la inclusió. Aquests contactes i la xarxa social

pot inclús ajudar a la persona a trobar feina i anar pujant els esglaons de la piràmide de Maslow. El fet que estiguin acollides i tinguin el sentiment de pertinença, ajuda a la persona a sentir que forma part de la societat i a superar les pèrdues i el dol migratori que s'origina, com diu Cabanas et al., 1993, analitzat al marc teòric, (p. 31). També, com s'explica al marc teòric, (p. 26) Baudrillard (1972) citat per Puig, Sabater i Rodríguez (2012) comenta que les necessitats de les persones estarien relacionades a la relació interpersonal dels uns amb els altres.

En el cas de la família 1 (15/11/2017) respecte a les necessitats d'inserció laboral, pel que inclou en el pla de treball, aquestes van ser cobertes per la derivació al Programa Ariadna i per cursos formatius de prevenció de riscos de 60 hores i PRL 2n cicle de Muntatges i Instal·lacions i posteriorment de Curs de Carretiller.

No obstant això, la família 1 (15/11/2017), expressa la necessitat de relació i comunicació, ja que van establir contacte amb la propietària de l'hostal, del programa de la Creu Roja, que els van ajudar a comunicar-se amb els seus caps de la feina que havien tingut. D'alguna manera, establir relació amb les persones els hi dona una certa seguretat i confiança, a més de reconeixement. Pel que fa a les necessitats de seguretat (assistència mèdica) aquesta va ser coberta a través de la mútua de l'empresa en la qual treballava el pare de la família i posteriorment, pel que consta en l'informe de la família, va rebre atenció a través de la mútua Creu Blanca.

Com senyalava anteriorment Vega Pascual (1996), autor analitzat al marc teòric (p. 30), la necessitat d'informar a les persones també és una necessitat que tenen. En el cas de la família 1 (15/11/2017), expliquen que van necessitar rebre informació i gestionar la seva situació sobre l'accident laboral que va tenir el pare de la família i per això, va ser derivat al Col·legi d'Advocats de la Ciutat de la Justícia i allà va rebre assessorament d'un advocat.

Tant Vega Pascual (1996) com Collazos (22/11/2017) i la família 1 (15/11/2017) destaquen la necessitat d'incloure en l'acompanyament de les persones tota la

informació que necessitin, sobretot les qüestions més rellevants del seu dia a dia i la seva situació, ja que ho han trobat a faltar. En aquest cas, la família 1 (15/11/2017) expressa que els treballadors socials que han tingut no exercien aquesta funció informativa, sinó que únicament gestionaven recursos i qüestions burocràtiques. Per tant, és evident i important que el professional, en aquest cas el treballador social, trenqui amb la desconfiança que es pugui generar i donar tota la informació d'una forma entenedora, com s'explica al marc teòric (p. 29) Vega Pascual (1996). Davant d'aquesta situació, la mare de la família 1 (15/11/2017) es mostra crítica per la poca informació disponible durant la seva estada al centre de refugiats a Madrid, ja que els treballadors socials d'allà només es limitaven a aconsellar a buscar feina de neteja amb una durada limitada i un sou molt baix que no li permetia sustentar la família. Critica el fet que ningú l'hagi informat que tenien l'opció d'ascens i millores si rebien cursos de formació o si aprenia l'idioma. En el cas de pare, li van oferir cursos que les treballadores socials descrivien com de cuina, però que en realitat eren de cambrer, cobrant aproximadament 400 euros i que era, un altra vegada, un sou insuficient per mantenir la família. Segons l'informe emès per ACCEM, de la família 1, explicita que com no han aconseguit una estabilitat laboral ni disposen de suficients recursos per cobrir les despeses del lloguer i necessitats bàsiques, aquesta entitat els proposa que ingressin al Pis Pont del Programa Nausica, ja que la situació familiar es va veure agreujada per la situació laboral del pare de la família, per limitacions que té degut a un accident laboral que va tenir quan treballava a Madrid, i per tenir a dos fills menors a càrrec. Davant d'aquesta situació es veu que tot i els recursos oferts, hi ha mancances i queden certes necessitats no cobertes, sobretot les necessitats que Maslow (1943) considera com a seguretat (feina i habitatge) que són les més difícils d'aconseguir pels tràmits administratius respecte a la documentació.

Pel que fa a la família 3, les seves necessitats de seguretat, com l'habitatge, va ser coberta a través d'un allotjament en un hostel a Badalona, a càrrec de l'ajuntament, el qual va col·laborar amb la Creu Roja, a causa de la vulnerabilitat del cas de la família. Aquest allotjament va ser temporal mentre es gestionava

un recurs adequat per la família. La mare de família 3 comenta que en aquest hostel només oferien allotjament, i no oferien altres tasques com rentar la roba o àpats, entre d'altres; i com no cobrien aquestes tasques, ella havia de dedicar el seu temps realitzant-les i no li facilitava que pogués buscar feina, a més de cuidar dels seus fills que estaven contínuament malalts. Per tant, tot i tenir les necessitats bàsiques i de seguretat cobertes no disposava de temps per buscar feina, una de les necessitats que els professionals esmentaven amb anterioritat que és important, ja que permet cobrir les necessitats fisiològiques i ajuda també tant a la part emocional com a obtenir un estatus i una pertinença i participació dins de la societat. Com manca aquesta necessitat de feina, s'està cobrint altres necessitats a nivell econòmic com el menjador escolar i la matrícula de la llar d'infants que va el seu fill menor i el menjador escolar de l'altre fill que va del més 12-2016 fins a 06-2017.

Per últim, pel que fa a l'individu 3, se li ofereix el Programa Estatal d'Atenció al Refugiat i aquest accepta accedir-hi i se li deriva a un centre d'acollida. Mentre esperava la plaça al centre es va cobrir les seves necessitats bàsiques, d'allotjament i manutenció.

Necessitats que es generen

Durant el procés

Al llarg de tot el procés hi han unes certes necessitats que es presenten.

La Bordera (15/11/2017), coordinadora de la Refugiarte i ONG Cuidando, diu que durant el procés es generen altres necessitats bàsiques com la necessitat emocional, la necessitat de conèixer a persones de la mateixa edat, que puguin compartir coses i trobar una motivació; també opina que aquestes necessitats

també passa als joves autòctons, la diferència és que les persones refugiades parteixen d'una situació menys privilegiada per tenir menys oportunitats. Ella les considera com a bàsiques, però, segons Maslow, 1943, autor analitzat al marc teòric (p. 31), les necessitats emocionals i de relació estarien al tercer esglaó de la piràmide. També parla que en molts casos aquestes persones tenen estudis universitaris però no és fàcil convalidar-los, com deia anteriorment en Buch, quan explicava les barreres que es troben les persones que estan present al llarg del procés. Per cobrir aquestes necessitats emocionals, la Bordera (15/11/2017) considera que és important canalitzar les motivacions artístiques que presenten per tal que puguin gaudir d'alguna feina, encara que sigui informalment, però que els hi agradi.

Des de l'entitat, en la qual treballa l'entrevistada Bordera (15/11/2017), busquen que aquestes persones connectin amb entorns que tinguin més afinitat i inclús se'ls vincula amb persones que tenen els mateixos gustos i interessos que ells i que siguin reconeguts; una de les necessitats que apunta Maslow (1943) i que correspondria al tercer i quart esglaó de la piràmide (afiliació i reconeixement), autor citat al marc teòric (p. 27). Normalment, es busca formar petits grups d'iguals que els hi permeti la comprensió i acceptació davant la diversitat de la societat, al mateix temps els permet crear una nova identitat davant la realitat que es troben, tal com s'exposa al marc teòric (p. 30) Maslow (1943) i com comentava el Dr. Collazos (22/11/2017). És a dir, segons es trobi la persona, tant personalment com emocionalment, pot facilitar o no a què obtingui recursos. També considera que disposar d'una feina va relacionat amb la part emocional, ja que quan una persona aconsegueix una feina es sent millor amb l'entorn, li dóna una certa autonomia i li permet cobrir les seves necessitats, com s'ha explicat tant per la Bordera a com per altres professionals anteriorment.

En el cas de la família 1 (15/11/2017), expliquen una de les necessitats que va tenir al llarg del tot el procés va ser l'accident que va tenir el pare de la família, perquè van necessitar la mútua; i en l'informe de la família també confirma aquesta necessitat, inclús es pensava en una possible operació, però al final va ser descartada. Expliquen, també, que van necessitar l'advocat per gestionar i

informar-los d'aquesta situació laboral i els drets que tenien, però, aquests drets van ser denegats pel poc temps de treball. Respecte a la gestió de la documentació, una de les necessitats que encara tenen pendent, troben que els processos són molt burocràtics i que han hagut d'esperar quatre anys per tramitar la documentació. També parlen de la necessitat d'aprendre l'idioma, en aquest cas el català, per comunicar-se al dia a dia i sobretot buscar feina, ja que, per aquesta família el que més necessiten és tenir un treball que els ajudi a ser més autònoms, fent referència a la segona necessitat que diu Maslow, 1943, (p. 27 del marc teòric).

D'altra banda, l'individu 5 (19/11/2017) menciona que causa d'un problema a l'esquena que va tenir arrel d'un accident que va patir quan petit, necessita atenció i control mèdic, ja que els dolors que presenta li dificulta realitzar una activitat o feina física i per tant, no li permet trobar feina.

Al moment d'arribada

Un cop la persona refugiada arriba al nou país, tal com exposa Vega Pascual (1996), estudiat a la p. 28 del marc teòric, es poden diferenciar tres fases per les quals passa aquesta persona: la fase d'acollida, la fase tutelada d'assentament i adaptació i, per últim, la fase autònoma d'inserció i integració. Les persones refugiades, doncs, presenten determinades necessitats segons la fase en la qual es troben.

Centrant-nos en les necessitats que es generen en aquesta primera fase, és a dir, al moment d'arribada i, seguint alguns aspectes que s'han exposat anteriorment, les necessitats inicials que es generen segons Maslow (1943), autor exposat a la p. 28 del marc teòric, són fisiològiques i de seguretat i es troben a la base de la piràmide. En relació amb això, Bordera (15/11/2017) assenyala que la necessitat absolutament immediata de les persones que arriben a la seva entitat és tenir un lloc on dormir, és a dir la necessitat d'un habitatge. A més, argumenta que aquesta necessitat apareix tant si les persones refugiades estan de pas com si volen demanar asil aquí, ja que només se'ls

proporciona un espai al CUESB (Centre d'Urgències i i Emergències Socials de Barcelona) en casos de risc. Per altra banda, la professional (15/11/2017) indica la necessitat pel que fa als permisos de treball, ja que, tal com ho expressa "són persones que volen treballar i volen, moltes vegades, enviar diners a la resta de la família" (Bordera, 15/11/2017). Per altra banda, també esmenta la necessitat de realitzar classes d'idioma i d'un "endinsament en la realitat en la qual es troba aquesta persona aquí" (Bordera, 15/11/2017). Per últim, l'entrevistada manifesta també la importància de les necessitats emocionals i psicològiques d'aquestes persones i el fet de treballar les seves xarxes relacionals.

Pel que fa als altres professionals entrevistats, com hem vist a l'apartat de les *necessitats de les persones refugiades segons els professionals* (p. 156), tot i que alguns d'ells exposen aspectes en relació a les necessitats de les persones refugiades, no especifiquen que es tractin de les necessitats que es generen al moment d'arribada i, per tant, no han estat abastats en aquest apartat. Tot i això, podem veure que les necessitats que exposa Bordera (15/11/2017) són força compartides, per exemple, amb Buch (24/10/2017), que, com s'ha exposat anteriorment, ressaltava també necessitats en relació a l'habitatge, a la xarxa relacional, al desenvolupament professional i personal i a la llengua.

Pel que fa a les experiències de les persones refugiades, per una banda, l'individu 1 (18/11/2017) expressa que en arribar a Espanya, la seva necessitat era obtenir ajuda per millorar la seva vida i, tal com exposava Bordera (15/11/2017), obtenir una residència. Una altra necessitat era continuar la seva educació, ja que, tal com explica, el Ministeri d'Educació no li convalida els estudis que tenia al seu país d'origen, ja que no existeix un conveni entre Espanya i Somàlia i, per tant, no pot obtenir el certificat de la universitat. Per altra banda, també exposa la necessitat de trobar una feina i, per últim, explica que troba a faltar la seva família, els seus amics i en general el seu entorn del país d'origen. En relació amb aquest últim aspecte, a la p. 29 del marc teòric s'argumenta que la necessitat de companyia de les persones refugiades es dona, ja que la situació de desplaçament sovint té com a conseqüència l'aïllament. Maslow (1943), citat a la p. 30 del marc teòric, anomena aquesta

necessitat de companyia, junt la necessitat de pertinença, de participació i d'acceptació dins la nova comunitat, com a "necessitats socials".

L'individu 4 (18/11/2017), en canvi, explica que la seva necessitat principal en arribar van ser els diners. Aquesta necessitat es pot relacionar amb el fet que, tal com s'explica a la p. 29 del marc teòric, en el moment d'arribada, factors com les circumstàncies de fugida, que sovint es donen de manera sobtada i clandestina, provoquen que les persones refugiades sovint presentin carències respecte als recursos econòmics en el moment d'arribada (Vega Pascual, 1996). Per altra banda, així com l'individu 1, també expressa que troba a faltar els seus amics i la seva família, i expressa una necessitat afectiva per part del que era el seu entorn més pròxim.

L'individu 5 (19/11/2017), tal com l'individu 1, destaca que la seva prioritat en el moment d'arribada era trobar un habitatge. Però a més, ressalta que quan va arribar va necessitar l'ajuda d'un traductor per tal de poder-se comunicar, tot i que com que el seu germà, que viu aquí des de fa més temps, ja sabia el procediment que havia de seguir, finalment van anar directament al CEAR. Per últim, fa referència a la necessitat de conèixer l'idioma per poder conèixer gent i trobar una feina, i la necessitat de ser revisat i atès per un metge, ja que té problemes a l'esquena.

Pel que fa a la família 1 (15/11/2017), assenyalen la feina, tal com l'individu 1, com a una necessitat primordial. La família relata que durant la seva estada a Alcobendas, van tenir dificultats per trobar feina per qüestions de formació i d'idioma, ja que no el dominaven i sentien que no tenien amb qui parlar, ni tan sols via internet. I un cop a Barcelona, pensaven que la situació laboral seria més favorable, però també van tenir problemes i dificultats. Destaquen doncs, així com l'individu 5, la necessitat de disposar de traductors que facilitin la seva situació. Per altra banda, coincidint amb altres entrevistats, exposen la necessitat de tenir una xarxa relacional o tenir família o amics aquí. Per últim, expliquen que quan van arribar no van rebre cap tipus d'ajuda psicològica, pel fet de no poder-se comunicar per l'idioma. La situació d'aquesta família, doncs, és un bon

exemple del que González (2005), citat a la p. 30 del marc teòric, expressa sobre el fet que les persones refugiades sovint idealitzen el país d'acollida i quan arriben aquí es troben amb una altra realitat.

Finalment, la família 2 (15/11/2017) expressa que al moment d'arribada a Espanya, la seva necessitat principal va ser, com l'Individu 1 i la família 1, trobar feina. I un cop la van tenir, coincidint amb l'individu 1 i l'individu 5, expliquen que necessitaven trobar un lloc on viure, fet que segons ells resulta molt difícil.

Així doncs, es pot concloure que, tot i que en cada cas es viu una situació diferent, existeixen força necessitats comunes que alhora coincideixen amb alguns dels elements que els professionals exposaven, com ara la necessitat d'habitatge, de feina, de companyia i relació i d'idioma. És per això que, tal com s'ha comentat anteriorment, Vega Pascual (1996), citat a la p.29 del marc teòric, assenyala la importància de facilitar a les persones refugiades que es troben en aquesta primera fase d'acollida, tota aquella informació necessària sobre els recursos disponibles en relació a les seves demandes, així com facilitar-los la vinculació amb els recursos i entitats que més s'adeqüin a les seves necessitats.

A l'actualitat

Per altra banda, es va preguntar als entrevistats i entrevistades les necessitats que s'han generat en l'actualitat, les quals han resultat ser molt similars a les necessitats que les persones assenyalen que es van generar al moment d'arribada.

Enfocant-nos, doncs, en els testimonis de les persones refugiades, pel que fa a l'individu 2, tot i que no va ser possible tenir una entrevista personal, a través de la informació obtinguda de l'informe de Serveis Socials, sabem que té la necessitat de trobar un allotjament, ja que actualment viu a casa d'un conegut seu, però no sap quant de temps més s'hi podrà quedar. Aquesta necessitat és compartida per l'Individu 3, que estava residint a una habitació llogada que li va facilitar un compatriota, gràcies a les ajudes puntuals que va rebre per part del

CEAR, però actualment no podia seguir pagant-la, amb la qual cosa necessitava trobar un nou allotjament. Tot i això, com que no tenia ingressos suficients, a través de la Fundació Benallar, ha passat a residir a un pis compartit que la fundació va cedir.

En relació amb això, Bros (13/11/2017), educadora i responsable del projecte Nausica, explica que se li està buscant un recurs en el qual no estigui a un centre tancat, ja que, tot i estar en una situació emocional complicada com per posar-se a treballar, per exemple, es tracta d'una persona autònoma. Però l'educadora argumenta que és complicat trobar un recurs on li donin un habitatge, suport educatiu, una persona de referent educatiu. Així doncs, la necessitat d'habitatge que diverses persones refugiades entrevistades manifestaven en el moment d'arribada, en alguns casos, fet que convida a reflexionar sobre si els recursos i les actuacions per part de les entitats està resultant eficients o no de cara a aquest aspecte.

Per altra banda, l'individu 4 (18/11/2017) remarca que, tal com en el punt anterior referent a les necessitats que es generen en el moment d'arribada, en l'actualitat continua necessitant diners i troba a faltar el seu entorn més pròxim, és a dir, la seva família i els seus amics. Per tant, es tracta també d'una persona que d'ençà que ha arribat fins el dia d'avui continua tenint les mateixes necessitats i, per tant, significa que aquestes no han estat abordades adequadament per part del país d'acollida.

Altrament, l'individu 5 (19/11/2017) exposa que el febrer de 2018 li finalitza el permís que l'identifica com a refugiat i explica que a partir d'aquell moment no sap que farà. Aquesta situació recorda al plantejament que fa Vega Pascual (1996), citat a la p. 28 del marc teòric, sobre la desorientació i la por com a sensacions comunes entre les persones refugiades. A més, l'entrevistat manifesta que actualment no pot començar a buscar feina, ja que, com s'ha dit anteriorment, té un problema d'esquena provocat per una caiguda quan era petit que li dificulta realitzar feines físiques i, per tant, una necessitat que també

remarcava en el punt referent a les necessitats en el moment d'arribada, és l'atenció i control mèdic.

Pel que fa a les famílies, la mare de la família 1 (15/11/2017) explica que està interessada a fer cursos per tal de millorar l'idioma autòcton, però es troba amb conflictes d'horaris. A més, justifica que el fet de formar part d'aquests cursos li impossibilitaria comptar amb les dues hores diàries que necessita dedicar a la recerca de feina, una de les altres necessitats que assenyala que li està sent molt difícil de trobar, ja que tot i enviar currículums diàriament, li contesten dient que li falta l'idioma i experiència. Veiem, doncs, com les necessitats idiomàtiques sovint esdevenen determinants d'altres necessitats, és a dir, si no s'aprèn l'idioma, sovint pot resultar impossible satisfer les necessitats pel que fa a la feina i, conseqüentment als recursos econòmics, o bé les necessitats relacionals i de companyia.

Per altra banda, la família (15/11/2017) argumenta que, si tinguessin feina, podrien aconseguir el que més desitgen ara mateix: poder pagar el lloguer d'un pis i cobrir necessitats bàsiques com menjar o comprar roba i poder arribar a viure més o menys com ho feien a Ucraïna. Per últim, expressen la necessitat de tenir el passaport i esmenten també que estan a l'espera de rebre la titulació oficial de la formació informàtica, la qual trigarà 1 any, ja que ve de Madrid i, tal com expliquen, tot el que s'expedeix allà és molt lent i feixuc, cosa que els fa sentir que no són ciutadans amb drets.

Amb relació a la família 2 (15/11/2017), aquesta manifesta que actualment les principals necessitats que tenen són tenir un contracte de treball; realitzar el curs de català, ja que, seguint el que s'ha exposat anteriorment, per les entrevistes de feina i en el seu dia a dia el necessita; i poder fer el seu empadronament a Barcelona, ja que fa 3 anys que viuen aquí.

Per últim, segons l'informe de la Creu Roja Espanya (05/04/2017), la família 3, tal com s'ha explicat prèviament, com que a l'hostal on resideixen únicament ofereixen allotjament, han de cuinar i rentar la roba pel seu compte i això fa la mare de la família no pugui assistir a les classes de llengua ni buscar feina,

aspecte que es veu agreujat pel fet que els seus fills estan contínuament malalts. Per altra banda, en referència a la mare de la família, l'informe (05/04/2017) indica que té molt poca xarxa social, cosa que, juntament amb al fet que no té cap nòmina ni recursos econòmics propis, li dificulta accedir a trobar una habitació de lloguer.

Recollint tot el que s'ha dit, es pot concloure que la necessitat d'habitatge és una de les necessitats en l'actualitat més compartides entre les persones refugiades entrevistades, tractant-se alhora d'una de les necessitats més essencials de tota persona i, en el cas de les persones refugiades, resulta un element clau per la cobertura d'altres necessitats i per a la integració social d'aquestes persones.

Adaptació

Per acabar amb l'apartat de necessitats de les persones refugiades, s'han analitzat les necessitats referents al procés d'adaptació, a la qual no totes les persones arriben (Vega Pascual, 1996). Segons l'autor, la fase d'adaptació és

El procés d'aprenentatge en el que el refugiat va adquirint un major coneixement de la cultura, de les limitacions i dificultats derivades de la realitat socio-econòmica del país d'acollida, així com dels aspectes relacionats amb el procediment d'asil a Espanya. Es va *familiaritzant* amb els serveis que presten algunes ONG's i amb les institucions governamentals. (Vega Pascual, 1996, p.164)

Amb referència a això, centrant-nos primer en les argumentacions dels professionals entrevistats, per una banda Bordera (15/11/2017) indica que la situació ideal per la persona refugiada és que “una vegada té casa, automàticament també ja s'estigui treballant el tema laboral i el tema emocional” (Bordera, 15/11/2017), ja que tot va molt lligat. Segons la professional (15/11/2017), en funció de la situació personal i emocional de la persona, aquesta aconseguirà una cosa o una altra i, en relació amb això, tal com s'ha dit

anteriorment, argumenta que una persona que aconsegueix feina, se sent una mica més satisfeta amb l'entorn i amb el que li va passant que no pas una persona que no tingui feina.

Per altra banda, Buch (24/10/2017) defensa que el que cal fer és incloure les persones refugiades i fer que participin de la nostra societat. En el cas de la seva entitat, explica que dins les convivències, on s'està compartint el pis, és important parlar de totes les situacions de compartir pis i, alhora, trobar moments per compartir junts i poder compartir moments.

Quant a les persones refugiades, totes les que han exposat aspectes en relació a aquest tema, en parlen amb elements força negatius com ara la falta de feina, les dificultats que comporten les barreres idiomàtiques o la sensació de falta de drets com a persones.

En primer lloc, segons l'informe de Serveis Socials, l'individu 3 no es troba en un procés d'inserció laboral a causa del seu trastorn posttraumàtic, el qual li impedeix sotmetre's a la pressió que comporta una feina.

En segon lloc, un dels membres de la família 1 (15/11/2017) expressa la necessitat que sent diàriament de marxar d'Espanya, ja que després de 4 anys aquí, té la sensació d'estar a una presó: sense documentació per poder treballar, sense drets, sense res. Aquest fet reflecteix molt bé el fet que Vega Pascual exposa sobre aquesta etapa, en la qual "el refugiat té una idea més clara de la seva situació a Espanya: si vol o no quedar-se" (1996, p.165). Però alhora, tal com explica l'autor, aquesta "idea de retorn obsessiva" (Vega Pascual, 1996, p.165) pot arribar a dificultar molt el procés d'adaptació de la persona refugiada. A banda d'això, la família explica que sempre han estat autònoms i que ara els hi costa el fet de demanar ajuda a altres i, per això, quan algú els hi pregunta com estan, es limiten a dir que tot està bé i que no tenen problemes. Expliquen que senten que l'únic que poden fer és esperar, pot ser 4 anys, per papers, documents d'identitat, títols... Tot i això, els dos estan buscant feina activament.

En tercer lloc, la família 2 (15/11/2017) expressa que la seva adaptació ha estat molt difícil, sobretot per la barrera que comporta l'idioma que, dificulta el procés de trobar feina i, en general, en el seu dia a dia. Per tant, una vegada més, l'idioma es mostra com a determinant d'altres necessitats. En canvi, indiquen que, pel que fa als estudis, el seu fill no va tenir dificultats i, en general, s'ha adaptat ràpidament a l'idioma.

Per últim, l'informe de la Creu Roja (05/04/2017) assenyala que la mare de la família 3 ha observat un conflicte cultural respecte la inserció laboral de les persones refugiades i expressa que no volen dependre d'ajudes sinó que li agradaria poder treballar i millorar la seva situació, de forma que poguessin arribar a viure més o menys com ho feien a Ucraïna.

Per concloure, s'ha comprovat que, més enllà de les necessitats més bàsiques com l'alimentació, la roba la higiene, les quals sovint es cobreixen des d'un inici, les persones refugiades manifesten, entre d'altres, necessitats en relació a l'habitatge, la feina, l'idioma i les xarxes relacionals. Tot i això, cal recordar que, tal com defensa la postura teòrica relativista a la qual es fa referència a la p.27 del marc teòric, les necessitats socials de les persones són subjectives, ja que cada persona les viu i percep de forma particular, en funció d'aspectes com l'edat, el sexe, les experiències viscudes o el context cultural.

8.2.4. Salut mental i migració

Pel que fa a l'àmbit de salut mental i migració, tot seguit analitzem les diferents qüestions que s'aborden en aquesta investigació començant pel procés i dol migratori, seguint amb el fenomen de la psiquiatria transcultural, l'estat emocional i salut mental al moment d'arribada, l'atenció professional i, per últim, l'anàlisi dels patrons segons el lloc de procedència; exposant les aportacions dels professionals entrevistats i de les persones i famílies refugiades que han participat en la nostra recerca.

Procés i dol migratori

La migració com a tal no és un factor que afecti directament a la salut mental. Ara bé, tal i com argumenta Achotegui (2009), estudiat a la p.31 del marc teòric, sí que és un factor de risc si la persona migrada no gaudeix d'una bona salut o presenta alguna discapacitat; o bé si fruit de l'hostilitat del lloc d'acollida els nivells d'estrès són molt alts. En aquest sentit, l'individu 5, procedent d'Afganistan, destaca que durant el seu procés migratori va passar molt fred caminant per la pluja i travessant boscos, i expressa que "allò va ser el que em va resultar més dur del viatge" (individu 5, 19/11/2017); a més, en el moment d'arribada va sentir molta por i tristesa, sobretot pel fet d'estar sense ingerir res de menjar durant tres o quatre dies.

D'altra banda, una situació molt freqüent és la identificada a la p.33 del marc teòric, quan González (2005) assenyala que el procés migratori és un dol múltiple, ja que es genera una pèrdua de família i amics, de llengua, de cultura, de terra, d'estatus social, etc. En concret, l'individu 5 destaca que es sent molt sol i que enyora a la seva família; així mateix, el pare i la mare de la família 2, procedents d'Ucraïna, expliquen que també troben a faltar molt la seva família i moltes altres coses del seu país, pèrdues pròpies d'aquest dol múltiple.

En aquest sentit, Collazos (22/11/2017), cap del servei de psiquiatria de l'Hospital San Rafael, durant l'entrevista obeeix a termes com el dol i l'elaboració de la pèrdua. Collazos (22/11/2017) argumenta el següent:

Els dols no només són quan es mor un ésser estimat, que també, sinó quan al nostre imaginari hi ha una sèrie d'objectes valuosos; un objecte valuós pot ser un viatge que anaves a fer i no surt, un treball que creies que t'anava a omplir i no t'omple, és a dir, elaborar aquestes pèrdues, ja que és un repte que ens posa a prova a qualsevol de nosaltres. Llavors, un immigrant per definició ha d'elaborar una sèrie de dols, i ell (Achotegui) recull set dols, per exemple, des del llenguatge, ja que moltes vegades pot venir de Rússia i arriba i no entén; el paisatge, les olors, la seguretat que et dóna estar en un lloc on identifiqués i reconeixes tots els senyals

que t'arriben; l'estatus, ja que molts vénen d'un estatus més elevat del que després es troben aquí. (Collazos, 22/11/2017)

En relació al dol migratori mencionat, tractat a la p.33 del marc teòric, l'individu 1 procedent de Somàlia, expressa que li ha resultat resultat difícil elaborar el seu dol migratori i diu que “ha estat molt difícil començar la meua vida en un nou país” (individu 1, 18/11/2017). Situació contrària a la que presenta la família 2, la qual manifesta sentir-se molt a gust amb la seva nova vida a Espanya, especialment el fill, qui s'ha adaptat i acostumat amb molta més facilitat que els seus pares. D'altra banda, l'individu 4 procedent de Damasc explica que, malgrat la forta experiència en relació a la seva migració, es sent bé perquè va conèixer molta gent en el procés, com per exemple el seu actual company de pis. Aquest vincle és un dels factors decisius alhora d'aconseguir *“adaptarse a una nueva realidad sin disponer de los recursos que tenia en su país de origen”* (Bhigra, 2005, citat a Collazos, et al., 2008, p.5), com hem pogut identificar a la p.32 del marc teòric.

A més, tal i com s'ha denominat a la p.32 del marc teòric (Achotegui, 2009), podem establir que ha elaborat un dol extrem a causa de la situació límit que va viure, tal i com també li va passar a l'individu 3, del Pakistan, per la situació de maltracte que va patir al país d'origen; situació, no obstant, oposada a la de la família 2, la qual podem determinar que ha passat per un dol simple a causa d'unes condicions més favorables durant el procés i la seva arribada al país d'acollida.

Bink i Saunders (1977) citat a González (2005), analitzats a la p.33 del marc teòric, expliquen que si el dol està ben elaborat permet la integració i adaptació de la persona, però que cas contrari pot generar una sèrie de símptomes. En el cas del pare de la família 1, procedent d'Ucraïna, tot i que pateix depressió crònica i ansietat per la qual rep un tractament farmacològic, rebutja l'atenció emocional i manifesta que “la manera en que es sent millor és treballant i contribuint a la seva inserció i integració” (família 1, 15/11/17). Quan el dol migratori es cronifica apareix l'anomenat “síndrome d'Ulisses”, estudiat en el marc teòric en la p.32, al

qual Collazos fa referència quan explica que els immigrants passen per múltiples estressors. En relació a aquest síndrome,

Collazos (22/11/2017) manifesta el següent:

La crítica que jo li faria al síndrome d'Ulisses és que precisament clar, el senyor Achotegui recull els símptomes i diu "és que això no entra a la plantilla de la depressió", "és que això no entra a la plantilla de l'ansietat", això no és una ansietat, no és una depressió, és una altra cosa. I ell diu "això és una síndrome d'Ulisses" i jo dic "no té per què", potser és una representació clínica diferent a la que estem acostumats". (Collazos, 22/11/2017)

Collazos (22/11/2017), en l'entrevista també afegeix:

[...] no és el passaport el que condiciona la teva malaltia, sinó que és el context, com preparis el procés, si vens sol, si aquí tens més o menys gent, etc.". (Collazos, 22/11/2017)

Sobre l'anomenat síndrome d'Ulisses, identificat a la p.32 del marc teòric a l'explicació que elabora Achotegui (2009), podem veure reflectida aquesta simptomatologia en l'individu 3. En aquest sentit, l'educadora social comenta que té problemes de son, que pot passar-se dies seguits sense dormir i que està prenent molta medicació; així també, a nivell emocional, tot i no tenir deliris, té moltes pors que l'impedeixen portar una rutina estable.

El doctor Collazos (22/11/2017) expressa que el síndrome de Ulisses ha tingut sense dubte un èxit mediàtic notable i una molt bona acollida, ja que serveix d'una manera molt al·legòrica per fer referència a aquells viatges que no acaben, i que realment s'ajusten a la realitat de moltes persones que arriben aquí. És per

això que, des del seu punt de vista, el tema de la salut mental dels immigrants està sobre la taula. El concepte de “síndrome de Ulisses” però, pot no ser comprès per alguns psiquiatres formats exclusivament en l'àmbit biològic, ja que poden pensar que els aspectes culturals i socials són subtils i poc importants que s'han d'ubicar en un segon pla. Per tant, Collazos (22/11/2017) considera molt necessari tenir en compte el context de la persona immigrada; tal i com s'esmenta al marc teòric p.34 és fonamental conèixer i valorar el context migratori, saber la seva vida, el que tenia allà, el que ha trobat aquí i el “com” va dissenyar tot el seu procés migratori, entre d'altres.

Psiquiatria transcultural

El procés migratori ha causat greus conseqüències en les persones immigrades degut a l'estrès físic i psicosocial que han experimentat; dins d'aquest context, neix la psiquiatria transcultural, la qual es reforça en la interculturalitat com a lloc de trobada i diàleg entre cultures (Gutiérrez, 2010).

Collazos (22/11/2017), cap del servei de psiquiatria de l'Hospital San Rafael i coordinador de Psiquiatria Transcultural de Vall d'Hebron, explica en l'entrevista que els psiquiatres són éssers culturals i quan normalitzen o no conductes, pensaments i emocions, ho fan des d'una determinada perspectiva. Dins el programa de Psiquiatria Transcultural, els psicòlegs i psiquiatres atenen a persones que culturalment plantegen algun repte, no només per la barrera idiomàtica, sinó també perquè la cultura influeix de manera substancial en la forma d'entendre la salut mental, qüestió estudiada per Collazos (2016) a la p.34 del marc teòric. Així doncs, també afegeix que aquest fet no només influeix en les persones que arriben, sinó també en els professionals que les atenen. Aquest fet comentat per Collazos (2016) a la p.34 del marc teòric, el veiem representat quan la família 1 descriu les seves emocions viscudes al arribar a Espanya com a molt dolentes, ja que no entenien l'idioma, el que la gent els deia i no sabien què fer; a més, afegeixen que “al centre de refugiats només disposàvem de traductor un cop al mes” (família 1, 15/11/17).

Respecte als manuals diagnòstics de classificació de malalties mentals, Collazos (22/11/2017) comenta durant l'entrevista que han servit per fer una homogeneització dels discursos i pretenen ser manuals universals. Ell, però, esmenta que en la pràctica clínica, moltes de les plantilles que donen aquests manuals, no s'adapten tan fàcilment als pacients culturalment diversos. Segons l'entrevistat, aquests manuals parteixen d'una mirada etnocèntrica, que és el biaix en el qual es cau quan pensem que el "normal" és allò que nosaltres estem vivint. D'aquesta manera, explica que en psiquiatria els diagnòstics es fan a partir de col·leccions de símptomes, els quals anomenen "síndrome". Un símptoma, diu, és subjectiu; és una referència que una persona fa de quelcom que li està succeint. En canvi, un signe és quelcom observable i objectiu. Els diagnòstics psiquiàtrics són doncs, diagnòstics sindròmics.

El doctor Collazos (22/11/2017) indica que no hi ha proves que serveixin per concretar amb una precisió absoluta els diagnòstics; és en aquest moment on comença la dificultat i el repte ja que, els símptomes que la persona verbalitza, són explicats des de la seva pròpia experiència, amb les seves paraules i metàfores, les quals potser no s'ajusten amb la cultura i el model de formació del psiquiatra. Llavors, en psiquiatria aquesta situació comporta confusió, errors o sobrediagnòstics, entre d'altres.

Collazos (22/11/2017) manifesta que a vegades es pot diagnosticar com a psicòtic, per exemple, una idea que el professional mai ha escoltat (com pot ser la qüestió dels esperits) quan en realitat és quelcom molt comú i una creença molt estesa en la cultura marroquí o en la cultura dominicana. És aquí on destaca el concepte de la transculturalitat i el motiu del seu nom, ja que més enllà de la immigració, l'important és captar aquest context. La importància del context que apunta Collazos (22/11/2017) s'ha identificat, novament, en la p.32 del marc teòric, quan els autors Fajardo, Patiño i Patiño (2008) remarquen la necessitat de valorar les condicions pre-migratòries, característiques demogràfiques de la

persona i les condicions post-migratòries, concloent que l'adaptació no només depèn de factors individuals, sinó que també depèn de l'entorn de la persona (Collazos, et al. 2008).

A més, el psiquiatra comenta que molts dels pacients amb problemes de salut mental que atén, no diuen literalment que estan tristos; en comptes d'utilitzar la paraula depressió (la qual no existeix en el seu idioma) utilitzen altres paraules i metàfores com “tenir l'ànim fosc” o “tenir l'ànim difús”. D'aquesta manera, Collazos (22/11/2017) diu que les persones immigrades, per expressar que estan tristes, utilitzaran sovint metàfores que per nosaltres no tenen a veure amb el que entenem per aquesta idea. En aquest sentit, remarca que la paraula “depressió” existeix en molts dels idiomes occidentals, però que, per exemple, a la Xina o Àfrica no tenen aquest terme, ja que no el conceptualitzen de la mateixa manera. Així ho exemplifica:

Les situacions relacionades amb la gestió d'emocions negatives també són diferents entre les diferents cultures, ja que davant d'aquesta situació molts dels pacients ho associen al fet de “pensar molt”, quan en la nostra societat això és vist com quelcom positiu. En aquest sentit, la cultura, de manera molt subtil, ens porta a “estar” d'una certa manera en el món. Aquesta manera d'estar en el món es sustenta i es transmet de generació en generació perquè resulta adaptativa. Però el que és adaptatiu a Occident, potser no ho és tant en una altra comunitat, en la qual per exemple, hi ha un nivell de desenvolupament menor. (Collazos, 22/11/2017)

L'entrevistat (22/11/2017) explica doncs, que la seva consulta està plena de pacients que descriuen símptomes molt concrets però que tendeixen a ser somatitzacions de trastorns afectius que a Occident són expressats en major mesura. Davant això, alerta que el psiquiatra tendeix cap a un tipus de diagnòstic en funció de la seva cultura psiquiàtrica occidental. Aquesta situació es pot observar quan Bros (13/11/2017), l'educadora social de referència de la

Fundació Benallar de l'individu 3, verbalitza que aquest va ser torturat i apallissat en el seu país d'origen, fet que ha repercutit en la seva salut tant física com mental. D'aquesta manera, a nivell físic, l'educadora diu que a simple vista no es percep però que, a nivell intern té molts problemes de salut, els quals podríem relacionar i identificar amb les somatitzacions que destaca el doctor Collazos (22/11/2017).

Tal i com comenta Collazos (22/11/2017) en l'entrevista i en la p.34 del marc teòric quan es parla de la importància dels factors culturals, des del seu punt de vista no hi pot haver un altra tipus de psiquiatria a part de la transcultural ja que, segons el professional, no es pot atendre a una persona sense contemplar el seu context, el qual condiciona notablement les seves condicions. El doctor creu que aquesta mirada transcultural supera la capacitat de molts psiquiatres al ser més complexa, ja que introdueix totes les necessitats de l'àmbit social de les persones immigrades. Manifesta, doncs, que és molt més còmode per al professional quedar-se amb una psiquiatria molt més "elemental" en la qual prescindixis d'aquestes elements socials.

Estat emocional i salut mental al moment d'arribada

Respecte a l'estat emocional i salut mental en el moment d'arribada, degut als aspectes mencionats anteriorment, Buch (24/10/2017), coordinador de Refugiats Benvinguts a Catalunya, expressa que ha trobat molts casos en què la persona ha arribat amb una situació psicològica altament inestable, com per exemple, estrès post-traumàtic molt elevat o altres símptomes psiquiàtrics, els quals, explica a l'entrevista, no ha pogut encabir al seu programa.

Aquesta situació psicològica la podem relacionar amb l'estrès d'aculturació, estudiat a la p.31 del marc teòric, ja que diversos estudis estableixen que és la causa principal del malestar que pateixen les persones migrades (Fajardo, Patiño i Patiño, 2008), com és el cas de l'individu 1, el qual durant els primers mesos d'acollida va manifestar tenir molta pressió a nivell emocional i psicològic,

a més de dificultats per a dormir i concentrar-se. Podem observar que, tal i com s'expressa al marc teòric (p.32), havia estat patint estrès vinculat a la seva migració. Això també va relacionat amb el fet que no es sentia bé a nivell emocional perquè, per un costat, tenia dificultats per aconseguir una plena autonomia que afavorís la seva integració i poder enviar diners a la seva família, i per l'altre, el fet d'estar allunyat d'aquesta i la situació d'instabilitat del seu país. No obstant, actualment, després de tot el procés migratori, diu que es sent més o menys bé, però pensa que encara li falta molt per a sentir-se plenament a gust; d'aquesta manera, tal i com apunten Bink i Saunders (1977) citat a González (2005) a la p.31 del marc teòric, l'individu 1 ha pogut, malgrat moltes dificultats, anar elaborant el seu dol migratori i, consegüentment, això li ha facilitat la seva integració i adaptació al país d'acollida.

Tanmateix, arrel de la recerca teòrica contemplada a la p.33 sabem que les persones novingudes afronten processos de dol i adaptació els quals generen un patiment que es manifesta en diverses afectacions emocionals i psicològiques com depressió, ansietat, psicosi i trastorns de personalitat, entre d'altres (Pertíñez, Viladàs, Clusa, et al. 2002). A més, Collazos (22/11/2017), durant l'entrevista argumenta que habitualment el cos es converteix en el vehicle per expressar conflictes que son d'ordre psicològic, però que com culturalment no es promociona que la gent parli de la tristesa, resulta més fàcil interioritzar-los i somatitzar-los.

Bordera (15/11/2017), treballadora de Refugiarte i vinculada també amb ONG Cuidando, creu que el fet d'aconseguir una feina anirà vinculat amb poder sentir-se bé emocionalment en el moment d'arribada i què, és un fet que automàticament ajuda a la part emocional de la persona. En aquest sentit, arrel de les aportacions de les persones i famílies refugiades, podem afegir que els tràmits legals -els papers- és també quelcom rellevant en l'estabilitat emocional al moment d'arribada. Per exemple, la parella de la família 2 remarca en diverses ocasions que per estar bé, el que necessiten són "els papers".

Calicó (13/11/2017), responsable de la Fundació Benallar, explica que a vegades els professionals valoren els estats anímics o emocionals de les persones refugiades i se'ls hi ofereix algun recurs, sempre deixant escollir a la persona. A vegades, però, la persona pot rebutjar aquesta proposta; un exemple n'és la mare de la família 3, procedent d'Ucraïna, la qual no va trobar convenient rebre atenció psicològica, tot i que des de la Creu Roja i la Fundació Benallar se li va detectar una problemàtica pel que feia a la seva gestió emocional.

Atenció professional

En resposta a l'evident necessitat d'abordar els aspectes emocionals i psíquics de les persones immigrades, actualment existeixen unitats en l'àmbit de la salut mental que parteixen d'una perspectiva biopsicosocial respecte a les afectacions que poden donar lloc en arribar al país receptor. Tal i com s'ha estudiat a la p.33 del marc teòric, un exemple és el Departament de Psiquiatria Transcultural de Vall d'Hebron, on Collazos n'és el coordinador. En l'entrevista, el doctor Collazos (22/11/2017) expressa que és molt difícil la interpretació dels trastorns mentals, ja que funcionen per criteris molt delimitats. D'aquesta manera, han d'explorar per número de símptomes i aquests sempre són molt subjectius.

Així també, l'entrevistat explica que hi ha psiquiatres que es limiten a la psiquiatria més biològica o exclusivament biològica, deixant de banda els aspectes socials i culturals, més propis de la disciplina del treball social tal i com s'ha establert en la p.34 del marc teòric. Llavors, manifesta que pot haver la possibilitat que s'estigui sobrediagnosticant perquè no es pot concretar al 100% en una matèria tan subjectiva i diversa. Aquesta sobrediagnosticació, també pot venir donada per la dificultat de relació entre la persona nouvinguda i el personal sanitari a causa de la barrera idiomàtica i la diferència cultural, factors determinants exposats a la p.33 del marc teòric.

Collazos (2016), estudiat a la p.34 del marc teòric, en aquest sentit argumenta en una entrevista de *El País* (2016) que sense una escolta respectuosa i una

intervenció que passi per reconèixer els codis culturals de la persona, els professionals no estan capacitats per oferir serveis assistencials de qualitat que atenguin i acompanyin a les persones. Així mateix, l'individu 1, durant la seva estada a l'organització ACCEM (prèvia a la Fundació Benallar), manifesta que va rebre atenció psicològica a través de la qual “vaig ser capaç d'expressar els meus sentiments, m'ajudava molt i em sentia amb confiança de demanar qualsevol cosa que necessitava” (individu 1, 18/11/17). Seguint amb aquesta idea, la mare de la família 1 també explica que, Bros, educadora de la Fundació Benallar, ha representat per a ells una figura de suport, d'acompanyament i de persona propera que ha anat amb ells a fer tràmits administratius i ha fet de traductora fins que han tingut clara la informació que els hi era necessària; textualment diuen que “ara ens han ajudat moltíssim a nosaltres amb la informació. Mercè és treballadora social, és increïble, ha ajudat moltíssim” (família 1, 15/11/17); per tant, podem percebre que Bros, tal i com expressa Collazos a *El Periódico* (2016), ha estat una figura medidora durant el seu procés d'adaptació.

Collazos (22/11/2017) explica que les persones que arriben a la seva consulta ho fan a través del programa Estatal d'Acollida, el qual integra diferents entitats (Comissió Espanyola Catalana de Ajuda al Refugiat; ACCEM; CEPAIN; APIS; APIP-ACAM...). Aquestes entitats, comenta, estan formades per psicòlegs, treballadores socials i professionals de l'àmbit de cooperació internacional. En aquest sentit, Collazos (22/11/2017) diu que quan els professionals observen que alguna de les persones que acullen en aquests recursos d'allotjament presenta una situació en salut mental se'l deriva a la seva consulta; d'una manera més individual i personal se li envia un correu electrònic, contacten amb ell i els atén a la seva consulta, ja sigui a Drassanes (servei que pertany a Vall d'Hebron) o a Vall d'Hebron. D'aquesta manera, l'entrevistat (22/11/2017) també creu molt important el fet que hi hagués una coordinació real entre els diferents dispositius, per tal de que els serveis fossin més eficients i hi hagués una comunicació entre els professionals de l'àmbit.

Bordera (15/11/2017), treballadora de Refugiarte i vinculada també amb ONG Cuidando, explica durant l'entrevista realitzada que mai han rebut ningú a Refugiarte amb diagnòstic en salut mental i que, si es donés el cas, ho estudiarien molt ja que ells no fan artteràpia; expressa que ja hi ha altres entitats que utilitzen aquesta tècnica com "Exil", amb una visió terapèutica. Depenent del tipus de diagnòstic valorarien el tallerista i com realitzar l'acompanyament. La mateixa entrevistada (15/11/2017) apunta que des de l'equip de Cuidando els hi donen molt suport; les psicòlogues els hi ajuden molt donant consells i pautes a seguir, com per exemple, amb temes de gènere. De totes maneres, Bordera (15/11/2017) pensa que han pogut atendre algunes persones amb un cert problema de salut mental i que no estiguessin diagnosticades; en tot cas, si és gestionable ho valorarien, si els desbordés, no.

Aquesta situació de desbordament que indica Bordera (15/11/2017), es pot relacionar amb el que argumenta Collazos en la p.34 del marc teòric, segons dades extretes de *El Periódico* "no tenim ni mitjans ni personal amb la sensibilització i formació adequades, preparats per identificar l'estat psíquic d'aquestes persones"(Collazos, 2016). En aquest sentit, Buch (24/10/2017) també destaca en l'entrevista que el nivell de vida a Barcelona és molt elevat i que per això ell creu interessant el fet que les persones que arriben vagin a viure a zones rurals, on apunta que la vida és més assequible i es pot generar un teixit social més reduït.

Durant l'entrevista, Bordera (15/11/2017) fa referència a un exemple bastant complex amb el què es van trobar (un noi que acabava d'arribar a Barcelona, tenia psicosi, paranoia de que l'estaven perseguint i no tenia on dormir); aquest es va valorar amb Cuidando i es va decidir que l'entitat no era suficientment experta per a tractar aquesta situació i que, si volen ser professionals, han de conèixer molt bé les seves limitacions. És per aquest motiu que van recórrer a la derivació cap a "Exil", fet que remarca la importància del treball en xarxa a la qual també fan referència Collazos (22/11/2017) i Buch (24/10/2017).

Patrons segons el lloc de procedència

El doctor Collazos (22/11/2017) explica que en els 16 anys que porta veient a immigrants, ha trobat certs patrons que es repeteixen més en uns grups que en altres. Fins i tot, ha trobat símptomes gairebé exclusius que no ha trobat en altres cultures. El mateix entrevistat ho exemplifica de la següent manera:

Si us parlo de persones, generalment dones, que em parlen de “*celajes*”, una paraula que utilitzen per referir-se a una mena de fantasmes que poden arribar a veure (on poques vegades els hi veuen la cara), però resulten molt amenaçadors, doncs això és exclusiu gairebé de les dones de República Dominicana (Collazos, 22/11/2017).

A més, Collazos (22/11/2017) expressa que quan es presenta psicosi o esquizofrènia, el més habitual és que els pacients facin referència a les veus que escolten; no obstant, ell s'ha trobat amb altres casos:

Jo tinc pacients del Pakistan que en comptes de veus que escolten són sorolls d'animals: ocells, gossos que borden... d'acord? Això té a veure amb aspectes culturals. Al Pakistan està molt estès que quan algú et vol perjudicar recorren a màgies negres on es sacrifiquen animals i llavors això està en l'imaginari i influeix no? Llavors, l'origen influeix? Jo crec que sí perquè en ell està la cultura i per tant, es promocionen uns símptomes més que altres i uns quadres més que altres (Collazos, 22/11/2017).

D'aquesta manera, Collazos (22/11/2017) afirma que hi ha símptomes i síndromes que es vinculen més a unes cultures que a d'altres, però que un factor clau és el viatge, el procés; argumenta que “som persones que tenim una certa vulnerabilitat” (Collazos, 22/11/2017). En definitiva, aquells trastorns que es puguin desenvolupar dependran de la persona i de la seva història, on intervendran factors com la genètica, la infància, l'adolescència, etc., i que al final, tot això influirà en la persona que som a dia d'avui. Per aquest motiu,

Collazos, et al. (2008), en la p.32 del marc teòric, remarquen la importància de tenir en compte tant les característiques biològiques, psicològiques com socioculturals de la persona.

El doctor Collazos (22/11/2017) explica que, tot i que estem acostumats a suportar “estressors”, quan un viatge comença amb molta il·lusió, on només es pensa en poder arribar a occident i “en 4 dies” estar enviant diners a casa teva, es complica i arriben les màfies, arriben la violacions, arriben les morts i arriben les amenaces, i el que mai arriba és el paper que et dóna permís per treballar, al final, tot això, posa a prova. Per això, argumenta que:

Els immigrants tenen més trastorns? Jo dic, és que depèn, ja que els llatinoamericans no sé..., de què parlem, dels uruguaians? Perquè el senyor Luis Suárez és uruguaià però ha de tenir una realitat molt diferent no? Els argentins doncs podríem parlar de Lionel Messi, no? Ah! És que llavors no és el passaport el que condiciona la teva malaltia, sinó que és el context, com preparis el procés, si vens sol, si aquí tens més o menys gent, etc. (Collazos, 22/11/2017).

El que Collazos (22/11/2017) comenta, fa referència a la qüestió treballada a la p.32 del marc teòric, quan Fajardo, Patiño i Patiño (2008) remarquen la necessitat de valorar factors addicionals com a indicadors d'estrès: les condicions pre-migratòries, les característiques demogràfiques de la persona i les condicions post-migratòries. En el cas de l'individu 1, comenta el següent: “pensava que seria molt difícil adaptar-me a la nova situació perquè abans estudiava a la universitat del meu país i treballava” (individu 1, 18/11/2017); però al arribar a Catalunya es va sentir bé perquè la gent amb qui es va relacionar era molt agradable, de manera que ell creu que ha sigut capaç d'abordar la nova situació molt millor de l'esperat per les seves capacitats individuals.

Collazos (22/11/2017) apunta també que els estudis referents a la salut mental en població immigrada, estan esbiaixats. A més, es té en compte molt més la mirada biològica deixant de banda, en moltes ocasions, el model biopsicosocial.

D'aquesta manera manifesta el següent:

En aquests apareix una sobrerrepresentació, està molt més present l'esquizofrènia però novament s'ha de matisar perquè per exemple, aquestes troballes s'han replicat en països d'Europa del Nord sobretot amb cert tipus de poblacions, però no amb totes, com ara els de l'Afro Carib [...] però les esquizofrènies, com et dic, si em ve una dominicana tinc la bona sort que com parlem espanyol puc afinar una mica més aquesta experiència, i experiència de tipus psicòtic les podem tenir tots els que estem aquí, però la qualitat de l'al·lucinació diguem, veritable, és diferent (Collazos, 22/11/2017).

Per últim, el doctor ha observat que les persones que han viscut situacions de guerra sí que tenen unes taxes molt més altes del que anomena “trastorn per estrès post-traumàtic”. La resta, creu que es reparteix d'una manera més o menys igualitària entre les persones immigrants amb singularitats aparellades a la cultura i afegeix que “no esperem que els africans que sol·liciten asil ens expliquin la depressió com ho diuen els llibres” (Collazos, 22/11/2017). En conclusió, Collazos (22/11/2017) explica que, encara que afirma que ha tractat a moltes persones refugiades, creu que no són les suficients per determinar exactament i concretament quins patrons es presenten més generalitzats i en major freqüència.

Per tal de concloure aquest anàlisi, és necessari realitzar una reflexió sobre aquells punts més importants en relació a la salut mental i l'estat emocional de les persones refugiades durant el seu procés migratori i moment d'arribada a Barcelona. Tota persona que marxa de manera forçosa del seu país d'origen passarà per un procés i dol migratori; davant d'això, és fonamental comprendre que aquesta vivència pot acabar provocant en molts casos un gran malestar emocional i psicològic en la persona, podent arribar a patir trastorns mentals com és el trastorn per estrès post-traumàtic. Com s'ha pogut comprovar, la psiquiatria transcultural, perspectiva que contempla l'individu en la seva globalitat

biopsicosocial, incloent el context d'origen, el viatge, i la situació actual de la persona (entre d'altres), és imprescindible però, malauradament, poc practicada des de la psiquiatria occidental. Per tant, és ineludible davant l'actual situació, la necessitat d'implementar i incloure aquesta mirada transcultural en la intervenció professional, per tal de millorar l'atenció i tractament que reben les persones refugiades des dels diferents recursos, dispositius i entitats de l'àmbit.

8.2.5 Recursos i dispositius

Respecte l'àmbit de recursos i dispositius, tot seguit analitzem les diferents qüestions que s'aborden en aquesta investigació començant pel protocol d'acollida i acompanyament, seguint amb el coneixement de recursos i dispositius, on ha estat des del moment d'arribada, problemes de comunicació i/o intèrpret, avantatges i dificultats en el procés d'atenció i acabant amb les entitats.

Protocol d'acollida i acompanyament

Des del sector públic, l'Estat ha habilitat 3 entitats: l'ACCEM, la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat (CEAR), que a Catalunya actua sota el nom de Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat (CCAR), i la Creu Roja. A Catalunya, la primera acollida (fins a 6 mesos) es pot realitzar en habitatges llogats per les tres entitats en el mercat privat o protegit, o en centres específics.

“Les persones sol·licitants de protecció internacional tenen dret a rebre una ajuda durant un període comprès entre els 6 i, com a màxim, els 24 mesos, amb diferents intensitats, per cobrir les seves necessitats bàsiques” (Refugee.cat, 2017).

Com a serveis de primera acollida a Catalunya trobem els ja citats en el marc teoric SAIER, CCAR, ACCEM, i Creu Roja (p. 62)

Segons ens indica Buch (24/10/2017):

Degut al programa estatal, que té uns terminis molt acotats, hi ha 3 fases i cada fase de 6 mesos. La 1^a fase en el centre d'acollida, s'acaba al mes 6. És per aquest motiu que aquestes entitats ens deriven les persones al mes 5 més 29 dies (Per no intervenir d'urgència).

En el cas de Welcome Refugees, hi ha un protocol d'acollida molt definit, on la persona s'inscriu emplenant el formulari a través de la web o per derivacions d'altres serveis i posteriorment es fa una entrevista.

Els objectius d'aquesta entrevista són tres:

- Informar de tots els detalls del programa a la persona refugiada i resoldre els dubtes que pugui tenir.
- Analitzar les seves motivacions i el seu perfil
- Veure si és apte o no és apte pel programa

Buch (24/10/2017) ens explica el següent:

l'objectiu no és anar a demanar a aquesta gent perquè és refugiada. Per tant, la primera entrevista es centra en com han arribat aquí, per veure també quina és la capacitat de la persona, com s'ha desenvolupat, quines són les seves motivacions immediates i futures, identificar amb qui vol conviure o no vol conviure, si té alguna necessitat especial, etc. Com més informació tregui d'aquesta entrevista, més material tinc per treballar després per fer el *matching*.

Aquelles persones amb una situació psicològica altament inestable, no els poden atendre en el seu programa.

Respecte a les cases els requisits son tres i mig:

1. **Preu social**, limitació pressupostària d'aproximadament 370 per persona. Aquesta quantitat no és proporcional ja que si es tracta de dues persones no suposa un total de 740 euros sinó que el preu es fixa en aproximadament 500 euros.
2. **Compromís de 6 mesos**
3. **Contracte** econòmic (per afavorir la igualtat)

Llavors apareix la figura del vincle local que realitza les visites al domicili per verificar les condicions d'habitabilitat, i aprofita per resoldre possibles dubtes i pors que la família pugui tenir. El vincle local també és l'encarregat de dur a terme la funció del matching (trobar les famílies i persones amb perfils compatibles per conviure).

En el cas de Vall d'Hebron, el Dr. Collazos es mostra una mica crític i en contra dels protocols que tenen establerts en l'àmbit sanitari encara que entén que son una manera de recollir les dades més homogèniament.

Al Hospital arriben derivats a través d'un programa estatal d'acollida que integra diferents entitats com, la Comisión Española Catalana de Ayuda al Refugiado, de ACCEM, de CEPAIN, de APIS, APIP-ACAM, Baitatakafa, entre d'altres.

A la vegada troba a faltar recursos de mediadors interculturals, traductors i la figura del treball social, que creu que hauria d'estar molt present.

Pel que fa al procés d'atenció al moment d'acollida, el individu 1, expressa que no sap com és la situació en altres parts d'Espanya, però que a Catalunya hi molts avantatges i oportunitats ja que hi ha gent que és molt agradable per ajudar aquesta persona a fer-ho. Tot i així, expressa que això també dependrà de la situació de la persona, de si té targetes al banc o no, de si disposa de residència o no, o de la importància de tenir permís de treball per ser admès en una feina.

Va arribar a Espanya el 9-11-2015 i va ser allotjat a casa d'uns compatriotes a Madrid fins el 23-11-2015, data en què és donat d'alta en el dispositiu de primera acollida de Creu Roja de Madrid fins el 29-11-2015.

El seu informe cita que les intervencions des de l'entitat derivadora (ACCEM) i d'altres van ser els de restablir el contacte amb la seva família, betllar per la cobertura de necessitats bàsiques i de lloguer a través d'Activitats de la Vida Diària així com sessions per a la recerca de pis, derivació del servei laboral d'ACCEM, derivació al servei de psicologia d'ACCEM, derivació al servei de Castellà d'ACCEM, derivació al servei Jurídic d'ACCEM, derivació als Serveis Socials del territori on està empadronat, acompanyament en el procés de la consecució d'autonomia personal, seguiment mèdic i psicològic i derivació a la plataforma ciutadana Barcelona Actua.

En la situació de la família 1, en un primer moment la intervenció es va centrar en la inserció laboral del pare de la família a través del Programa Ariadna', on hi fa 2 cursos de formació: prevenció de riscos de 60h i PRL 2on cicle de Muntatges i Instal·lacions i posteriorment el Curs de Carretiller. Però degut a que no han aconseguit estabilitat laboral ni disposen de suficients recursos per cobrir el cost del lloguer i necessitats bàsiques, ACCEM proposa que facin un ingrés al Pis Pont del Programa Nausica, agreujat per la situació laboral d'en Yuriy que ha hagut de canviar de sector i té limitacions físiques per realitzar determinades feines i amb la responsabilitat de mantenir dos fills menors d'1 i 4 anys.

Coneixement de recursos i dispositius

Respecte el coneixement de recursos i dispositius, podem trobar per part de les entitats una certa tendència al desconeixement de la totalitat de la resta d'entitats que treballen amb diferents àmbits específics que envoltin a les persones refugiades.

Això pot ser degut a que molts dels casos es troben amb situacions molt noves i a la vegada úniques amb les que no saben exactament la resposta que poden oferir, ens explicava Joan Calicó (Calicó, 13/11/2017):

“Hi ha recursos, a nivell psiquiàtric si, però a nivell d'aquest entremig que temporalment necessitaria el mateix recurs que li estem donant nosaltres, un habitatge, un suport educatiu, que tingues una persona de referent educatiu puntualment, no.”

El doctor Collazos(22/11/2017) ens explica que davant de la falta de recursos, truquen a Sanitat Respon, on si tens una persona refugiada et poden aconseguir un mediador, un interprete, que encara que pugui ser una mica caòtic és millor que res

En el cas dels relats de vida de les persones refugiades, en canvi, hi ha la percepció contrària, ja que ens expliquen la seva mobilitat entre els diferents serveis i l'eficàcia que aquests tenen en el seu procés d'arribada, exceptuan el cas de la mare de la família 1(15/11/2017) critica la poca informació disponible mentre estava al centre de refugiats a Madrid ja que, segons ella, les treballadores socials d'allà l'únic que li aconsellaven eren feines de neteja de durada limitada i sous ínfims que no li permetien sustentar a la família. Comenta que no va trobar a ningú que li digués que tenia opció d'ascens i millora si feia algun curs de formació o aprendre l'idioma.

Finalment, al marc teòric, autors com Vázquez i González (1996) expliquen la importància de revisar i analitzar el rol que adopten els treballadors socials i que es fa necessari que els professionals reconguin la diversitat i la situació en què es troben aquestes persones per poder facilitar la informació adequada. Tal com diu Santos (1993) el professionals han d'ajudar a la persona a fer front als impediments que puguin trobar-se.

Recursos i dispositius des del moment d'arribada

En el cas dels recursos i dispositius on han estat les persones refugiades des del moment d'arribada, és necessari diferenciar les diferents fases d'acollida que marquen els recursos de Barcelona.

En el marc teòric les entitats es difereixen en 3 fases. L'acollida i cobertura de les necessitats bàsiques, la fase de integració on es contemplen aspectes com la ocupació, la mentoria o el lleuge i finalment l'autonomia del subjecte (p.67).

La major part de les persones entrevistades i de les històries de vida de les persones refugiades, es troben actualment en la primera fase d'acollida i cobertura de necessitats bàsiques. Ja que hem accedit a elles gràcies a entitats com Welcome Refugees i Benallar.

Encara que el protocol podria determinar un recorregut concret per a aquestes persones podem veure que hi han diferències en el recorregut de cada persona.

En el cas del individu 1, l'informe fa referència al programa estatal d'acollida on explica que va arribar a Espanya el 9-11-2015 i que va ser allotjat a casa d'uns compatriotes a Madrid fins el 23-11-2015, data en què és donat d'alta en el dispositiu de primera acollida de Creu Roja de Madrid fins el 29-11-2015.

Des de la seva arribada a Catalunya ha estat a diverses entitats o serveis. El 30-11-2015 es trasllada a Barcelona i és acollit en el dispositiu d'atenció a sol·licitants de protecció internacional que ACCEM gestiona a la ciutat comtal fins el 30-05-2016.

A ACCEM va compartir habitació amb un noi, l'entitat els proporcionava aliments, oferia de cursos de castellà i els va donar a conèixer les cultures d'Espanya i Catalunya, entre d'altres.

Posteriorment, en Saïd ha rebut les ajudes de la segona fase de l'1-06-2016 fins el 30-11-2017, realitzant una pròrroga de 6 mesos que finalitza el 31-05-2017.

En Saïd comunica que després d'estar a ACCEM ha estat a la Fundació Benallar fins el moment actual. Ha estat atès pels Serveis Socials. Ha participat en un taller de Barcelona Activa i també té un mentor de Serveis Socials a Cerdanyola del Vallès que l'ajuda a buscar feina. El Saïd diu que no ha sigut atès mai pel SAIER, encara que l'entitat emissora de l'informe està vinculada al SAIER (Programa Nausica). Ha estat en casos puntuals al Casal dels Infants, on ha fet un curs, així com a Gran Impuls a Santa Coloma de Gramenet.

Actualment no segueix tenint el mentor però sí que té 2 mentors a la Universitat Oberta de Catalunya.

L'informe cita que a nivell de salut física, el Saïd es troba bé i que no presenta cap tipus de malaltia i fa un seguiment mèdic al CAP de Sant Martí.

En l'individu 2, segons l'informe, entra en contacte amb Creu Roja el 21/12/2016, on passa a ser atès pel servei de primera acollida. Els educadors de carrer el deriven al servei socials d'atenció primària del Besòs-Verneda, ja que el van trobar sol al carrer. I a més, els educadors el vinculen en un projecte con una forma d'inclusió social mitjançant el futbol. I en Karim fa demana d'allotjament al servei social bàsic.

Va estar vinculat al servei del SAIER per el programa d'atenció a persones refugiades i se li ha ofert atenció al servei de psicologia. Dins d'aquest programa ofert pel SAIER, es va plantejar que s'acollís al programa estatal de primera acollida, però hi hauria la possibilitat que hagués d'anar a una altre província dins del territori espanyol. Però, segons l'informe no mostra interès en aquesta primera fase inicial del programa pel fet que està molt vinculat al programa d'acollida.

També se li explicat que no pot ser beneficiari de la segona part del programa perquè no ha passat per la fase inicial. Els educadors de carrer li ofereixen ajuda de transport. A més, a través del SAIER, està participant al Programa Nausica, el qual consta d'un pla de treball en el qual es treballa amb els àmbits d'actuació següents: àmbit familiar i xarxa de recolzament, habitatge, àmbit laboral, salut, àmbit psicosocial, formació i educació, àmbit comunitari i altres.

L'individu 3, va fer el procés de migració sol, on va arribar a Barcelona el 02-01-2016 mitjançant un transportista durant una ruta de 12 dies. L'informe assenyala que un mes després el Tariq inicia el seu procés de petició de protecció Internacional i que posteriorment és atès per la Creu Roja Barcelona el 6 d'abril de 2016.

En que se l'atén, se li explica el Programa Estatal d'Atenció al Refugiat i el Tariq accepta accedir-hi, tramitant seguidament la seva derivació en un centre d'acollida. Mentre esperava la seva plaça, se li van cobrir les seves necessitats bàsiques, l'allotjament i manutenció. L'informe indica que, finalment, se li assigna una plaça al centre de migracions a Creu Roja Puente Genil, on ingressa el dia 04-05-2016, hi resideix durant 6 mesos i surt del centre d'acollida el dia 04-11-2016.

L'informe assenyala que des de que el Tariq va ser atès per la Creu Roja Barcelona, se li va oferir seguiment social, ajuda de transport i ajuda de farmàcia (al requerir medicació crònica per els seus problemes de salut mental). Des de la Creu Roja Barcelona pensen que la fundació Benallar seria un bon recurs per tal que el Tariq pugui establir-se i pugui accedir a una entitat com Benallar que el pugui orientar, assessorar i cobrir-li les necessitats bàsiques; continuant amb el procés d'inserció social iniciat a Espanya amb l'objectiu d'aconseguir plena autonomia.

A més, per la seva situació de vulnerabilitat psicològica, requereix una estabilitat temporal per poder seguir amb el seu tractament mèdic. Amb tot això, des de la Creu Roja es decideix presentar una sol·licitud en aquest nou recurs municipal amb la finalitat de mitigar la situació en que es troba i poder garantir el seu

benestar a la espera de que el pla de treball iniciat pugui dur-lo a la consecució de la plena autonomia. D'aquesta manera, el Tariq arriba a la Fundació Benallar al febrer del 2016, ja que l'educadora indica que el Tariq al febrer de 2017 farà un any que està a la fundació Benallar, concedint-li en aquests moments la segona prorroga.

El Tariq, va estar ingressat a l'hospital durant 2 mesos i en va sortir a l'estiu del 2017. En aquest moment, des de la fundació Benallar se li ha trobat un centre de Dia de Salut mental i està en llista d'espera. El Tariq rep tractament a Vall d Hebron i també té seguiment i tractament psicològic a Exil i disposa dels informes mèdics que li van realitzar des de l'Hospital Infanta Margarita de Córdoba.

Finalment el recorregut del Individu 1, degut al recolzament del seu germà, (que havia viscut una situació similar) ja sabia quin procediment seguir, varen anar junts directament al CEAR. Des del CEAR, i a partir de dues cites individuals setmanals, li han gestionat el curs de castellà en el que va a classe 4 hores al dia cada matí entre setmana.

Des del CEAR rep uns diners mensuals per poder pagar el lloguer i el menjar.

Ha viscut a tres llocs diferents, primerament amb un noi del seu país d'origen 6 mesos, va viure uns altres 6 mesos a un pis d'acollida de Bellaterra, i actualment i des de fa dos mesos, a partir també d'aquest dispositiu, CEAR, va contactar amb el Jaume Buch de Refugees Welcome, i li han ajudat a trobar un pis compartit amb una família de Barcelona.

Amb la família amb la que conviu actualment està gestionant el canvi de Centre d'Atenció Primària, ja que li varen assignar en una primera instància el CAP de Cerdanyola, i han sol·licitat el canvi a l'hospital més proper al seu habitatge.

En el cas de les famílies entrevistades hi han algunes diferències en el recorregut i les entitats i serveis que sol·liciten degut a que el seu context és diferent, ja que

son dues o més persones que poden tenir necessitats diferents com a individus i com a col·lectiu.

En el cas de la família 1, l'informe indica que arriben a Barcelona el 08/09/2015 i es dirigeixen al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona, on són derivats al SAIER i atesos per la Creu Roja. Se'ls assigna allotjament d'emergència en un hostal en règim de pensió completa a la ciutat de Barcelona.

Dariya i Yuriy expliquen que la Creu Roja va proporcionar la documentació necessària a ACCEM, qui els va ajudar a trobar allotjament posterior, concretament a Benallar.

En quant als idiomes, el Yuriy i la Dariya van ser derivats a classes de castellà d'ACCEM. La Dariya assisteix amb més o menys regularitat al nivell B1. En Yuriy va fer la prova d'accés i va ser admès al nivell A2, amb el qual no estava d'acord perquè segons ell havia fet cursos de A1 a Madrid i no va voler assistir a les classes de A2, el qual s'ha treballat amb ell i la situació és millorable. Tots dos s'han matriculat al nivell A2 de català al Centre de Normalització Lingüística i se li han cobert les despeses de matrícula i material didàctic.

Ocasionalment les ajudes han estat aminorades degut a les feines puntuals del Yuriy i a ajudes econòmiques pels infants rebudes de la Fundació Esperança, que segons l'informe suposen 50 euros mensuals. També esmenta la tramitació de la tarjeta solidària que suposa 100 euros per menor durant un any, quantitat que reben des del Novembre (entenem que del 2015 ja que l'informe data del Gener 2016).

Segons l'informe, durant els esmentats 4 mesos la família ha estat beneficiària del Servei d'Intervenció Social d'Ajudes Econòmiques del Programa Municipal de Refugi des del Setembre al Desembre 2016 (4 mesos). Tenint en compte que el Programa Nausica té una limitació de 12 mesos, l'estada al Pis Pont no pot superar els 8 mesos.

A l'acabar els 4 mesos truquen a Sergi, a qui ells es refereixen com el director de Benallar i li demanen si els pot ajudar. Al cap d'una setmana són acceptats i així es com van llogar el pis de la Fundació Benallar on viuen actualment des del Setembre 2016, arrel de la derivació la qual ens explica la Mercè.

Van arribar al total de 18 mesos que permetia el Programa d'Atenció a Sol·licitants de Protecció Internacional del Ministeri (tot i ser informats per la Mercè de Benallar que el programa s'ha ampliat a 24 mesos). Va ser quan finalitza el programa que el matrimoni decideix traslladar-se a Barcelona amb l'esperança de trobar més oportunitats i persones refugiades amb es quals relacionar-se, com relata la Dariya.

En la família 2 podem distingir les diferències entre el programa estatal i el autonòmic. El seu primer contacte amb els diferents dispositius espanyols va ser amb Creu Roja a Pamplona, on van viure 4 mesos, 2 dels quals l'habitatge va ser proporcionat per l'entitat. Més tard, i gràcies al CEAR es varen desplaçar a Madrid, on van viure en total d'un any, 6 d'aquests mesos a un centre d'acollida.

A Catalunya, a partir de la seva relació amb la Creu Roja, els quals els hi varen oferir un contracte de treball d'un any, es varen desplaçar a Barcelona. Des de la Creu Roja van ser derivats a la Fundació Benallar. Aquesta fundació, segons la parella, els ha informat dels recursos i vies possibles, un cop no havent aconseguit la sol·licitud d'asil, així com els proporcionen ajudes econòmiques. Segons l'informe, es demana la segona pròrroga de 3 mesos del programa municipal de refugi.

Finalment la família 3, van arribar al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) el passat 19-02-2015 i van ser remesos a la Creu Roja on van rebre ajuda social, i a on s'esta duent a terme el seu seguiment social mitjançant el programa d'Acollida i Integració de Refugiats del MEYSS.

Se'ls va assignar plaça al centre de migracions d'ACCEM a Sigüenza (Guadalajara); la seva estància aquí va ser de 6 mesos (des del 7-05-2015 fins 7-11-2015).

Posteriorment, van anar al SAIER (Creu Roja) de nou el passat 24-02-2016, demandant una ajuda econòmica.

Seguint el manual de gestió que marca el sistema d'acollida i integració pel sol·licitant i beneficiaris de protecció internacional finançat pel MEYSS, es va poder realitzar una sol·licitud d'ajuda econòmica en una altra província diferent al centre d'acollida a partir del 05-2016. Des d'aquesta data que està percebent una ajuda d'atenció a les necessitats bàsiques d'un import de 557,73€

El 08-11-2016 va acudir a serveis socials de Badalona amb caràcter d'urgència per la pèrdua d'habitatge. Des d'aquell dia, van ser allotjats en un hostel a un hostel de Badalona a càrrec de l'Ajuntament de Badalona, que accedeix a col·laborar amb la Creu Roja a nivell social degut a la vulnerabilitat del cas, de manera provisional mentre es gestiona un recurs adequat per a la família.

S'està cobrint a nivell econòmic el menjador escolar i la matrícula de la llar d'infants de la Olha, i el menjador escolar del Vasyl dels mesos de 12-2016 fins el 06-2017.

Per tant podem determinar que tot hi que el recorregut en molts dels casos és similar, cada individu o família té unes necessitats específiques degut a que la situació mai és exactament la mateixa que la anterior. Però hi ha un recorregut genèric que té tendència a seguir-se.

Les primeres entitats amb les que prenen contacte són de caire sanitari, com podrien ser Creu Roja, CUESB o Vall d'Hebron degut a que les condicions físiques en les que arriben solen ser precàries física i/o psicològicament.

A partir d'aquí reben la informació i la derivació a les entitats que s'encarreguen de la primera fase, de l'acollida i la cobertura de les necessitats bàsiques. En aquest estudi entre en acció les entitats com CEAR, ACCSEM, SAIER que els

reben en una primera instància i posteriorment les deriven a altres entitats amb les que creuen que el seu desenvolupament serà més òptim com són el cas de la Fundació Benallar i Welcome Refugees entre d'altres.

Un cop ja tenen les necessitats bàsiques cobertes entitats com Fundació RefugiARTE i ONG Cuidando s'encarreguen del desenvolupament social d'aquestes persones per tal de facilitar la seva adaptació a la societat. Però de les històries de vida dels refugiats estudiats cap forma part d'una d'aquestes entitats actualment.

Problemes de comunicació i/o interpret

En l'àmbit dels refugiats, els problemes en la comunicació i la falta d'interpret suposen una dificultat, ja que, en la majoria dels casos de persones refugiades són procedents de Síria (p.11) i, per tant, l'idioma del país d'origen és diferent al del destí. Aquesta diferència idiomàtica no està resolta i segons confirmen la Família 1 (15/11/2017), la Família 3, l'Individu 1 (18/11/2017), l'Individu 3, l'Individu 5 (19/11/2017), i els professionals Collazos (22/11/2017) i Bordeta (15/11/2017) suposa una sèrie de dificultats lligades a la comprensió en els serveis, les dificultats d'inserció en el món laboral, la relació i la falta de pertinença, i la participació i acceptació dins la nova comunitat

En quant a la rebuda en i tracte amb els serveis, els problemes de comunicació suposen l'allunyament de la persona refugiada respecte l'individu, dificultant o impedit la creació de vincle positiu, degut a possibles malentesos o intervenció de terceres persones. Dificulten l'assessorament, la informació i la intervenció especialitzada, posant a la persona refugiada en situació de desigualtat respecte a una persona nacional tal com expressa Santos (1993) autor analitzat al marc teòric (p.36). La Família 1 (15/11/2017) creuen que és molt difícil parlar de temes íntims amb una tercera persona present, expressa que la figura d'un traductor hagués ajudat però no sempre estava disponible. Només disposaven de traductor un cop al mes. El doctor Collazos (22/11/2017) afirma que degut a la falta de recursos existents no es disposa d'interpret ni mediador intercultural.

Bordeta (15/11/2017) destaca que les persones refugiades ateses a l'ONG *Cuidando* presenten problemes en la comunicació a causa de la diferència d'idioma.

Per altra banda, els problemes en la comunicació són una barrera a l'hora de cobrir les necessitats socials de companyia, pertinença, participació i acceptació dins la nova comunitat, descrites per Maslow (1943) analitzat al marc teòric (p.26). El nivell de castellà de la dona de la dona ucraïnesa Família 3 és bàsic de manera que requereix la disposició d'una persona que parla rus, per tal de comunicar-se amb més profunditat. La Família 1 (15/11/2017) descriu les seves emocions viscudes al arribar a Espanya com a molt dolentes, perquè no entenen l'idioma. A diferència de les altres persones l'Individu 1 (18/11/2017) explica que la comunicació amb les entitats no ha estat un problema gràcies a la amabilitat d'aquestes, creu que la llengua limita la comprensió però pot explicar-se i fer-se entendre utilitzant el castellà i l'anglès; no acostuma a fer ús de traductors.

L'idioma es pot entendre com un mecanisme més d'arrelament per reconstruir de nou la pròpia identitat i pertinença segons Cabanas et al., 1993 (p.30) dins la nova societat en la que viuen, les persones refugiades entrevistades entenen que idioma esdevé un pont a la inserció laboral, i per tant de participació social: l'Individu 3 ha assolit un bon nivell de castellà que facilita la comunicació amb ell, preveu la possibilitat d'una inserció laboral favorable en un futur proper i la Família 1 (15/11/2017) remarca constantment la necessitat d'aprendre l'idioma correctament per poder trobar feina.

Les respostes que s'estan oferint actualment als problemes de comunicació e interpret no són suficients com per abastir les necessitats idiomàtiques que requereixen les persones refugiades o nouvingudes d'altres països. Des de *RefugiARTE*, entenen l'art com un idioma i eina en sí mateixa. Bordeta (15/11/2017) explica que intenten solucionar aquests problemes de comunicació mitjançant l'art i la seva interpretació com a vincle comunicatiu amb les persones de l'entitat. A Vall d'Hebrón l'únic recurs existent segons Collazos (22/11/2017)

és *Sanitat Respon*, recurs que permet posar-se en contacte mitjançant la línia telefònica amb un intèrpret. Afirma que en ocasions estan delegant la comunicació i traducció a persones no formades, com els fills o altres familiars; això suposa situacions poc ètiques en entrevistes de psiquiatria. Explica que a la Facultat de Traducció i Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona hi ha un equip especialitzat que no es pot creure com s'atenen les necessitats idiomàtiques de la població culturalment diversa. Per altre banda, des del sector públic hi ha serveis que posen a disposició de manera esporàdica traductors, com és el cas del CEAR o ACCEM. Quan l'Individu 5 (19/11/2017) va arribar a Barcelona va necessitar l'ajuda d'un traductor per tal de comunicar-se però, degut que el seu germà ja sabia quin procediment seguir, varen anar junts directament al CEAR. L'Individu 1(18/11/2017) creu que la última vegada que va disposar d'un va ser el 2016 amb un advocat a ACCEM.

Avantatges i dificultats en el procés d'atenció

El procés d'atenció de les persones refugiades ha de procurar realitzar-se d'es d'una perspectiva que respecti la cultura dels migrants: el treball social transcultural explicat al marc teòric per Raya, 2000 (p. 36) . Per fer-ho es requereixen d'una serie de recursos i dispositius que actualment no s'estan oferint en l'atenció a les persones refugiades a la ciutat de Barcelona. Per això en relació als inconvenients trobats per les entitats en relació als processos d'atenció, apareix el denominador comú:

1. La falta de finançament i recursos específics.

A la ONG RefugiARTE s'especifica el cas d'un noi amb el qual treballen a partir dels raps que fa en àrab, aleshores és necessària la posterior traducció. A Cuidando, la falta de recursos fa que els professionals treballin més hores de les que els pertoca, degut a que la majoria són autònoms, Bordeta (15/11/2017) afirma que “es podria fer molt millor, si ens donessin més recursos”.

Des de la fundació *Benallar* afirmen que a Barcelona no existeix un recurs d'acollida a nivell psiquiàtric per a persones amb patologies molt lleus derivades de les situacions traumàtiques viscudes en el camp de refugiats o en el viatge. Aquestes han de ser ateses mitjançant la col·laboració entre entitats d'acollida i entitats psiquiàtriques.

Buch (24/10/2017) afirma que el fet de només tenir un finançador, acota una mica l'àmbit i la limitació de recursos: el recurs d'habitatge que tenen, acaba determinant el tipus de usuari que podem acollir. Hi ha molts perfils d'usuari que es queden fora del programa. Explica que a Barcelona és molt complicat trobar allotjament amb habitacions lliures, i que si aquesta iniciativa es dugués a terme a altres províncies es podria optar per cases rurals, granges...

Collazos (22/11/2017), afirma que la falta de recursos deriva en la falta de mediació intercultural, treball social i professionals sensibilitzats formats en psicologia i psiquiatria transcultural. Es voldria equiparar el servei als programes d'excel·lència de Canadà, Estats Units, França o Holanda. En el Hospital de Vall d'Hebrón compten només amb un treballador social a urgències. Els únics mediadors que ha al servei de psiquiatria transcultural ha estat gràcies a la fundació de La Obra Social La CAIXA con el ICS i aquesta es limitava a unes poques hores a la setmana. També destaca la falta d'intèrprets. Només es disposa del servei d'urgència telefònica *Sanitat Respon*. Es porta demanant aquest servei des dels anys 90 i encara no s'ha establert cap recurs per solucionar-ho.

La falta de recursos ralentitza el procés d'acollida de les persones refugiades, allargant cadascuna de les seves fases detallades per Ortiz, 1996 (p.39) al marc teòric, doncs si la comprensió refugiat-usuari no és bona, la fase d'acollida es veurà afectada, complicant l'entrada a les següents.

2. Els confrontaments amb falta d'hàbits adquirits per part dels usuaris: després de tant de temps estant a camps de refugiats, moltes persones no tenen hàbits horaris i es presenten a la consulta una hora després del que se'ls havia assignat, això genera en l'organització del servei un trasbals (Bordeta, 15/11/2017).
3. La falta de difusió: "potser hi hauria molta gent disposada a oferir casa seva... però com que no ens coneix.." (Buch, 24/10/2017).
4. Els requisits formals de l'ajuda del contracte de lloguer que necessiten el mateix contracte o els preus elevats que existeixen en el mercat immobiliari. No poden aportar la garantia d'un contracte de feina, perquè quan estan a la primera fase encara no tenen el permís de treball, l'adquireixen normalment al setè mes i així correspon ja a la segona fase, és a dir quan ja han començat a estar dins el contracte, dins del lloguer i les pors i dubtes del refugiats que limiten la comprensió i voluntat de participació (Buch, 24/10/2017).

La manca de recursos expressada per les entitats també la perceben les persones refugiades. La Família 3 explica que a l'hostal únicament els ofereixen allotjament de manera que com que ha de cuinar, rentar la roba i fer-se càrrec de totes les feines i dels seus fills no pot assistir a classes de llengua ni buscar feina. Afirmar que per això per parts seva hi ha poca predisposició per seguir el pla de treball, mostra desconfiança amb el personal de l'escola i el nivell d'absentisme dels fills és molt elevat. L'Individu 5 (19/11/2017), degut a un problema d'esquena provocat per una caiguda quan era petit, necessita l'atenció i un control mèdic, ja que aquests dolors li dificulten realitzar una feina física, fet que actualment l'impedeix cercar feina. El metge que té assignat es troba al CAP de Cerdanyola. Amb la família amb la qual conviu actualment està gestionant el canvi de metge, més proper al seu habitatge. L'Individu 1 (18/11/2017) afirma que quan estava a Cerdanyola del Vallès va anar a un SOC que es trobava a Sabadell i que els treballadors del SOC no sabien què era la targeta roja.

També en destaca el treball en Xarxa, Barrero, 1993 (p.39) parla de mecanismes de coordinació i acció entre els diferents organismes que intervinguin en la problemàtica com a proposta de promoció social. Des de Cuidando troben que aquest és un avantatge en el procés d'atenció per part de l'entitat, treballa en xarxa amb diverses entitats i expressa conèixer les seves capacitats. Un exemple n'és el cas un noi arribat a Barcelona des d'un camp de Grècia amb problemes de psicosi, sense lloc on dormir. L'equip de Cuidando va considerar que el més adient era que tractés amb un professional més expert i el van derivar a EXIL perquè rebés una atenció més completa com expressa Bordeta (15/11/2017). Tot i que posteriorment puntualitza que aquesta és mínima. Dels de l'equip de psiquiatria transcultural de Vall d'Hebrón en canvi, es considera que el treball social en xarxa entre serveis socials i de psiquiatria amb els equips de psiquiatria transcultural encara és un punt a millorar del servei. Les dificultats en la coordinació entre serveis, són alhora, dificultats a l'hora d'avançar en el procés d'acollida.

Raya, 2000 (p.36) afirma que des de les entitats cal assumir les responsabilitats ètico-polítiques, anant més enllà de les polítiques migratòries i actuant per potenciar el desenvolupament social. En relació als avantatges de l'atenció en destaquen els següents depenent de l'entitat:

1. L'aplicació de la psiquiatria transcultural a Vall d'Hebrón, segons Collazos (22/11/2017).
2. L'aplicació de l'art com un idioma i una eina per sí mateix, mitjançant la qual es coneix la història de la persona, el que ha passat al seu país a segons Bordeta (15/11/2017) de RefugiARTE
3. L'Interculturalitat (Bordeta, 15/11/2017).
4. "L'accessibilitat de la pàgina web" (Buch, 24/10/2017) de Welcome Refugees
5. Les entrevistes en viu i no mitjançant únicament formularis, per no perdre trets de la comunicació no verbal

6. La maximització de totes les possibilitats i oportunitats que hi ha sense la necessitat de demanar un altre recurs, degut a que les persones venen derivades del programa estatal d'acollida;
7. La preparació prèvia a l'acollida de la persona refugiada en una casa: es fa molt treball previ a l'acollida per evitar crear males experiències tant a la família com a la persona refugiada. Per exemple, no entrarà al programa una família molt paternalista o algú molt desconfiat, que s'allunya de la lògica i de la filosofia del programa. Totes aquestes iniciatives van més enllà dels tràmits administratius, i tenen com a finalitat l'empoderament de les persones ateses per assolir el desenvolupament social

Els avantatges de l'atenció també els perceben les persones refugiades, l'Individu 1 (18/11/2017) expressa que a Catalunya hi molts avantatges i oportunitats ja que hi ha gent que és molt agradable i en general de l'atenció que ha rebut tant per professionals com per voluntaris, pensa que tot sempre ha estat molt positiu. Creu que és molt beneficiós perquè a totes les organitzacions on ha estat sempre "es fan moltes activitats per millorar la meua situació i per integrar a la resta de persones a Barcelona"; així com també l'han ajudat a preparar la seva entrada a la universitat. També, a la universitat, té a una persona de referència que l'ajuda amb els documents; en el seu cas, *Benallar* fa un treball en xarxa amb la Universitat de manera que va possibilitar que acceptessin el seu cas i pogués començar a estudiar. Tot i així, expressa que això també dependrà de la situació de la persona, de si té targetes al banc o no, de si disposa de residència o no, o de la importància de tenir permís de treball per ser admès en una feina. En contraposició a aquest punt de vista, la Família 1(15/11/2017) expressa que l'atenció rebuda quan arriben a Madrid, en fase estatal, és molt dolenta, especialment la dels treballadors socials, ja que actuen com a buròcrates, sense tractar cada cas de manera individualitzada. Afirment que la situació millora notablement un cop són a Barcelona, on es troben amb un personal més atent que els ofereix més opcions formatives i laborals.

Tràmits administratius

Pel que fa a tràmits, cal diferenciar entre els tràmits administratius, presents a emmarcats dins les 3 entitats del sector públic (ACCEM, CCAR i la Creu Roja) i els tràmits que cada entitat requereix per si mateixa en el moment de la rebuda.

En primer lloc els tràmits administratius són els que han de dur a terme les persones sol·licitants d'asil durant tot el procés, en el qual son acceptades o no dins els programes d'acollida. Segons si el govern l'accepta o la rebutja, la persona pot passar per 2 vies diferents.

En el cas de que la seva sol·licitud sigui acceptada, la persona passarà per diferents fases d'atenció i ajuda del programa estatal en els quals podran rebre ajut en quant a manutenció i habitatge durant 6 mesos i on hi participaran diverses entitats com ACCEM o Creu Roja. Aquest període, però, es pot allargar fins a 12 o 18 mesos i fins i tot, fins a 24 mesos segons la situació de la persona. Seguint aquest procediment, la Família 3 va sol·licitar plaça al centre de migracions. Seguint el manual de gestió que marca el sistema d'acollida i integració, realitzant la sol·licitud d'ajuda per al lloguer fins el passat 06-2016. En el cas concret de Barcelona, la persona també podrà rebre ajut des del programa *Nausica*.

Tots els entrevistats presentes queixes en relació als tràmits administratius. La Família 1 (15/11/2017) afirma que, inicialment, els oferien molts drets però que aquest mai arriben, que tot són papers. A la Família 2 (15/11/2017) se'ls va denegar l'estatus de refugiat. Actualment es troben en una situació legal irregular però han demanat una pròrroga de 3 mesos i es troben en contacte amb una advocada que els farà l'acompanyament durant tot el procés de sol·licitar papers a través de l'arrelament. L'Individu 1(18/11/2017) encara es troba pendent amb el tema d'asil. Expressa que encara no hi ha cap actualització, no entén quin és el problema i creu que s'hauria de millorar aquest aspecte.. L'individu 5 (19/11/2017) ha pogut gestionar la tercera targeta vermella que l'identifica com a refugiat. (L'educadora de Benallar (Bros, 13/11/2017) explica que la sol·licitud

d'asil es renova cada 6 mesos). Per part dels professionals no hi ha hagut cap opinió crítica referent als tràmits administratius.

Els llargs terminis dels processos administratius, suposen que entre un tràmit i l'altre la persona refugiada quedi desemparada,. En aquest període de 3 mesos de pròrroga, l'home de la Família 2 (15/11/2017) ha perdut el seu lloc de treball, ja que l'empresa on treballava va considerar no renovar-li el contracte, i en l'empresa on treballa la dona valorarà aquesta decisió quan rebi oficialment el comunicat de la Seguretat Social.

Així doncs, en el cas de les persones que se'ls denega la seva sol·licitud, es veuen fora del programa estatal d'acollida però reben suport de la Xarxa de Centres de Serveis Socials Bàsics i d'altres entitats socials com és el cas de la Família 2 (15/11/2017), que els han denegat l'estatus de refugiat i han sol·licitat una pròrroga de 3 mesos i segueixen rebent el suport de Benallar. Són persones que normalment són considerades amb recursos i que no necessiten ajut per part del programa estatal. Se'ls considera amb recursos perquè han d'acotar paràmetres però segueixen sent persones en situació vulnerable.

En segon lloc, els tràmits que cada entitat requereix, són individuals de cadascuna. El protocol d'acollida creat per Welcome Refugees contempla un seguit de tràmits necessaris, aquests coincideixen amb les dues primeres fases d'acollida proposades per Ortiz, 1996 (p.36) que són: la fase d'acollida i la fase tutelada

- En primera instància, la persona s'inscriu emplenant el formulari i genera una entrada a la base de dades.
- Seguidament, el director els cita a una entrevista que aproximadament té una durada d'entre tres quarts d'hora i una hora. Els objectius de l'entrevista són bàsicament 3:
 - Informar de tots els detalls del programa a la persona refugiada. Preguntar si té dubtes i resoldre'ls immediatament.

- Analitzar les seves motivacions i el seu perfil, per veure si és apte o no és apte.
- Definir el seu perfil.

No es tracta de remoure experiències, la primera entrevista se centra en com han arribat aquí, dia d'arribada al territori, etc. Per veure també quina és la capacitat de la persona, com s'ha desenvolupat, quines són les seves motivacions immediates i futures i quin és el seu projecte de vida aquí. I després doncs, també, identificar amb qui vol conviure o no vol conviure. Si li estaria bé una família amb nens o sense nens, si una persona sola millor, si una persona d'edat avançada o una persona jove, si li agrada anar de festa o és una persona calmada, si és molt ordenada o li agrada la desorganització, si pot viure amb animals o no, si té alguna necessitat especial, etc.

- En cas de dubte, després de l'entrevista es contacta amb l'àmbit de Treball Social. Per exemple, en el cas d'un noi jove amb el que va sorgir el dubte de si podria mostrar actituds violentes en algun moment, es fa treball en xarxa, amb el treballador social, psicòleg...
- Des de l'entitat es comença a buscar habitatge, tenint en compte el seu perfil i es publica dins de tots els vincles locals que han estat formats que hi ha una persona que necessita un vincle local, definint breument el perfil de la persona (edat, nacionalitat, etc.).
- Al quart mes si el perfil encaixa i es troba la família adient comença tot el procés.

Entitats

Dins el tercer sector (p.63) podem trobar moltes entitats sense ànim de lucre que lluiten i funcionen per defensar els drets de les persones refugiades en conjunt amb "El Programa Municipal d'Acollida" de l'Ajuntament de Barcelona (2016). Durant el 2016 s'han incorporat noves entitats que treballen en matèria de refugi. A algunes d'aquestes entitat les hem pogut entrevistar, coincidint les seves

declaracions, amb allò que s'ha exposat prèviament a l'apartat de recursos i dispositius del marc teòric.

- **ONG CUIDANDO:** Aquesta entitat es centra en el suport al voluntariat i a l'atenció de persones refugiades. El seu programa consisteix a enviar persones voluntàries als diferents indrets en els quals es troben les persones refugiades en el camí entre el lloc d'origen i el seu destí (Bordera, 15/11/2017). L'entitat està formada per un conjunt de psicòlegs i voluntaris que treballen sobre el concepte de l'*underbreefings*, que són sessions en les que persones voluntàries, conjuntament amb la psicòloga, fan un treball d'elaboració de les seves experiències vitals prèvies per tal d'incorporar-les a la seva nova realitat.
- **RefugiARTE:** és una associació formada per persones tant del món social com de l'art que, a través de tallers gratuïts de creació artística, com música o fotografia, ofereixen suport a les persones que es veuen obligades a emigrar dels seus països d'origen degut als conflictes existents que posen en risc la seva integritat física i psicològica (refugiARTE, 2017).
- **Fundació Benallar:** es de caràcter privat, formada per més de quaranta persones voluntàries i professionals de l'educació i altres àmbits que treballen amb la finalitat de promoure la convivència en igualtat entre les persones immigrades i la societat d'acollida mitjançant els valors de la solidaritat, interculturalitat, participació, transparència i treball en xarxa. Oferixen un espai d'acollida i acompanyament a les persones nouvingudes; faciliten l'accés a un habitatge digne i realitzen intervencions orientades a la seva plena integració; sensibilitzen la societat i denuncien les injustícies. Conseqüentment, els dos projectes més rellevants de la Fundació són, per una banda, l'acollida i formació a llarg termini per a joves nouvinguts que no tenen llar i, d'altra banda, l'acompanyament a famílies i persones refugiades immigrants d'asil (Fundació *Benallar*,

2017). El projecte d'acollida a persones refugiades es diu *Nausica*; va començar oficialment a mitjans de Desembre del curs passat (2016), però des del Juliol, ja a l'estiu, ja es van començar a organitzar les normatives. És un projecte de l'Ajuntament, en conveni amb diferents entitats. A més, la Fundació Benallar forma part de la Xarxa de Joves Sense Llar i rep suport de diverses institucions com Càritas Diocesana de Barcelona i l'Associació Cintra, a través de donacions i de cessions d'ús de pisos i espais per a dur a terme les activitats de formació.

Aquestes, fan referència a altres entitats punteres del tercer sector, mitjançant les quals es duen a terme processos col·laboratius de treball en xarxa. La més destacada, tant per Bordera (15/11/2017) i com per Bros (13/11/2017), és Exil, aquesta és una ONG que ofereix atenció terapèutica mèdico-psico-social a les persones traumatitzades per la violació dels seus drets. va destinada a persones exiliades, nens víctimes de maltracte i violència masclista i dones víctimes de violència masclista segons la mateixa Associació Exil, (p.65). Bordera (15/11/2017) explica que Exil utilitza l'artteràpia per treballar les emocions a través de l'art, des de una visió terapèutica i en nombroses ocasions els han derivat persones. A l'informe de l'individu 3, s'expressa que a part d'estar vinculat amb la Fundació Benallar, aquest rep tractament a Vall d'Hebron i també té seguiment i tractament psicològic a Exil amb la psiquiatria, amb un psicòleg i amb un terapeuta amb el qual fan teràpia.

Moment de creació

De les entitats entrevistades, es diferencien dos moments de creació. Per una banda les entitats dedicades únicament a l'atenció de persones refugiades apareixen entre 2015 i 2017, alhora que la creació del pla *Barcelona Ciutat Refugi* (p.60) amb la intenció de donar resposta a la crisi humanitària que s'està patint a nivell mundial amb l'arribada de població, principalment siriana, a Europa per motius que queden contemplats a l'apartat d'elements de context. I per altra banda, les dedicades a persones nouvingudes, sense necessitat que aquestes tinguin l'estatus de refugiat que sorgeixen entre 2001 i 2002, moment en que a

Barcelona comença a haver necessitats creixents per part del col·lectiu de persones immigrades.

RefugiARTE neix formalment al febrer d'aquest any 2017, tot i que durant un any i mig havia estat realitzant activitats de caràcter informal prèvies a la seva creació com a entitat a l'Abril del 2017, a càrrec d'un grup de psicòlegs. Es va constituir per poder assolir més aspectes relacionats amb l'atenció a les persones immigrades. Welcome Refugees deriva de Refugiats Benvinguts nascuda a Alemanya al voltant de 2015 arrel de l'allau informativa que hi va haver per l'arribada de població principalment siriana a Europa. Una parella que tenia una habitació disponible en el seu pis a Alemanya, a Berlín, va decidir oferir a una persona refugiada una habitació disponible de casa seva mitjançant un anunci a *Facebook*. Aquest anunci es va fer viral i va desencadenar el descobriment d'una demanda social de la ciutadania que es volia implicar i que volia generar una resposta ciutadana a aquest problema social. A nivell estatal, el projecte comença a principis de 2016 a Còrdova, però de seguida es trasllada a Madrid amb l'objectiu d'aconseguir una dimensió estatal.

Benallar sorgeix l'any 2002 com a projecte d'una associació que es diu *Cintra* amb l'objectiu d'ajudar a les famílies més enllà de l'escola. *Cintra* és una associació creada per 39 congregacions religioses en format escola al Raval. Al 2006 es va convertir en una fundació independent, separada de *Cintra*. Inicialment es treballava amb famílies immigrants amb feina però sense papers i per tant, sense dret d'accés a l'habitatge. Actualment això ha anat canviant i estan treballant amb el programa *Nausica* (projecte de refugiats) i en els pisos amb els nousvinguts en situació administrativa irregular

La unitat integrada de psiquiatria es crea l'any 2001, quan Miquel Casas passa a ser cap de servei i signa un conveni amb les *Hermanas Hospitalarias*. Fins el moment, Vall d'Hebron no tenia metres quadrats per albergar una unitat d'aguts que històricament s'havia ubicat a l'IMPU, prop el parc del Laberint. Aleshores

es va crear un programa formatiu vinculat amb treballadors socials per poder atendre les necessitats que anaven sorgint.

Tasques principals

Tal i com hem vist anteriorment, l'Ajuntament de Barcelona ha delegat a certes entitats del tercer sector l'acollida de les persones refugiades que arriben a la ciutat. A més, existeix un ampli ventall d'organitzacions que fan diferents tasques en la matèria. Aquestes entitats actuen seguint una divisió de l'acollida en tres fases. A continuació exposem en quines fases actuen una sèrie d'entitats i quines tasques desenvolupen.

La primera fase, que dura entre 6 i 24 mesos, es caracteritza per l'acollida de les persones refugiades i la cobertura de les seves necessitats més elementals. Una de les principals entitats del tercer sector que trobem en aquesta fase inicial és la Fundació Benallar. La pròpia fundació (Fundació Benallar, 2017) defineix que els seus objectius principals són l'acollida i l'acompanyament de persones nouvingudes, i oferir a aquestes un habitatge digne i unes intervencions encaminades a facilitar la seva integració. Calicó (13/11/2017) exposa que, en primer lloc, quan l'entitat rep una derivació a través d'una altra entitat s'inicia un procés de coneixença amb la persona refugiada. Un cop a aquesta se li assigna una llar, se'l hi fa un acompanyament des d'aquesta. Per exemple, la Família 1 viu en un pis de l'entitat des del març de l'any passat. A més de fer-se càrrec de les despeses del lloguer i de les necessitats bàsiques, la Fundació Benallar intervé en diversos àmbits com, per exemple, assegurant el benestar dels infants i oferint a la família suport psicològic i psiquiàtric.

Una altra entitat del tercer sector que intervé durant la primera fase és Refugees Welcome. Aquesta entitat enllaça a persones de l'Estat espanyol que volen acollir a casa seva amb persones refugiades que sol·liciten ser acollides (Welcome Refugees-Refugiados Bienvenidos, s.f.). El coordinador de l'entitat a Catalunya, Jaume Buch, explica que en la fase inicial, en la qual intervé l'entitat, desenvolupen un seguit de tasques encaminades a facilitar l'acollida i a cobrir les necessitats bàsiques de les persones refugiades. En primer lloc, fan un

seguiment de la convivència entre les persones acollidores i les acollides. A més, ens explica que la seva intervenció no anul·la la que es pugui fer des d'altres entitats. Tal i com assenyala el coordinador “ells han d'anar fent visites a l'entitat [...]. Llavors ells tenen un treballador social, tenen un servei psicològic, i aquest servei està allà” (Buch,24/10/2017). Una altra tasca que desenvolupa Refugees Welcome és la de vincular persones novingudes amb persones de Barcelona, el que es coneix com a vincle local. Això es desenvolupa a la mateixa vegada que en Jaume Buch, el coordinador, busca *habitatge* per les persones sol·licitants. Tal i com assenyala, la relació entre els vincles locals i les persones refugiades és completament lliure. Des de l'entitat no se'ls hi posen límits ni obligacions. A més, una de les primeres funcions que tenen els vincles, i que des de l'entitat se li dóna molta importància, és assegurar l'oci de les persones novingudes. També han d'assegurar, un cop s'ha assignat una casa a la persona refugiada, que aquesta és apte per elles i fer-ne el posterior seguiment.

Com hem vist anteriorment, el coordinador de Refugees Welcome fa entrevistes amb les persones refugiades inscrites en el programa per veure si són aptes o no. Un cop aquesta ha finalitzat, en Jaume Buch comença a buscar llar tenint el compte els diferents perfils i, en segon lloc, informa als vincles locals sobre l'existència d'una persona, exposant-ne el seu perfil, que necessita un vincle local. Un cop en Jaume ha trobat una casa que s'adequa al perfil de la persona sol·licitant la seva funció es converteix en posar-se en contacte amb les dues parts i exposar-los el perfil de l'altre.

Pel que fa a la funció d'en Jaume Buch i de Refugees Welcome a l'hora de formalitzar el contracte de lloguer, aquesta és facilitar els aspectes contractuals com la data de convivència, el preu, les clàusules,etc.

La segona fase es centra en la integració de les persones refugiades un cop han sigut acollides i han vist acomplertes les seves necessitats bàsiques. A través del treball de camp hem pogut incidir més en les tasques que desenvolupen dues entitats del tercer sector al llarg d'aquesta fase: Refugiarte i l'ONG Cuidando.

Tal i com hem assenyalat anteriorment, RefugiARTE és una associació integrada per voluntaris provinents del món social i de l'artístic. Aquesta entitat ofereix suport a les persones refugiades un cop han arribat a Catalunya (refugiARTE, 2017). Bordera (15/11/2017), voluntària de l'entitat i vicepresidenta d'aquesta, assenjala que la funció eminent d'aquesta és millorar la qualitat de vida de les persones refugiades a través de l'art. Per tal de fer-ho desenvolupen tallers d'art, gestions d'esdeveniments, sensibilització, etc. A més, Bordera assenjala que “treballem amb els diferents actors de la societat que poden fer que millori la qualitat de vida d'aquestes persones” (Bordera, 15/11/2017). A més, les activitats que desenvolupen van dirigides al públic en general, tot i que en tenen algunes adaptades a diferents franges d'edat. Per exemple, per les persones adolescents les activitats que desenvolupen va més dirigides a desmuntar rumors respecte les persones refugiades o explicar què vol dir ser refugiat. Per altra banda, i tal i com hem assenyalat anteriorment, també programen i desenvolupen tallers artístics. A través d'aquestes dues tipologies d'activitats principals el que pretenen és que a través de l'art les persones refugiades puguin ampliar la seva xarxa relacional, millorar les seves habilitats, etc.

Pel que fa a l'ONG Cuidando, la seva tasca principal és el suport del voluntariat que es desplaça a les zones intermitges entre el lloc d'origen i el destí de persones refugiades (fronteres, camps de refugiats, etc.) i també es centren en l'atenció de persones migrades forçosament. A més, Bordera (15/11/2017) també assenjala que l'entitat imparteix formació a les persones voluntàries i a altres entitats. Aquestes actuacions van emergir fruit de la desconeixença i de l'enorme impacte psicològic que generaven en les persones voluntàries les situacions viscudes a Grècia, Sèrbia, etc. Aquesta formació es dona abans i odesprés del voluntariat, i s'acompanya d'un seguiment via *WhatsApp* durant l'estança.

Recursos destinats a persones refugiades

Tal i com assenyala Bordera, des de l'entitat Refugiarte s'ofereixen tallers artístics a les persones refugiades. Actualment estan planificant una altra tipologia de tallers dirigits a les persones refugiades que tenen unes bones habilitats artístiques. Aquests nous tallers tenen a veure amb la cobertura (fotogràfica, audiovisual, etc.) d'esdeveniments, tallers en directe, etc.

Pel que fa a Refugees Welcome, per començar el coordinador assenyala que “els recursos són limitats, les nostres capacitats també i no tenim la possibilitat de fer-ho bé amb tothom” (Buch, 24/10/2017). Tal i com hem vist, una de les principals tasques que desenvolupa l'entitat és la d'oferir serveis habitacionals a persones refugiades. Per a fer-ho posen en marxa una sèrie de recursos. El primer és la pàgina web en la qual s'inscriuen les persones que necessiten ser acollides i les que volen acollir. També ofereixen una borsa de pisos, creada i gestionada pel mateix Jaume, que tenen una sensibilitat especial i que no estan al mercat lliure. A més, i tal i com hem vist anteriorment, també ofereixen el que anomenen “vincles locals” que treballen sota els principis de responsabilitat i de llibertat. Tant les persones que acollen com les vincles locals han de ser, segons Buch, gens paternalistes, confiades i han de seguir la lògica i la filosofia del programa.

Per altre banda, la Fundació Benallar ofereix tant habitatge, llogat per la pròpia entitat i cedit a les persones refugiades, com totes les despeses que es generen d'aquest (aigua, llum, gas, etc.). Les famílies que sol·liciten un habitatge a l'entitat acostumen a rebre'n un per sí soles, sense haver de compartir-lo, i les persones individuals acostumen a compartir-lo. Aquests habitatges es troben al Coll i la Teixonera, al Carmel i a Poblenou. A més de l'habitatge i del pagament de les despeses d'aquest, també ofereixen diners en metàl·lic a les persones refugiades per la manutenció de la família i el que en Joan anomena “diners de butxaca” (50€/mes per adults i 16€/mes per menors). Els primers són exclusivament per alimentació, higiene i neteja, i els segons es poden destinar a pagar el que les persones considerin. A més, la Fundació també els hi facilita el transport, comprant-los una T-Mes, l'educació, formació, etc. Ara bé, els diners,

sota cap concepte, es poden destinar a adquirir alcohol o tabac. A més, des de la Fundació Benallar també ofereixen acompanyament pels infants (rebut, per exemple, per la família 1), atenció psicològica, etc. Un altre recurs que ofereix Benallar, i del qual s'ha beneficiat la família 1, són els cursos de castellà coordinats per un professional i desenvolupats per voluntaris i les parelles lingüístiques.

A en Karim, persona refugiada d'origen argelià, se li ha ofert la possibilitat d'acollir-se al programa estatal de primera acollida. Ara bé, la normativa li impossibilita accedir-hi perquè no compleix els requisits necessaris. L'individu 3, en Tariq, està en llista d'espera per accedir a un centre de dia de salut mental.

Les entitats també deriven a les persones refugiades a recursos públics o d'altres entitats. Així trobem que la família 1 ha visitat, per derivació de Benallar, el servei *Labora*, que és públic i té per objectiu facilitar la inserció laboral del col·lectiu. Per altre banda, la família 3 va ser derivada al SAIER de la Creu Roja per tal de sol·licitar una ajuda econòmica. La família 1 també va ser derivada el setembre del 2016 al Programa Municipal de Refugi Nausicaa. Aquest els va permetre ser beneficiaris d'ajuts, per valor de 400€, pel lloguer, vestuari, necessitats bàsiques, etc. A més, aquest programa dona molta rellevància, segons la Fundació, a l'aprenentatge de la llengua i a la inserció laboral.

Collazos, cap del Departament de Psiquiatria Transcultural a l'hospital de Vall d'Hebron, ens explica que el 2001 abans del projecte que ell coordina, el de psiquiatria transcultural, Barcelona comptava amb dos recursos per atendre a les persones migrants o refugiades en temes de salut mental. Aquests eren el SAPPiR, de la Fundació Pere Claver, i el SATMI, de la Fundació de Sant Joan de Déu. Pel que fa a programa actual del qual n'és coordinador lamenta que no sigui d'excel·lència, a diferència d'altres programes similars a Canadà o Holanda. Per una banda creu que és necessària la presència d'altres disciplines dins del projecte (mediadors, treball social, etc) i per una altra considera que la psiquiatria transcultural s'hauria d'implementar més en la xarxa sanitària pública. Recordem

que la psiquiatria transcultural és aquella disciplina de la psiquiatria que té en compte els aspectes socioculturals de les persones usuàries, i les diferències que es produeixen entre aquestes. Un recurs al qual dóna molta importància Collazos són els programes comunitaris que es desenvolupen des de Sant Rafael. Emfatitza en la figura del treball social en aquests perquè “me ayuda a coordinarme con recursos que yo desconocía que existían, o sea los psiquiatras, los sanitarios no tenemos ni idea de lo que ofrece la sociedad muchas veces, la comunidad, de recursos, de actividades lúdicas, de voluntariados, de residencias, etc.” (Collazos, 22/11/2017).

Equip professional

Laura Bordera (15/11/2017) ens explica que la fundació de l'ONG Cuidando es va crear arran de la detecció per part d'un grup de psicòlegs de la necessitat d'atendre a les persones voluntàries. Aquests professionals de la psicologia van començar a fer *underbriefings* que són “sessions en les que les persones voluntàries amb la psicòloga fan un treball de reubicació de tota aquella experiència de la seva vida” (Bordera, 15/11/2017). Pel que fa a Refugiarte actualment hi treballen unes 5 o 6 persones de forma no remunerada. A més, comptem amb una xarxa d'artistes que els donen suport puntual. Sumant les persones voluntàries més la xarxa d'artistes Refugiarte disposa d'un total de 60 persones. A més, Bordera ens explica que les persones que integren el nucli de treball de Refugiarte venen de diferents disciplines. Ella és sociòloga i també disposen d'un dinamitzador cultural, un autònom, una il·lustradora, un professor, etc. Pel que fa a l'ONG Cuidando, Bordera ens explica que “també és interdisciplinari però vulguis o no la tasca principal la porten a terme un grup, un nucli de psicòlogues” (Bordera, 15/11/2017). Malgrat que la principal feina la desenvolupen psicòlogues ens comenta que ella aporta un punt de vista sociològic, també hi ha una persona experta en comunicació, etc. Finalment, les persones vinculades a Cuidando al ser voluntàries dediquen part del seu temps lliure a l'entitat.

Pel que fa a Refugees Welcome en Jaume és l'únic professional que hi treballa. Ell és el coordinador de l'entitat a Catalunya. Abans que ho fos, al maig del 2017, no s'havia fet cap convivència degut a la manca d'una persona que vinculés l'entitat amb el teixit associatiu. En aquells moments mancava, segons Buch, un persona que gestionés el dia a dia. La seva presència com a professional permet dotar a l'entitat de més proximitat i seguiment. Buch ens comenta que és necessari buscar més finançament per tal de contractar a una altra persona que s'ocupi de l'acció social, les entrevistes, els contactes amb les llars, etc. I, a més, és necessària una altra persona perquè faci tota l'àrea de relacions divisionals, coordinació amb altres entitats i cerca de finançament. També disposen de 33 persones formades en diferents temàtiques 7 de les quals en comunicació, una altre en gestió de voluntariat, etc.

Pel que fa a Benallar, hi treballen de forma professional quatre persones. Per una banda la Mercè Bros, una de les persones entrevistades, com a responsable i educadora social i, per altra banda, un educador social més. També disposen de dues persones expertes en la supervisió i la intervenció directa.

Al programa de psiquiatria transcultural de la Vall d'Hebron l'equip està format per psicòlegs i psiquiatres. El Dr. Collazos lamenta la manca d'experts d'àmbits com la mediació cultural. Comenta que en els últims 16 anys han tingut mediadors de forma molt intermitent i sense una funció clara en l'equip. També considera la necessitat d'incloure professionals del treball social ja que n'hi ha pocs. A més, expressa la seva disconformitat amb l'actual context professional de la psiquiatria, en el que l'enfocament és purament biomèdic i s'obvien els aspectes socioculturals de les persones usuàries arribant a provocar, en moltes ocasions, diagnòstics erronis. A més, Collazos assenyala que les barreres idiomàtiques no estan resoltes ja que hi ha una greu manca de contractació d'intèrprets i de mediadors culturals. Aquest fet produeix situacions molt poc ètiques i poc professionals com, per exemple, el fet d'haver d'utilitzar menors d'edats (fills dels usuaris) com a traductors de converses amb un contingut molt dur.

Voluntariat

Tal com hem vist, moltes de les entitats que treballen en pro de l'acollida i la integració de les persones refugiades es nodreixen d'una àmplia xarxa de voluntaris. En aquesta línia, Bordera (15/11/2017) explica que no es considera voluntariat ja que l'exercici d'aquesta activitat comporta uns certs requisits; de manera que, a nivell col·loquial, es parla de voluntariat independent. La professional parla sobre el voluntariat independent que estava anant a Grècia, dient que aquest en moltes ocasions sabia gestionar les situacions que passaven allà, tant a nivell de vincles, com del treball en sí mateix. A més, Bordera (15/11/2017) fa referència a l'afectació emocional de moltes persones voluntàries que estaven allà, de manera que també repercutia a les persones residents dels camps. Es va detectar que molta gent tornava dels camps molt afectada, fins al punt de tenir impulsos d'abandonar l'activitat, així com problemes d'ira al no saber encaixar la realitat que ha viscut allà amb la seva realitat d'aquí. Bordera (15/11/2017) explica que actualment, a "Cuidando", es fa formació tant a persones de voluntariat independent com a les petites organitzacions que es troben presents a Grècia, i, si es vol, un acompanyament per whatsapp i quan tornen a la sessió de *briefings*. Explica que també hi ha molt voluntariat a Sèrbia. Totes les persones que treballen a l'entitat són voluntàries ja que treballen de manera no remunerada. El nucli està compost per 6 persones. A part, en moments puntuals es demana ajuda a persones col·laborades, de manera que poden arribar a ser 10 persones treballant amb les quals també hi col·labora una xarxa d'artistes.

Buch (24/10/2017) explica que l'entitat va néixer a partir de gent implicada en el seu temps lliure que tenia ganes de posar fil a l'agulla i de veure quines solucions podia aportar com a ciutadans. Actualment, l'entitat "Welcome Refugees" es troba en una fase professionalització, i concreta que fins el mes d'abril no hi havia cap persona que hagués rebut cap mena de remuneració. Hi ha 33 persones voluntàries formades actualment com a vincles locals, però això no implica que acabin sent voluntàries. A part, hi ha 10 persones voluntàries que es dediquen

al tema de la gestió del projecte. En Jaume Buch està formant als vincles locals, que reben una formació i, posteriorment, tenen un seguiment. Buch (24/10/2017) comenta que el primer moment és molt ascendent ja que la implicació del voluntari és més forta, mentre que en el moment de seguiment ja s'estabilitza.

(Bros, 13/11/2017) explica que al projecte hi ha molta implicació dels voluntaris, comptant amb més de 40 persones. La majoria fan de parelles lingüístiques és a dir, cursos de castellà. Tot i així, expressa que a la part de refugi no es necessita tant voluntariat ja que és un recurs molt programat i estructurat. En relació a la formació del voluntariat, explica que s'ofereixen conferències però que la majoria de persones ja tenen els seus propis entorns de formació. "Hi ha una cosa que no he dit i vull que en quedi constància: tenim 2 voluntaris que fan un suport molt bo, bé, 3 voluntaris" (Bros, 13/11/2017). En primer lloc un psicòleg jubilat que ve de l'Escola Pia que està molt posat en el tema del voluntariat, és el punt de referència en serveis solidaris ja que té molta experiència. En segon lloc, una dona jubilada que participa amb Benallar i que està al programa d'acollida ja que té molt coneixement sobre els recursos i experiència. En tercer lloc l'Ernest, que és educador jubilat i està a serveis solidaris a nivell més organitzatiu, amb qui es fa una reunió cada 15 dies.

Perfil de les persones ateses

El següent punt a tractar és el perfil de les persones ateses per les diferents entitats. Segons les dades del 2017 la Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), les quals han estat exposades a la p. 49 del marc teòric, el perfil de persones refugiades ateses al servei eren majoritàriament homes en un 59% i, principalment, d'origen Ucranià, seguit de les persones d'origen Siri. Per altra banda, les dades mostren que els refugiats tenen un alt nivell de formació en comparació a la resta d'immigrants i principalment viuen a allotjaments d'urgència.

Amb relació a això, els professionals entrevistats exposen el següent:

En primer lloc, Bordera (15/11/2017) explica que el perfil de les persones que han rebut són més d'aquesta petita onada migratòria de persones refugiades que han arribat arrel dels esdeveniments a Grècia i persones que moltes vegades estan vinculades amb voluntaris que estaven a Grècia. Bordera (15/11/2017) indica que treballen principalment amb nois joves d'entre 18 i 26 anys, que han vingut sols o amb algun altre amic també procedent del país d'origen, principalment procedents de Síria i Afganistan; encara que també tenen un noi marroquí i un altre algerià. De totes maneres, explica que al no rebre cap tipus de diner públic, no tenen per què seguir la llei i per tant no tenen cap tipus de filtre fet que, en el cas d'altres entitats, sí que han de seguir per a poder obtenir, per exemple, una subvenció.

A més, la professional explica que, actualment, també es comencen a trobar amb persones refugiades que tenen certes habilitats artístiques que descobreixen dins l'entitat i, molts cops, serveix d'iniciativa per crear nous tallers o activitats. Així també, des de *Cuidando*, s'ha començat a fer formació tant a persones de voluntariat independent com a les petites organitzacions que es troben presents a Grècia i, si es vol, tal com s'ha esmentat anteriorment, es pot realitzar un acompanyament per *whatsapp* i quan tornen assistir a la sessió de *briefings*.

En segon lloc, Buch (24/10/17) fa referència a les persones refugiades com a "gent que està aquí, que vénen d'un altre origen, que ha arribat aquí i que ja viu aquí" (Buch, 24/10/17), i indica que solen ser persones soles o famílies petites de 2 o 3 membres com a màxim. Però de totes maneres, el mateix entrevistat expressa que cada persona és un món. Per altra banda, exposa que hi ha col·lectius que s'exclouen del programa, com ara els menors no acompanyats, famílies nombroses, persones amb estrès post-traumàtic molt elevat o amb altres símptomes psiquiàtrics i persones que, tal com explica el professional, creu que no entren en la lògica i filosofia del programa de l'entitat. Tanmateix, manifesta que un altre aspecte amb el qual es fixen és que la persona tingui algun tipus de motivació, ja que si expressa que no té cap mena de motivació per compartir habitatge, quan la seva aposta és l'habitatge compartit, no tindrà capacitat per estar en el programa. Per últim, menciona que de 52 persones inscrites fins a

finals de setembre, 52 vivien a Barcelona.

En tercer lloc, des de la Fundació Benallar, Bros (13/11/2017) assenyala que les persones que arriben a la seva fundació són persones que sempre han passat pel programa estatal. De la mateixa manera, exposa que són demandants d'asil, que tenen targeta vermella i que, temporalment, tenen permís de residència i de treball.

Per acabar, Collazos (22/11/2017) indica que els veneçolans són la primera nacionalitat en demanar l'asil avui dia. Així també, afirma que hi ha casos de països com Guatemala o Hondures que, per la seva orientació sexual, han hagut de marxar del seu país. En relació a això, també manifesta que no és la mateixa realitat que la que poden haver viscut les persones que han patit una guerra i han estat desplaçades a campaments. Tot i això, el professional (22/11/2017) justifica que, encara que ha tractat a moltes persones refugiades, creu que no es tracta d'un número suficient per poder determinar exactament quin seria el perfil de persona que es presenta en major freqüència.

Treball en Xarxa

En el cas de treball amb persones refugiades, el treball en xarxa entre diversos serveis té un paper fonamental. Barrero, 1993 (p.39) parla del treball en xarxa com mecanismes de coordinació i acció entre els diferents organismes que intervinguin en la problemàtica com a proposta de promoció social. Hi ha una sèrie de serveis i entitats destinades a realitzar cada fase del procés d'acollida (*veure taula p.67*) i la col·laboració entre aquestes és el que permet una bona intervenció. En canvi, el doctor Collazos expressa que aquesta coordinació entre serveis i entitats d'acollida no està sent del tot eficient. Ell creu que seria ideal que es coordinessin d'una manera real; diu que s'abusa molt de la paraula "coordinació", "pero luego a conceptos prácticos, pues yo estoy en el Vall d'Hebron, tu estás ahí" (Collazos, 22/11/2017). En la mateix línia s'expressa Bordeta (15/11/2017), que explica que entre les entitats del tercer sector se'n destaca un bona coordinació entre elles,

però no amb les entitats del sector públic afirma que “les coordinacions són mínimes”. Posa l’exemple: “mira que amb CEAR ens coneixen però no han contactat amb nosaltres amb algunes coses, i nosaltres ara per ara tampoc estem contactant massa amb ells per la derivació de casos, però perquè no donaríem abast, no? Però, jo crec que hi ha un problema de xarxa, la xarxa no està ben connectada” (Bordera, 15/11/2017). Creu que a vegades hi ha una falta de voluntat perquè aquesta xarxa funcioni degut a interessos de les pròpies entitats:

[...] hi ha algunes entitats que s’han fet molt grans i que, de fet, funcionen com empreses i que, si realment els hi treus poder, deixaran de funcionar com aquestes empreses que són, i que jo entenc que tenen repercussions tot això, no? (Bordera, 15/11/2017).

Bordera (15/11/2017) explica que des de Refugiarte i Cuidando hi ha un vincle molt estret entre les dues entitats, més enllà també de perquè són persones que de vegades estan treballant a les dues entitats. Ja que a l’hora de construir l’entitat es vol construir al mateix temps una xarxa d’entitats amb les que ja poguessin intercanviar necessitats i recursos. Per exemple, mantenen relació amb algunes companyes de “Tanquem els CIE’s”. Un exemple d’aquesta coordinació n’és l’encàrrec de l’organització d’una festa d’una entitat a l’altre, per tal de facilitar l’inserció laboral de refugiats amb falta de recursos. En definitiva, creu que hi ha un problema de xarxa, que no es coneixen entre totes les entitats, que a vegades hi ha problemes de competències, de gelosies i de personalismes que li sorprenen molt dins l’àmbit del tercer sector.

Per altre banda, tant des de la Fundació Benallar com des de Welcome Refugees, l’opinió és totalment contrària, aquestes dues entitats afirmen realitzar un correcte treball en xarxa amb la resta de serveis i entitats emmarcades dins el programa d’acollida. Des de fundació Benallar, Calicó i Bros (13/11/2017) expliquen que des de la Fundació Benallar fan derivacions i es vinculen amb els serveis de diferents entitats que treballen la inserció laboral, concretament amb Labora, que pertany als Serveis Socials. A més, el Joan comenta que tenen molt

contacte amb la Fundació Esperança (situada al costat de Benallar), i amb diverses entitats a nivell de formació i àmbit d'estudi, com Barcelona Activa. El Calicó (13/11/2017) destaca que es vinculen amb totes aquestes entitats ja que les persones usuàries no només han de buscar feina sinó que també necessiten una formació, perquè a vegades la seva professió a l'inici pot resultar complicada.

Tanmateix, des de la Fundació Benallar també es treballa molt el tema de les convalidacions de les titulacions del país d'origen. El Calicó (13/11/2017) manifesta que aquesta tasca és molt llarga, ells comencen el tràmit i es gestiona; també hi ha un pressupost per tot el tema de gestions de taxes, les quals cobreix la pròpia Fundació. El Joan explica que a Benallar no tenen un advocat, però que hi tenen accés a través del servei solidari. També explica que han utilitzat un advocat d'ACCEM i del CEAR. Quan les persones refugiades han necessitat fer alguna consulta, se'ls hi ha facilitat l'accés a aquests serveis. Joan Calicó explica que en relació als cursos de formació sobre refugiats, quan ell ha tingut algun dubte referent a altres entitats, s'ha posat en contacte amb ACCEM o amb els propis tècnics, i explica el següent que des d'un principi han tingut molta facilitat, Afirmen, "és un treball en xarxa" (Calicó, 13/11/2017). Buch (24/10/2017) explica que la seva entitat, Refugees Welcome, és d'àmbit nacional i se'ls hi obre la possibilitat d'actuar a qualsevol racó, formant part del programa estatal. Comenta:

"Realment el que fa falta, o el que feia falta, era tenir a una persona aquí que vinculés l'entitat amb tot el teixit associatiu, que pogués explicar el projecte oferint també proximitat." (Buch, 24/10/2017).

Buch (24/10/2017) explica que des de la seva entitat ell està en contacte amb totes les associacions (de la fase d'acollida, d'atenció psicològica, d'atenció jurídica, de formació...) (p.61) i que per tant sap quin itinerari ha fet cada persona usuària. En aquest sentit, destaca que estan coordinats. Tanmateix, explica que "els refugiats els obtenim a través d'una comunicació bilateral que jo he fet amb

les entitats d'aquí que gestionen el programa estatal de sol·licitants d'asil, i que elles són conscients del tipus de perfil que pot entrar al meu programa" (Buch, 24/10/2017).

Les famílies també expressen l'existència del treball en xarxa des dels diferents serveis d'acollida. La Família 1 ha estat vinculada al CSS de Poblenou, on van tenir la seva primera visita al gener de 2016, segons l'informe. Al setembre del 2016 són derivats al Programa Municipal Refugi Nausicaa, que els permet ser beneficiaris d'ajut per lloguer, necessitats bàsiques i puntualment vestuari, farmàcia i necessitats educatives i formatives de la parella i els fills. Pel que fa a la Família 3, degut a la complexitat del seu cas i pèrdua d'habitatge, la Creu Roja es va coordinar amb els diferents agents de la ciutat de Barcelona.

Finançament

Les fonts de finançament són diverses en funció del caràcter de la entitat i dels seus inversors. En el cas de les entitats públiques, el finançament ve del programa estatal, com és el cas de l'unitat de psiquiatria transcultural de Vall d'Hebron, on el doctor Collazos (22/11/2017) explica que és l'ICS (Institut Català de Salut), CAT Salut, l'entitat que posa els diners i que tota partida pressupostària ha de tenir una justificació.

En canvi, les entitats del tercer sector s'autogestionen per aconseguir el propi finançament. En Buch (24/10/2017) explica que necessiten més finançament dins Refugees Welcome, però que actualment en reben. Tot i així, comenta que depenen una mica del seu finançador, perquè aquest els limita una mica l'àmbit i si un dia canvia de visió política, es poden quedar sense res. Bordera (15/11/2017) explica que per ara no reben cap tipus de finançament però, sí que els ha sorgit algun encàrrec que els hi dóna algun petit ingrés. ARefugiarte, els tallers de sensibilització també els hi ha donat algun ingrés i també han rebut algun donatiu puntual. A Cuidando, també han rebut algun donatiu, han pogut obtenir algun ingrés amb la venda de *merchandising* en algun acte.

Per altre banda, aquestes entitats del tercer sector, en nombroses ocasions reben subvencions econòmiques per part de l'estat en forma de contractacions. “Pel que fa a la contractació econòmica que donen arriba del programa estatal, que està finançat per l'Estat” (Buch, 24/10/2017). L'ONG Cuidando també ha rebut recentment un encàrrec de la Generalitat però manifesta que estan ideant línies estratègiques per poder rebre alguna font de finançament que no sigui només de subvencions, ja que, segons ella, “l'ideal, és no dependre de l'administració” (Bordera, 15/11/2017).

8.2.6 Formació i migració

A part de tots els punts analitzats anteriorment, que ens permeten tenir una visió global de tot el que es fa i del que pensen els propis professionals, es fa necessari saber la formació existent relacionada amb aquest àmbit que ajuda a dur a terme la intervenció dels professionals.

Respecte a això, pel que fa l'opinió dels professionals, es pot destacar el que diu la professional de la ONG Cuidando i de l'entitat refugiARTE. Bordera (15/11/2017) comunica que, com a entitat, no tenen constància que la formació s'estigui fent més enllà del pla d'acollida de la Generalitat. També explica que des de la Federació Catalana del Voluntariat Social (FCVS) es realitzen formacions però que aquestes no són específiques en temes de migracions i refugi. Fins i tot, comenta que es va contemplar fer una acció conjunta, però desconeix si hi ha més entitats. Es pot concloure que, des dels seus coneixements, no hi ha formació més enllà del que puguin oferir les entitats o el pla de la Generalitat, de manera que fa referència a la formació no reglada o formació ocupacional subvencionada, explicada al marc teòric, segons la Generalitat de Catalunya, 2017 (p. 38).

En canvi, pel que fa a l'entitat Welcome Refugees, Buch (24/10/2017) esmenta que a l'entitat tenen 33 vincles locals i al voltant de 10 persones voluntàries que s'encarreguen de gestió de projectes o organització d'esdeveniments. A més, s'està creant un equip de comunicació. Malgrat que totes les persones que hi col·laboren fan una formació, no tots els qui la reben acaben sent voluntaris. Cal destacar que seria important que totes les persones que treballen amb el col·lectiu rebessin una formació ja que, com s'explica al marc teòric, segons la Generalitat de Catalunya (2017) la formació es necessària per incrementar i actualitzar els coneixements (p. 38).

Formació específica

Respecte a la formació específica a l'àmbit de migració i refugi, Bordera (15/11/2017) explica que des de la pròpia entitat ONG Cuidando s'ofereix formació a persones de voluntariat independent i a petites organitzacions que també estan situades a Grècia.

Des de la Fundació Benallar, Bros (13/11/2017) expressa que els voluntaris no reben formacions tot i que, a vegades, aquests assisteixen a conferències relacionades amb matèria migratòria. Altra vegada s'esmenta la formació no reglada. Des de l'Escola Pia s'ofereixen algunes formacions, no obligatòries, als professionals. Per posar-se en context, l'Escola Pia de Catalunya (2018) es defineix com "una entitat conformada per dones i homes, laics i religiosos que compartim valors i actituds." L'acció que realitza es pot emmarcar en tres eixos: en primer lloc Acció Educativa, en segon lloc Acció Social i en tercer lloc Pastoral, Lleure i Voluntariat. És dins l'Acció Social on es troba la Fundació Benallar, juntament amb dues fundacions més: la Fundació Servei Solidari i la Fundació Educació Solidària. L'Escola Pia (2018) defineix de la següent manera la tasca que realitza la Fundació Benallar:

Treballa en l'acollida de refugiats i d'immigrants en situació irregular. Els ofereix allotjament, acompanyament i guiatge en els seus processos

d'integració social i laboral. Benallar és una iniciativa intercongregacional, que compta amb el suport essencial de voluntaris.

És diversa la oferta educativa que fa l'Escola Pia: infantil, primària i secundària, batxillerat, formació professional i educació en el lleure i voluntariat. Seguint amb la Fundació Benallar, Bros (13/11/2017) comenta que s'està fent un curs d'islamofòbia impartir des de SAFI, una associació que col·labora amb l'Ajuntament de Barcelona per oferir formacions. Bros (13/11/2017) també expressa que, des que està treballant a la fundació, ha fet un màster de refugi, ha rebut una certa informació de les entitats que hi ha a Barcelona i que durant l'estiu va fer una formació sobre legislació organitzada per la Fundació Comtal. Per acabar, l'educadora afirma que amb aquesta formació va poder tractar temes de refugi per exemple, els relacionats amb demandants d'asil.

En relació a l'entitat Welcome Refugees, Buch (24/10/2017) manifesta que s'informa llegint i a través de les diverses experiències de les entitats. Explica que no té una formació específica del sistema d'ajuda estatal espanyol, però sí que ha estat format en temes socials, tal com s'especifica a la metodologia, ja que té recorregut en Treball social en coordinació amb projectes socials. Per altra banda, no ha sabut dir si a Barcelona hi ha formació específica. Afegeix que ell creu que la formació no pot ajudar en un problema relacionat amb la sensibilització social. A més, expressa com aquesta qüestió no pot recaure només en la formació encara que aquesta sigui adreçada a grups grans. Per finalitzar, incideix en la impossibilitat de formar a tota la població i que aquesta no necessàriament estarà interessada en les iniciatives formatives que es proposin.

Pel que fa al projecte que estan duent a terme, Buch (24/10/2017) diu que ell mateix forma als vincles locals és a dir, als voluntaris, però que, en canvi, no es realitza una formació a les famílies acollidores. Tot i així, remarca que s'estableix un seguiment a partir d'una relació telefònica. És interessant l'aportació que fa el professional ja que es qüestiona el dubte sobre si la gent estaria disposada a assistir a les formacions. No obstant, des de l'entitat s'organitzen trobades entre les famílies acollidores i les persones nouvingudes per fer el vermut i compartir

experiències i sortides que proposa una entitat anomenada “Apropa cultura”. Per últim, el professional també esmenta que a nivell intern s’ha fet una formació a partir de la participació d’un vincle local en la qual explicava la seva experiència personal; tot i que encara s’han d’analitzar els resultats que ha ofert aquesta formació. Així doncs, es pot concretar que Buch (24/10/2017) no prioritza la formació dels professionals ni dels voluntaris de la seva entitat sinó que creu en la pràctica i les experiències conjuntes per aprendre i formar-se en qüestions de refugi i asil.

Des del departament de psiquiatria de la Vall d’Hebron, Collazos (22/11/2017) comenta que en els graus com psicologia o infermeria és a dir, els professionals en general de l’àmbit sanitari, haurien d’incorporar el discurs de la migració. El psiquiatra posa com exemple Estats Units, explicant que els estudiants, quan acaben la residència de psiquiatria, han de demostrar que han vist un cert nombre de persones llatines, ja que ells tenen les minories ètniques molt estructurades; i remarca que això s’hauria de fer aquí també. D’aquesta manera, Collazos (22/11/2017) manifesta que s’ha de ser culturalment competent. Canviant de context, a Espanya hi ha algunes universitats que ofereixen formacions relacionades amb tot el tema de migracions i salut mental com és el cas de la Universitat de Sevilla que ofereix assignatures optatives sobre “*Migracions, diversitat i salut mental*” dins el màster universitari en “*Migracions internacionals, salut i benestar*”, que té, entre d’altres, l’objectiu de determinar les necessitats socio-sanitàries dels immigrants, les minories ètniques i els refugiats (p. 39 del marc teòric).

Seguint amb la mateixa línia, el psiquiatra esmenta que ha cursat un curs online, gràcies a La Caixa, sobre immigració i salut. Collazos (22/11/2017) comenta que se li ha subvencionat el 80% del curs i que hi ha disponible una versió del curs en Català i una altre en Castellà sobre immigració i salut i després n’hi ha un altre de salut mental i addiccions. Aquesta formació fa referència a una formació no reglada és a dir, que no dóna certificat, però que permet obtenir un mínim de coneixement sobre matèria migratòria.

Tal com s'explicita en el marc teòric i com és visible pel coneixement dels professionals sobre les formacions existents, Gordillo (2017) esmenta que, tot i haver formació en diferents universitats, els professionals detecten la mancança de formació respecte a les migracions forçades que haurien de realitzar les persones que atenen a la població nouvinguda (p. 40).

Mancances detectades

Respecte al cap del departament de psiquiatria de Vall d'Hebron, el Dr. Collazos esmenta que les iniciatives formatives que existeixen són molt diverses, però el problema és que no estan homologades. Des de la seva experiència formativa, explica que en els 6 anys de carrera de medicina i els 4 d'especialitat en psiquiatria, no es va dedicar ni una hora a aspectes com l'antropologia de la salut. Aquesta qüestió deixa entreveure clarament que es predisposa als professionals a intervenir des del model biomèdic i no pas biopsicosocial. Aquesta idea és justificada per Cussó i Porredó (2006), autors estudiats al marc teòric (p.40), que expliquen que el sistema sanitari existent no tracta les necessitats de les persones de forma adequada i s'acaben realitzant diagnòstics erronis per no tenir en compte els aspectes culturals que poden interferir en la forma expressar-se i d'actuar de la persona refugiada; fet que afavoreix la prescripció de fàrmacs quan no són necessaris.

Dins la formació de Treball Social, al territori espanyol no hi ha cap formació de salut mental sobre les persones immigrades i refugiades (p. 45 del marc teòric). En contraposició, a Catalunya sí que es té en compte la necessitat d'aquesta formació específica i és en universitats com la de Girona o Lleida que s'inclou la matèria de salut mental i migració en el grau de Treball Social. Cal dir que, en general, el tema de la salut mental no és esmentat com a possible formació per part dels professionals excepte per la incidència que en fa Collazos (22/11/2017). Pel que fa els màsters, no hi ha cap universitat que tracti el tema de refugiats específicament, però sí que s'imparteixen assignatures que estan relacionades amb la immigració així com de matèria relacionada tal i com es veu al marc teòric.

(p. 40). Respecte els doctorats, d'acord amb el marc teòric (p. 43) tampoc hi ha formació que faci referència als refugiats en les universitats tant de l'estat espanyol com el territori català.

Es pot considerar que les mancances observades són resultat de la falta de formació reglada i de les formacions que ofereixen les diverses entitats. En aquest punt és interessant remarcar el que apunta Bros (13/11/2017), que comunica que des de la Fundació Benallar no tenen gaire clar quines són les entitats que treballen amb refugiats. Tot i així, sí que hi ha universitats dins del territori espanyol i català que s'ofereixen formació de immigració i diversitat, però aquesta no és de matèria concreta de refugiats (p. 43).

Malgrat la poca formació que s'ofereix respecte els refugiats o el desconeixement de la formació existent, autors com Tobon (1983) i Guerrero (2015), expliciten la necessitat d'una formació continuada que han de fer els professionals que treballen amb aquest col·lectiu, sobretot els treballadors socials, davant la societat i el context en que vivim actualment (p. 51).

8.2.7 Propostes de millora

Els professionals, les persones i famílies refugiades entrevistades en aquest projecte d'investigació, proposen algunes millores en referència a temes com l'acollida, la formació dels professionals o als recursos i dispositius, entre d'altres.

A nivell jurídic

Segons algunes persones refugiades entrevistades, el circuit pel qual han de passar les persones refugiades per tal d'aconseguir reconeixement del seu estatus a l'Estat Espanyol no funciona. Aquest circuit es troba explicat a la pàgina 25 del marc teòric.

Un primer testimoni, és l'individu 1 (18/11/2017). Aquest defineix el circuit com un "cicle sense fi" i expressa que calen millores en quant a nivell jurídic ja que independentment de quina sigui la organització on et trobis tindràs problemes. Explica que en el seu cas, porta quasi dos anys esperant la resolució de la seva sol·licitud.

Uns altres testimonis són els membres de la família 2 (15/11/2017). Malgrat que en el moment en que se'ls pregunta directament sobre el tema afirmen que no canviarien res, al llarg de l'entrevista si que comenten tenir certes dificultats com la denegació de la petició de refugiat i el permís de residència.

A nivell d'acollida

Quan es pregunta sobre com s'està duent a terme l'acollida de les persones refugiades a Barcelona, des de ONG Cuidando i refugiARTE, Bordera(15/11/2017), considera que hi ha molta feina per fer i que cal una millora la qual hauria de començar per acollir a més persones. Un altre millora que considera important, és el model d'acollida de la ciutat de Barcelona, no creu que sigui realment un bon model d'acollida " Que el teu recurs principal sigui un edifici que és diu Casa Bloc on tens gent de moltes nacionalitats, amb els conflictes que pot generar això, en situacions tan diferents, en un edifici allà Sant Andreu

allà tirat de mà de Déu, per mi és seguir la rèplica dels camps de refugiats.”
(Bordera, 15/11/2017).

La casa Bloc tal i com veiem a l'apartat 4.6.2 *Polítiques d'acollida a Barcelona* a la pàgina 60, consisteix en un edifici on hi conviuen una trentena de persones de diferents nacionalitats des del 2016 . Finalment també considera que falta molta pedagogia a la ciutadania, la qual pot estar una mica sensibilitzada però no del tot; moltes persones que no poden accedir als plans d'acollida acaben sent acollits per una xarxa informal d'entitats i col·legues fins que s'aconsegueix que puguin accedir a un recurs.

En reacció amb la sensibilització de la que parlava anteriorment Bordera(15/11/2017) en Buch, (24/10/2017) comenta que tot el que està passant amb els refugiats té el risc de desaparèixer a nivell mediàtic “La última espurna d'atenció va ser fins finals del mes de Setembre quan es complia el termini per acollir els 17.000 refugiats” .

L'individu 1 (18/11/2017), pel que fa a les propostes de millora en relació a l'acollida, creu que la clau pels refugiats és promoure la integració amb la resta de gent i no separar els estudiants refugiats dels que no ho són, ja que això “dificulta a la integració entre tots”.

A nivell de recursos

A nivell de recursos, l'any 2014, la Generalitat va elaborar el Pla de protecció internacional a Catalunya i des de Barcelona s'ha impulsat tota una sèrie de projectes i recursos arrel d'un projecte més gran, Barcelona Ciutat Refugi. Tot i així, l'individu 4(18/11/2017) comenta que en el procés d'acollida als refugiats, tant la Generalitat com la societat catalana haurien de demanar més compromís per part al govern a més també de demanar que incrementin el nombre d'acollides. També opina que abans es parlava d'acollir a refugiats però actualment encara estem molt lluny de poder-ho aconseguir, tant institucionalment com entitats com el propi govern o la generalitat. Realment les

coses que s'estan fent per ajudar a les persones refugiades, les fa la gent no els governs.

Des de la Fundació Benallar, Bros i Calicó (13/11/2017) opinen que des de l'Ajuntament haurien d'estar disposats a posar més recursos per tal de que el projecte evolucioni i això ha d'estar vincular a l'entitat en concret per poder adaptar-se. Porten un any amb el projecte però encara han d'aprendre a com portar un projecte d'aquestes característiques a l'entitat. L'individu 4(18/11/2017) també parla d'alguns centres on algunes persones refugiades s'hi troben i per molt que vulguin aprendre la llengua, treballar i integrar-se, al estar en aquests centres es troben que no ho poden fer.

Respecte, l'individu 5(19/11/2017)fa incidència en la importància de poder practicar l'idioma, amb persones natives, ja que la necessitat de conèixer la llengua és allò que més li interessa i inquieta, per tal de poder conèixer gent i poder construir la seva xarxa social.

En Buch, des de Welcome Refugees fa varies crítiques a nivell de funcionament intern. Primerament, comenta que a nivell de finançament propi, haurien de diversificar les seves fonts. "Si algun dia li passa algo a aquest finançador, canvia de visió política o el que sigui et quedes a l'estacada" (Buch, 24/10/2017).

Seguidament, fa una critica cap al projecte que estan duent a terme; els recursos i capacitats de les quals disposa són molt limitats. Arrel del projecte que impulsa l'entitat pot trobar gent a Barcelona que ofereixi una habitació individual però creu que necessiten cases per poder fer-lo més gran i opina que si el projecte s'estengués a zones més rurals o poblacions petites, tenint en compte que moltes de les persones refugiades accedeixen al mercat laboral de forma molt precària, podrien sorgir d'altres oportunitats com un cost de vida més reduït i per tant més assequible. Tanmateix, parla de com el projecte que estan duent a terme des de l'entitat intenta crear un teixit social entre diferents persones i d'aquesta manera fan que la gent nouvinguda pugui sentir-se també pertany a la

comunitat. Creuen que es una oportunitat que existeix a Barcelona i que s'hauria de tendir a societats més integrades i diverses. També recalquen la necessitat de donar-se a conèixer i que la gent pugui adherir-se al seu projecte.

Finalment, també, Bros(13/11/2017), dent referència al funcionament intern de la Fundació Benallar recalca el fet d'estar en moltes coses alhora ja que ella també està en un altre projecte i el fet de que falti una educadora fa que hagi d'estar pendent de moltes coses alhora.

Propostes d'intervenció

Santos, 1993 autor destacat a la pàgina 37 del marc teòric, parla de la importància respecte a l'assessorament i la informació. En relació amb el que diuen les persones refugiades entrevistades, veiem opinions molt diferents; la família 1 (15/11/2017) recalca la falta d'informació que van rebre per part d'alguns professionals, en canvi, la família 2 (15/11/2017), fent referència a la intervenció dels voluntaris i professionals de les diferents entitats on han pogut estar, comenten que no canviarien res, els han brindat molta informació.

D'altra banda l'individu 1 (18/11/2017) apunta la necessitat de fer un canvi en els programes d'acollida a refugiats; creu que el funcionament per "fases" no és el més adequat perquè un cop s'acaba el termini, encara que la persona no hagi pogut obtenir plena autonomia, no els hi poden ajudar més.

Pel que fa als professionals, Bordera (15/11/2017) fa una crítica del propi funcionament de les dues entitats però també va una mica més enllà. Primerament, expressa que ambdues entitats han de millorar les formes d'actuar, han d'establir formes de funcionar i uns protocols que els orientin a l'hora d'actuar. Expressa també, que han de millorar en temes de comunicació i gestió. Seguidament, fa referència al treball en xarxa; pensa que no hi ha una bona xarxa d'entitats i derivacions. En el seu cas diu que s'haurien d'implicar més en les relacions amb d'altres entitats com el CEAR però observen que es tracta d'un procés recíproc ja que aquesta entitat tampoc col·labora gaire amb ells. Opina

però, que aquesta situació, el fet de que no hi hagi una bona xarxa d'entitats es dóna perquè hi ha entitats que funcionen com a empreses, tenen molt poder i si es féssin més derivacions aquestes perdrien "poder."

El doctor Collazos (22/11/2017), expressa que la intervenció s'ha de fer partint des de les necessitats de les persones i des de les seves fortaleses. Fa una reflexió de com la coordinació amb agents comunitaris seria molt important que es fes des de l'àmbit de salut mental. Aquesta coordinació, diu que permetria fer intervencions de caire més dinàmic com per exemple, reunions grupals on les necessitats a nivell de salut mental poguessin aflorar amb més facilitat. Explica que les reunions grupals estan conduïdes per aquestes persones mediadores que són persones que interactuen des de una comunicació propera en el idioma de la persona nouvinguda, a part de la seva formació la qual els hi permet fer les activitats amb la comunitat.

A nivell d'atenció emocional

A la pàgina 32 del marc teòric, quan es parla de les conseqüències que tenen les persones que passen per processos migratoris, per exemple, podem destacar les idees que expressen Fajardo, Patiño i Patiño l'any 2008 que remarquen la necessitat de tenir en compte les condicions pre-migratòries, característiques demogràfiques de la persona i les condicions post-migratòries. Tot això, està molt relacionat amb l'entrevistat Collazos (22/11/2017) qui expressa que s'ha d'incidir en la sensibilització sobre la diversitat cultural, s'ha de fer un treball de les actituds que es tenen cap als altres, acceptar que nosaltres podem veure la realitat d'una manera però els altres la poden veure diferent.

Malgrat que al llarg de l'apartat 4.4, el qual fa referència a la salut mental de les persones que pateixen un procés migratori, es reforci la idea que aquestes persones no només tenen unes necessitats econòmiques sinó que també presenten necessitats a nivell emocional i psicològic, tant la família 1(15/11/2017) com la família 2(15/11/2017), durant l'entrevista expressen que

les seves principals necessitats són econòmiques perquè necessiten treballar. També són necessitats idiomàtiques ja que el coneixement de l'idioma els permetria accedir al mercat laboral. Concretament, els membres de la família 2, expressen que malgrat no haver rebut ajuda psicològica, no creuen necessitar, no creuen necessitar una assistència psicològica ni per ells ni pel seu fill. Pel contrari els membres de la família 1 (15/11/2017) si que ha rebut ajuda psicològica però no resultava fàcil parlar de la seva situació personal i familiar davant d'un intèrpret i insisteixen que el seu benestar emocional i psicològic no és determinant per a ells.

Formació de professionals i voluntaris

Dins d'aquest projecte, a l'apartat 4.6 del marc teòric anomenat formació professional dins l'àmbit (p. 38) s'explica la necessitat de que els professionals es formin i que es realitzi un procés coordinat amb les diverses administracions i entitats socials i evitar fer un treball paternalista.

En el cas dels entrevistats, per exemple, trobem que Bordera (15/11/2017), de la ONG Cuidando i de l'entitat refugiARTE la qual creu que caldria una formació en l'àmbit de la interculturalitat per entendre, entre d'altres aspectes la visió etnocentrista i en si, creu que caldria almenys una formació bàsica de quins elements tenir en compte. A Espanya, tot i que siguin poques, trobem algunes universitats que ofereixen màsters o doctorats relacionats amb matèria de interculturalitat, com per exemple tant a la Universidad de Granada com a la Universidad de Huelva "*Estudios e Intervención Social en Inmigrantes, Desarrollo y Grupos Vulnerables*" o a la Universidad de Almería el "*Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales*" que, tot i que no especifica relació amb refugiats una línia d'investigació és "*Sociedad, Migraciones y Desarrollo*."

Relacionat amb el que diu Bordera (15/11/2017), l'individu 1 (18/11/2017) veu necessari que els professionals estiguin formats en temes relacionats amb persones refugiades per tal de facilitar la seva integració, cursos per a que puguin ajudar-los psicològicament o que tinguin coneixement de les seves cultures. A

més, creu que haurien de valorar els casos de manera individual, contemplant les particularitats de cadascú, ja que diu que “es nota que molts cops es valora a totes les persones refugiades per igual i és un problema”. (Saïd 15/11/2017).

Contrastem el que diuen aquestes persones amb el que opinen des de la Fundació Benallar, Bros i Calicó (13/11/2017) i el que expressa l'individu 4(18/11/2017) i podem dir que estan d'acord amb que hi hauria d'haver un procés de formació dels professionals però que no es poden obviar les habilitats i coneixements del propi professional a les intervencions.

A més a més, des de la Fundació Benallar, Bros (13/11/2017), afegeix que per atendre a persones refugiades cal tenir coneixements en l'àmbit legal i legislatiu. En relació amb això, trobem a Andalusia a la Universidad de Cádiz que ofereix un màster anomenat “*Bilingual Master in International Relations, Law and Immigration in the UE*”.

Per últim, el doctor Collazos (22/11/2017) creu que la formació hauria de començar des de l'etapa primària i va més enllà, creu que un treball molt important que haurien de fer els professionals és conèixer i reconèixer quins són els seus prejudicis per veure com aquests interfereixen a les seves vides. “Si eres una profesional de la salud y eres una homófoba y te viene un paciente homosexual vas a tener que gestionar ahí unas emociones, ¿no? Eso sería necesario y eso no se hace.” (Collazos 22/11/ 2017).

(Les diferents formacions ofertades per part de les universitats, s'explica a l'apartat del marc teòric anomenat 4.6. Formació professional dins l'àmbit)

9. Conclusions

Un cop finalitzada la recerca ens disposem a esmentar quines són les conclusions que n'hem extret, de cada dimensió i a nivell general, durant el

desenvolupament d'aquesta; tot relacionant-les amb els objectius i les hipòtesis plantejades des d'un principi.

L'objectiu general de la nostra recerca era analitzar les polítiques socials que donen resposta a les necessitats socials, emocionals i de salut de les persones refugiades a la ciutat de Barcelona. Un cop realitzada la recerca, fent referència a les polítiques d'acollida actuals n'hem pogut extreure diferents reflexions. En primer lloc, a nivell Europeu l'arribada de refugiats no s'ha abordat de la millor manera possible, com per exemple amb el fracàs del Reglament de Dublín, que pretenia ser l'establiment de quotes d'acollida entre països, degut a la gran allau de peticions d'asil i a la negativa dels Estats. Així, la Unió Europea no ha complert el seu compromís d'acollir a un nombre determinat de persones i els seus països membres han acollit un percentatge més baix de l'acordat.

En general les polítiques d'acollida a nivell estatal, autonòmic o municipal s'han caracteritzat per llargs i lents processos legislatius que han comportat uns terminis i tràmits complicats per la òptima articulació d'aquestes. El següent dels trets a destacar és la rigidesa dels criteris d'admissió tant del pla estatal com de les sol·licituds d'asil que conseqüentment deixen a un gran gruix de persones sense la capacitat d'accedir-hi. Un cop acceptada la sol·licitud i rebuda la targeta vermella existeix, també, un fort desconeixement per part dels posseïdors d'aquesta dels tràmits burocràtics que comporta i dels drets, deures, oportunitats i condicions de la targeta vermella.

A més, també hem pogut observar que es fa notable una manca de coordinació interdisciplinària; entre entitats formals i/o informals. Hi volia posar solució el Pla municipal "Barcelona, ciutat refugi" complint amb un dels seus principis d'actuació, però aquesta coordinació amb el pas del temps no s'ha acabat fent efectiva.

El primer dels objectius específics de la recerca era identificar els tipus de necessitats socials que presenten les persones refugiades novingudes a

Barcelona. Pel que fa a aquestes hem pogut comprovar que les necessitats més essencials (alimentació, roba, etc.) ja les tenen cobertes un cop arriben. Per tant, i en consonància amb el que ens han explicat les persones entrevistades, el que necessiten les persones en situació d'asil o sol·licitants d'aquest és trobar un habitatge i un treball. Aquests dos elements representen, a més, un motor per la cobertura de llurs necessitats i per a la seva integració social. També cal remarcar que les persones entrevistades ens han transmès que els actuals programes d'inserció no són tant eficients com es desitja. Això, sumat al fet que el sistema d'acollida tampoc resulta exitós degut a la seva lentitud, a les poques garanties que ofereix, a la manca de resultats, etc. dificulta la cobertura de moltes necessitats de les persones refugiades. Això corrobora, en part, una de les hipòtesis inicials de la recerca segons la qual les necessitats socials de les persones refugiades novingudes a la ciutat de Barcelona no queden cobertes amb les actuals polítiques existents. Tal i com hem vist, gran part d'aquests necessitats socials queden descoberts per les actuals polítiques d'acollida i inclusió.

Les persones refugiades acostumen a presentar, en el moment d'arribada, situacions de molt malestar psicològic i emocional Així l'últim dels nostres objectius específics anava encaminat a comprovar l'impacte en el benestar emocional i psíquic dels processos migratoris en els refugiats. Un cop finalitzada aquesta recerca podem afirmar que el llarg i dur camí que acostumen a recórrer les persones refugiades per arribar fins aquí els sol provocar estats d'estrès post-traumàtic, complexos processos de dol, etc. Hem pogut corroborar doncs la tercera de les nostres hipòtesis assegurant així que el procés migratori viscut per les persones refugiades té un gran impacte en la seva salut mental. Per atendre correctament aquests fets és urgent l'aplicació d'una sèrie de mesures. Per començar, i en sintonia amb el que explica el doctor Collazos (22/11/2017), cal anar amb compte amb el concepte Síndrome d'Ulisses. Malgrat facilita la comprensió del fenomen, en certes condicions pot obviar aspectes culturals i socials de les persones usuàries. A més, també urgeix l'establiment d'una major

coordinació entre els diferents dispositius d'atenció per dotar-los de major eficiència i d'una major comunicació entre si.

Els següents objectius específics de la nostra recerca pretenien conèixer els recursos i dispositius que la ciutat oferia, el seu funcionament, la seva articulació, així com també saber diferenciar entre els que eren públics i els del tercer sector. Pel que fa a aquests hem pogut veure que en el si dels recursos i dels dispositius que s'ofereix a les persones refugiades, la comunicació juga un paper transcendental ja que, entre d'altres qüestions, facilita la participació i l'acceptació d'aquestes. En moltes ocasions, i per culpa de l'Administració i de les polítiques d'acollida, això no està cobert i no es dona una bona i fluida comunicació entre el professional i la persona usuària. És per això que cal la presència d'intèrprets i de mediadors culturals en el sistema d'acollida. Ara bé, hi ha situacions en les quals la figura d'aquests professionals incomoda a les persones usuàries com seria, per exemple, en l'atenció psicològica o psiquiàtrica.

La següent de les principals conclusions que podem extreure respecte als recursos i dispositius és que no existeix un coneixement generalitzat de les entitats sobre les tasques que realitzen les altres. A més, la percepció de les persones refugiades és que se les fa passar per un protocol molt lineal, molt marcat, en el qual se les fa transitar per moltes entitats diferents. Les principals institucions i entitats receptores (CEAR, Creu Roja i ACCEM) deriven moltes tasques a entitats del tercer sector, però no van més enllà.

Tal i com hem vist, el tercer sector juga un paper molt important en l'acollida de persones refugiades. Podem distingir dos moments principals respecte a la creació d'aquestes entitats. Per una banda trobem aquelles que es van crear arran de l'actual crisi migratòria, entre el 2014 i el 2016, per donar resposta a l'allau de persones refugiades. Per altre banda, existeixen una sèrie d'entitats

que es van crear fa més d'una dècada per tal de facilitar l'acollida i la integració de totes les persones migrants en general, no només les que venien amb l'*status* de refugiats.

Aquestes entitats fan infinitat de tasques diferents (acompanyament, cobertura de necessitats bàsiques, formació, etc.) sota el ventall d'un protocol d'acollida dividit en tres fases. Els recursos i la tipologia d'intervenció van des de models més tradicionals (centrats únicament en la cobertura de necessitats) fins a models purament innovadors, com és el cas de RefugiARTE.

El tercer sector gaudeix d'equips professionals molt reduïts, sovint són psicòlegs o educadors, que assumeixen molta feina. Ara bé, també podem concloure que aquestes entitats gaudeixen d'un fort múscul de voluntaris que desenvolupen tasques fonamentals. Existeixen dues tipologies generals de voluntariat: el que marxa a les zones on hi ha persones refugiades recloses o esperant ser acceptades a països europeus, i els voluntaris que concentren les seves tasques aquí, treballant per l'acollida i la integració de les persones que arriben.

Pel que fa al finançament, podem concloure que hi ha un infrafinançament generalitzat d'aquestes entitats del tercer sector. Els pocs recursos que reben de l'Administració venen condicionants per una sèrie de tasques i funcions delegades a aquestes.

Hem pogut observar que, en general, el perfil de persones que atenen les entitats són o bé persones soles, normalment joves d'entre 20 i 26 anys, o bé famílies petites, de 2 a 4 membres.

La nostra segona hipòtesi plantejava que la formació dels i les professionals del Treball Social respecte a les persones refugiades és escassa i inespecífica; i un dels nostres objectius específics girava entorn de conèixer l'oferta específica de les eines formatives pel que fa la temàtica de refugi. Un cop efectuada la recerca podem assegurar, en primer lloc, que existeix una desconeixença general dels

professionals sobre l'oferta formativa existent. A més, i en relació amb aquest fet, hem observat que hi ha un dèficit general en formació específica sobre la dimensió de les persones refugiades. Aquest fet també es dona en els graus de treball social. També val la pena dir que urgeix ampliar i incloure formació sobre la temàtica a disciplines com la psiquiatria o la psicologia. Per exemple, el doctor Collazos (22/1172017) assenyalava, al llarg de l'entrevista, que en la formació universitària de psiquiatria cal abordar temes com la transculturalitat.

Pel que fa a les propostes de millora en podem extreure diverses conclusions. Per començar, moltes de les entitats que hem entrevistat ens han exposat algunes de les seves dificultats i com aquestes es podrien solucionar. Una de les principals problemàtiques d'aquestes és que s'han de millorar els programes d'acollida. Per exemple, la Fundació Benallar considera que han de reestructurar el seu programa per fer-lo més eficient i adaptable als constants canvis. A més, també ens han expressat, per exemple Welcome Refugees, que urgeix diversificar les fonts i iniciar campanyes i mobilitzar recursos per visibilitzar-se més com a entitats i donar a conèixer les tasques que desenvolupen.

A nivell jurídic, podem concloure, i en consonància amb el que hem pogut observar amb el treball de camp, que el circuit al qual es veuen sotmesos els demandants d'asil no funciona. Per exemple, les persones entrevistades ens han expressat que en moltes ocasions no reben resposta per part de l'Administració.

Pel que fa a les propostes de millora sobre l'acollida, un dels temes més compartits és la necessitat de deixar enrere l'actual model i polítiques que homogeneïtzen les persones demandants d'asil. No només vénen de diferents procedències, sinó que també ha viscut diferents experiències, presenten diferents expectatives, etc. A més, moltes de les persones entrevistades (tant professionals, com voluntaris, com persones refugiades) també ens han expressat la necessitat de pressionar i exigir al Govern espanyol que permeti

l'acollida de més gent. Tal i com hem vist, l'Estat només ha acollit poc més d'un 13% del que es va comprometre.

L'atenció professional i la que desenvolupen els voluntaris també juga un paper vital durant el procés d'acollida. En aquesta línia, podem concloure que s'haurien de millorar els coneixements d'aquests agents en qüestions com la interculturalitat. També volem destacar que els professionals i voluntaris amb els quals hem establert contacte no han expressat cap tipus de formació específica pel que fa a qüestions emocionals o psicològiques. Pel que fa a l'atenció, moltes de les persones refugiades amb les que hem parlat han expressat que aquesta s'hauria de basar en rebre informació de com treballar i de com aprendre l'idioma, perpetuant el clàssic rol assistencialista que s'ha imposat durant molts anys a disciplines com el treball social.

10. Recomanacions

Per finalitzar, en aquest últim apartat es plantegen un seguit de recomanacions que s'han considerat adients destacar per a la millora de la intervenció professional amb les persones refugiades per tal de donar resposta a les seves necessitats socials, emocionals i de salut i, amb això, millorar la seva situació. Així, l'apartat ha estat estructurat en les temàtiques següents:

Formació

- Crear formació oficial específica per a professionals en referència a l'acollida de les persones refugiades.
- Incloure formació específica en relació a la migració i la salut mental.

Serveis i professionals

- Implementar una figura professional especialitzada en la transculturalitat, que estigui capacitada per poder treballar específicament els aspectes socioculturals individuals de cada persona i realitzar tasques d'interpretació i mediació intercultural.
- Crear una xarxa real entre les diverses institucions que treballen amb persones refugiades, a través de la qual les diverses entitats coneguin les funcions principals de les altres, afavorint així el treball en xarxa entre aquestes i una millora atenció cap a les persones.
- Fomentar i millorar l'atenció emocional per part de les diverses entitats cap a les persones refugiades

Polítiques d'acollida

- Replantegar les polítiques d'acollida pel compliment real de les quotes d'acollida tant a nivell estatal com europeu.

- Millorar els programes d'acollida enfocant-los a les necessitats reals de les persones refugiades, més enllà de les necessitats més essencials, com ara la feina o l'aprenentatge de l'idioma.
- Agilitzar els processos en relació als tràmits burocràtics pels quals han de passar les persones refugiades.
- Oferir una oferta laboral més àmplia, tenint en compte les qualitats, l'experiència i la formació prèvia de la persona.

Organització

- Crear un document que serveixi com a “guia universal” a seguir, tant pels professionals com per les persones refugiades novingudes, amb la finalitat de facilitar la comprensió dels tràmits burocràtics necessaris.

Sensibilització

- Promoure la visibilització de les entitats del tercer sector mitjançant campanyes de mobilització de recursos per donar-se a conèixer com a entitats i mostrar les tasques que desenvolupen.
- Visibilitzar la realitat i les condicions de les persones refugiades per tal de desestigmatitzar.

11. Referències bibliogràfiques

- Aboussi, M. (2015). Migración y desarrollo local: retos para el Trabajo Social y la cooperación. *Observatorio Iberoamericano del Desarrollo local y la Economía Social*, (18). Obtingut a <http://www.eumed.net/rev/oidles/18/migracion.html>
- Accem. (2017). Conócenos. A: *Accem*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.accem.es>
- Accem. (2017). Hacemos. A: *Accem*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.accem.es>
- Achotegui Louizate, J., (2006). La globalització, font de patologies per als immigrants?: La problemàtica de la Síndrome s'Ulisses. A: J., Cussó i Porredó et al. (ed.) *Patologia dels sentiments: claus per a un benestar emocional*. (p. 91-106). Barcelona: Edimurta.
- Achotegui, J. (2009). *Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises)*. Universitat de Barcelona, Barcelona. Consulta 10 d'octubre, a: <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Migracion%20y%20salud%20mental.pdf>
- ACNUR. (2016). *Tendencias globales: desplazamiento forzado en 2016. Forzados a huir*. Obtingut a www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10627.pdf
- ACNUR. (2017). *Tendencias globales: desplazamiento forzado en 2016*. Obtingut a www.acnur.es/PDF/Tendencias2016.pdf
- Ajuntament de Barcelona (2016) *El Programa municipal d'acollida de Barcelona triplica el nombre de places d'estada temporal*. Consulta 5 de novembre del 2017, a <http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/noticia/el-programa-municipal-dacollida-de-barcelona>

Ajuntament de Barcelona (sense data). *Barcelona Ciutat Refugi – El pla*.
Consulta 15 de març de 2017, a <http://ciutatrefugi.barcelona/es/el-plan>

Ajuntament de Barcelona (sense data). *Barcelona Ciutat Refugi – L'acollida*.
Consulta 15 de març de 2017, a <http://ciutatrefugi.barcelona/ca/lacollida>

Ajuntament de Barcelona (sense data). *Barcelona Ciutat Refugi – Mesura de govern*.
Consulta 15 de març de 2017, a http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/mesura-de-govern-ciutat-refugi_0.pdf

Ajuntament de Barcelona. (2017). *Les Ciutats Refugi denuncien al Congrés de Diputats que el govern espanyol no ha acollit els refugiats compromisos*.
Consulta 10 d'octubre de 2017, a <http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2017/09/26/les-ciutats-refugi-denuncien-al-congres-de-diputats-que-el-govern-espanyol-no-ha-acollit-els-refugiats-compromesos/>

Ajuntament de Barcelona (sense data). *SAIER (Servei D'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats)*.
Consulta 15 de març de 2017, a <http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/es/saier/saier.html>

Arendt, H. (2006). "Nosotros, los refugiados" en Marie Luise Knott (ed.), *Tiempos Presentes*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Aristide, R.Z., Shurke, A. i Aguayo, S. (1992). *Escape from violence: Conflict and the refugee crisis in the developing world*. New York: Oxford University Press.

Associació Exil. (sense data). *Progamas*. A: *Centro Exil*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.centroexil.org/>

Associació Exil. (sense data). *Nosotros*. A: *Centro Exil*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.centroexil.org/>

- Australian Association of Social Workers (AASW). (2016). Scope of Social Work Practice with Refugees and Asylum Seekers. *Australian Social Work*. 1-9. Consulta 1 d'octubre del 2017, a <https://www.aasw.asn.au/document/item/8529>
- Barcelona por Siria (2016). Ayudas. A: *Barcelona por Siria*. Consulta 3 de novembre de 2017, a: <http://www.barcelonaporsiria.com/>
- Barrero, A.M. (1993). Una propuesta metodológica para el Trabajo Social con refugiados. *Cuadernos de trabajo social*, N°6, p. 167-180. Consulta 15 abril de 2017, a <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=3398157>
- Bertaux, D. (1989). "Los relatos de vida en el análisis social". Historia y fuente oral, no. 1, Barcelona.
- Bauman, Z. (2003). *Comunidad en busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo veintiuno de España editores.
- Belmonte, B. (2017, 26 de setembre). Vence hoy el plazo de dos años dado por la Comisión Europea para la acogida de refugiados: El mapa del incumplimiento europeo en la acogida de refugiados. *El Mundo*. Consulta 7 d'octubre, a <http://www.elmundo.es/grafico/sociedad/2017/09/26/59ca2d09468aeb9f118b45f1.html>
- Brunet, I., Pastor, I. i Belzunegui, A. (2002) . *Tècniques d'investigació social: fonaments epistemològics i metodològics*. Barcelona: Biblioteca Pòrtic Universitària.
- Cabanas, M. L., BARRIGA, S., Camarero, C., et al. (1993). La Psicología en los Servicios Sociales: realidad y perspectiva de futuro. *Intervención Psicosocial*, 2(4). Consulta 12 d'abril de 2017, a http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1993/vol1/arti1.htm#_Hlk420346017

- Callejo, J. (2001). El grupo de discusión: Introducción a una práctica de investigación. Barcelona: Ariel.
- Cáritas Diocesana de Barcelona (sense data). *Migración y codesarrollo*. Consulta 15 de març de 2017, a <http://www.caritasbcn.org/es/migracion>
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea núm, de 7 de junio, DOUE núm.202 (2016)
- CCAR. (2017). Serveis. A: CCAR. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.ccar.cat>
- CCAR. (2017). CCAR. A: CCAR. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.ccar.cat>
- CEAR. (2017). Acogida. A: CEAR. Consulta 3 de novembre de 2017, a <https://www.cear.es>
- CEAR. (2017). Conócenos. A: CEAR. Consulta 3 de novembre de 2017, a <https://www.cear.es>
- CEAR. (2017). *Informe 2017: las personas refugiadas en España y Europa*. Obtingut a <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/06/Informe-Anual-CEAR-2017.pdf>
- Chomsky, N. (2002). *11 de Septiembre y sus consecuencias. ¿Hacia dónde se dirige el mundo?*. Revista Osal. Obtingut a <http://olavarria.com/ciudad/universitarios/biblioteca/descargas/c/chomsky.pdf>
- Chomsky, N. (1998). *Escenas de la sublevación. Z. Magazine*. Obtingut a <http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/paq2/No.34.pdf>
- Chomsky, N. (2001). *La nueva guerra contra el terror. Transcripción de la grabación hecha en el Foro de Tecnología y Cultura en el MIT*. Obtingut a <https://drive.google.com/file/d/0B6E46LF9pF1QVVJVVeTQ2a3kyS00/view>

Cimbra (sense data). Motivación. A: *Artículos: economía y administración de empresas*. Consulta el 15 de març de 2017, a http://www.citop.es/publicaciones/documentos/Cimbra372_12.pdf

Collazos, F., Qureshi, A., Antonín, M., Tomás-Sábado, J. (2008). Estrés aculturativo y salud mental en la población inmigrante. *Papeles del psicólogo*, (29) 3, 307-315. Consulta 2 d'octubre, a: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77829307.pdf>

Collazos, F. (14 de Juliol de 2016). Las barreras idiomáticas disparan los diagnósticos de psicosis en inmigrantes. *El Periódico*. Consulta 8 d'octubre, a: <http://www.elperiodico.com/es/sanidad/20160714/las-barreras-idiomaticas-disparan-los-diagnosticos-de-psicosis-en-inmigrantes-5266286>

Collazos, F. (28 de Juny de 2016). Los inmigrantes con menor nivel de castellano tienen más riesgo de Psicosis. *La Vanguardia*. Consulta 9 d'octubre, a: <http://www.lavanguardia.com/vida/20160628/402818835681/los-inmigrantes-con-menor-nivel-de-castellano-tienen-mas-riesgo-de-psicosis.html>

Collazos, F. (3 d'Octubre de 2013). Los inmigrantes sufren depresión y estrés al chocar con muros sociales. *Público*. Consulta 10 d'octubre, a: <http://www.publico.es/actualidad/inmigrantes-sufren-depresion-y-estres.html>

Comissió Europea. (2014). *Un Sistema Europeo Común de Asilo*. Obtingut a https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/docs/ceas-fact-sheets/ceas_factsheet_es.pdf

Comite per a l'acollida de les persones refugiades. (2017). L'acollida de la persona refugiada a Catalunya. A: *Refugees.cat*. Consulta 2 de novembre de 2017, a <http://refugee.cat>

Creu Roja. (2014). Serveis. A: *Creu Roja*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.creuroja.org>

Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. (2015). *Pla de protecció internacional a Catalunya*. Barcelona: Scripta manent. Consulta 16 de març de 2017, a http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/05immigracio_refugi/proteccio_internacional/catala.pdf

Díez, C., Ibáñez, M., Martín, L., Ortega, A., Penalba, M., Soria, A. (2012). *Intervenció del treballador o treballadora social en atenció primària de salut amb població immigrant*. València. Obtingut a <http://www.san.gva.es/documentos/156344/484152/5-Intervencion-del-TSS-de-atencion-primaria-con-poblacion-inmigrantes-tr.pdf>

Elizalde, A., Martí Vilar, M., & Martínez Salvá, F. (2006). Una revisió crítica del debat sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Polis. Revista Latinoamericana*, (15). Consulta 12 d'abril de 2017, a <https://polis.revues.org/4887#tocto1n3>

Emmerich, N. (2006). *Fronteras, muros y límites en la globalización*. Obtingut a <http://studylib.es/doc/2543648/fronteras--muros-y-l%C3%ADmites-en-la-globalizaci%C3%B3n>.

Escola Pia de Catalunya (2018). Consulta 13 de gener, a <http://www.escolapia.cat/accio-social/>

Esping-Andersen, G. (1993). *Los tres mundos del estado de bienestar*. Edicions Alfons el Màgnanim-IVEI, València.

Fajardo, M., Patiño, M., Patiño, C. (2008). Estudios actuales sobre aculturación y salud mental en inmigrantes: revisión y perspectivas. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*. 1, 39-50. Consulta 3 d'octubre,

<http://revistas.iberamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/142/1142on>

Fernández Núñez, L. (2006). Com analitzar dades qualitatives. Butlletí LaRecerca, octubre, Fitxa 6. Disponible a: www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cat.pdf

Fundació Acathi. (sense data). Quines somos. A: *Acathi*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.acathi.org>

Fundació Acathi. (sense data). Acogida e informació. A: *Acathi*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.acathi.org>

Fundación Babel. *Puentes - Acompañamiento psicológico* (2017). Obtingut a : <http://www.babelpuntodeencuentro.org/es/home/>

Fundació Ficat. (2017). Conocenos. A: *Fundació Ficat*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.ficat.org>

Fundació Ficat. (2017). Que hacemos. A: *Fundació Ficat*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.ficat.org>

Fundació Solidaritat de la Universitat de Barcelona. Programes. A: *Fundació Solidaritat de la Universitat de Barcelona*. Consulta 8 de novembre de 2017 a <http://www.solidaritat.ub.edu/>

Gaete, Ricardo. (2011). Responsabilidad social universitaria, necesidades sociales emergentes y calidad de vida de los ciudadanos: propuesta de ámbitos e indicadores. *Argos*: 28 (54), p191-216.

Generalitat de Catalunya (sense data). *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Recursos*. Consulta 15 de març de 2017, a http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/immigracio/persones_refugiades/recursos/

Generalitat de Catalunya (sense data). *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Servei de primera acollida*. Consulta 15 de març de 2017, a

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/acollida/servei-de-primera-acollida/

Generalitat de Catalunya. (2015). Pla de Protecció Internacional a Catalunya. Obtingut a http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/05immigracio_refugi/proteccio_internacional/catala.pdf

Guerrero, L. (2015, 24 de setembre). L'acollida dels refugiats i els migrants, un repte col·lectiu. *Social.cat: el diari digital del tercer sector a Catalunya*. Consulta 24 de setembre de 2017, a <https://www.social.cat/opinio/5481/lacollida-dels-refugiats-i-els-migrants-un-repte-collectiu>

Gumbau, R. (2017). Els refugiats que no arribaran. A: *Diari Ara*. Consulta 5 d'octubre de 2017, a <http://www.ara.cat>

González, C. (2015). *La crisis de los refugiados y la respuesta Europea*. Real Instituto El Cano, Madrid. Obtingut a https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-91729/1-17%20Respuesta-europea-crisis-migratoria_MartaAmador.pdf

González, V. (2005). El duelo migratorio. *Revista de Trabajo Social*. (7), p. 77-97.

Gordillo, N. (2017). ONGs y universidades se unen para potenciar la formación en atención a refugiados en el proyecto PARIS. *Diario de la Universidad Loyola Andalucía*. Consulta 9 d'octubre del 2017, a <http://www.loyolaandnews.es/resultados-proyecto-paris/#>

Gutiérrez, M^aL. (2010). Psiquiatria transcultural: a propósito de un caso. *Notas clínicas*. Consulta 28 de diciembre del 2017, a: <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v30n4/06.pdf>

Hardy, R. (15 de març de 2016). The role of social work in the refugee crisis. *The Guardian*. Consulta 15 de març de 2016, 255

<https://www.theguardian.com/social-care-network/2016/mar/15/social-work-refugee-crisis>

Ibañez, T. (sense data). *Tema 8: Tendencias actuales en el trabajo social*. Material no publicat. Manuscrit.

Ibañez, T (sense data). *Tema 1. Definición, finalidades y objetivos del trabajo social*. Material no publicat. Manuscrit.

Iniciatives solidàries. (sense data). Acolliment. A: *Iniciatives solidàries*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.iniciatives.org>

Iniciatives solidàries. (sense data). Qui som. A: *Iniciatives solidàries*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.iniciatives.org>

Institut d'Estadística de Catalunya (sense data). *Sol·licitants d'Asil. Barcelona: Web d'Estadística Oficial de Catalunya* Indicadors de la Unió Europea , Població estrangera. Consulta 15 de març de 2017, a <http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=7&id=8721>

Kisnerman, N.(1998). *Pensar el Trabajo Social: una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires-México: Lumen Hvmánitas.

Krasniqi, A., Suter, B. (2015). Refugee ressetlemen in Europe 1950-2014: An overview of humanitarian polítics and practices. MIM Working Paper Series, 15:1. Consulta el 16 de març de 2017, a <https://dspace.mah.se/bitstream/handle/2043/19587/WPS%2015.1%20Krasniq%20and%20Suter.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Llei 12/2009 Reguladora del dret a asil i de la protecció subsidiària. Butlletí Oficial de l'Estat, núm. 263, de 31/10/2009, a <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>

Llobet, M. P., Mateu, P. S., & Ávila, N. R. (2012). Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social. *Universidad de*

- Barcelona. Consulta el 15 de març de 2017, a <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>
- Manchón, F. (2017). *El reasentamiento y la reubicación de refugiados y su aplicación en la actual crisis humanitaria*. Instituto Español de Estudios Estratégicos. Obtingut a http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2017/DIEEE020-2017_Refugiados_ManchonCampillo.pdf
- Márquez, C. (2017, 10 de febrer). La atención a refugiados en Barcelona creció un 67% en 2016. *El Periódico*. Consulta el 30 de març de 2017, a <http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/atencion-refugiados-barcelona-se-multiplico-ano-pasado-5799136>
- Martín, I. (2007). Trabajo Social con población inmigrante: un enfoque transcultural. *Acciones e investigaciones sociales*, 23, pp. 71-82. Obtingut a http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/23_AIS/Martin.pdf
- Martínez, M. (2015). *Crisis de refugiados: ¿qué países los reciben y cuáles no?*. Consulta 11 de noviembre 2017, a <http://cnnspanol.cnn.com/2015/09/09/crisis-de-refugiados-que-paises-los-reciben-y-cuales-no/>
- Maslow, A. (1998). Teoría de las Necesidades. *Interamericana*. Barcelona. Consulta el 16 de març de 2017, a http://www.mundodescargas.com/apuntes-trabajos/relaciones_laborales_recursos_humanos/decargar_teoría_administrativa-de-las-necesidades-de-maslow.pdf
- Meseguer, D.(2013). *El factor kurdo en el conflicto de Siria*. Consulta 12 de noviembre 2017 a http://www.iemed.org/observatori/arees-danalisi/arxiu-adjunts/afkar/afkar-ideas-38/Factor%20Kurdo_Siria_Meseguer_38.pdf

- Monereo, J. (1995). La política social en el Estado de Bienestar: los derechos sociales de la ciudadanía como derechos de mercantilización. *Revista de trabajo y Seguridad Social*, (nº19), p.7-46. Consulta el 16 de març de 2017, a <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1256695>
- Milosevich, M. (2016). *Los kurdos, arma letal rusa en Siria*. Consulta 11 de novembre 2017 a <http://www.expansion.com/actualidadeconomica/analisis/2016/03/02/56d6b37022601dbd3d8b461d.html>
- Nació Digital (2017). Espanya només acull el 13,7% dels refugiats compromisos. *Nació Digital*. Consulta 4 d'octubre, a <http://www.naciodigital.cat/noticia/139141/espanya/nom/acull/13/dels/refugiats/compromisos>
- Navarro, S. (2008). Esencia y presencia del trabajo social hoy. *RTS. Revista de Treball Social*, (185), 9-34. Consulta 17 abril de 2017, a <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articulold=678189>
- Pascual, M. J. V. (1996). Fases de la intervención social con refugiados. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (4), 155-181. Consulta 12 d'abril de 2017, a https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5835/1/ALT_04_12.pdf
- Planella, J. (2008). Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia. *Revista iberoamericana de educación*, 46(5), 1-14. Consulta el 15 de març de 2017, a http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30961257/dcart.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1489603152&Signature=DabgJNz2LfqUSviiDjS5rPYv4BU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEducacion_social_acompanamiento_y_vulner.pdf
- Pertínez, J., Viladàs, L., Clusa, T., Menacho, I., Nadal, S., Muns, M. (2002). Estudio descriptivo de trastornos mentales en minorías étnicas residentes

en un área urbana de Barcelona. *Atención Primaria*, 1, 6-13. Consulta 8 d'octubre,

a: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656702704927>

Ramírez, C. (2017). Europa es una gran mentira: Acaba el plazo para acoger refugiados sin que la UE cumpla. A: *Huffingtonpost*. Consulta 2 d'octubre de 2017, a <http://www.huffingtonpost.es>

Raya, E. (2000). *La práctica del trabajo social con población inmigrante en España: responsabilidad ético-política, limitaciones de la perspectiva metodológica y aportaciones de los modelos de intervención en medio pluriétnico*. Universidad de Granada, Granada. Obtingut a <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2001972.pdf>

Redacción ElHuffPost (2017). El gráfico sobre los refugiados que avergüenza a España. A: *Huffpost*. Consulta 8 d'octubre de 2017, a <http://www.huffingtonpost.es>

refugiARTE. (2017). Quienes somos. A: *refugiARTE*. Consulta 4 de novembre de (2017) a <http://refugiarte.org/>

SAIER (2016). *Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER – 2015*. Barcelona: Àrea de Drets Socials – Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants. Consulta 15 de març de 2017, a http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/saier/SAIER.memoria.2015_ca.pdf

Sant Pere Claver - Fundació Sanitària (2017). Servei d'Atenció Psicopatològica i Psicosocial a Immigrants i Refugiats (SAPPIR.)A: *Sant Pere Claver - Fundació Sanitària*. Consulta 3 de novembre de 2017, a <http://www.spcsalut.org/sm-refugiats.php>

Santos, C. (1996). Trabajo social en el campo de actuación de inmigración y refugio. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo social*, N°4, p. 121-134.

Consulta 15 abril de 2017, a https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5832/1/ALT_04_09.pdf

Santos, C. (1993). *El trabajo social con refugiados y/o asilados: algunas consideraciones. Cuadernos de Trabajo Social*, 4-5, p. 43-57.

Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, de 26 de octubre, Diario oficial núm. 326 (2012)

Tobón, C. (1983) La formación profesional y los trabajadores sociales. *Revista Acción Crítica*. Volum (13), p. 1-12. Obtingut a <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/accioncritica/ac-cr-013-07.pdf>

Orejudo, P. (2015). Migración y asilo: personas antes que extranjeros. A: G. Boye, I. Elbal, R. Escudero, S. Martín (Ed.), *Contrapoder: desmontando el régimen* (pp. 38-42). Barcelona: rocaeditorial.

Ortiz, A. (1996). Fases de la intervención social con inmigrantes. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo social*, N^o4, p. 147-154. Consulta 15 abril de 2017, a https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5834/1/ALT_04_11.pdf

UNHCR ACNUR (sense data). En busca de la Seguridad. Madrid: *La Agencia de la ONU para los Refugiados: Refugiados*. Consulta 16 de març de 2017, a <http://acnur.es/a-quien-ayudamos/refugiados>

Universidad de Alicante. Doctorado. A: *Universidad de Alicante/Universitat d'Alacant*. Consulta el 7 de novembre del 2017, <https://economicas.ua.es/es/estudios/trabajo-social/trabajo-social.html>

Universidad de Alicante. Máster. A: *Universidad de Alicante/Universitat d'Alacant*. Consulta el 7 de novembre del 2017, a <https://www.ua.es/>

Universidad de Almería. Grados. A: *Universidad de Almería*. Consulta el 5 de novembre de 2017, a <https://www.ual.es/>

Universidad Autónoma de Madrid. Estudios de Grado. A: *Universidad Autónoma de Madrid*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.uam.es/UAM/Home.htm?language=es>

Universitat de Barcelona. Graus. A: *Universitat de Barcelona*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Universitat de Barcelona. Doctorat. A: *Universitat de Barcelona*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Universitat de Barcelona. Màsters i postgraus. A: *Universitat de Barcelona*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Universidad de Cádiz. Grados, A: *Universidad de Cádiz*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.uca.es/>

Universidad de Castilla-La Mancha. Grados. A: *Universidad de Castilla-La Mancha*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.uclm.es/>

Universidad Complutense de Madrid. Grados. A: *Universidad Complutense de Madrid*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.ucm.es/>

Universidad de Deusto. Doctorados. A: *Universidad de Deusto*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto>

Universidad de Deusto. Grados. A: *Universidad de Deusto*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto>

Universidad de Extremadura. Titulaciones de Grado. A: *Universidad de Extremadura*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.unex.es/>

Universitat de Girona. Programes de Doctorat. A: *Universitat de Girona*. Consulta el 7 de noviembre del 2017, a <https://www.udg.edu/ca/>

Universitat de Girona. Graus. A: *Universitat de Girona*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.udg.edu/ca/>

Universidad de Granada. Grados. A: *Universidad de Granada*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.ugr.es/>

Universidad de Granada. Másteres y Doctorados. A: *Universidad de Granada*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.ugr.es/>

Universidad de Huelva. Titulaciones. A: *Universidad de Huelva*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.uhu.es/index.php>

Universidad de Huelva. Másteres Oficiales. A: *Universidad de Huelva*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.uhu.es/index.php>

Universitat de les Illes Balears. Graus. A: *Universitat de les Illes Balears*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.uib.es/es/>

Universidad de Jaén. Doctorado. A: *Universidad de Jaén*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www10.ujaen.es/>

Universidad de Jaén. Grado. A: *Universidad de Jaén*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www10.ujaen.es/>

Universidad de la Rioja. Estudios de Doctorado. A: *Universidad de la Rioja*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <http://www.unirioja.es/>

Universitat de les Illes Balears. Doctorats. A: *Universitat de les Illes Balears*. Consulta el 7 de noviembre del 2017, a <http://www.uib.cat/>

Universidad de la Laguna. Doctorados. A: *Universidad de la Laguna*. Consulta el 7 de noviembre del 2017, a <https://www.ull.es/>

Universidad de la Laguna. Másteres. A: *Universidad de la Laguna*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.ull.es/>

Universidad de León. Doctorados. A: *Universidad de León*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.unileon.es/>

Universidad de León. Grados. A: *Universidad de León* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.unileon.es/>

Universidad de León. Master. A: *Universidad de León* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.unileon.es/>

Universidad de Lleida. Grados. A: *Universitat de Lleida* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: www.udl.es/

Universidad de Lleida. Master. A: *Universitat de Lleida* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: www.udl.es/

Universidad de Málaga. Doctorado. A: *Universidad de Málaga* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <https://www.uma.es/>

Universidad de Málaga. Grados. A: *Universidad de Málaga* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <https://www.uma.es/>

Universidad de Málaga. Master. A: *Universidad de Málaga* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <https://www.uma.es/>

Universidad de Murcia. Doctorado. A: *Universidad de Murcia* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.um.es/web/>

Universidad de Murcia. Grados. A: *Universidad de Murcia* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.um.es/web/>

Universidad de Murcia. Master. A: *Universidad de Murcia* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.um.es/web/>

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED.. Doctorado. A: *Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.portal.uned.es/portal/>

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED. Grados. A: *Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a: <http://www.portal.uned.es/portal/>

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED. Master. A: *Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.portal.uned.es/portal/>

Universidad de Oviedo. Doctorado. A: *Universidad de Oviedo* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.uniovi.es/estudios/grados

Universidad de Oviedo. Grados. A: *Universidad de Oviedo* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.uniovi.es/estudios/grados

Universidad de Oviedo. Master. A: *Universidad de Oviedo* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.uniovi.es/estudios/grados

Universidad Pablo Olavide. Doctorado. A: *Universidad de Pablo Olavide*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.upo.es/grados>

Universidad Pablo Olavide. Master. A: *Universidad de Pablo Olavide* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.upo.es/grados>

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU). Doctorado. A: *Universidad País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU)* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.ehu.eus/es/>

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU). Master. A: *Universidad País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU)* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.ehu.eus/es/>

Universidad de las palmas de gran canaria. Doctorados. A: *Universidad de las palmas de gran canaria*. Consulta el 5 de noviembre de 2017, a <https://www.ulpgc.es/node>

Universidad de Pontificia de Comillas. Doctorado. A: *Universidad de Pontificia de Comillas* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.comillas.edu/es/

Universidad de Pontificia de Comillas. Grados. A: *Universidad de Pontificia de Comillas* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.comillas.edu/es/

Universidad de Pontificia de Comillas. Master. A: *Universidad de Pontificia de Comillas*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.comillas.edu/es/

Universidad Pública de Navarra. Grados. A: *Universidad Pública de Navarra*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.unavarra.es/grados

Universidad Pública de Navarra. Master. A: *Universidad Pública de Navarra*. . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.unavarra.es/grados

Universidad Ramón Llull. Grados. A: *Universidad Ramón Llull* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.url.edu

Universidad Ramón Llull. Master. A: *Universidad Ramón Llull* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.url.edu

Universitat Rovira i Virgili. Master. A: *Universitat de Rovira i Virgili* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.urv.cat/es/

Universidad de Salamanca. Grados. A: *Universidad de Salamanca* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.usal.es/grados

Universidad de Salamanca. Master. A: *Universidad de Salamanca* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.usal.es/grados

Universidad de Santiago de Compostela. Master. A: *Universidad de Santiago de Compostela*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.usc.es

Universidad de València Estudi General. Doctorado. A: *Universidad de València Estudi General*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.uv.es/>

Universidad de València Estudi General. Grados. A: *Universidad de València Estudi General*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.uv.es/>

Universidad de València Estudi General. Master. A: *Universidad de València Estudi General*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.uv.es/>

Universidad de Valladolid. Master. A: *Universidad de Valladolid*. . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a www.uva.es

Universidad de Vic. Grados. A: *Universidad de Vic*. Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://www.uvic.cat/es/>

Universidad de Vigo. Master. A: *Universidad de Vigo* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <https://uvigo.gal/>

Universidad de Zaragoza. Doctorado. A: *Universidad de Zaragoza* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.unizar.es>

Universidad de Zaragoza. Grados. A: *Universidad de Zaragoza* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.unizar.es>

Universidad de Zaragoza. Master. A: *Universidad de Zaragoza* . Consulta el 6 de noviembre de 2017, a <http://www.unizar.es>

University of ESSEX. (2018). *MA Refugee Care*. Obtingut a <https://www.essex.ac.uk/courses/pg00763/1/ma-refugee-care>

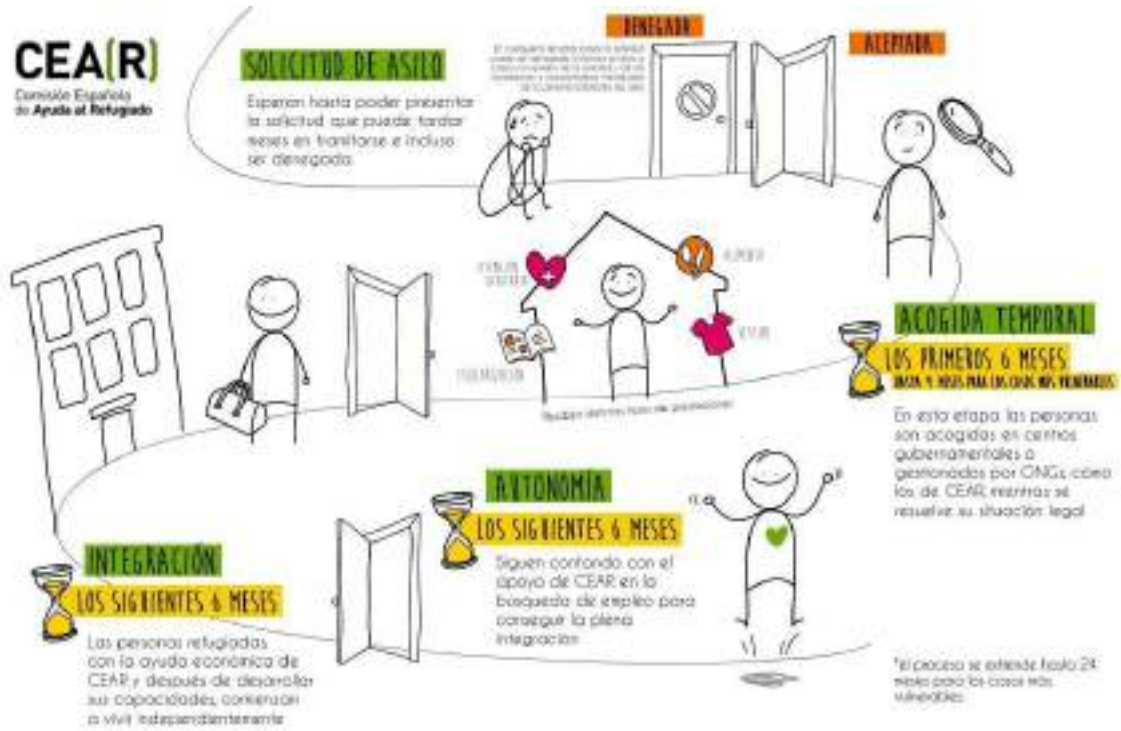
University of London. (2018). *Refugee Protection and Forced Migrations Studies (MA)*. Obtingut a <http://www.londoninternational.ac.uk/refugee-migration>

Vázquez, O., González, M. (1996). Trabajo social e inmigrantes: las intervenciones del trabajo social. *I Congreso de Trabajo Social* (pp. 11119). València.

Welcome Refugees-Refugiados Bienvenidos. Cómo funciona. A: *Refugiados Bienvenidos*. Consulta 4 de noviembre de (2017) a <http://refugiados-bienvenidos.es/>

12. Annex

CEA(R)
 Comisión Española de Ayuda al Refugiado



Annex1: Circuit de la sol·licitud d'asil. Font: CEAR (2017) [https://www.cea.es/wp-content/uploads/2016/07/itinerario-2-](https://www.cea.es/wp-content/uploads/2016/07/itinerario-2-bis-1.jpg)

[bis-1.jpg](#)

Taula de graus, màsters i doctorats del grau de Treball social a Espanya en relació a refugiats i a salut mental i migració				
Universitat	Temàtica	Grau	Postgrau/Màster	Doctorat
Universidad de Alicante / Universitat d'Alacant	Refugiats	NO	<i>Máster Interuniversitario en Cooperación al Desarrollo</i> (no especifica relació amb refugiats)	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	<i>Doctorado en Ciencias de la Salud</i> (no especifica relació amb migració)
		<i>Trabajo Social en Inmigración y</i>		<i>Doctorado en Ciencias</i>

Universidad de Cádiz. Campus de la Bahía de Algeciras.	Refugiats	<i>Sociología de las migraciones</i> (assignatures optatives: no especifiquen relació amb refugiats)	NO	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
Universidad de Castilla la Mancha. Campus de Cuenca.	Refugiats	<i>Sociología de las migraciones internacionales</i> (assignatura optativa: no especifica relació amb refugiats)	NO	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
		<i>Sociología de las</i>		

<p>Universitat de Girona</p>	<p>Salut mental i migració</p>	<p>(Plans docents no disponibles)</p> <p><i>Salut mental</i></p> <p>(assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)</p>	<p>NO</p>	<p><i>Doctorat en Psicologia, Salut i Qualitat de vida</i></p> <p>(no especifica relació amb migració)</p>
<p>Universidad de Granada.</p>	<p>Refugiats</p> <p>Salut mental i migració</p>	<p><i>Políticas migratorias en España y en la UE</i></p> <p><i>Trabajo Social con personas inmigrantes</i></p> <p>(Plans docents no disponibles)</p> <p>NO</p>	<p><i>Máster en Estudios e Intervención Social en Inmigrantes, Desarrollo y Grupos Vulnerables</i></p> <p>(no especifica relació amb refugiats)</p> <p>NO</p>	<p><i>Doctorado en Ciencias Sociales y Doctorado en Estudios Migratorios</i></p> <p>(no especifica relació amb refugiats)</p> <p>NO</p>

	Salut mental i migració	específica relació amb migració i salut mental conjuntament)	NO	<i>Malalties d'Alta Prevalença (TISP)</i> (no especifica relació amb migració)
Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)	Refugiats	NO	NO	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
Universidad de Jaén	Refugiats	<i>Trabajo Social y procesos migratorios</i> (Plans docents no disponibles)	NO	<i>Doctorado interuniversitario en Estudios Migratorios</i> (no especifica relació amb refugiats).
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
	Refugiats	NO	NO	NO
			<i>Máster en</i>	

		específica relació amb migració)		
Universitat de Málaga.	Refugiats	<i>Trabajo Social, inmigración y diversidad cultural</i> (assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)	NO	<i>Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas</i> (no especifica relació amb refugiats)
	Salut mental i migració	NO	<i>Máster en Salud Internacional</i> (no especifica relació amb migració i salut mental conjuntament)	NO

<p>Universidad de Murcia.</p>	<p>Refugiats</p>	<p><i>Trabajo Social con inmigrantes</i></p> <p>(assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)</p>	<p>NO</p>	<p><i>Doctorado en Sociedad, Desarrollo y Relaciones Laborales</i></p> <p>(no especifica relació amb refugiats)</p>
	<p>Salut mental i migració</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p><i>Doctorado interuniversitario en Salud, discapacidad, dependencia y bienestar</i></p> <p>(no especifica relació amb migració).</p>
				<p><i>Doctorado en derecho y Ciencias sociales</i></p> <p><i>Doctorado en diversidad, subjetividad y socialización.</i></p> <p><i>Estudios en</i></p>

<p>Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED.</p>	<p>Refugiats</p>	<p><i>Inmigración y extranjera</i></p> <p><i>Sociología de las migraciones</i></p> <p>(assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)</p>	<p>NO</p>	<p><i>antropología social, historia de la psicología y de la educación</i></p> <p><i>Doctorado en sociología: cambio social en sociedades contemporáneas</i></p> <p><i>Doctorado en seguridad internacional</i></p> <p><i>Doctorado en análisis de problemas sociales</i></p> <p><i>Doctorado en ciencia política</i></p> <p>(no especifiquen relació amb refugiats)</p> <p><i>Doctorado en</i></p>
--	-------------------------	---	-----------	---

	Salut mental i migració	NO	NO	<i>Psicología de la Salud</i> (no especifica relació amb migració)
Universidad de Oviedo.	Refugiats	<i>Trabajo Social intercultural</i> (assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)	NO	<i>Doctorado en Investigaciones Humanísticas</i> (no especifica relació amb refugiats)
	Salut mental i migració	NO	NO	<i>Doctorado en Ciencias de la Salud</i> (no especifica relació amb migració)
	Refugiat	NO	NO	<i>Doctorado en estudios migratorios</i> (no especifica

<p>Universidad Pablo Olavide.</p>	<p>Salut mental i migració</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>relació amb refugiats). NO</p>
<p>Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibersitatea (UPV/EHU)</p>	<p>Refugiats</p> <p>Salut mental i migració</p>	<p>NO</p> <p>NO</p>	<p>Sense informació</p> <p>NO</p>	<p><i>Doctorado en Derechos Humanos, Poderes Públicos, Unión Europea: Derecho Público y Privado</i></p> <p>(no especifica relació amb refugiats)</p> <p>NO</p>

Universidad Pontificia de Comillas	Refugiats	<i>Trabajo Social en entornos multiculturales</i> (assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)	NO	<i>Doctorado en Migraciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo</i> (no especifica relació amb refugiats)
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
Universidad Pública de Navarra.	Refugiats	<i>Trabajo Social e inmigración</i> (assignatura optativa: no específica relació amb refugiats)	NO	NO
	Salut mental i migració	<i>Trabajo Social y salud mental</i> (assignatura optativa: no	NO	NO

		específica relació amb migració)		
Universitat Ramon Llull (Barcelona)	Refugiats	SÍ <i>Acció comunitària i migracions</i> (assignatura optativa: fa referència a la crisi de refugiats a Europa)	NO	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
Universidad Rovira i Virgili	Refugiats	NO	<i>Antropologia urbana, migracions i intervenció social</i> (assignatura: no específica relació amb refugiats)	NO

	<p>Salut mental i migració</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p><i>Doctorat en Salut, psicologia i psiquiatria</i> (no especifica relació amb migració)</p>
<p>Universidad de Salamanca</p>	<p>Refugiats</p>	<p><i>Minorias étnicas y migraciones internacionales</i></p> <p><i>El trabajo social en los procesos de mediación</i></p> <p><i>Discrimination, oppression and ethnic diversity as phenomena in Europe anti oppressive to social work</i></p> <p><i>Iniciativas en el marco de los</i></p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>

	Salut mental i migració	<p><i>servicios sociales</i></p> <p><i>Social work in Europe. Commonalities and differences</i></p> <p>(assignatures optatives: no especifiquen relació amb refugiats)</p>	NO	<p><i>Doctorado interuniversitario en Salud, discapacidad, dependencia y bienestar</i></p> <p>(no especifica relació amb migració).</p>
--	--------------------------------	--	----	---

				(no especifiquen relació amb refugiats)
	Salut mental i migració	<i>Treball Social en Salut Mental</i> (assignatura optativa: no específica relació amb migració)		<i>Doctorat en Infermeria i clínica i comunitària.</i> <i>Doctorat en Psicologia clínica i de la Salut</i> (no especifica relació amb refugiats)
			NO	
Universidad de Valladolid.	Refugiats	NO	NO	NO
	Salut mental i migració	Sense informació	NO	NO
Universitat de Vic	Refugiats	Sense informació	Sense informació	NO
	Salut mental i migració	NO	NO	NO
	Refugiats	NO	NO	NO

