

“Refugees Welcome”. Una aproximación al Trabajo Social con refugiados aplicando el modelo de intervención en crisis

Silvana María Sánchez Nimo¹

Recibido: 23/07/2016 / Revisado: 01/09/2016 / Aceptado: 13/01/2017

Resumen. Así como el refugio no se percibe como una realidad contemporánea, la oleada masiva de personas refugiadas a las costas griegas en el último año ha ratificado la necesidad de plantear modelos o pautas de intervención acordes a esta problemática. El presente artículo pretende analizar la realidad de las personas refugiadas desde una óptica jurídica y psicosocial, así como aquellos instrumentos jurídicos a nivel nacional e internacional con el objetivo de proponer una intervención social, desde el modelo de intervención en crisis, con personas refugiadas basada en el enfrentamiento y superación de la crisis que supone el exilio y refugio para este colectivo.

Palabras clave: Refugiado; intervención en crisis; asilado; Trabajo Social; non-refoulement.

[en] “Refugees Welcome”: an approach to social work with refugees applying the crisis intervention model

Abstract. Though refugees had not been perceived as a contemporary reality, the massive influx of refugees via the coasts of Greece in the last year has confirmed the need to produce intervention models or guidelines to address this issue. This article analyses the reality that refugees face from a legal and psychosocial perspective, as well as considering domestic and international legal instruments, with the aim of providing social intervention using a crisis intervention model for refugees. This model is based on coping with and overcoming the crisis resulting from this group’s exile and refugee status.

Key words: Refugee; crisis intervention; asylum; social work; non-refoulement.

Sumario: Introducción. 1. Marco conceptual. 1.1. Conceptualización de refugiado. 1.2. El proceso migratorio. 2. Marco jurídico. 2.1. Marco jurídico internacional. 3. La intervención social con personas refugiadas. El modelo de intervención en crisis y refugiados. 3.1. Funciones del trabajador social en el modelo de intervención en crisis. 3.2. Técnicas y proceso de intervención en el modelo de intervención en crisis. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Sánchez Nimo, S. M. (2018) “Refugees Welcome”. Una aproximación al Trabajo Social con refugiados aplicando el modelo de intervención en crisis, en *Cuad. trab. soc.* 31(1), 109-120.

Introducción

El presente trabajo surge como respuesta al lema “Refugees Welcome”, el cual ha sido compartido en diferentes países europeos ante la oleada masiva de refugiados sirios que ha asolado Grecia en los últimos meses. Igualmente, la afluencia de refugiados a las costas

europas no supone un hecho aislado, puesto que desde la Primera Guerra Mundial se registran movimientos de personas exiliadas que huyen de las guerras, epidemias, hambrunas, etc.

Sin duda, el nomadismo ha sido un aspecto intrínseco al ser humano a lo largo de la historia de la humanidad, sin embargo, la forma

¹ Compass Child and Family services, Irlanda
silvanasanchez40@gmail.com

en que se regula el movimiento de personas ha adquirido especial relevancia en las últimas décadas, concretamente después de la Segunda Guerra Mundial.

En la actualidad, las migraciones son reguladas por el derecho internacional humanitario a través de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta, en colaboración con los gobiernos nacionales y organismos como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), ejecuta un conjunto de normas jurídicas con el objetivo de proteger internacionalmente a aquellas personas que huyen de sus países de origen, promoviendo y facilitando la inserción de estas en terceros países.

En este marco contextual se sitúa el presente artículo, cuyo objeto de estudio son las personas refugiadas, las cuales cruzan fronteras internacionales ante la imposibilidad de permanecer en sus países de origen debido que su integridad física corre peligro. Es por ello por lo que la huida o el proceso migratorio de las personas refugiadas tienen unas características particulares que lo diferencian de cualquier otro migrante (Jacob, 1993), como se expondrá más adelante. Dentro de este marco, este trabajo supone un análisis teórico de los condicionantes o características del proceso migratorio de las personas solicitantes de asilo, con la consecuente propuesta de intervención desde el trabajo social.

Es decir, el presente trabajo pretende suponer un aporte teórico que ayude a clarificar conceptos relativos al refugio, así como dotar de herramientas de intervención con este colectivo.

Volviendo al proceso migratorio de las personas refugiadas, este se concibe como una situación de crisis puesto que, atendiendo a las consideraciones de Slaikeu (1989, p.91), “la guerra y sus variaciones proporcionan otro conjunto de incidentes que pueden conducir a la crisis”, entre estos incidentes el autor destaca la migración y la reubicación. Por otra parte, Payne (1995, p.139) argumenta que “todos los clientes sociales se encuentran en crisis, por lo que la intervención en crisis puede ser pertinente en todo el trabajo social”.

Con ello, se propone una metodología de intervención social con personas refugiadas basada en el modelo de intervención en crisis propuesto por Slaikeu (1989) con las correspondientes adaptaciones a la realidad social de las personas solicitantes de asilo.

1. Marco conceptual

1.1. Conceptualización de refugiado

Los flujos migratorios han sido una constante dentro de la historia de todas las culturas. Estos procesos, los cuales implican el desplazamiento de personas de un lugar a otro, son de diversa índole y suponen un diferente estatus a las personas que los llevan a cabo.

Atendiendo a esto, Santos (1993) señala que existe una variedad infinita en el tipo y las condiciones de la migración, por lo que, el proceso migratorio puede deberse a diversos factores, entre los que podríamos destacar la falta de oportunidades en el país de origen, persecución, guerras, hambrunas, etc.

Asimismo, las políticas internacionales impulsadas por Naciones Unidas² en este campo surgen en consonancia con la multiplicidad de movimientos migratorios que suceden a la II Guerra Mundial, manifestándose así la necesidad de intervenir activamente frente a la problemática que planteaban estos desplazamientos masivos.

Es justamente en la II Postguerra Mundial cuando las personas migrantes objeto de este artículo, las personas refugiadas, cuentan con un reconocimiento jurídico-administrativo de carácter internacional establecidos mediante la Convención de Ginebra³ celebrada en 1951 y el posterior Protocolo de Nueva York de 1967.

Dicha Convención, en su artículo 1.2, define al refugiado como toda persona que debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social o político, se encuentra fuera de su país de origen y no puede o no quiere, a causa de dichos temores,

² La Organización de las Naciones Unidas (ONU) fue creada en 1945 al finalizar la Segunda Guerra Mundial mediante la firma, por parte de 51 países, de la *Carta de las Naciones Unidas*. Organización cooperante en asuntos de Derecho internacional así como la paz y seguridad internacional.

³ La Convención de Ginebra estipula el derecho internacional humanitario, recoge un conjunto de normas jurídicas que regulan los conflictos armados, con la consiguiente protección de las personas que no participan en los mismos y sus víctimas.

acogerse a la protección del país o regresar al mismo.

Diversos autores, entre los que destacan Santos (1996) y Gabanes (2014), han puesto el acento en la importancia de que se consideren refugiadas, de acuerdo a la regulación jurídica internacional, a aquellas personas que se encuentren fuera del país de su nacionalidad, es decir, no podrían acogerse al “estatuto del refugiado”⁴ aquellas personas que buscan asilo en su propio país, denominados “desplazados internos”.

Indudablemente, la inoperancia de la definición aportada por la Convención de Ginebra 1951 no ha pasado desapercibida para los expertos en la materia, por ejemplo Barrero (1993) argumenta que no solo la persecución, o los fundados temores de ser perseguidos generan personas refugiadas, es decir, las catástrofes naturales y el hambre dan lugar a personas que huyen de su propio país, cruzando fronteras internacionales, con el único objetivo de salvar la vida. “En las últimas décadas han surgido una gran cantidad de situaciones atípicas que escapan al concepto de refugiado que ofrece la Convención de Ginebra (...) entre las que se encuentran figuras como los refugiados en masa o los desplazados” (Pérez, 2003, p.229).

Han pasado varias décadas desde que se delimitara conceptualmente el estatuto de refugiado, el cual deja desamparadas a personas y colectivos que, al margen de esos fundados temores de ser perseguidos, huyen de su país de origen por el riesgo que corren sus propias vidas.

En síntesis, se entiende el estatuto de refugio como una institución jurídica, mediante la cual se ofrece protección a personas solicitantes de asilo y que está internacionalmente regulada mediante la Convención de Ginebra, la cual a su vez, especificó todas aquellas situaciones donde no se concederá dicho estatuto. Es decir, no todas las personas solicitantes de asilo serán beneficiarias del mismo.

Concretamente, en sus artículos 1-3, la Convención establece que quedarán excluidos de la concesión de refugio aquellas personas que hayan cometido un delito contra la paz, un delito de guerra o un delito contra la humanidad; así como personas que hayan cometido un

grave delito común fuera del país de refugio; personas que sean culpables de actos contrarios a los fines y principios de las Naciones Unidas.

En este sentido y de acuerdo con las Naciones Unidas, el reconocimiento del estatuto de refugiado pasa por una situación administrativa donde la persona, o grupos de personas, deben presentar una solicitud de asilo en el país en el que deseen adquirir dicho estatuto, por lo que, como define Gil-Bazo (2015, p.25), “el término asilo hace referencia a la institución de protección (...) y, este es diferente del estatuto de refugiado”⁵. Es decir, cuando nos referimos a asilados (no refugiados), se trata de una condición donde la persona se manifiesta abiertamente como refugiado y requiere, mediante solicitud de asilo en el país de acogida, que se le reconozca como tal de acuerdo a las disposiciones internacionales (Potocky-Tripodi, 2002; Pérez, 2003).

La legislación internacional establece que sean los países de acogida quienes revisen las solicitudes de forma individual, así como, una vez formalizada la solicitud, aportar asilo temporal además de la cobertura de necesidades básicas a los solicitantes. Por ello, los solicitantes de asilo tienen derecho a permanecer en el país de acogida hasta que se haya resuelto su solicitud (Christie, 2002; Gil-Bazo, 2015).

Es importante entender el refugio como un proceso, el cual en numerosas ocasiones puede llevar años, donde la persona en cuestión pasa por diferentes etapas, en términos jurídico-administrativos y psicológicos, que se inician mucho antes de la llegada al país de acogida.

1.2. El proceso migratorio

El proceso migratorio, en el caso de personas refugiadas, comienza mucho antes de la llegada al país de asilo. Este puede desencadenarse por numerosos motivos y puede ser llevado a cabo de forma inmediata, debido a que la vida de la persona corre peligro inminente, o puede suponer una salida del país de forma organizada y estructurada, debatida con la familia. En el momento en que una persona, que tiene fundados temores de ser perseguida, se plantea la migración y con ello el traspase de fronteras internacionales, comienza su proceso migratorio.

⁴ Condición jurídico-administrativa como beneficiario de protección internacional.

⁵ Gil-Bazo, M.T. (2015) “the term asylum refers to the institution of protection (...) and, it is different from refugee status”. Traducción mía.

A este respecto, los procesos migratorios a los que se ven abocadas las personas refugiadas comportan una problemática múltiple, debido a que estas han sido sometidas a persecuciones, torturas, así como diferentes clases de abuso, ya sea físico o político, además de la pérdida o desaparición de miembros de la familia en circunstancias desconocidas o desagradables.

No está de más señalar la figura del menor no acompañado (MENA)⁶, la cual es demasiado frecuente entre las personas solicitantes de asilo. La situación en la que se encuentran estos menores puede ser divergente, desde la desaparición o fallecimiento de los padres, hasta la marcha o huida del país de origen por obligación familiar. Es por ello por lo que numerosos autores dentro de la literatura sobre trabajo social y refugiados (Santos, 1993; Christie, 2002) advierten de la importancia y trascendencia de una atención especializada a estos menores.

Esta necesidad de atención especializada a los MENA, y en general a las personas refugiadas y solicitantes de asilo, plantea la necesidad de una intervención social enfocada en el Artículo 7 del Código Deontológico del Trabajo Social, por el cual el “Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad”.

En síntesis, el proceso migratorio es un conjunto de etapas por las que pasan las personas refugiadas, sin embargo, en el presente artículo no se pretende hacer una distinción estanca entre dichas etapas, por ejemplo, la salida del país de origen y la llegada al país de acogida, puesto que todo ello compone un proceso de transformación de la persona y es difícil comprender el uno sin el otro.

1.3 Condicionantes del proceso migratorio

Como se ha mencionado anteriormente, una persona refugiada cruza la frontera internacional debido a fundados temores de ser perseguida, por lo que su proceso migratorio difiere del de una persona migrante (Jacob, 1993) y se compone de unas características y/o pautas que afectarán, de forma directa, al proceso

de integración-asimilación en el país de asilo (Vega, 1996).

La salida del país de origen, para una persona refugiada, supone una situación de duelo con respecto a su pasado (González, 2005), soportando pérdidas a diferentes niveles, ya sea familiar, laboral, etc. Como analiza Vega (1996) en su artículo sobre las fases de la intervención social con refugiados, nos encontramos con personas desorientadas, llenas de miedos e incertidumbre, además de sufrir síntomas propios de la ansiedad, alteraciones nerviosas, etc.

El solicitante de asilo concibe el refugio como una situación temporal, la cual cambiará cuando aquella situación que le obligó a huir de su país de origen cambie. Ello quiere decir que los refugiados huyen de su país con la idea o deseo de un retorno seguro y próximo.

Es debido a esta idea de retorno obsesiva que las organizaciones que trabajan con refugiados, como ACNUR, contemplan las siguientes situaciones en la intervención con solicitantes de asilo; la repatriación voluntaria, la integración local o el reasentamiento en otros países (Potocky-Tripodi, 2002)

Las evidencias anteriores se identifican como factores de riesgo a los que los solicitantes de asilo se enfrentan a su llegada al país de acogida, del cual no podrán ser expulsados, pese a que su solicitud no se haya resuelto, gracias a la aplicación del artículo 32 de la Convención de Ginebra de 1951 (Pérez, 2003).

No obstante, y pese a que la Convención obliga a los países signatarios de la misma al *non-refoulement*⁷, como se explicará más adelante, la posición en la que se encuentra un solicitante de asilo hasta que le sea reconocido o denegado el estatuto de refugiado, es regulada por el derecho interno de cada Estado (Gil-Bazo, 2015; Pérez, 2003).

Sobre la validez del *non-refoulement*, los países signatarios gestionan la ayuda y atención que se les concederán a las personas asiladas. Trágicamente, muchas de estas personas, debido a la situación de vulnerabilidad que sus circunstancias le provocan, son alojados en “campos de refugiados”, los cuales son concebidos como asentamientos con carácter temporal (Gabanés, 2014), donde los asilados

⁶ Se define MENA como todo menor de 18 años, nacional de un Estado no miembro de la Unión Europea o apátrida que al entrar en el país de acogida no es acompañado por un adulto. Por otra parte, también aquel menor al cual se deja solo tras la entrada en territorio de la Unión Europea (Fuentes, 2014).

⁷ El artículo 32 de la Convención de Ginebra de 1951 establece que los países signatarios no pondrán a los refugiados en las fronteras de países donde su vida corra peligro, así como no se contempla la devolución del mismo al país del cual huye.

podrían permanecer durante años hasta que se tome una decisión acerca de su solicitud de asilo (Dowling y Sextone, 2010).

2. Marco jurídico

Además de un análisis efectivo de los factores de riesgo a los que se enfrentan las personas refugiadas en su proceso migratorio, como profesionales de lo social, cuando se interviene con refugiados es de vital importancia atender a las condiciones socio-económicas y políticas, a nivel nacional e internacional, así como la legislación relativa a refugiados y asilados en el país de recepción.

2.1. Marco jurídico internacional

Dentro del marco jurídico internacional, debemos remontarnos a la II Postguerra Mundial donde “los movimientos de personas en el continente europeo como consecuencia de la II Guerra Mundial, suscitaron la necesidad de abordar este trastorno masivo” (Martagón y Morán, 2009, p.60); por lo que dicha guerra se convirtió en un punto de inflexión en lo que a derecho internacional sobre refugiados se refiere.

En cuanto a ACNUR, fue creado en 1950, sustituyendo así a la Organización Internacional para los Refugiados (OIR)⁸, creada por las Naciones Unidas en 1946. Dicha institución, apolítica y humanitaria, desempeña dos funciones primordiales impuestas por las Naciones Unidas en el momento de su creación; por una parte, debe proporcionar protección internacional a los refugiados (atendiendo situaciones de emergencia en fronteras o asegurando los derechos básicos como la educación), así como buscar soluciones permanentes a la problemática de los asilados, colaborando estrechamente con los gobiernos u otras organizaciones, tales como Médicos Sin Fronteras o Cruz Roja.

La creación de este Comisionado (ACNUR) se complementa con la celebración de la Convención sobre el Estatuto del Refugiado ubicada en Ginebra en 1951, así como el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados llevado a cabo en Nueva York en 1967; ambas se configuran como las piedras angulares sobre las que se consolida el sistema de protección a

los refugiados. “La Convención (...) promueven y salvaguardan los derechos de los refugiados en el empleo, la educación, la residencia (...) y la seguridad frente a la devolución” (Martagón y Morán, 2009, p.61).

Todas estas razones están basadas en el principio de *non-refoulement* defendido por la Convención en su artículo 33, por el que no se pondrá a ninguna persona refugiada en las fronteras de aquellos territorios donde su vida corra peligro. Es decir, los estados signatarios de la Convención deben asegurar primordialmente la vida de estas personas no siendo expulsados del país de recepción, además de asegurar la atención de las necesidades básicas como vivienda, empleo, educación, etc.

Por último, el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967 se lleva a cabo ante el surgimiento de nuevas situaciones de personas refugiadas que no se contemplan en la Convención de Ginebra. Es por ello por lo que este Protocolo supone un complemento a la citada Convención, en la medida que amplía el límite temporal con respecto a la Convención, el cual se circunscribía al 1 de enero de 1951.

En lo que respecta a la actualidad jurídica europea en materia de refugiados, la oleada masiva de refugiados que asoló Grecia, entre los años 2015 y 2016, ha puesto de manifiesto la inoperancia de aquellas medidas impuestas por la Comisión Europea en relación a refugiados y asilados.

Durante los años mencionados, Grecia e Italia han sido los países que más han sufrido esta crisis de refugiados, debido a la situación geográfica que ambos países presentan, se han consolidado como una puerta de entrada al continente europeo a través del Mediterráneo. Ante esta *crisis*, en Septiembre de 2015 la Comisión Europea propone un sistema de cuotas con el objetivo de reducir la tensión sobre sus dos Estados miembros con más presión, Grecia e Italia. Este sistema de cuotas se traduce en una reubicación de refugiados en diferentes estados miembros en base al PIB, entre otros, de cada país.

En Febrero de 2016, mediante una Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo sobre el estado de ejecución de las medidas prioritarias en el Marco de la Agenda Europea de Mi-

8 OIR era una agencia especializada creada por ONU en Agosto de 1946 y refrendada por 18 países entre los que no figuraba el Estado español. Esta dejó de funcionar en 1952.

gración, esta Comisión alerta de la importancia de llevar a cabo el sistema de cuotas fijadas por cada Estado miembro. Tal como la misma Comisión plantea en este comunicado, “mientras que ahora disponemos, teóricamente, de elementos constitutivos importantes para un sistema viable

de gestión de la migración, ha fallado su aplicación rápida y plena sobre el terreno”.

En cuanto al estado de ejecución con respecto a la reubicación de refugiados situados en costas griegas, la Comisión presenta el siguiente balance en Febrero de 2016.

Tabla 1. Reubicación – Estado de ejecución: Grecia

Estado miembro	Indicaciones de los Estados miembros de reubicación total a corto plazo	Indicaciones de los Estados miembros de reubicación a Grecia (Art 5.2)	Reubicados	Cuota restante **
Bélgica	30			2415
Bulgaria	1302 (hasta2017)	110		831
Chipre	30	15		181
Finlandia	220	120	44	1255
Francia	1100	370	94	12505
Alemania	40	40	10	17199
Irlanda	20	10	10	230
Letonia	481 (hasta2017)	10	6	289
Lituania	100	80	4	416
Luxemburgo	90	30	30	279
Malta	131 (hasta2017)	6		78
PaísesBajos	100	50		3797
Polonia	100	65		4321
Portugal	130	30	20	1758
Rumanía	315	125		2572
España	50			6647
Suecia	300			2378
Total	4582	1081	218	63084

Fuente: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo sobre el estado de ejecución de las medidas prioritarias en el marco de la Agenda Europea de Migración (2016).

Como se puede observar, de un total de 4.582 reubicaciones previstas a corto plazo, tan solo 218 personas habían sido reasentadas para la fecha, donde naciones como España o los Países Bajos no habían reubicado en sus Estados a ningún refugiados asentado en Grecia.

Estas cifras podrían no parecer alarmantes si no tomamos en consideración que 856.723 personas llegaron a las costas griegas buscando refugio a lo largo del año 2015 (ACNUR, 2016). Además de ello, tan solo en el primer mes de 2016, 67.415 refugiados y migrantes llegaron a Grecia a través del Mediterráneo.

2. 2. Marco jurídico español

Como Estado signatario de la Convención de Ginebra, España ha desarrollado en las últimas décadas un conjunto de leyes, procedimientos y organismos basados en las directrices de la citada Convención.

En lo que respecta a legislación vigente en materia de refugiados, es la Ley 12/2009, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, la que sirve de instrumento eficaz para garantizar la protección internacional de las personas refugiadas en el Estado español.

La actual ley supuso la revocación de la Ley 5/1984, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, que contenía disposiciones que habían perdido eficacia y no contemplaba cuestiones que son insoslayables

en la situación actual con respecto a asilados y refugiados.

Por último, se destaca la figura de la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), dependiente del Ministerio del Interior, como órgano competente en la tramitación de las solicitudes de asilo.

A pesar de que España ha sido concebida, tradicionalmente, como un país receptor de migrantes, la crisis española ha provocado que sean los españoles quienes emigren a otros países europeos. Sin embargo, la crisis de los refugiados también ha impactado en territorio español. Entre Enero de 2016 y Noviembre del mismo año, un total de 6.826 personas llegaron al Estado español en busca de refugio (ACNUR, 2016), aumentando el número considerablemente con respecto a 2015.

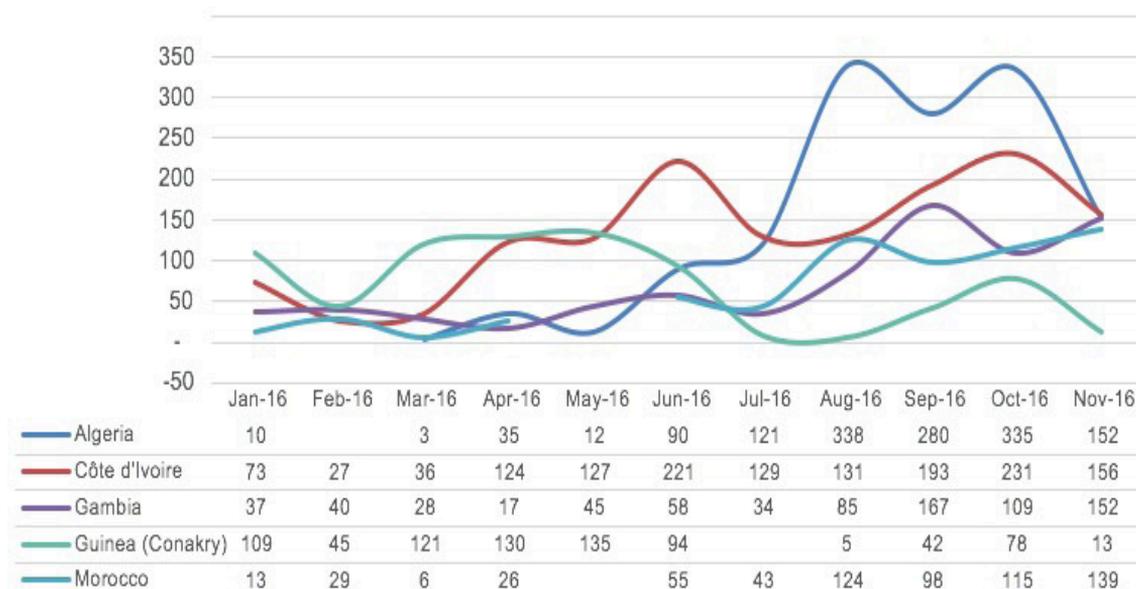


Gráfico 1. España: Tendencias mensuales en las llegadas de refugiados.

Fuente: ACNUR, 2016.

Como se puede observar, la crisis de Siria no ha implicado un aumento exponencial en el número de refugiados llegados a territorio español, como ha supuesto para otros países del mediterráneo como pueden ser Italia y Grecia (ACNUR, 2016). En su mayoría, los refugiados y migrantes que llegan a España provienen de Argelia, Costa de Marfil, Guinea y Gambia, quizás debido a la proximidad geográfica de España con estos países.

3. La intervención social con personas refugiadas. El modelo de intervención en crisis y refugiados

Como se ha pretendido analizar en el presente artículo, la intervención social con personas refugiadas requiere de un amplio y profundo conocimiento sobre su realidad por parte de los profesionales (Santos, 1996), intervención en equipos multidisciplinares, así como apli-

cación de modelos de intervención y técnicas acordes a esta problemática.

En lo que respecta a la aplicación de modelos y técnicas, Claudio Bolzman (2009) argumenta la necesidad de clarificar teóricamente aquellos supuestos subyacentes a la intervención, es decir, visibilizar los patrones que guían la intervención en forma de modelos.

En síntesis, un modelo es una descripción de la realidad, una aproximación esquematizada de hechos, problemas y/o situaciones, los cuales se pretenden comprender para poder intervenir de la forma más pertinente.

Con referencia a los modelos de intervención en trabajo social, éstos no suponen recetas a aplicar con los cuales obtendremos el éxito. La práctica del trabajo social requiere de creatividad e improvisación puesto que cada persona, cada situación es única e inigualable. No obstante, los modelos ayudan a desentrañar pautas de intervención en ciertas situaciones o contextos sociales, como por ejemplo, las personas refugiadas.

Los aportes metodológicos de los diferentes modelos en Trabajo Social ofrecen al profesional un amplio marco de posibilidades de intervención. Entre los principales modelos de intervención en Trabajo Social podemos encontrar el modelo; Sistémico, Ecológico, de Crisis, de Casos o *Case-work*, Centrado en la tarea o Psicodinámico. Cada uno de estos modelos ofrece unos aportes metodológicos que ayudan al trabajador social en su intervención y se adaptan a las características de la situación-persona con la que el profesional interviene. En el caso que nos ocupa, las personas refugiadas, dada su particular situación se ha propuesto la aplicación del modelo de intervención en crisis dadas las peculiaridades metodológicas que el mismo presenta.

El modelo de intervención en crisis y refugiados. A lo largo del presente artículo se ha intentado exponer de forma escueta los factores de riesgo a los que están expuestas las personas refugiadas en su proceso migratorio. Estos factores deben tenerse en cuenta cuando intervenimos con este colectivo. Como señala Vega “las personas que trabajan con refugiados deben tratar de suavizar, en la medida de lo posible, el impacto que la realidad del país y las circunstancias de la llegada tienen para el solicitante de asilo” (1996, p.157), mediante la comprensión previa de todos los aspectos que afectan a esta en su proceso migratorio.

He aquí la idoneidad en la aplicación del modelo de intervención en crisis para intervenir con personas refugiadas o solicitantes de asilo. De acuerdo con Payne (1995), todos los usuarios sociales se encuentran en crisis, buscan cambiar su situación, así como el cambio implica crisis, esta situación de crisis aumenta exponencialmente cuando hablamos de personas refugiadas debido a las características de su proceso migratorio; personas que han sido exiliadas de su país de origen, sufriendo pérdidas a diferentes niveles, siendo víctimas de abusos, etc. Al respecto, el propio proceso migratorio, las pérdidas y el duelo suponen una situación de crisis para las personas solicitantes de asilo.

Estas situaciones de crisis se suceden, generalmente, ante un suceso precipitante y amenazante que sufre la persona en cuestión. Ante este suceso, Zamanillo (1993, p.123) argumenta que “los problemas radican en general en situaciones nuevas que el individuo no puede manejar rápidamente con los mecanismos de superación y defensa que él posee en la vida cotidiana”. Es decir, para poder afrontar estas situaciones de crisis la persona en cuestión necesita usar las habilidades y recursos que posee de la forma más efectiva posible, sin embargo, el suceso generalmente supone un estado psicológico que afecta negativamente a las capacidades de las personas. En consecuencia, el modelo de intervención en crisis supondría una intervención para disminuir o paliar los efectos negativos de la crisis.

Con el modelo de intervención en crisis, el profesional ayuda a la persona a superar un proceso traumático para que los efectos negativos de este se aminoren y la persona pueda emplear sus recursos propios en pro de afrontar la problemática (Slaikeu, 1989).

Así como argumenta Fernández y Ponce de León (2011),

La generalización del riesgo y el padecimiento de crisis, exigen modelos de afrontamiento para superar las dificultades... Ante estos hechos, el profesional deberá utilizar un modelo con unas peculiaridades concretas, especialmente de inmediatez, diferenciándose en su marco teórico del resto de modelos (p. 241).

En lo que respecta a la teoría y metodología de la intervención en crisis, estas fueron desarrolladas por la psiquiatría americana, cuyos

precursores fueron Erich Lindermann y Gerald Caplan. A este respecto, los inicios de la intervención en crisis se centraron en los servicios de salud mental. Progresivamente, autores como Howard Parod y Lydia Rapoport han adaptado el modelo de intervención en crisis al trabajo social (*idem*).

Según Fernández y Ponce de León (p.245), “en lo que respecta al trabajo social, este modelo no cumple con las fases estipuladas en el protocolo de actuación del trabajador social”, puesto que al tratarse de una intervención centrada en “el aquí y ahora”, no es plausible desarrollar un diagnóstico y diseño de intervención detallados. Sin embargo, a pesar de ser un modelo no exigente con las fases del método, Roberts (2000) señala que este tipo de intervención requiere: trabajar los sentimientos y emociones derivadas de la situación de crisis, así como reducir los efectos desagradables de la misma; desarrollar mecanismos de adaptación y supervivencia e incorporar los acontecimientos y consecuencias de la crisis como parte constituyente de la vida personal.

Sin embargo, el modelo de intervención en crisis no es suficiente para hacer frente a la múltiple problemática que presenta este colectivo, como se ha afirmado, es un modelo de intervención breve e inmediata, buscando paliar los efectos negativos de la experiencia vivida, pero la persona refugiada requiere una intervención que vaya más allá del modelo de intervención en crisis. En consecuencia, “existen dos tipos de intervención, diferentes en el tiempo, según se trate de la primera ayuda inmediata o la ayuda posterior al suce-

so, denominada terapia de crisis” (Zamanillo, 1993, p.127). “La primera ayuda psicosocial persigue proporcionar apoyo (...) explorar las soluciones posibles y ayudar a tomar una acción concreta. La intervención de segundo orden va más allá del enfrentamiento inmediato (p.128).

Es en esta intervención de primera instancia o primera ayuda psicosocial donde el profesional de lo social interviene basándose en el modelo de intervención en crisis. Es por ello por lo que podemos entender este modelo como una fase de prevención, una primera etapa en la intervención con personas refugiadas que ayude a reducir los factores de estrés (Jacob, 1993), y reforzar aquellas habilidades y recursos de la persona que le ayudarán en su nueva etapa.

3.1. Funciones del trabajador social en el modelo de intervención en crisis

La palabra función viene del latín *functio*, que se entiende con ejecución o ejercicio de alguna facultad. En lo que respecta al modelo de intervención en crisis aplicado al caso de personas refugiadas, se clasifican las funciones del trabajador social en dos: las funciones de primer orden o aquellas centradas en la ayuda inmediata, es decir: las que están focalizadas en proporcionar el apoyo psicosocial necesario e inmediato al suceso; y las funciones de segundo orden o aquellas relacionadas con la ayuda más allá del suceso en sí, o sea: las funciones relacionadas con la intervención indirecta en situaciones de crisis.

Cuadro 1. Funciones del trabajador social en el modelo de intervención en crisis

Funciones del trabajador social en el modelo de intervención en crisis	
Funciones de primer orden	<ul style="list-style-type: none"> – Acogimiento, acompañamiento, asesoramiento, etc. – Primeros auxilios psicológicos. – Atención necesidades básicas y de urgencia inmediata. – Examinar las defensas y estilos de afrontamiento – Búsqueda de desaparecidos. – Identificación del grado de afectación social. – Informar sobre derechos y deberes en el país de acogida. – Organización y preparación para afrontar el impacto del suceso a nivel psicosocial. – Reducir, reparar, y atender los daños ocasionados por el suceso. – Enfrentar el suceso de crisis e integrar el suceso a la estructura de la vida. – Anular y/o reducir los efectos psicosociales adversos, mediante el reforzamiento de aquellas habilidades y recursos que la persona posee.
Funciones de segundo orden	<ul style="list-style-type: none"> – Valoración social: sistemas de recursos, organización comunitaria, redes de apoyo... – Valoración, catalogación y actualización de recursos. – Previsión y atención de necesidades básicas. – Identificar patologías y derivarlas a organismos y profesionales. – Dar apoyo y vincular los recursos de ayuda. – Organización y coordinación ante posibles evacuaciones. – Localización de familiares y allegados y traslados. – Identificaciones, derivaciones y ubicaciones de afectados y familiares. – Informar y concienciar a las instituciones.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Santos, C. (1993). El trabajo social con refugiados y/o asilados: algunas consideraciones. *Cuadernos de Trabajo Social*, 4-5, 43-57.

3.2. Técnicas y proceso de intervención en el modelo de intervención en crisis

Teniendo en cuenta los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos, establecidos por Slaikeu (1989) en su libro sobre la intervención en crisis, se pretende plantear el proceso de intervención en crisis dentro del Trabajo Social con refugiados en 5 estadios.

a. Primer contacto: en el que adquiere especial relevancia la escucha activa del profesional hacia la persona en cuestión. En este primer paso se invitará a la persona a comunicarse con el profesional de forma tranquila y sosegada, mostrando apoyo y confidencialidad. Mediante el uso de técnicas como la empatía y la escucha activa, el profesio-

al debe focalizar su completa atención en la persona, en su necesidad de compartir con un profesional la situación de crisis en la que se encuentra. Si es necesario se proporcionará un intérprete. Sin embargo, siempre y cuando el profesional pueda comunicarse con la persona sin intermediarios, se prescindirá de terceros.

b. Diagnosticar el problema: mediante el análisis sobre lo que antecedió a la situación de crisis, el presente de la persona en cuestión y sobre todo las perspectivas futuras que se plantean. Gracias a este análisis se van a esbozar las necesidades inmediatas de la persona, por ejemplo la necesidad de un lugar para pasar la noche o la búsqueda y contacto con familiares. En este caso, la técnica del diálogo orientado consigo mis-

mo, donde el “paciente” se concentra en el diálogo interno, puede ayudar a clarificar el problema. Además de ello, el profesional puede ayudarse con un análisis DAFO con respecto a la persona que permita visualizar las habilidades y destrezas de que dispone esta en relación a su situación actual.

- c. **Planteamiento de soluciones:** donde el profesional asiste a la persona en la búsqueda de soluciones viables a su situación, tomando como punto de partida la lluvia de ideas. Se debe plantear qué puede y qué podría hacer la persona con los recursos y habilidades que posee ante la situación de crisis. Durante el planteamiento de soluciones, el profesional debe tener en cuenta la técnica de establecimiento de redes, aunque la familia o amigos cercanos de la persona no estén, se debe trabajar por incorporar nuevas redes a la vida social de la persona desde el primer contacto. En este estadio, si el profesional se encuentra trabajando con menores es de vital importancia el contacto con familiares o la red de apoyo del menor en cuestión.
- d. **Ejecución:** en este paso, el profesional debe apoyar a la persona en la ejecución de las acciones concretas que se hayan planteado en el paso anterior. Es de suma importancia que las acciones supongan metas específicas a corto plazo, puesto que las metas a largo o medio plazo podrían dar lugar a frustración por parte de la persona. En lo que respecta a la ejecución, el profesional debe llevar a cabo la técnica de corresponsabilidad, puesto que podría darse una situación de delegación masiva de responsabilidad de la persona hacia el profesional, por lo que el profesional debe fomentar la participación activa de la persona en la ejecución de las tareas propuestas. En esta etapa de la intervención es necesario hacer las derivaciones pertinentes hacia servicios específicos.
- e. **Seguimiento y evaluación** de la persona en cuestión y su situación social mediante

el contacto con la misma, ya sea por teléfono o una visita. Es importante dejar claro la necesidad de retroalimentación mediante un “convenio para recontactar” con la persona.

4. Conclusiones

La necesidad de una mayor teorización e investigación en torno al Trabajo Social, así como la necesidad de “fundamentar nuestro quehacer en esquemas teórico-prácticos capaces de cumplir un función de guía” (Navarro, 1997, p.52) es una afirmación ampliamente criticada, argumentando que el conocimiento de los modelos de Trabajo Social aniquila la libertad y creatividad profesional de la disciplina.

Como respuesta a esta afirmación, coincidimos con Campanini y Luppi (1991) al afirmar que, además de ayudar a la práctica profesional, el conocimiento de los modelos y teorías en Trabajo Social capacita a los trabajadores sociales en la elección entre los diferentes modelos en base al problema-situación al cual éstos hagan frente.

En lo que respecta a las personas refugiadas, el Trabajo Social, como disciplina, aún tiene mucho que hacer en relación a la teorización de la experiencia profesional con este colectivo, para así poder comprender la realidad de estas personas y plantear acciones transformadoras basadas en las teorías generales del Trabajo Social.

Como ha sido discutido a lo largo del artículo, la realidad de las personas refugiadas requiere de modelos de afrontamiento basados en la inmediatez, el “aquí y ahora” (Fernández y Ponce, 2011), es decir, modelos con unas especialidades que permitan al trabajador social alejarse de improvisaciones, para así poder actuar estratégicamente e incorporar experiencias de otros profesionales en su propia intervención.

“Las crisis son oportunidades”, en este caso, es la oportunidad del Trabajo Social de redefinir y reflexionar sobre su práctica y situación con respecto al colectivo de personas refugiadas.

5. Referencias bibliográficas

- ACNUR. (2016). *Refugees and migrants see arrivals in Europe*. Recuperado de: <http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php>].
- Barrero Rivera, A.M. (1993). Una propuesta metodológica para el trabajo social con refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 167-180.
- Bolzman, C. (2009). Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes: enjeux et défis pour les pratiques professionnelles. *Pensée plurielle*, 21, 41-51.
- Campanini, A. y Luppi, F. (1991) *Servicio Social Sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Comisión Europea. (2016). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el estado de ejecución de las medidas prioritarias en el marco de la Agenda Europea de Migración*. Bruselas: Comisión Europea.
- Christie, A. (2002). Asylum seekers and refugees in Ireland: questions of racism and social work. *Social work in Europe*, 9(1), 10-17.
- Dowling, M. y Sextone, P. (2010). *Refugees and asylum seekers: the social work role*. En: Janet Seden, Sarah Matthews, Michael McCormick y Alun Morgan (eds). *Professional Development in Social Work: Complex Issues in Practice*. Londres: Routledge.
- Fernández García, T. y Ponce de León Romero, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Fuentes Sánchez, R. (2014). Menores Extranjeros No Acompañados (MENA). *Arzabe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 105-111.
- Gabanes García, A. (2014). Lo que envuelve al refugiado: generando desplazamientos forzados por medio de la violencia. *Revista de Estudios Humanísticos*, 13, 187-210.
- Gil-Bazo, M^a T. (2015). Refugee Protection under International Human Rights law from Non-Refoulement to Residence and Citizenship. *Refugee Survey Quarterly*, 34, 11-42.
- González, Calvo, V. (2005). El duelo migratorio. *Revista del Departamento de Trabajo Social*, 7, 77-97. Universidad Nacional de Colombia.
- Jacob, A. (1993). Le processus d'intégration des réfugiés, facteur explicatif majeur dans l'intervention. *Santé mentale au Québec*, 18 (1), 193-209.
- Martagón, C. y Morán, J.M. (2009). Investigación sobre los orígenes, circunstancias y expectativas que determinan la condición de refugiado. *Cuadernos de Trabajo Social*, 46, 57-84.
- Navarro, S. (1997). Un salto con red a la comunidad. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 40 (4), 51-62.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Barcelona, Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica.
- Pérez Barahonda, S. (2003). El estatuto de "Refugiado" en la Convención de Ginebra de 1951. *Revista electrónica del Departamento de Derecho de la Universidad de La Rioja, REDUR*, 1, 225-250.
- Potocky-Tripodi, M. (2002). *Best practices for social work with refugees and immigrants*. , Nueva York Chichester, West Sussex: Columbia University Press.
- Roberts, A.R. (2000). *Crisis Intervention Handbook*. Nueva York: Oxford University.
- Santos Aguado, C. (1993). El trabajo social con refugiados y/o asilados: algunas consideraciones. *Cuadernos de Trabajo Social*, 4-5, 43-57.
- Santos Aguado, C. (1996). El trabajo social en el campo de actuación de la inmigración y refugio. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 4, 121-134.
- Slaikeu, K.A. (1989). *Intervención en crisis*. México: Editorial El Manual Modero.
- Vega Pascual, M^a J. (1996). Fases de la intervención social con refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, 4, 155-181.
- Zamanillo, T. (1993). Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 119-136.
- Zetter, R. y Ruadel, H. (2014). Development and protection challenges of the syrian refugee crisis. *Forced Migration Review*, 47, 6-11.