

EL PAPER DEL TREBALLADOR SOCIAL EN L'ATENCIÓ ALS REFUGIATS A CATALUNYA

Treball Final de Grau

NOM: Guillem Valls Bota

Curs: 2020-2021

Tutor/a: Enric Benavent Vallés

Grau: Treball Social

Data de dipòsit: 20 de maig de 2021

Facultat: Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés

Universitat: Universitat Ramon Llull

Abstract

El estatus de refugiado, es la condición que se le atribuye a una persona cuando esta tiene que huir de su país natal para ir a otro país en busca de una mejor calidad de vida. Una persona puede huir de su país debido a diferentes motivos. Toda persona que viene a un país donde se le acoge, pasa por unas fases concretas donde se determinan sus necesidades sociales, sus objetivos concretos que tiene que cumplir junto con los profesionales que la atienden, y una serie de procedimientos judiciales y/o administrativos que determinarán si puede o no recibir el estatus de refugiado. El trabajador social, en ese sentido, tiene entre otras funciones, la función de acompañar en todo este proceso a la persona, y ayudarla a integrarse en la vida del país de acogida, con todo lo que supone. Esta memoria tiene como objetivo principal exponer qué vive una persona cuando tiene que huir de su país buscando un futuro mejor. Los retos que supone para esta persona, este estilo de vida nuevo, y como puede ayudarle en este caso el trabajador social. Qué puede y qué no puede hacer este profesional de la acción social, así como las técnicas y los modelos de intervención que utiliza para intervenir con estas personas.

L'estatus de refugiat és la condició que se li atribueix a una persona quan aquesta ha de fugir del seu país natal per anar a un altre país a la recerca d'una millor qualitat de vida. Una persona pot fugir del seu país a causa de diversos motius. Tota persona que ve a un país a on se l'acull, passa per unes fases concretes on es determinen les seves necessitats socials, els seus objectius concrets que ha de complir conjuntament amb els professionals que l'atenen, i una sèrie de procediments judicials i/o administratius que determinaran si pot o no rebre l'estatus de refugiat. El treballador social, en aquest sentit, té entre altres funcions, la funció d'acompanyar en tot aquest procés a la persona i ajudar-la a integrar-se a la vida del país d'acollida, amb tot el que suposa. Aquesta recerca té com a objectiu principal, exposar què viu una persona quan ha de fugir del seu país buscant un futur millor. Els reptes que suposa per a aquesta persona aquest estil de vida nou, i com pot ajudar-la, en aquest cas, el treballador social. Què pot i què no pot fer aquest professional de l'acció social, així com les tècniques i els models d'intervenció que utilitza per intervenir amb aquestes persones.

Refugee status is the condition assigned to a person when he or she has to flee his or her home country to another country in search of a better quality of life. A person can flee their country due to various reasons. Everyone who comes to a host country goes through specific phases where their social needs are determined, their specific goals to

be met in conjunction with the professionals who care for them, and a series of legal proceedings. and / or administrative that will determine whether or not he can receive refugee status. The social worker, in this sense, has, among other functions, the function of accompanying the person throughout this process and helping them to integrate into the life of the host country, with all that it entails. The main objective of this report is to explain what a person experiences when they have to flee their country in search of a better future. The challenges that this new lifestyle poses for this person, and how the social worker can help them in this case. What can and cannot be done by this social action professional, as well as the intervention techniques and models he uses to intervene with these people.

Paraules clau: refugi, treball social, estatus de refugiat, asil

INDEX

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ	5
2. PREGUNTA INICIAL I OBJECTIUS.....	8
2.1. PREGUNTA INICIAL.....	8
2.2. OBJECTIUS	8
3. METODOLOGIA	9
4. MARC TEÒRIC.....	11
4.1. DEFINICIÓ DE PERSONA REFUGIADA	11
4.2. CARACTERÍSTIQUES DEL COL·LECTIU	12
4.3. DADES NUMÈRIQUES SOBRE EL TOTAL DE REFUGIATS QUE HI HA ACTUALMENT.....	12
4.4. NECESSITATS SOCIALS	14
4.5. EL RECORREGUT QUE FAN D'ENÇÀ QUE SURTEN DEL SEU PAÍS FINS QUE ARRIBEN AL PAÍS D'ACOLLIDA	19
4.6. LES NECESSITATS RELACIONADES AMB LA TASCA DELS PROFESSIONALS QUE TENEN ELS REFUGIATS UN COP ARRIBEN AL PAÍS D'ASIL(CATALUNYA)	20
4.7. EQUIPAMENTS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES, LES ONG I LES FUNDACIONS PRIVADES DESTINATS ALS REFUGIATS	21
4.8. MARC LEGAL DEL CONCEPTE REFUGIAT	22
4.8.1. LLEIS AUTONÒMIQUES.....	23
4.8.2. LLEIS ESTATALS.....	28
4.8.3. LLEIS EUROPEES	30
4.8.4. LLEIS INTERNACIONALS.....	31
4.9. QUADRE RESUM DE LES LLEIS.....	32
4.10. PLANS FETS DES DE LES ADMINISTRACIONS MUNICIPALS DESTINATS A LES PERSONES REFUGIADES.....	34
4.11. DECLARACIONS O ACORDS FETS DES DE LA POLÍTICA.....	38
4.12. TREBALL SOCIAL I REFUGIATS	39
4.12.1. DEFINICIÓ I FUNCIONS DEL TREBALL SOCIAL.....	40
4.12.2 TREBALL SOCIAL INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITARI. ACTUACIONS QUE ES REALITZEN AMB ELS REFUGIATS	45
4.12.3. MODELS D'ACTUACIÓ DEL TREBALL SOCIAL AMB REFUGIATS.....	47
4.12.4. FASES DEL REFUGI I TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL EN CADASCUNA D'ELLES.....	55
4.12.5. LIMITACIONS EN LA TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL	58
5. ANÀLISI I DISCUSSIÓ	60

5.2. ANÀLISI DEL MARC LEGAL.....	62
5.3. ANÀLISI DE LA TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL.....	64
6. CONCLUSIONS	69
6.1. PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES.....	74
6.2. LÍNIES DE FUTUR.....	75
7. BIBLIOGRAFIA.....	76

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Quantes persones fugen cada any dels seus països buscant una vida millor? Per què han de fugir, aquestes persones? Quan arriben aquí, se'ls ofereixen totes les atencions necessàries? Se'ls hi concedeixen els estatus corresponents a la seva situació?

Aquestes i moltes altres preguntes són les que intentarem donar resposta en aquest Treball de Final de Grau (TFG), que té com a tema principal els refugiats, i la vinculació que té el Treball Social amb aquest col·lectiu.

Els refugiats són un col·lectiu de persones que emigren dels seus països per diferents motius o raons, entre les quals podem trobar raons de tipus polític, a causa d'una ideologia majoritària que hi ha al país d'origen, per raons religioses, degut a raons LGBTIQ+, ja que hi ha països que no accepten les persones que se sobresurten dels paràmetres heterosexuels predominants... També, entre altres raons que fan que una persona hagi de marxar del seu país, ens podem trobar la portada a terme d'un activisme sobre una qüestió concreta (que pot ser relacionada amb una protesta cap a la ideologia imperant al país), i un motiu reconegut més recentment, que és la violència de gènere.

En aquesta recerca donarem resposta a moltes de les qüestions que hi ha al voltant de les persones refugiades, els motius pels quals fugen dels seus països d'origen i el recorregut que fan. També exposarem la tasca que fa el treballador social amb les persones refugiades, així com les lleis que giren al voltant d'aquest col·lectiu.

Justificant l'elecció del meu TFG, ens interessa desenvolupar-lo sobre això, ja que el refugi és un tema que ens ha causat molta admiració. Admiració per a totes aquelles persones que han de marxar, per buscar un futur millor, desconeixent si aquest futur, serà millor o no. Admiració per a totes les persones que han de marxar, i que durant el trajecte entre el país d'origen i el país d'asil, pateixen tota mena de dols i pèrdues. Admiració per aquelles persones que, quan arriben aquí, han de viure el racisme imperant en les societats occidentals.

Com a futur treballador social vull aprendre més, a títol professional, sobre com abordar les problemàtiques que presenten aquestes persones, i com podem ajudar-les. L'ajuda que podem proporcionar pot ser clau per al bon desenvolupament i la bona integració d'aquestes persones.

La recerca que he anat desenvolupant al llarg d'aquests mesos, tindrà aquest primer punt present on introduirem i justificarem la temàtica escollida.

Seguidament, hi haurà un segon apartat on exposarem la pregunta inicial i els objectius formulats.

El tercer punt d'aquest estudi, correspondrà a la descripció de la metodologia de treball que he desenvolupat. Exposarem com hem anat realitzant la recerca dels articles i fonts bibliogràfiques emprades en aquesta recerca.

Seguidament, ens trobarem el quart punt, que és el marc teòric. Aquest estarà dividit en tres grans apartats:

- Com a primera part del marc teòric, exposarem la definició de persona refugiada, que caracteritza al col·lectiu, les dades numèriques que hi ha sobre les persones refugiades, les necessitats socials que tenen les persones que són part d'aquest col·lectiu, el recorregut que fan aquestes persones des que surten dels seus països d'origen fins que arriben als països d'asil i quines necessitats tenen un cop arriben al país d'asil, agafant Catalunya com a principal referència. Aquestes últimes necessitats no són les necessitats socials que tenen, sinó aquelles necessitats que estan relacionades amb la tasca del treballador social. Per últim, exposarem els equipaments que donen ajuda a aquestes persones, tant si aquests són públics o privats.

- La segona part del marc teòric, estarà dedicada a les lleis que estan destinades a les persones refugiades, o que es poden aplicar a aquestes tot i no ser-hi dirigides directament. Comentarem les lleis autonòmiques, estatals, europees i internacionals que han estat redactades al llarg del temps. També, en aquest apartat, comentarem els plans municipals dedicats a les persones refugiades i què es realitza des de la política en la defensa de les persones refugiades.

- Finalment, en la tercera i última part del marc teòric, començarem descrivint què és el treball social, per tot seguit, especificar sota quina de les tres branques del treball social s'intervé més amb les persones refugiades, si amb el treball social individual, el treball social grupal o el treball social comunitari. A continuació, especificarem sota quin (o quins) model d'intervenció intervé el treballador social amb els refugiats. Per últim, especificarem quines són les tasques del treballador social en les diferents fases per les quals passen les persones refugiades quan arriben als països d'asil.

L'apartat següent del marc teòric serà el d'anàlisi i discussió, en el qual desenvoluparem una anàlisi de tot el contingut exposat al marc teòric, especificant com afecta aquest al conjunt de les persones refugiades.

Per últim, elaborarem unes conclusions en les quals, de forma personal, analitzarem l'impacte del treball, quins aprenentatges hem desenvolupat, els punts forts i els punts febles del treball, i les línies de futur que veiem en el col·lectiu.

2. PREGUNTA INICIAL I OBJECTIUS

Per poder endinsar-nos en la temàtica que volem treballar, cal formular una pregunta inicial i uns objectius que serviran d'una banda per concretar el tema en qüestió i d'altra banda per poder buscar la bibliografia adient per a l'estudi del tema.

2.1. PREGUNTA INICIAL

-El treball social té una/es funció/funcions específiques en el tracte amb les persones refugiades?

2.2. OBJECTIUS

Hem dividit els objectius a treballar en un de general, i tres d'específics.

Objectiu general:

-Conèixer les funcions que té el treballador social en el tracte amb persones refugiades.

Objectius específics:

1. Conèixer les característiques de les persones que engloben el col·lectiu dels refugiats.
2. Delimitar els drets i els deures que tenen les persones refugiades.
3. Explicar quines intervencions realitza el treballador social amb el col·lectiu de les persones refugiades.

3. METODOLOGIA

A continuació, passarem a descriure els elements metodològics que farem servir de cara a elaborar la present recerca.

Presentem un treball d'aprofundiment teòric, consistent en fer una recerca bibliogràfica sobre un tema/col·lectiu concret, que, en aquest cas, és el de les persones refugiades. Abans de buscar la informació que necessitàvem cercar, vàrem fer tot un treball previ delimitant quina era la pregunta inicial que ens plantejàvem sobre el tema, i els objectius generals i específics de la recerca.

La bibliografia cercada, són articles científics que vam cercar al buscador Google Academic. En aquesta cerca, vam posar com a paraules clau o valors els següents termes:

- Refugiats
- Refugiats i Treball Social
- Treball Social amb refugiats
- Trabajo Social con refugiados
- Models d'intervenció amb persones refugiades
- Modelos de intervención con refugiados
- Social Work with refugees.

Com podem veure amb els criteris emprats, el català va ser la llengua més emprada de cara a buscar articles. Hem de dir, però, que els articles que vam fer servir més per a elaborar aquesta memòria han sigut els redactats en llengua castellana, ja que el tema del refugi i del treball social amb refugiats, està estudiat des d'un àmbit internacional, no només autonòmic i/o estatal, ja que el refugi, és una temàtica que ocupa a molts països, no només al nostre país, i països llatinoamericans han dedicat molts estudis a aquest tema.

D'altra banda, dir que no només vam buscar articles científics sobre el tema dels refugiats, sinó articles que també incloguessin el terme Treball Social, per tal de buscar la correlació entre ambdós conceptes, i poder recollir informació sobre la feina que fa el Treball Social amb els refugiats.

Per tal de cercar la definició i les funcions del Treball Social, vam emprar les definicions que sortien a la web del Col·legi Oficial del Treball Social de Catalunya, i la web de la International Federation of Social Work.

De cara a buscar els models d'intervenció que realitza el Treball Social amb les persones refugiades, vàrem emprar bibliografia proporcionada per docents

d'assignatures de la carrera, on s'expliquen els models d'intervenció que existeixen actualment. D'altra banda, però, vam haver de buscar més informació, ja que aquests models d'intervenció no diuen explícitament com es poden aplicar amb persones refugiades. La relació entre els models d'intervenció i les persones refugiades, la vam haver de fer durant l'elaboració de la present memòria, ja que la cerca va resultar fallida al no haver-hi informació exacta sobre això.

De cara a buscar legislació, hem cercat webs oficials tant del Govern estatal, com del Govern autonòmic, com en webs europees o d'entitats que ofereixen suport a les persones refugiades des d'un àmbit mundial, com ACNUR.

Envers el treball dels documents buscats, després de realitzar la cerca d'aquests, vam desenvolupar una primera de lectura d'aquests, destacant les idees claus de cada document, i després vam resumir-los. Un cop resumits, vàrem començar a redactar el marc teòric, seguint les parts que ens vam marcar conjuntament amb el tutor. En algun cas, si vam haver de menester més informació de la que disposàvem en el moment d'exposar el marc teòric, vam realitzar més cerques bibliogràfiques, per tal complementar i augmentar la informació. Hem de dir, per això que no vàrem utilitzar tots els articles cercats, donat que al fer la lectura pertinent, aquests no ens van semblar totalment adients per incloure'ls.

4. MARC TEÒRIC

En aquesta primera part del marc teòric, volem començar acotant les característiques del col·lectiu de persones refugiades. Per això, partirem de l'anàlisi de la definició que hi ha del terme refugiat, per, tot seguit, continuar amb característiques específiques té aquest col·lectiu, així com la demanda o demandes que fan i el motiu. A partir d'aquesta definició, continuarem aquesta anàlisi tot mostrant quin recorregut fan les persones refugiades des de la sortida del seu país d'origen fins a l'arribada al país d'acollida. Explicarem les necessitats que tenen, començant per les necessitats econòmiques o materials fins a arribar a les necessitats de caràcter més antropològic. Per últim, exposarem els equipaments que hi ha tant des de l'administració pública com des de les fundacions privades que atenguin a les persones refugiades.

4.1. DEFINICIÓ DE PERSONA REFUGIADA

Podem veure que s'han fet, al llarg del temps, diferents definicions sobre el terme refugiat. Per començar a contextualitzar aquestes definicions i seguint un cert ordre cronològic, podem fixar-nos en la definició que es fa des de la Convenció de Ginebra, que diu així:

Un refugiat és aquella persona que degut a la por de ser perseguida per motius de raça, religió, nacionalitat, pertinença a un determinat grup social i/o opinions polítiques, es troba fora del seu país, de la seva nacionalitat i no vol o no pot acollir-se a la protecció d'aquest país o no vol tornar-hi a causa d'aquest temor. (Convenció de Ginebra, 1951 citat a Moreno, C et alt, 2008)

D'altra banda, i fixant-nos en el que proposa Espinar (2010), podem identificar a una persona com a refugiat, sobre la base de dues figures:

-El refugiat com a activista, implicat en algun tipus d'activitat que l'Estat vol reprimir

-El refugiat com a objecte d'abús per part de l'Estat pel fet de pertànyer a algun grup social o cultural concret.

A aquestes dues figures del terme refugiat, se li pot incorporar una tercera figura que va sorgir a partir de l'assoliment de dos acords internacionals: Convenció sobre Refugiats de l'Organització de la Unitat Africana (1969) i la Declaració de Cartagena sobre Refugiats (1984):

-Refugiat com a víctima de violència, encara que aquesta violència no sigui exercida sobre la mateixa persona, però que fa impossible la vida als seus països (Espinar, 2010).

La Convenció de Ginebra de 1951 va ser adoptada a la ciutat de Ginebra (Suïssa) el 28 de juliol de l'any 1951. L'adopció del terme refugiat va causar bastanta controvèrsia. Per una banda, els Estats Units d'Amèrica, volia que aquesta definició fos més restringida, però els estats europeus d'aleshores, volien que la definició fos més àmplia. Al final, però, es va acordar aquesta definició de refugiat comentada més amunt. Aquesta definició es va centrar en els motius i temors pels quals una persona pot ser perseguida, així com amb els drets i els deures que els refugiats tenen als països d'acollida i les obligacions que tenen els Estats cap a ells. Entre altres coses, es promou els drets dels refugiats a l'ocupació, a l'educació, a la lliure circulació, etc. (Moreno et al, 2008).

4.2. CARACTERÍSTIQUES DEL COL·LECTIU

Utilitzant com a font el documental My Friend de TV3 (2017), podem definir una sèrie de característiques o un seguit de trets propis dels refugiats, que es poden descriure de la següent manera:

-Són persones que viuen sota una extrema pobresa, sense poder satisfer les necessitats bàsiques (menjar, aigua...)

-Són persones que busquen sortir de la situació en la qual estan, i viatjar cap a un país en el qual puguin adquirir unes millors condicions de vida. El país de destinació, o no el poden escollir, o els és igual quin sigui, per tal de poder millorar la situació que viuen.

-Són persones que degut a la situació d'exili, viuen una sèrie de dols i pèrdues que molts cops s'ajunten, i fan que els sigui gairebé impossible aixecar l'ànim. Dols com el de la pèrdua d'un familiar, la pèrdua de la salut... Poden provocar problemàtiques en l'àmbit psicològic i emocional que requereixin medicació o altres tractaments.

-Entre els infants refugiats, es destaca una notable mostra d'afecte (petons, abraçades) cap a les persones, per un afecte que ells reclamen i no poden tenir. En altres paraules, hi ha una carència d'afecte.

4.3. DADES NUMÈRIQUES SOBRE EL TOTAL DE REFUGIATS QUE HI HA ACTUALMENT.

A continuació, per tal de contextualitzar el total de persones refugiades que hi ha al món, ens fixarem en un informe d'ACNUR de l'any 2019.

Segons aquest informe, l'any 2019, hi va haver un total de 79,5 milions de persones desplaçades al món, com a resultat de persecucions, conflictes, violència, violacions de drets humans o esdeveniments que van alterar l'ordre públic. D'aquest total, uns 26 milions de persones són considerades refugiades (20,4 milions de persones sota el mandat d'ACNUR, i 5,6 milions de persones sota el mandat d'UNRWA).

Dels 79,5 milions de persones desplaçades, hi ha uns 45,7 milions de persones desplaçades internes (és a dir, que no surten del país d'origen), uns 4,2 milions de sol·licitants d'asil, i uns 3,6 milions de persones veneçolanes desplaçades a països estrangers.

Seguint amb més dades numèriques, un 40% del total dels refugiats corresponen a nens i nenes (en números, representen entre 30 i 34 milions de nens i nenes sobre el total de 79,5 milions de persones). El 85% dels refugiats són acollits en països desenvolupats, i els països subdesenvolupats donen asil al 27% del total dels refugiats. Hi va haver un total de 2 milions de sol·licituds d'asil l'any 2019. Un 73% dels refugiats veneçolans van anar a països veïns de Veneçuela.

Uns 5,6 milions de persones refugiades van acabar tornant al seu país d'origen, i per últim, un total de 107.800 refugiats van ser assentats a nous països.

El 68% del total de les persones refugiades prové de cinc països diferents, que són:

País	Número de persones
República Àrab Síria	6,6 milions
Veneçuela	3,7 milions
Afganistán	2,7 milions
Sudan del sud	2,2 milions
Myanmar	1,1 milions

Font: elaboració pròpia a partir del document d'ACNUR(2019)

D'altra banda, els països que acullen més persones, són els següents:

País	Número de persones
Turquia	3,6 milions
Colòmbia	1,8 milions
Paquistán	1,4 milions
Uganda	1,4 milions
Alemanya	1,1 milions

Font: elaboració pròpia a partir del document d'ACNUR(2019)

Durant els anys compresos entre el 2010 i el 2019, hi va haver un total de 100 milions de persones refugiades.

-D'aquestes, 16 milions van registrar sol·licituds d'asil.

-Hi van haver 400.000 nens i nenes separats o no acompanyats que van sol·licitar asil.

-Dels 100 milions, uns 5 milions de persones van rebre protecció internacional (el 67% dels casos, reconeguda per la Convenció de Ginebra sobre l'estatut dels refugiats de 1951).

-Uns 15 milions de persones van ser reconegudes com a persones refugiades fora dels procediments ordinaris d'asil.

-Dels 100 milions, uns 79 milions de persones van ser desplaçades internes (és a dir, no van travessar la frontera del seu país).

Pel que fa a l'obtenció o no d'estatus de refugiat:

-3,9 milions de refugiats van haver de retornar als seus països d'origen.

-1,1 milions de refugiats reasentats pels estats (un 70% d'aquests assistits per ACNUR)

-322.400 refugiats naturalitzats als seus països d'origen.

-128.600 refugiats als quals se'ls va caducar l'estatut de refugiats.

-Uns 31 milions de desplaçats interns van aconseguir tornar al seu lloc de residència

-754.500 persones van obtenir una nacionalitat.

Pel que es pot observar, un tant per cent molt menor de refugiats van obtenir la nacionalitat durant l'època compresa entre el 2010 i el 2019, en tant que un número molt major de persones, o no van aconseguir la nacionalitat, o se'ls hi va caducar l'estatus de refugiat, o van haver de retornar als països d'origen, etc...

4.4. NECESSITATS SOCIALS

Les persones refugiades realitzen un seguit de demandes enfront de la situació que tenen en les seves vides. Dit d'una altra manera, i fent servir un vocabulari més tècnic: tenen unes necessitats concretes que cal que s'abasteixin. Abans de definir quines són aquestes necessitats que tenen, creiem convenient definir què és una necessitat social, i quins tipus de necessitats socials ens podem trobar amb el col·lectiu dels refugiats.

Una necessitat social es caracteritza per dues coses (Pelegri, X; Fernández, C; et alt, 2011):

-D'una banda, està lligada directament a la integritat de la persona, ja que és la pròpia persona qui pateix aquesta necessitat

-Aquesta necessitat, ha de ser objectiva, i de caràcter universal, és a dir, compartida per un grup de persones.

Per poder afrontar les necessitats socials, és necessari saber quins àmbits de la persona es veuen afectats per aquestes. Depenent de l'enfocament de les necessitats socials, es poden abordar d'una manera o d'una altra.

Diferents autors han proposat guies per tal de tenir una mica més classificades i/o ordenades les necessitats, i poder encabir-les segons a quin àmbit afecten. Un exemple d'aquestes guies, seria la Piràmide de Maslow (Pelegri, X et alt, 2011), que classifica les necessitats des de l'àmbit fisiològic (la base de la piràmide, per tant, les necessitats més urgents), fins a les necessitats d'autorealització (el pic de la piràmide, per tant, les necessitats menys urgents). Amb tot, però, la urgència de les necessitats, no ha de marcar la importància d'aquestes, és a dir, que s'actuaran primer per les necessitats que requereixen una intervenció més ràpida, però no es deixaran de banda les necessitats menys urgents, encara que la seva actuació es pugui perllongar en el temps, o es pugui deixar aparcada mentre es resolen les necessitats urgents.

Per altra banda, Bradshaw (Pelegri, X; et alt, 2011), va classificar les necessitats en funció de si eren necessitats normatives, experimentades, expressades o comparades. La diferenciació entre aquestes necessitats, rau en qui les detecta, si la mateixa persona (expressades, experimentades), el professional (normatives) o quan es comparen diferents grups socials (comparades).

Hem de mencionar també, la tipologia de Max-Neef (Pelegri, X; et alt). Aquesta tipologia de necessitats es caracteritza per la satisfacció de determinades necessitats humanes que s'entrecreuen i interaccionen entre si.

Les necessitats humanes fonamentals (subsistència, protecció, afecte...) estan relacionades amb el seu tipus de satisfactor. Aquests satisfactors, estan relacionats amb atributs personals i/o col·lectius i amb accions que provenen de l'entorn. La tipologia que fa Max-Neef dels satisfactors, és la següent:

-Destructors: En satisfer una necessitat impedeixen la satisfacció d'altres necessitats que puguin sorgir

- Pseudosatisfactors: falsa sensació de satisfacció d'una necessitat.
- Inhibidors: En satisfer una necessitat, dificulten la satisfacció d'altres necessitats
- Singulars: Satisfan una necessitat i són neutres de cara a altres necessitats.
- Sinèrgics: Per la manera com satisfan una necessitat, estimulen la satisfacció d'altres necessitats que puguin aparèixer.

Com a última classificació de les necessitats, trobem les necessitats segons Bueno (1992, citat a Pelegri, X et alt, 2011). Aquest autor relata les necessitats que a les quals responen els serveis socials, que són:

- Subsistència, entre les quals podem trobar el menjar, l'allotjament i l'abric. Els serveis socials actuen proporcionant mitjans bàsics per a abordar aquestes necessitats.
- Informació: Coneixement de l'entorn. Els serveis socials actuen tot facilitant informació, orientació i assessorament tècnic dels drets que tenen les persones, i als recursos als quals poden tenir-hi accés.
- Accessibilitat: accedir als recursos que la població té al seu abast, sempre que es pugui.
- Convivència: Disposar d'un bon ambient per viure, gaudir d'un entorn familiar favorable i que afavoreixi l'autonomia. Des dels serveis socials s'intenta facilitar una millora de la convivència de la unitat familiar tot procurant que hi hagi un suport familiar de caràcter psicosocial, atenció al domicili, o quan no és possible que es continuï vivint a l'entorn familiar, fer atenció als centres residencials o a les famílies d'acollida
- Cooperació: Interrelacions personals d'ajuda, d'ajuda mútua o a partir de la col·laboració del voluntariat. Els serveis socials intervenen en aquestes necessitats a través de la relació d'ajuda mútua, la col·laboració del voluntariat i la sensibilització social
- Participació: Realització d'activitats i/o projectes. Els serveis socials fomenten la participació en aquest tipus d'activitats i en la realització de projectes socials.

Les demandes (o necessitats) que fan les persones refugiades varien en funció de la situació en la qual es troben. A continuació, a partir del documental My Friend (2017) de TV3, presentarem les demandes classificades segons la jerarquitització de necessitats de Maslow, representades gràficament a partir de la Piràmide de Maslow.

- D'una banda, ens trobem amb les necessitats fisiològiques. Aquestes necessitats comprenen les necessitats més urgents, que sorgeixen de les qüestions de salut, alimentació, descans, sexe i homeòstasi de les persones. En el cas dels refugiats, ens podem fixar que hi ha, primerament, una gran necessitat d'alimentació. Es passa molta

gana en els camps de refugiats. Un testimoni del documental exposa que han arribat a passar dies menjant només pa. Tot i això, les ONG i les persones que a títol individual col·laboren amb aquest col·lectiu, procuren que aquesta necessitat es vegi satisfeta dintre de les possibilitats amb què es troben. Així doncs, es reparteixen aliments com entrepans i fruita per tal que cada dia puguin menjar, però no es poden garantir que es compleixin tots els àpats que una persona ha de fer, ni l'alimentació variada que una persona ha de seguir perquè es vegi mínimament garantida la seva salut.

En relació a l'àmbit de la salut, podem encabir com a necessitats fisiològiques aquelles necessitats referides als problemes de salut que tenen les persones en els camps de refugiats. Al campament d'Idomeni, hi conviuen moltíssimes persones, des d'infants fins a gent gran. En el documental, se'ns posa de manifest que hi ha persones que tenen malalties o que van en cadira de rodes, fet que pot suposar que aquestes persones necessitin unes revisions i/o uns especialistes concrets que no poden tenir al camp. D'altra banda, ens trobem amb problemes com les malalties que requereixen vacunes. Com es pot veure al reportatge, una de les tasques de Metges Sense Fronteres, és precisament, vacunar a la població del campament. Val a dir, també, que la manca d'higiene present al camp, fa que també puguin aparèixer malalties.

El descans tampoc és una activitat que es pugui desenvolupar amb total normalitat, ja que en les condicions en les quals viuen aquestes persones, fan que hagin de dormir en sacs de dormir, cosa que no possibilita un bon descans, i que a la llarga afecti la salut.

-En referència a les necessitats relacionades amb la seguretat, podríem dir que la seguretat física de les persones que viuen al camp d'Idomeni, no està garantida donat que la policia irromp al camp moltes vegades amb objectius poc conciliadors. Val a dir, també, que entre els mateixos habitants del camp, moltes vegades hi ha baralles físiques per les problemàtiques que sorgeixen arran de la convivència continuada les 24 hores del dia. L'ocupació laboral en els camps de refugiats és nul·la. Les persones no poden treballar ni formar-se. En l'àmbit dels recursos, podem veure també que aquests són deficients. No poden abastar totes les persones que conviuen al camp, ni pal·liar totes les necessitats que hi ha. En l'àmbit familiar, es viuen trencaments entre les famílies perquè hi ha membres que s'han quedat al país d'origen, i hi ha membres que estan ja al país d'asil, per això, la unitat familiar queda desestabilitzada. La moral dintre del camp de refugiats flaqueja a vegades, donat que les situacions que es viuen, moltes vegades superen l'estat d'ànim de les persones. Per últim, i podríem dir que és una obvietat, la propietat privada és inexistent, donat que les famílies que viuen al camp

de refugiats, han perdut les seves llars donada la situació que viuen als països d'origen (guerres, persecucions...)

-En referència a les necessitats d'afecte, podem dir que les persones refugiades al camp, no poden tenir unes relacions interpersonals òptimes, no poden desenvolupar unes relacions socials adequades a causa de la situació a la qual es troben. Amb tot, però, desenvolupen i creen vincles entre ells, amb les desavinences pertinents que es poden trobar, i els conflictes que sorgeixen de la convivència al camp. Amb tot, però, els vincles que es fan, no responen als patrons mínims per a crear una relació sana.

-Els elements propis del nivell de reconeixement de la piràmide, es veuen vulnerats per les coses que ja hem comentat anteriorment. Si no es poden satisfer les necessitats bàsiques, no es podran satisfer les altres necessitats. La confiança i l'èxit, per posar uns exemples, són emocions quasi inexistentes en la vida d'aquestes persones al camp de refugiats. No reben ajudes per a poder sortir del camp i anar cap a un altre país, i quan les reben, han d'esperar molt de temps. L'èxit no el poden ni imaginar, moltes vegades, a causa d'això. Costa molt que puguin mantenir els ànims, i també han de prescindir, moltes vegades, de pràctiques pròpies de les seves religions per la manca de recursos. És per això, que al documental, una voluntària es va dedicar a teixir mocadors de tela per a les dones, perquè es veiés acomplerta aquesta necessitat més de tipus antropològic que pot aportar un mínim de seguretat i de benestar.

-L'últim nivell, el de l'autorealització, també es veu afectat com no pot ser d'una altra manera. En aquest nivell, però, crec que val la pena destacar una cosa positiva. Al reportatge, se'ns explicava que una família, aprofitava el filferro espinós per a elaborar joguines, amb la qual cosa ens porta a dir que la creativitat no es veu alterada (o no del tot). Crec que aquest últim nivell va relacionat amb el nivell de sota, el de reconeixement, perquè aquí podríem encabir totes aquelles necessitats antropològiques que no es poden resoldre. L'espiritualitat de les persones és forta, malgrat tot, però a vegades insuficient perquè puguin suportar tota la càrrega que comporta viure a un camp de refugiats. Hi ha testimonis que expliquen que s'aferrin a la idea de Déu com a solució dels problemes, o si més no, com a pal·liador de tot el mal que viuen i senten diàriament. Les persones accepten els problemes i la situació que tenen, i són conscients que no estan en una posició fàcil, però a on perden més l'esperança i se senten més impotents, és en la resolució d'aquestes situacions que viuen. Estar en un camp de refugiats, no és culpa de les persones, però aquestes han de confiar en el sistema polític per a poder trobar unes condicions de vida més adients. Amb tot, és el mateix sistema polític el que no ajuda a aquestes persones, ja que sobre el paper es diu que actuen sobre aquest

problema, però a la pràctica es veu com les suposades actuacions que es fan, són nul·les. És per això que la impotència d'aquestes persones augmenta, arribant al punt de preguntar-se realment què és Europa, i perquè Europa no fa res per ajudar-los.

Com esmentàvem anteriorment, la moralitat d'aquestes persones es veu molt afectada, tant per la situació que viuen, com per la manca d'ajuda que reben.

4.5. EL RECORREGUT QUE FAN D'ENÇÀ QUE SURTEN DEL SEU PAÍS FINS QUE ARRIBEN AL PAÍS D'ACOLLIDA

Els refugiats fan servir diverses rutes per sortir dels seus països d'origen, i arribar als països d'asil. Agafant com a referència l'informe de l'ACNUR (2018) exposaré les diferents rutes que fan servir les persones refugiades per arribar als països on volen arribar:

-Durant la primera meitat de l'any 2018, els refugiats procedents de països de l'Orient Mitjà (Síria, Iraq, Afganistan) arribaven a Europa per Grècia mitjançant la via marítima. Amb tot, però, durant la segona meitat de l'any 2018, Espanya es va convertir en el país pel qual arribaven més refugiats per via marítima, perquè el nombre de persones que utilitzava aquesta via per entrar, va augmentar molt, i entraven abans per Itàlia o Espanya que per Grècia.

-Es van unir als refugiats de països de l'Orient Mitjà, els refugiats provinents de països de l'Àfrica (Marroc, Guinea, Mali, Costa de Marfil, Gàmbia, Argèlia). De Mali, també van arribar les persones desplaçades pels conflictes al nord i centre del país. Es creu que algunes d'aquestes persones havien sol·licitat asil, i d'altres venien motivades per factors purament econòmics

-Una altra ruta que feien servir els refugiats era el creuament de la frontera terrestre amb Turquia, fet que possibilitava l'entrada a Europa per aquesta via, també.

-Els refugiats també feien servir la ruta dels Balcans per entrar a Europa. Entraven des de Grècia o Bulgària per intentar anar a altres estats membres de la UE a través de Bòsnia i Hercegovina. La majoria d'aquests refugiats, provenien, també, de països de l'Orient Mitjà (Paquistàn, Iran, Iraq, Afganistan i Síria).

Perills de realitzar aquests viatges:

-En referència als viatges per mar, els principals perills són el naufragi de les embarcacions amb les quals viatgen, amb el consegüent perill de mort per ofegament (ACNUR, 2019)

-En referència als viatges terrestres, els principals perills que poden viure les persones que fan viatges terrestres, són els de caure en mans de traficants o de xarxes de tràfic de persones, a banda del perill de ser segrestats/segrestades i demanar rescat per ells/es, ser torturats/torturades i abusats/abusades sexualment.

-Altres refugiats, van arribar directament des del Líban a Xipre. Aquest país va rebre 7.800 sol·licituds d'asil l'any 2018.

-Una altra de les rutes que intenten realitzar les persones refugiades per entrar a Europa és entrar per mar a països com Anglaterra o França. Anys enrere, les persones intentaven entrar a aquests països des de rutes terrestres, amagats en camions, trens o transbordadors. Almenys 55 persones van morir realitzant aquest trajecte.

4.6. LES NECESSITATS RELACIONADES AMB LA TASCA DELS PROFESSIONALS QUE TENEN ELS REFUGIATS UN COP ARRIBEN AL PAÍS D'ASIL(CATALUNYA)

Els refugiats, un cop arriben al país d'asil, tenen unes necessitats específiques, en funció de la fase d'acollida i integració que es trobin. Tot seguit procedirem a descriure quines són aquestes necessitats, vinculant-les amb les fases en qüestió. Per a fer-ho, farem servir com a base les fases proposades per ACCEM (2016).

ACCEM proposa quatre fases, que són les següents:

-Fase 1 d'avaluació i diagnòstic: En aquesta fase, es cobreixen necessitats com les de la manutenció, allotjament, necessitats sanitàries urgents i es donen diners de butxaca(30 €) per a despeses d'urgència.

-Fase 2: en aquesta segona fase, s'acullen a les persones en habitatges o pisos d'acollida. Es cobreixen necessitats d'alimentació, transport, allotjament, despeses sanitàries.... També es donen entre 50 i 60 € per necessitats econòmiques personals (diners de butxaca).

-Fase 3: en aquesta tercera fase, la persona busca el seu propi habitatge o habitació, i la fundació ACCEM, ajuda a les persones amb les despeses. D'altra banda, també es continuen cobrint necessitats d'alimentació, allotjament, formació i les de reunificació familiar (que donat el temps que triguen les resolucions a fer-se efectives, moltes vegades no es poden cobrir aquestes últimes necessitats en aquesta fase). Aquesta fase, suposa una simulació de la vida que portaran a terme d'aquí a un temps, quan la seva situació s'hagi estabilitzat.

-Fase 4: Autonomia. Aquí l'acompanyament és molt esporàdic. La persona, en aquesta fase ha adquirit un grau d'autonomia molt alt, i té necessitats puntuals.

Amb tot, però, en aquestes fases, es treballen les necessitats que tenen les persones en l'àmbit d'alimentació, d'habitatge, de formació... Però no es fan esment de les necessitats antropològiques, també existents.

Així com en el documental de My Friend (TV3, 2017) es veuen clarament com existeixen unes necessitats antropològiques (quan hi ha testimonis que recorren a la figura de Déu per tenir esperança, quan una de les voluntàries que surten al reportatge fa hijabs, mocadors que porten les dones musulmanes per a les dones del camp...) pel que fa a l'ajuda institucional, no es reconeixen aquestes necessitats.

4.7. EQUIPAMENTS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES, LES ONG I LES FUNDACIONS PRIVADES DESTINATS ALS REFUGIATS

Tant en l'àmbit institucional, com en l'àmbit públic i privat, es dona ajuda a les persones refugiades des de diferents estaments. Descriurem, tot seguit, quines associacions, institucions, ONG... donen aquesta ajuda a aquest col·lectiu de persones.

Començant des d'una perspectiva més política/institucional, ens trobem que com a escala estatal hi ha el Centro de Acogida de Refugiados (Portal de Inmigración, 2020) que emparant-se de la llei Orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, expressa que els refugiats poden ser beneficiaris dels centres d'acollida. Poder ser beneficiari, passa per:

- Haver sol·licitat o ser beneficiari de protecció internacional a Espanya
- Tenir el document que especifiqui la seva condició de sol·licitant o beneficiari de protecció internacional de l'estatut d'apàtrida o protecció temporal a Espanya
- Haver sol·licitat protecció internacional i que aquesta no hagi sigut admesa a tràmit, quan un Estat membre hagi acceptat d'examinar la seva sol·licitud d'asil en virtut del Reglament (CE) 343/2003 del consell de 18 de febrer de 2003 pel que s'estableix els criteris a seguir durant la determinació de l'examen de la sol·licitud d'asil presentada en un dels estats membres per part d'una persona nacionalitzada en un tercer país.

Amb tot, però, hi ha una sèrie de condicions i/o requisits a complir:

- No tenir feina ni mitjans econòmics per donar suport a les seves necessitats i a les de la seva família
- No tenir malalties transmissibles ni discapacitats físiques o psíquiques que puguin alterar la convivència al centre

-Acceptar la normativa del centre.

La durada de l'estada al centre en qüestió és de sis mesos

A escala autonòmica, la Generalitat té una web a on es posa a disposició de les persones diferents enllaços i programes dedicats a les persones refugiades. Els enllaços en qüestió, expliquen com es poden contractar a les persones refugiades, com actuen els ens locals en l'acollida de refugiats, com la ciutadania pot col·laborar amb els refugiats...(Persones refugiades, 2019).

Vinculant el món municipal amb els refugiats, també en el següent apartat, explicarem quins projectes es porten a terme a escala municipal amb els refugiats. Per ara, dir que municipalment, es porten a terme diferents plans i projectes que tenen com a objectiu primordial l'acollida dels refugiats a les ciutats.

Passem ara a analitzar les diferents associacions que treballen amb els refugiats:

-Casa Nostra, Casa Vostra, és una entitat que treballa amb l'objectiu principal de fer de Catalunya una terra d'acollida. Treballa perquè hi hagi un accés verídic a aconseguir papers i/o visats i fa una crítica a les fronteres que hi ha arreu del món, i a les morts que es produeixen quan les persones intenten accedir als països d'acollida (Casa Nostra, Casa Vostra, 2021).

-Creu Roja té un projecte anomenat Obre els Ulls que pretén incidir en l'acollida i la integració de les persones refugiades al nostre país (Creu Roja, 2017)

-Save The Children(2018), té un projecte dedicat a la infància refugiada, que explica com s'ajuda a aquest col·lectiu, i quins recursos poden fer arribar amb la seva gestió (aigua, menjar, educació...). També, exposen testimonis mitjançant vídeos de la plataforma YouTube, per tal de fer un exercici de conscienciació.

Des de les organitzacions de caràcter privat, podem trobar a Càritas, l'entitat de l'Església catòlica, que treballa tant per erradicar la pobresa a l'Orient Mitjà, com per la inclusió de famílies refugiades al nostre país (Caritas, 2020). La visió que tenen del tema, la vinculen sempre des d'una perspectiva cristiana.

4.8. MARC LEGAL DEL CONCEPTE REFUGIAT

Com hem dit amb anterioritat, el punt de partida del reconeixement del terme refugiat internacionalment, va ser amb la Convenció de Ginebra de 1951, i posteriorment amb el Protocol de 1967. A continuació, explicarem en termes generals què és la Convenció de Ginebra. Al següent punt, ens endinsarem en el mateix text de la convenció, explicant els articles que conformen la mateixa convenció.(ACNUR, 2021)

Podem dir, doncs, a trets bàsics, que la Convenció de Ginebra de l'any 1951, determina qui és refugiat i qui no. Així doncs, especifica que un refugiat no ha de ser retornat al seu país, lloc on tem ser perseguit.

D'altra banda, la convenció, especifica els drets fonamentals de les persones refugiades, que són:

- Llibertat de religió i de moviment.
- Dret a l'educació.
- Drets laborals, possibilitat d'aconseguir una feina al país d'asil.

La Convenció reconeix la internacionalitat del problema dels refugiats, i també reconeix la necessitat de desenvolupar una estratègia de col·laboració internacional per abordar aquest problema.

Per últim, destaca la corresponsabilitat entre els diferents estats que tenen enfront aquest problema.

Un altre document que va suposar un avenç en relació amb els refugiats va ser el Protocol de 1967. Aquest protocol va servir per eliminar una qüestió plantejada a la Convenció de Ginebra de l'any 1951, i és la següent:

-A la Convenció, s'especifica que només els europeus que es convertien en refugiats abans de l'any 1951 podien sol·licitar asil. Amb el Protocol de 1967, queda eliminada aquesta característica.

Al següent punt, també explicarem amb més detall el Protocol de 1967 i els articles que té.

4.8.1. LLEIS AUTONÒMIQUES

-Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya

El preàmbul d'aquesta llei, ens informa que Catalunya com a nació es basa entre altres coses en un principi d'acollida i integració de noves poblacions que arriben. Per això, cal organitzar accions d'acollida, amb la doble finalitat de donar una nova oportunitat a la gent que ho necessita i per altra banda, que aquesta gent que ve d'altres països, pugui contribuir a la millora de la societat catalana. (Portal jurídic de Catalunya, 2010).

El capítol II del preàmbul, ens diu que l'article 15.3 de l'Estatut d'Autonomia estableix que tota persona catalana és aquella que gaudeix de la ciutadania catalana. La

ciutadania (entent-la com la plenitud de drets i deures) s'ha d'estendre al conjunt d'habitants que viuen a Catalunya.

Amb tot, però, cal tenir en compte que les condicions bàsiques de l'exercici de tots els drets i tots els deures de les persones que no tenen la ciutadania espanyola són regulades per la Llei orgànica 4/2000 de l'11 de gener sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya (que la comentarem pròximament) i la seva integració social, en el marc de l'article 13 de la Constitució Espanyola. Aquest article atribueix un major o menor grau de l'exercici dels drets d'aquestes persones, en funció de si la persona té la residència amb permís per a treballar, és resident sense permís per a treballar, o si no té cap autorització. El dret al treball, es reserva per a les persones que tenen el permís per a treballar i el dret a les ajudes en matèria d'habitatge, està reservat per aquelles persones que disposen de l'autorització de residència.

Amb relació a l'acollida, la Llei no amplia ni disminueix/restringeix el catàleg de drets als estrangers, sinó que crea el servei de primera acollida i un dret d'accés públic, subjectiu de naturalesa administrativa. Com que la finalitat del servei és afavorir l'autonomia de la persona, no s'han de crear noves lleis en favor de la població estrangera, sinó que hi ha d'haver una promoció dels drets existents per tal que la població que ve de fora s'adeqüi a aquests.

Cal mencionar que la Generalitat de Catalunya, té la competència en matèria de primer acolliment de persones migrades (Article 138.1 de l'Estatut d'Autonomia).

La Llei ens diu que no s'ha d'entendre l'acollida com un procés d'integració complet, ja que aquest dura molt de temps (anys) i va més enllà de l'obtenció de la nacionalitat o de segones o terceres generacions als llocs d'acollida. Els serveis d'acollida coexisteixen amb altres serveis com els serveis socials, els educatius, sanitaris...

La responsabilitat de la integració de les persones nouvingudes, no rau només en aquestes, sinó que és una responsabilitat de tots (persones nouvingudes i catalans i catalanes). Així ho expressa el primer dels Principis bàsics de la política d'integració d'immigrants a la Unió Europea. Concretament expressa que la integració és un procés bidireccional de mutu ajustament entre els immigrants i els residents als estats membres. Això sí, hi ha una responsabilitat del país d'acollida, en aquest cas Catalunya, per tal que es garanteixi la prestació d'uns serveis als ens locals i a la Generalitat.

Un cop comentat el preàmbul de la Llei, passarem a descriure el contingut del primer capítol sencer, i del primer article del segon capítol d'aquesta, donat que són els articles on fa més referència que es desenvolupa, i qui són els beneficiaris de la Llei en qüestió:

El primer article del capítol I de la llei ens exposa l'objectiu i la finalitat d'aquesta. L'objectiu principal de la llei és el de crear i regular el servei de primera acollida dels immigrants i retornats a Catalunya, que s'emmarca dins de les polítiques migratòries, i crear l'Agència de Migracions de Catalunya.

La finalitat de la llei és promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats dels immigrants a Catalunya per una banda, i per altra banda és eliminar tots aquests obstacles que impedeixen aquesta promoció, com ara la manca de competències lingüístiques bàsiques i el desconeixement de la societat i de l'ordenament jurídic, amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat i assolir una major cohesió social.

Al segon article del primer capítol de la llei, se'ns exposa un seguit de definicions que cal considerar per entendre la llei:

-Acollida: Es pot definir com la primera etapa del procés d'integració de la persona a la societat en la qual s'estableix amb la vocació de restar-hi per sempre

-Servei de primera acollida: Són tots els recursos, equipaments, projectes i programes públics i privats dirigits a satisfer les necessitats inicials de formació i informació de caràcter bàsic dels estrangers immigrants, els sol·licitants d'asil, els refugiats, els apàtrides i els retornats amb la finalitat de promoure'n l'autonomia personal i la igualtat d'oportunitats, juntament amb la cohesió de tot el conjunt de la societat catalana.

-Programes d'acollida especialitzada: l'instrument mitjançant el qual la Generalitat i els ens locals determinen els diferents criteris materials i de coordinació per a adaptar el conjunt de l'oferta de recursos, equipaments, projectes, programes i serveis de caràcter tant públic com privat d'acord amb les necessitats de les persones estrangeres, immigrants o retornades que en són usuaris.

L'article 3 del primer capítol, ens explica l'estructuració dels serveis d'acollida. Aquesta estructuració és la següent:

-Serveis de primera acollida

-Programes d'acollida especialitzada.

L'article 4, ens explica que hi ha un seguit de principis pels quals els serveis d'acollida es regeixen, que són els següents:

-Accés: l'acollida d'una persona implica automàticament el dret a l'accés a tots els recursos i serveis disponibles

-Promoció de l'autonomia personal i de la igualtat d'oportunitats. Els serveis d'acollida han de garantir una promoció de l'autonomia de la persona, i que aquesta tingui una igualtat d'oportunitats, eliminant, així mateix totes aquelles condicions arbitràries que dificultin o impedeixin aquest exercici de la promoció de l'autonomia personal.

-Temporalitat: L'acollida és un procés temporal, i per tant, el dret a l'accés pot ser concret a certs períodes en relació amb l'inici de l'estada de la persona a Catalunya.

-Normalitat: l'acollida ha de ser un procés pel qual s'ha de dur a terme a partir dels recursos ja existents i mitjançant les xarxes d'informació i de formació ordinàries. Només es poden crear estructures paral·leles quan hi ha una necessitat específica de donar respostes a necessitats de caràcter temporal.

-Enfocaments diferenciats: Els serveis d'acollida han de poder admetre enfocaments diferenciats segons l'heterogeneïtat dels usuaris, segons criteris d'edat, sexe...

-Perspectiva de gènere: Els serveis d'acollida han d'integrar la perspectiva de gènere com una eina d'anàlisi i planificació.

-Promoció de la ciutadania: Els serveis d'acollida han d'informar i promoure el coneixement de drets i deures que té la ciutadania pel fet de formar part de la comunitat, i al mateix temps, fomentar-ne la participació i el compromís amb la societat.

L'article 5, ens explica, també un seguit de principis que tenen els serveis d'acollida. En aquest cas, però, aquests principis estan relacionats amb la gestió que fan aquests:

-Responsabilitat de les administracions i de tots els sectors socials de prestar serveis d'acollida en els termes que es reflecteixen en aquesta llei.

-Els serveis d'acollida formen un servei integrat i segueixen línies de treballs comuns, dotant de transversalitat tota l'acció al voltant d'aquests serveis d'acollida.

-Coordinació de les entitats privades i l'administració pública a l'hora de prestar els serveis d'acollida.

-Els serveis d'acollida s'han de desplegar per Catalunya per mitjà de l'organització administrativa de la Generalitat, dels ens locals, dels agents socials i les entitats privades. Així mateix, els serveis han de tenir en compte les diferents característiques demogràfiques, funcionals, organitzatives, de dimensió i de capacitat de gestió del territori de cada ens local/municipal.

-Les administracions públiques responsables dels serveis d'acollida han d'utilitzar amb eficiència els diferents recursos, equipaments...i aprofitar els recursos ja existents i evitar duplicitats entre els diferents prestadors de serveis d'acollida en un mateix territori.

-Els serveis s'han d'organitzar per tal d'actuar amb la flexibilitat suficient per a atendre les necessitats dels titulars

-Els serveis han de ser prestats per persones que comptin amb la qualificació i l'especialització necessàries.

-El funcionament dels serveis d'acollida, més enllà dels projectes i recursos que ha de portar a terme, ha de plasmar i promoure la participació ciutadana, particularment dels immigrants i retornats, així com de la participació de les dones.

-S'ha de garantir la dotació de recursos als serveis d'acollida per al bon desenvolupament d'aquests.

-Els prestadors de serveis d'acollida han de realitzar processos d'avaluació i valoració de la qualitat i el funcionament dels serveis, dels circuits de derivació i coordinació i per últim de l'impacte de la prestació en la promoció de l'autonomia personal de tots els usuaris.

-Protecció de les dades dels usuaris que s'atenen als serveis d'acollida contra els actes discriminatoris.

L'article 6 ens exposa que l'Administració de la Generalitat i les entitats privades prestaran els serveis d'acollida d'acord amb els principis exposats anteriorment en els punts 4 i 5.

Del capítol II exposarem només l'article 7, que és el que més relacionat està amb el col·lectiu de persones refugiades. Aquest article, explica el següent:

-En primer lloc, ens diu que són titular del servei de primera acollida els estrangers migrants, els sol·licitants d'asil, els refugiats, apàtrides i retornats.

-Aquest dret al servei de primera acollida, es pot prestar als països d'origen de les persones que en fan ús.

-El dret d'accés a aquest servei s'obté a l'exterior, quan la persona obté l'autorització administrativa de residència o l'estada superior a noranta dies a Catalunya

-Per últim, el dret a l'accés al servei de primera acollida quan la persona està a Catalunya s'inicia quan aquesta obté el padró o la sol·licitud d'asil.

4.8.2. LLEIS ESTATALS

Hi ha dues lleis que a escala estatal, es van elaborar per a l'atenció dels refugiats. Les dues lleis en qüestió són la Llei Reguladora del Dret d'asil i la condició de Refugiat datada de l'any 1984 (Agencia Estatal Boletín del Estado, 1984), i la Llei 12/2009 del 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària (Agencia Estatal Boletín del Estado, 2009).

Per començar, comentaré la primera de les lleis, que fa referència al dret d'asil i la condició de refugiat. Aquesta llei té un seguit de motius pels quals ha estat elaborada:

-El primer motiu de tots és el de complir amb l'article 13.4 de la Constitució, que exposa que els ciutadans d'altres països tenen dret a l'asil a Espanya (Agencia Estatal Boletín del Estado, 1984), i al mateix temps, oferir una solució jurídica a Espanya a un problema de fet com és el refugi a causa de la persecució que viuen algunes persones en els seus països d'origen per motius ideològics/polítics.

-La segona de les raons per les quals ha estat elaborada aquesta llei, és el fet de justificar els motius de l'asil. Temps enrere, s'entenia l'asil com la forma d'escapar dels delinqüents comuns, i mai amb motius polítics. Amb tot, ara el concepte d'asil, es reverteix de tal manera que avui dia només protegeix als perseguits polítics, però estenen l'expressió "perseguits polítics" a perseguits per motius de raça, sexe, origen...

També, se'ns exposa la protecció que rep la persona sota aquest asil. La protecció en qüestió, rau en no retornar a la persona als països d'origen, a l'estat perseguidor, i per tant, en conseqüència, desestimar les peticions d'extradició que puguin efectuar els països d'origen. L'asil també concedeix el dret a treballar, a l'assistència social...

-El tercer dels motius, és el reconeixement dels drets. La petició d'asil pot desenvolupar-se en qualsevol frontera espanyola, encara que la persona no tingui la documentació necessària. En aquest últim cas, es poden adoptar mesures cautelars. La petició pot cursar-se també dintre de territori espanyol.

-La competència en matèria d'asil i refugi recau en el Govern a proposta de la Comissió Interministerial que es va crear, concretament dins del Ministeri de l'Interior.

La llei que explorarem tot seguit, és la Llei 12/2009 del 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària (Agencia Estatal Boletín del Estado, 2009).

Al preàmbul d'aquesta llei, se'ns explica que l'última vegada que es va desenvolupar una llei que tenia relació amb els refugiats i el dret d'asil, va ser l'any 1984 amb la llei reguladora del dret d'asil i la condició de refugiat (comentada més amunt).

Aquesta llei va tenir una profunda revisió feta l'any 1994. Transcorreguts més de catorze anys després d'aquesta revisió, s'han produït grans canvis a escala europea començant pel Tractat d'Amsterdam de 1997, que han requerit elaborar unes quantes normes comunitàries que han de ser incorporades a l'ordenament jurídic intern mitjançant els canvis legals corresponents. Del total de normes que es van aprovar, les més significatives en matèria de refugiats són les següents:

-Directiva 2004/83/CE del Consell del 29 d'abril per la qual s'estableixen normes mínimes per al reconeixement i l'estatus de nacionals de tercers països o apàtrides com a refugiats que necessiten un altre tipus de protecció internacional.

-Directiva 2005/85/CE del Consell d'1 de desembre sobre normes mínimes dels procediments que han d'aplicar els estats membres a l'hora de concedir o retirar l'estatus de refugiat a les persones.

-Capítol V de la Directiva 2003/86/CE del Consell de 22 de setembre sobre el dret de reagrupació familiar amb relació als refugiats.

La Llei 5/1984 del 26 de març, conté disposicions que han anat perdent d'una banda l'eficàcia al llarg dels anys, i d'altra banda, s'ha quedat obsoleta a causa de qüestions essencials en l'actualitat en l'àmbit de protecció internacional.

Dit això, i de forma

neral, passem a comentar els títols d'aquesta nova llei d'àmbit estatal:

-En el Títol preliminar s'exposa la finalitat de la llei, i l'objecte material de la regulació, determinant el contingut de la protecció internacional integrada pel dret a l'asil i pel dret a la protecció subsidiària.

-El Títol I dedica tot un capítol a la figura de la protecció subsidiària. D'altra banda, també, el Títol I, exposa quins requisits s'han de complir per a la concessió del dret d'asil, derivats del reconeixement de la concessió de l'estatus de persona refugiada o de la protecció subsidiària.

-El Títol II ens exposa el procediment a seguir per determinar les necessitats de protecció dels sol·licitants.

-D'altra banda, el Títol III de la llei exposa el manteniment o la recomposició de les unitats familiars de les persones sol·licitants. Per això, la llei incorpora un procediment especial de reagrupació familiar que garanteix el dret a la vida en família de les persones refugiades o beneficiàries de protecció subsidiària. Aquest procediment està emparat

per la Directiva 2003/86/CE del Consejo del 22 de setembre sobre el dret a reagrupament familiar.

-El Títol IV, regula la figura de la revocació i la finalització de la protecció internacional. Es regulen, en aquest títol, les causes per les quals es motiven aquestes dues accions.

-El Títol V i últim Títol de la llei, està dedicat als menors i a totes aquelles persones que per les seves situacions de vulnerabilitat socials necessiten la protecció internacional (entrarien en el grup, les persones discriminades per raons de gènere, diversitat funcional...)

4.8.3. LLEIS EUROPEES

-Manzanares (1995) ens diu que a escala europea, una de les normes per les quals es regula el dret a l'asil, és el Tractat de Maastricht en els seus articles K1 i K3. En aquests, se'ns diu que el Consell estudiarà les qüestions relatives a l'asil per tal d'adoptar una política conjunta per tal de pal·liar algunes de les qüestions que es van plasmar en l'informe sobre asil elaborat pel Consell Europeu de Luxemburg.

-Una de les altres normes que es van elaborar des de la Unió Europea és la directiva 2011/95/UE del Parlament Europeu i del Consell del 13 de desembre de 2011 (Diario Oficial de la Unión Europea, 2011). Aquesta directiva, una mica més actual si la comparem amb el Tractat de Maastricht, ens exposa les normes relatives als requisits necessaris per al reconeixement de persones d'altres països o apàtrides com a beneficiaris de la protecció internacional, així com a un estatus uniforme pels refugiats o per les persones amb dret a protecció subsidiària i al contingut de la protecció concedida. En altres paraules, s'exposen els requisits necessaris perquè una persona pugui rebre la protecció europea necessària per a rebre la condició de refugiat o refugiada.

-Una altra norma a escala europea, és la Directiva 2013/32/UE del Parlament Europeu i del Consell (Diario Oficial de la Unión Europea, 2013). Aquesta directiva el que dicta, són els procediments comuns que es realitzen a l'hora de concedir o retirar la protecció internacional. A l'article 3 d'aquesta directiva ens diu una dada que crec que és de vital importància i que cal exposar, i és que la directiva s'aplicarà a totes les sol·licituds de protecció internacional presentades al territori, incloses les fronteres, però, en canvi, la doctrina, no s'aplicarà a aquelles sol·licituds d'asil territorial o diplomàtic.

-La següent directiva que creiem necessària comentar és la Directiva 2013/33/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de juny (Diario Oficial de la Unión Europea, 2013), que té com a objectiu establir les normes per l'acollida dels sol·licitants de

protecció internacional. L'aplicació d'aquesta llei es donarà en totes les persones de tercers països i apàtrides que presentin una sol·licitud de protecció internacional inclosa en les fronteres, aigües territorials, o a les zones de trànsit d'un estat sempre que es pugui permetre a les persones quedar-se al territori en qualitat de sol·licitants d'asil.

-L'última de les normes europees que cal comentar és el Reglament número 603/2013 de 26 de juny de 2013 (Diario Oficial de la Unión Europea, 2013) pel que s'estableixen els criteris i els mecanismes de determinació de l'Estat membre responsable de l'examen de la sol·licitud de protecció internacional presentada per un nacional de tercer país o un apàtrida. Aquest reglament ajuda als Estats membres de la UE a determinar el caràcter de les sol·licituds presentades per les persones que volen obtenir la protecció internacional.

4.8.4. LLEIS INTERNACIONALS

La primera norma internacional que cal ressaltar, és la Convenció de Ginebra de 1951 (Agencia Estatal Boletín del Estado, 1978). Més amunt ja hem explicat que en la Convenció va ser el primer document legal en el qual es va incorporar la definició de refugiat. Aquesta definició està recollida en l'article número 1 de la Convenció. Crec oportú comentar altres articles perquè ens ajudin a contextualitzar aquesta norma:

-L'article 2 de la Convenció, ens exposa que tota persona refugiada ha de complir amb les lleis i els deures del país d'asil, així com les mesures adoptades pel manteniment de l'ordre públic.

-L'article 3 de la Convenció, ens informa que els Estats signants d'aquesta Convenció, aplicaran les mesures que s'hi plantegen sense fer ús de cap mena de discriminació.

-Val la pena ressaltar els articles del 12 al 16 de la Convenció, ja que s'hi explica la condició jurídica de les persones refugiades. Des de l'estatus personal (art 12), el dret a adquirir béns mobles i béns immobles (art 13), el dret a la propietat intel·lectual i industrial (art 14), dret a l'associació (art 15) i per acabar dret a l'accés als tribunals (art 16).

La segona norma que cal comentar és el Protocol sobre l'estatus dels refugiats de l'any 1967. Aquest protocol es va elaborar a la ciutat nord-americana de Nova York.

Resumidament, aquest protocol vindria a ser una ampliació de la Convenció de Ginebra de 1951, ja que els beneficiaris de la Convenció eren persones que havien passat a tenir la condició de refugiats per esdeveniments portats a terme abans de l'any 1951. Amb el Protocol, es vol ampliar qui té dret a tenir la condició de refugiat, donat que anys més

tard, es van trobar amb el fet que hi havia altres circumstàncies (més enllà de les que estaven establertes a la Convenció) que podien justificar el dret al refugi.

4.9. QUADRE RESUM DE LES LLEIS

A continuació, i per fer una mica més fàcil la lectura de les lleis que he exposat, desenvoluparé diversos quadres resum per a sintetitzar el contingut d'aquestes.

Lleis autonòmiques	Descripció
-Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya	<p>Aquesta llei es basa en el principi d'acollida, i fa de Catalunya, una terra on es poden acollir les persones refugiades, que venen de fora, buscant un futur millor.</p> <p>-La llei crea el servei de primera acollida i un dret d'accés públic, subjectiu de naturalesa administrativa.</p> <p>-La finalitat del servei és afavorir l'autonomia de la persona, no s'han de crear noves lleis en favor de la població estrangera, sinó que hi ha d'haver una promoció dels drets existents per tal de que la població que ve de fora s'adeqüi a aquests.</p> <p>-No s'ha d'entendre la integració com un procés complet donat que va més enllà de l'obtenció de la nacionalitat o de segones o terceres generacions als llocs de residència.</p>

Font: elaboració pròpia

Lleis nacionals(àmbit estatal)	Descripció
Llei Reguladora del Dret d'asil i la condició de Refugiat datada de l'any 1984	La llei, té una sèrie d'objectius: - Complir amb l'article 13.4 de la Constitució - Justificar els motius de l'asil. S'exposa la protecció que rep la persona sota l'asil. Aquesta protecció en qüestió, rau en no retornar a la persona als països d'origen. - El tercer objectiu és el del reconeixement dels drets.
Llei 12/2009 del 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària	La llei ens indica que hi van haver grans canvis a nivell europeu començant pel Tractat d'Amsterdam de 1997. Aquests canvis, van requerir l'aprovació d'unes directives, que són les següents: - Directiva 2004/83/CE del Consell del 29 d'abril - Directiva 2005/85/CE del Consell d'1 de desembre - Capítol V de la Directiva 2003/86/CE del Consell de 22 de setembre

Font: elaboració pròpia

Lleis Europees	Descripció
Tractat de Maastricht(Articles K1 i K3)	El Consell estudiarà les qüestions relatives a l'asil per tal d'adoptar una política conjunta per tal de pal·liar algunes de les qüestions que es van plasmar en l'informe sobre asil elaborat pel Consell Europeu de Luxemburg.
Directiva 2011/95/UE del Parlament Europeu i del Consell del 13 de Desembre de 2011	S'exposen els requisits necessaris per tal de que una persona pugui rebre la protecció europea necessària per a rebre la condició de refugiat o refugiada.
Directiva 2013/32/UE del Parlament Europeu i del Consell	El que dicta, són els procediments comuns que es realitzen a l'hora de concedir o retirar la protecció internacional
Directiva 2013/33/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de juny	Estableix les normes per l'acollida dels sol·licitants de protecció internacional.

Reglament número 603/2013 de 26 de juny de 2013	S'estableixen els criteris i els mecanismes de determinació de l'Estat membre responsable de l'examen de la sol·licitud de protecció internacional presentada per un nacional de tercer país o un apàtrida.
---	---

Font: elaboració pròpia

Lleis internacionals	Descripció
Convenció de Ginebra de 1951	El primer document legal en el qual es va incorporar la definició de refugiat. Diversos articles comentats: -Article 2: tota persona refugiada ha de complir amb les lleis i els deures del país d'asil, així com les mesures adoptades pel manteniment de l'ordre públic. -Article 3: els Estats signants d'aquesta Convenció, aplicaran les mesures que s'hi plantegen sense fer ús de cap mena de discriminació. -Destaco dels articles 12 al 16 de la Convenció: l'estatus personal(art 12), el dret a adquirir béns mobles i béns immobles(art 13), el dret a la propietat intel·lectual i industrial (art 14), dret a l'associació(art 15) i per acabar dret a l'accés als tribunals(art 16).
Protocol sobre l'estatus dels refugiats de l'any 1967.	Ampliació de la Convenció de Ginebra de 1967. Es vol ampliar qui té dret a tenir la condició de refugiat, donat que anys més tard, es van trobar amb que hi havien altres circumstàncies(més enllà de les que estaven establertes a la Convenció) que podien justificar el dret al refugi.

Font: elaboració pròpia

4.10. PLANS FETS DES DE LES ADMINISTRACIONS MUNICIPALS DESTINATS A LES PERSONES REFUGIADES

Més enllà de les directives i les normes que configuren el marc legal, un altre instrument que permet organitzar l'atenció als refugiats són els plans que es desenvolupen a escala municipal. Els municipis són els principals llocs d'acollida de les persones refugiades, i com a tal, requereixen una certa organització i d'una certa dotació pressupostària per a dur-los a terme. Procedeixo a explicar dos plans que s'han fet en dues ciutats. El primer dels plans es va dur a terme a Barcelona l'any 2015 amb el nom de "Barcelona, Ciutat

Refugi". Aquest pla compta amb una mesura de govern que d'alguna manera exposa per escrit els objectius i les raons (entre moltes altres coses) que vol desenvolupar el pla.

Aquest pla es basa en uns criteris i principis d'actuació que creuen necessaris i indispensables, que són:

- Compliment del dret internacional en matèria de refugiats
- Assegurar que els drets bàsics de totes les persones refugiades estan sent aplicats i reconeguts.
- Assegurar una atenció eficient als refugiats, i que aquesta no sigui en perjudici dels altres serveis ja existents de la ciutat.
- Assegurar una coordinació entre les diferents administracions públiques (Generalitat, Estat...) amb el suport del teixit associatiu (ONG i altres associacions)
- Garantir la participació de tots els ciutadans i de la implicació de tota la xarxa de voluntariats existents
- Actuar amb la màxima transparència.

El pla marca amb dos nivells els criteris d'activació d'aquest. El primer dels criteris serà el nivell d'alerta i s'activarà quan el nombre de persones que arribin a Barcelona sigui de 75 persones. D'altra banda, s'activarà el nivell d'emergència quan les persones refugiades que arribin a Barcelona siguin d'un nombre superior a 75, o d'un nombre inferior a 75 persones, però amb un flux continu.

El pla, també marca el perfil de les persones que arriben a la ciutat. Són persones que han viscut els conflictes bèl·lics que tenen lloc als seus països d'origen, i que, en són supervivents. Aquestes persones pateixen pèrdues i/o desaparicions dels seus familiars sense la possibilitat de poder elaborar dols de manera sana. Perden, també, els seus béns, així com els nuclis familiars. En aquestes persones, predomina una manca severa de les necessitats bàsiques. Com a penúltim apunt, aquestes persones pateixen moltes vivències (i molt fortes) que estan molt dilatades en el temps de desemparament, incertesa, manca d'informació... I com a darrer apunt, el risc vital de la travessa que fan per venir fins aquí, no desapareix fins que no arriben a Europa.

El Pla detalla les fases en les quals es gestiona l'arribada i posterior assentament dels refugiats a la ciutat de Barcelona, i quins perfils professionals actuen en aquestes fases:

Fase	Descripció	Professionals
Fase Zero	Realització d'una avaluació de la situació a través de fonts primàries d'informació com poden ser observació directa, entrevistes amb afectats. També, es realitza l'avaluació de la situació a partir de fonts secundàries com poden ser els informes existents respecte de la situació.	Equip multidisciplinar de valoració (metges, psicòlegs i treballadors/treballadores socials)
Fase de recepció	Es porta a terme en el moment exacte en el que s'acullen els refugiats a la ciutat de Barcelona. S'ofereix atenció psicològica i mèdica a les persones que ho necessitin i així ho vulguin	Equip de recepció: Treballador Social i Tècnic auxiliar del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) amb el reforç d'un equip de traductors.
Fase d'acolliment	En aquesta fase, i segons el pla, a les persones refugiades se'ls hi adjudica un centre d'acollida que permet satisfer les necessitats més bàsiques durant els primers dies d'estada a la ciutat (Seguretat, alimentació...). També, en aquests dies, el que es fa és identificar aquelles persones que requereixen d'un seguiment més proactiu, o que presenten alguna dificultat afegida donat l'estat en el que es trobin (estat de xoc, tenir alguna vulnerabilitat o risc...), circumstàncies que requeriran recursos més especialitzats. En aquesta fase, també s'orientaran a les persones refugiades de cara a si s'han de desplaçar a altres municipis de Catalunya o han de romandre a Barcelona ciutat.	Professionals del CUESB i voluntaris

Fase de seguiment social	En aquesta fase es garantirà la cobertura de les necessitats socials de les persones que s'avinguin a acceptar el pla de treball establert. Aquest pla de treball ha de comptar amb recursos en alimentació, habitat , xarxa sanitària, documentació jurídica....	Psicòlegs, treballadors socials, professionals d'habitat , etc
--------------------------	---	--

Font: elaboració pròpia a partir de Mesura de Govern. Barcelona, Ciutat Refugi(2015)

L'altre pla que vull comentar, és el Pla Municipal d'Acollida de la ciutat de Sant Boi de Llobregat. Aquest pla, data de l'any 2015, i té com a principal objectiu acollir i donar recursos a 30 persones procedents d'altres països que sol·liciten protecció internacional o que són refugiades.(Pla Municipal d'Acollida, 2015).

Aquest Pla elabora l'acollida d'aquestes persones segons les directrius i indicacions que marquen els CAR (Centre d'Acollida de Refugiats). Per tant, vol reforçar tot aquest sistema d'acollida mitjançant l'obertura de places (30, com hem dit) gestionades pels CAR.

Des de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, es realitzen acompanyaments en diversos àmbits (habitatge, necessitats bàsiques, salut, actuacions jurídiques...), en el marc del Pla Municipal, i sota les fases d'actuació que es van establir.

El Pla, d'altra banda, està emmarcat sobre uns eixos que determinen les línies d'actuació d'aquest. En primer lloc, tenim les actuacions que es poden fer als països d'origen, i seguidament les actuacions que es poden desenvolupar dins de l'àmbit municipal de l'Ajuntament. A continuació, descriure aquests eixos detalladament:

-Eix número 1: actuació en els països d'origen i de trànsit. En aquest eix, el que es proposa és donar suport a aquelles entitats i organitzacions que promouen iniciatives per alleugerir el patiment de les persones que busquen protecció internacional i asil. S'ofereix assistència a aquestes persones

-Eix número 2: Donar a conèixer el caràcter solidari que té la ciutat de Sant Boi, la predisposició i els recursos existents per a l'acollida d'aquestes persones. En aquest sentit, aquest eix s'emmarca en uns punts concrets:

a) Educació per la solidaritat: Dissenyar una campanya que permeti fer arribar a molts sectors i molts col·lectius diferents la situació dels refugiats al món i la importància d'acollir-los.

b) Campanya anti rumors: Desmentir els rumors que s'originen al voltant de les persones refugiades o que sol·liciten asil.

c) Incidència: Participar en totes aquelles campanyes d'incidència política que tenen com a objectiu defensar els drets de les persones refugiades

d) Comunicació: Dissenyar una campanya a on es mostrin els diversos canals de difusió del Pla i els criteris que es tindran en compte per aplicar-lo.

De l'eix 2, també val la pena destacar les actuacions concretes que es van portar a terme:

-Acollida i acompanyament integral. Es va fer una coordinació per tal d'utilitzar Can Palos com a lloc d'acollida temporal pels refugiats. D'altra banda, mitjançant l'Oficina Local d'Habitat

es van voler obrir cinc pisos d'acollida per a refugiats, així com es van voler aconseguir habitatges a través de convenis amb alguna entitat financera.

-Sistema Integrat d'Atenció. Es va voler dissenyar un sistema que inclogués l'atenció des de diferents àmbits com ara en l'àmbit educatiu, en l'àmbit de salut, per tal d'anar satisfent les necessitats. Des de Serveis Socials, per exemple, es va dissenyar un nou protocol d'atenció a les persones refugiades.

4.11. DECLARACIONS O ACORDS FETS DES DE LA POLÍTICA

Els plans comentats amb anterioritat en l'apartat anterior, també es realitzen per part de la política (municipal, però), En aquest apartat, però, creiem convenient comentar un acord que es va fer des de la política catalana per tal que se celebrés un debat sobre el racisme i la xenofòbia, tan actuals en la nostra societat. Creiem convenient comentar aquest acord perquè les persones refugiades així com les persones immigrants, reben mostres de racisme i xenofòbia diàriament, per això considero important descriure els acords que s'hagin fet al voltant d'aquesta temàtica.

Aquest acord, signat l'any 2019 (Acord per a un debat responsable sobre immigració i contra el racisme i la xenofòbia, 2019) va ser redactat i firmat sota una sèrie de principis que són els següents:

-En primer lloc, l'acord està elaborat sota la defensa dels valors que configuren la nostra democràcia, així com sota la defensa de la convivència cívica i el respecte a la diversitat.

-Després, l'acord marca la funció pedagògica de la política, en la que es comprometen els polítics a contribuir en les transformacions demogràfiques (les persones que van arribar fa uns anys buscant una vida millor) que hi ha hagut al llarg dels anys, i les que actualment s'estan portant a terme (les persones que avui dia segueixen arribant a

Catalunya buscant una vida millor), així com amb els problemes que es poden derivar fruit d'aquestes transformacions demogràfiques.

-El tercer principi de l'acord és el de la responsabilitat sobre els efectes de tot discurs polític que es faci enfront de la immigració i al refugi. Segons quins determinats discursos, en comptes de servir per cohesionar la societat, l'erosiona, ja que segons quines paraules i segons quins discursos, provoquen un efecte nociu i no desitjat en la societat

-El quart principi vindria a ser una millora o un canvi del tercer principi. Es busca que hi hagi discursos que fomentin la positivitat de l'existència d'una societat diversa, i no un conglomerat de societats aïllades entre si.

Els compromisos als quals es vol arribar amb aquest acord, són els següents:

-Emitre missatges a la ciutadania pels quals es coneguin els beneficis de tenir immigració en la nostra societat.

-Adreçar el mateix discurs sobre immigració a tots els públics, amb independència del lloc d'origen.

-Remarcar la valoració de les persones pels trets o les característiques individuals de cadascú, en comptes de fer-ho segons els comportaments associats als col·lectius, i a la inversa: evitar atribuir als col·lectius comportaments individuals.

-Basar les visions, opinions... sobre la immigració en dades reals i presents en comptes de percepcions subjectives.

-Abordar els problemes que puguin sorgir al voltant del fet migratori amb responsabilitat, tot evitant la contribució a incrementar aquests. Posar el focus dels missat

s en les solucions en comptes d'en les confrontacions.

-En el cas que es fessin comparacions internacionals, aquestes han de desenvolupar-se de forma contextualitzada.

-Contribuir a la socialització de la població amb persones d'altres procedències sense caure en estereotips ni prejudicis.

-Evitar i denunciar els discursos que incitin el pas del racisme latent als actes de racisme.

4.12. TREBALL SOCIAL I REFUGIATS

El Treball Social és una professió que ajuda a les persones a construir els tipus d'entorns als quals volen viure. Per a fer-ho, s'empra la determinació, la producció i la

responsabilitat social. Èticament, s'han de tenir en compte que els drets humans són claus en la pràctica de qualsevol treballador/treballadora social. La declaració de principis ajuda a combatre i a desafiar qualsevol forma de discriminació i de desigualtat. (IFSW, 2021)

4.12.1. DEFINICIÓ I FUNCIONS DEL TREBALL SOCIAL

El Treball Social, com cada disciplina professional, té una definició pròpia. La definició concreta, en aquest cas, està extreta de la web del Col·legi Oficial del Treball Social a Catalunya (2019) i és la que es va consensuar entre la Federació Internacional de Treballadors Socials i la Junta de l'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social l'any 2014. Així doncs, la definició en qüestió, és la següent:

El Treball Social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social, l'enfortiment i l'alliberament de les persones. Els principis de la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat són fonamentals per al treball social. Sostinguda per les teories del treball social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes, el treball social involucra les persones i les estructures per fer front a desafiaments de la vida i augmentar el benestar. (Col·legi Oficial del Treball Social a Catalunya, 2019)

D'altra banda, si ens fixem en el que ens diu el codi deontològic de la professió del Treball Social (Codi deontològic, 2000) ens trobem el següent:

El Treball Social és una de les moltes professions que estan al servei de l'ésser humà. Per això, ha d'incloure en la seva professió, uns aspectes ètics, ja que els seus objectius s'adrecen a aconseguir un bé desitjable per a cada persona, grup o comunitat en el qual treballi, i uns valors concrets.

Una altra característica del Treball Social, és que utilitza els recursos que té la societat, o en crea de nous per a poder respondre, de manera encertada i adequada a les necessitats dels individus i dels grups, i s'esforça a promoure la justícia social.

Segons l'Organització Internacional del Treball, l'activitat dels treballadors, s'emmarca dintre de la política de l'acció social, que implica una acció a tots els nivells en diferents contextos com el jurídic, l'econòmic o el social.

El Treball Social té unes funcions concretes, que tot seguit seran anomenades i explicades (Codi deontològic, 2000)

-Primerament, el Treball Social té la funció d'ajudar a les persones, grups i comunitats a desenvolupar les seves capacitats, per tal de poder resoldre els seus problemes individuals i col·lectius.

-Tot seguit, el Treball Social ha de promoure la facultat de lliure elecció, d'adaptació i de desenvolupament de les persones.

-Per últim, el Treball Social ha d'advocar i vetllar perquè s'adoptin polítiques socials justes i perquè s'estableixin serveis o recursos alternatius als recursos socioeconòmics que existeixen.

A continuació esmentarem els diferents capítols que hi ha al codi deontològic del Treball Social, i realitzarem una selecció d'aquells articles que són més rellevants de comentar, per la relació que puguin tenir directament amb els refugiats (Codi deontològic, 2000).

El primer capítol, parla dels principis

nerals que té la professió. Aquests principis concrets són els següents:

-Dignitat de la persona: Tota persona té una dignitat, un valor, independentment del seu lloc d'origen, sexe, raça, creences i del lloc que ocupa en la societat en la qual viu, i és mereixedor de l'ajut professional específic.

-Acceptació/No discriminació: Els/les treballadors/treballadores socials, en les seves respectives activitats professionals, posen el seu treball al servei de les persones, els grups i les comunitats, i els accepta tal com són. Això, no vol dir, que s'hagin d'acceptar totes les conductes.

-Autodeterminació: Totes les persones tenen dret a prendre les seves pròpies decisions, i que aquestes sempre siguin respectades, a no ser que vulnerin els drets d'altres persones. És per això, que els professionals sempre informen els usuaris de quins són els seus drets i deures, així com dels límits que té el professional en la seva intervenció, dels objectius que es persegueixen en aquesta, de les conseqüències que comporten segons quins actes i dels recursos existents.

-Intimitat de la persona. Confidencialitat: Tota persona té dret a la seva intimitat i a què el/la treballador/a social faci un ús correcte de les dades i la informació obtingudes en el seu exercici professional. El professional té el deure de guardar secret de totes les dades que conegui de l'usuari i que hagi de fer servir per a l'exercici de la seva professió.

-Participació: Totes les persones, siguin individualment, en grups o comunitats tenen dret a participar en la seva organització i han de poder cercar els mitjans adequats i

necessaris per a sol·lucionar els possibles problemes que puguin afectar en l'organització de la vida individual o social.

-Responsabilitat i competència: Els treballadors i treballadores socials tenen el deure de posar els seus coneixements i la seva competència professional al servei del treball que li ha estat encarregat, i d'utilitzar de manera justa, sense fer privilegis ni distincions dels recursos als quals té a l'abast.

-Drets humans: Els professionals del Treball Social, han de respectar els drets humans recollits en la Declaració dels Drets Humans de les Nacions Unides, així doncs com d'altres declaracions que existeixen.

El segon capítol del codi deontològic del Treball Social, ens exposa l'actuació que ha de seguir el treballador social en la seva intervenció. La professió del treballador social, es fonamenta en els principis i valors científics i ètics del Treball social. Els objectius i la pràctica de la professió, han de ser objectes d'una constant reflexió, estudi i investigació constant, per part dels professionals. És obligatorietat del Treball Social, contribuir al desenvolupament de la professió, per tal de donar resposta a les noves demandes que es planteja la societat. Tenen, com a deure, els treballadors i les treballadores socials actualitzar la seva formació, és a dir, reciclar-se cada cert temps. El Treball Social ha de respectar el camp professional de les altres disciplines. Per últim, el treballador social no ha d'utilitzar les relacions professionals pel seu propi benefici.

El tercer capítol del codi deontològic ens diu com ha d'estar marcada l'atenció a les persones (ja sigui individualment, en família, en grups o per interessos comunitaris).
Procedeixo a explicar aquest article de forma més detallada:

-El primer punt, ens exposa que totes les persones han de ser ateses amb interès, dedicació, equanimitat i honestetat professionals, respectant totes les diferències individuals o grupals que puguin presentar. Es dóna prioritat, per això, a les situacions més greus.

-El segon punt ens diu que cal informar els usuaris de les característiques del servei i dels recursos disponibles en el moment de l'actuació, així com dels drets i deures que tenen com a usuaris.

-Com a tercer punt, tenim el deure que té el Treball Social envers les persones. Els treballadors socials marcaran i pactaran les actuacions que fan amb els mateixos usuaris. Així doncs, també, informaran aquests, dels possibles resultats previsibles de les actuacions que es portaran a terme.

-El quart punt ens informa del secret professional. Aquest, ha d'estar garantit com un dret i un deure dels professionals, inclús després d'haver acabat la intervenció amb l'usuari.

-El cinquè punt, ens diu que el treballador social, té l'obligació de denunciar aquelles situacions d'abús, maltractament o abandonament de persones indefenses o incapacitades, o qualsevol altra acció que atempti contra els drets humans, davant les persones i organismes corresponents.

-El sisè i últim punt, ens diu que l'estudi la recerca que es realitzi per part del treballador social, ha de tenir en compte aquelles persones i comunitats estudiades, procurant que els objectius i els resultats repercuteixin de manera positiva cap a aquestes persones i/o comunitats.

El següent capítol que comentarem del Codi Deontològic, és el VI, que ens parla de la responsabilitat que té el Treballador Social envers la societat.

-El primer punt d'aquest capítol ens exposa que el treballador social ha de participar en el desenvolupament de la societat, i ha de cooperar per tal de prevenir desigualtats socials i per tal de millorar les condicions de vida de la societat.

-El segon punt d'aquest capítol, ens remarca la importància del Treball Social a l'hora de contribuir a augmentar les oportunitats de progrés, sobretot quan parlem de persones i grups més vulnerables (en els quals estarien els refugiats), i ha de potenciar i defensar els drets d'aquestes persones.

-A continuació, com a tercer punt, ens trobem l'obligació que té el treballador social a l'hora de desplegar les lleis i polítiques que tendeixin i ajudin a millorar les condicions socioeconòmiques, donar suport a aquestes, i procurar que hi hagi un repartiment millor de la riquesa.

-El quart punt va sobre l'obligatorietat que té el treballador/a social a l'hora de denunciar aquelles condicions de desigualtat, marginació i exclusió social que són generades per les causes socioeconòmiques presents.

-Com a últim punt d'aquest capítol, se'ns parla de la promoció que ha de fer el treballador social de les condicions que fomentin el respecte i la diversitat de cultures, persones i grups, i així mateix, facilitar una comunicació positiva entre aquests individus/grups i la comunitat a la qual pertanyen.

L'últim capítol del Codi Deontològic, parla sobre el secret professional, una de les obligacions que el treballador social ha de tenir, sobretot, en col·lectius com el dels

refugiats, en els quals hi ha moltíssima desconfiança envers l'administració. A continuació, l'analzarem desgranant-lo article per article:

-El primer article, ens diu que el secret professional és un valor per a la professió. L'usuari ha de tenir la certesa del fet que els respectarà la seva confidencialitat

-El segon article ens diu que el secret professional és un dret de la persona usuària, i un deure del treballador social. El secret professional continua encara que la persona hagi finalitzat el seu contacte amb el centre i no se li presti cap servei. Així doncs, la interrupció de la relació professional o la mort de l'usuari/usuària, no eximeix al treballador social del deure de guardar el secret professional.

-El següent punt, ens parla de la restricció de la recollida i comunicació de les dades que es realitzi a l'usuari, a una actuació exclusivament professional.

-El quart punt, ens explica que no es poden conèixer dades de la persona usuària sense el consentiment d'aquesta, amb l'excepció que aquesta no sigui responsable dels seus actes.

-El cinquè punt, ens exposa que la informació demandada al professional, de cara als efectes de planificació, estadístics... ha de ser facilitada sense les dades identificatives dels usuaris.

-El sistema d'informatització de les dades que apareguin a les fitxes, historials...ha de garantir el dret a la privacitat i la intimitat de la persona usuària, per això, aquesta informació s'ha de restringir als i les professionals directament implicats.

El secret professional, però, té uns casos en els quals no es viola. Aquests casos són els següents:

A) Per a executar l'activitat professional dintre de l'equip interdisciplinari (sempre que el que es reveli sigui necessari per a la intervenció professional)

B) Si mantenir el secret professional, perjudica terceres persones

C) Per evitar una lesió greu i injusta que pot causar al professional o a terceres persones el fet de guardar el secret professional

D) Quan el professional sigui rellevat per indicacions de l'usuari o hereus d'aquest. En aquest cas, ha de constar per escrit.

4.12.2 TREBALL SOCIAL INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITARI. ACTUACIONS QUE ES REALITZEN AMB ELS REFUGIATS

El treball social amb refugiats, es realitza sota les tres branques que té aquest (individual, grupal i comunitari).

Rubio i Gascón (1996) en el seu article, ens diuen que el treball social individual, parteix d'una demanda que fa la mateixa persona o la família. Aquesta demanda, o és expressada per la persona o la detecta el professional.

En aquesta branca del treball social, és necessari realitzar una recollida de totes les dades que fan falta. Per a fer-ho, és necessari realitzar la tècnica de l'entrevista (sobretot la semi-dirigida) i la tècnica de l'observació tant a través de les trobades als despatxos dels professionals com de les visites als domicilis dels sol·licitants d'asil.

És important, en el treball social individual, que el treballador social estableixi contactes amb altres professionals (de l'educació, de la sanitat...) per tal d'intercanviar i recopilar informació a través de reunions i establir una futura col·laboració interprofessional (entre professions).

Rubio i Gascón (1996), ens ajunten el treball social grupal i el comunitari en un del sol. Aquest tipus de treball social, parteix de les necessitats que té un grup concret. En aquest grup/aquesta comunitat, pot ser que no existeixi cap demanda concreta, però el fet de tenir conflictes grupals, pot ocasionar que faci aparèixer demandes individuals.

Val a dir, que a partir de les entrevistes que es facin de forma individual amb els usuaris, es pot proposar una intervenció comunitària. La intervenció comunitària, també pot sorgir a partir d'un projecte que ha estat dissenyat per altres equips, i entregat al treballador social perquè el desenvolupi.

La metodologia d'acció que engloba el treball social comunitari, s'articula d'acord amb unes fases concretes, que són:

- Disseny del projecte d'intervenció a partir de les necessitats detectades. Formulació de les hipòtesis.
- Presa de contacte i anàlisi de la realitat
- Retroalimentació: rebre i donar informació contrastada i anar comparant-la amb la que es tenia des del principi
- Definició de les tècniques a utilitzar, escollint les més adequades a la realitat i les característiques socioculturals del grup.

-Disseny de les activitats, adequant-les al tipus d'interès, necessitats detectades i des dels planejaments de les mateixes persones

-Temporalització. El concepte de temps que tenen les persones refugiades és totalment diferent del concepte de temps que tenim aquí, al nostre país. És una característica a tenir en compte de cara a dur a terme un projecte amb persones refugiades.

-Previsió de recursos a fer servir

-Avaluació i seguiment

Una altra tècnica comunitària que ens permet elaborar projectes i detectar necessitats comunitàries, amb els refugiats, és la de la Investigació-Acció-Participant (IAP).

L'IAP, és una tècnica que pretén fer participants a les mateixes persones refugiades en la detecció de les seves necessitats. Aquesta tècnica es porta a terme de la següent manera:

-D'una banda, incorpora membres de la comunitat afectats pels seus problemes i les seves necessitats, a la participació activa.

-D'altra banda, la mateixa tècnica combina estratègies d'investigació i d'intervenció

-Focalitza la construcció de destreses locals i de liderat

per tal de donar suport als canvis que van succeint.

-Facilita el desenvolupament de les relacions laborals cooperatives entre agències de serveis, investigadors i residents comunitaris.

L'IAP és una tècnica convenient per a la utilització amb el col·lectiu dels refugiats, ja que és un col·lectiu que es caracteritza per la participació limitada, un gran desconeixement de la realitat del país d'acollida, una desconfiança notable en les administracions i una incapacitat de reunir criteris o idees que desemboca en una demanda d'ajudes i recursos.

Com que aquest col·lectiu té un nivell formatiu mitjà, ofereix poc rebuig al canvi i presenta una gran voluntat, pot ser un recurs humà importantíssim juntament amb l'IAP per detectar i especificar necessitats no descobertes (individuals o col·lectives), construint, així, una capacitat comunitària per a reconèixer les causes de les necessitats que es porten a terme en la comunitat i desenvolupar esforços col·lectius per a pal·liar-les (en aquest sentit, podem dir que s'estableix una relació de col·laboració entre el treballador social i els refugiats).

4.12.3. MODELS D'ACTUACIÓ DEL TREBALL SOCIAL AMB REFUGIATS

El Treball Social fonamenta la seva intervenció i la seva actuació en diferents models que ens permeten abordar les problemàtiques d'una manera correcta. Un model, segons Sánchez (2017), és una aproximació esquematitzada de fets, problemes i situacions que s'han de poder comprendre per a poder-hi, posteriorment, treballar.

Els models que s'apliquen en el dia a dia del treballador social no suposen un èxit flagrant en la intervenció que es pugui fer, sinó que ajuden a poder trobar pautes d'intervenció en certes situacions i amb certs col·lectius, com per exemple, el dels refugiats.

Sánchez (2017) en el seu article, ens exposa que el model d'intervenció més apropiat per a treballar amb refugiats és el model d'intervenció en crisi. Considero oportú fer un abordat

més precís de què suposa viure una crisi, per això, em centraré a descriure què és una crisi a partir de la teoria de Viscarret (2007).

El model d'intervenció en crisi va ser desenvolupat per la psiquiatria americana, amb autors com ara Erich Lindemann (1944) i Gerald Caplan (1964).

La intervenció en crisi, suposa un mètode d'ajuda dirigit a donar suport a persones, famílies i grups de cara a enfrontar-se a un succés o una experiència traumàtica, que pot comportar probabilitats de danys físics, psicològics i emocionals.

Swanson i Carbon (1998, citat a Viscarret, 2007) van aportar un seguit de conceptes per entendre millor aquest model d'intervenció, i que són acceptats per qui el posa en pràctica. A continuació els analitzarem:

-Les crisis són experiències normals al llarg de la nostra vida. Suposen una lluita entre l'equilibri de la persona i el seu entorn.

-L'estrès que viu la persona, desencadena la crisi. Aquesta, pot ser un esdeveniment intern o extern, i es pot donar el cas que sigui fruit d'un fet catastròfic, o d'un conjunt de fets poc greus que quan s'acumulen, provoquen la crisi.

-La gravetat de la crisi, no es relaciona amb la gravetat del succés o esdeveniment en qüestió, sinó per la percepció que té la persona d'aquest.

-Pot existir un nexa entre la situació actual que visqui la persona, i situacions del passat que hagi pogut viure.

-Les crisis es caracteritzen per ser esdeveniments autolimitats, que duren de 4 a 6 setmanes i que es resolen adaptativament o desadaptativament.

-Com que en el moment de crisi, les defenses de la persona es veuen afectades, aquesta és més receptiva a l'hora de rebre suport, i els esforços mínims que es realitzin, porten a terme resultats màxims.

-La resolució adaptativa de la crisi, ofereix a la persona tres oportunitats

a) d'una banda, dominar la situació actual

b) poder elaborar els conflictes o situacions que s'hagin pogut viure en el passat.

c) Aprendre estratègies de cara al futur.

-La resolució de la crisi no està tan determinada per les experiències passades o l'estructura de la personalitat, sinó pels processos del present.

Tornant a l'article de Sánchez (2017) i enllaçant el que ens diu amb la teoria extreta de Viscarret (2007), ens trobem que en el cas dels refugiats, és que aquestes persones busquen canviar la situació que tenen. Aquest canvi provoca crisis, donat que són persones que han sigut víctimes d'abusos, que han patit pèrdues significatives i que s'han d'exiliar del seu país d'origen. També, ens trobem que davant del mateix procés migratori que han de fer aquestes persones, la mort i el dol que viuen en aquest, suposen l'aparició de crisis.

Sánchez (2017) en el seu article, ens exposa que davant les situacions innovadores que viuen les persones i que no poden gestionar amb les capacitats i els mecanismes de superació que tenen, apareixen els problemes que acaben derivant en crisis. Amb el model d'intervenció en crisi, el professional busca disminuir o pal·liar els efectes que té la crisi envers la persona. El professional, també, busca ajudar a la persona a superar el procés traumàtic perquè els efectes negatius del procés disminueixin i la persona pugui fer servir els seus propis recursos per tal de superar la problemàtica en qüestió.

Sota aquest model, el treballador social desenvolupa unes funcions concretes, que es poden catalogar de la següent manera:

<p>-Funcions de primer ordre</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Acollida, acompanyament -Primeres atencions psicològiques -Atenció de les necessitats bàsiques i d'urgència immediates -Examinar les defenses de cada persona i l'estil d'enfrontament a les dificultats que té -Cerca de desapareguts -Identificació del grau d'afectació social -Informar sobre els drets i deures que la persona té en el país d'acollida -Organització i preparació per afrontar l'impacte de l'esdeveniment a nivell psicosocial -Reduir, reparar i atendre els danys ocasionats pel succés -Enfrontar-se a l'esdeveniment que provoca la crisi i integrar-lo en l'estructura de la vida -Reduir els efectes psicosocials adversos mitjançant aquelles potencialitats, habilitats i recursos que la persona té.
<p>Funcions de segon ordre</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Valoració social: Sistemes de recursos, xarxes de suport... -Valoració, categorització i actualització dels recursos disponibles -Previsió i identificació de les necessitats bàsiques. -Identificar patologies i derivar-les als

	<p>professionals corresponents.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ofereix suport i vincular els recursos d'ajuda -Organització i coordinació davant de possibles evacuacions -Localització de familiars i éssers propers i trasllat d'aquests al país d'acollida -Identificacions, derivacions i ubicacions dels afectats i les seves famílies. -Informar i conscienciar a les institucions
--	--

Font: elaboració pròpia a partir de les dades proporcionades per l'article de Sánchez(2017)

Com es pot comprovar en el quadre anterior, l'atenció que realitza el treballador social sota aquest mètode d'intervenció, es desenvolupa en dues funcions:

-La primera de les funcions, rau més en les atencions més immediates i en fer una valoració de l'estat de la persona davant de la crisi que està vivint. S'ofereixen ajudes de caràcter urgent amb l'objectiu de pal·liar els efectes d'aquesta crisi, i així preparar a la persona per a les posteriors atencions que necessitarà, i que no tenen un caràcter tan urgent (dins de la immediatesa)

-La segona de les funcions, permet al treballador social, abordar altres necessitats, a banda de les de la crisi que té la persona refugiada.

La treballadora social Clàudia Erill (2016) va exposar que ACCEM, l'ONG amb la qual fa de treballadora social, realitza un acompanyament a les persones sol·licitants d'asil, sota un model d'intervenció concret. Tècnicament, no és un model d'intervenció pròpiament dit si ens fixem en els fonaments de la teoria que engloben aquests models.

Amb tot, però, com que ella engloba l'actuació del treball social sota la denominació d'un model d'intervenció, crec oportú descriure'l com a tal.

Aquest model, posa al centre d'atenció a la persona (en aquest cas, a la persona sol·licitant d'asil), i posa a disposició d'aquesta un seguit de serveis per tal de fer un acompanyament social complet durant els primers mesos. Els serveis en qüestió, són disposats per a poder pal·liar les necessitats de tipus personal, psicològica, comunitària, social, de formació, jurídica, d'inserció laboral i sanitària que té la persona sol·licitant d'asil en el moment d'arribar al país d'acollida. Aquests serveis són els següents:

- Servei d'acollida i contextualització
- Servei de formació
- Servei jurídic
- Servei psicològic
- Servei d'inserció laboral
- Servei d'ajudes econòmiques i intervenció social

Aquest "model" que aparentment no respon a cap dels models plantejats pels autors, el podem encaixar dintre del model centrat en la tasca.

El model centrat en la tasca és un model propi del Treball Social, ha estat desenvolupat des del Treball Social i per al Treball Social, encara que rep influències per part de la teoria de la comunicació, de la teoria d'aprenentatge, de la teoria de rols i del conductisme (Viscarret, 2007).

Si ens parem a analitzar el contingut de referència del model, podem veure que aquest model està dirigit a intervenir sobre els problemes que tenen els usuaris, no en el diagnòstic que pugui desenvolupar el treballador social. Així doncs, aquest model, exigeix una responsabilitat mútua tant des del treballador social com des de l'usuari (corresponsabilitat).

El model pretén ajudar en la resolució de les dificultats que poden aparèixer en el dia a dia de les persones en la seva interacció social, on els sentiments que tenen són interns, provinents de preocupacions externes. Els conceptes bàsics en els quals s'emmarca el model en qüestió, són els següents:

- Selecció d'una problemàtica que pateixi la persona i posar-la al centre d'atenció.
- Definició i utilització de tasques per abordar el problema solucionat.
- Revisió i negociació entre l'usuari i el treballador social
- La utilització de límits temporals marcats en la solució del problema

Aquest model, busca satisfer unes necessitats que estan presents durant el moment actual de la intervenció social. També busca conèixer quins són els obstacles que impedeixen que les necessitats puguin ser satisfetes.

Les àrees que aborda aquest model, són les següents:

-Delimitació del problema: El treballador social, en aquest cas, té la tasca d'oferir un acompanyament en la identificació d'aquest problema i assegurar-se que el problema en qüestió sigui un problema que tingui la possibilitat de ser modificat.

-Definició d'objectius: Un cop s'ha delimitat el problema en qüestió, s'han d'establir els objectius a seguir. El treballador social ha de recolzar a l'usuari en la identificació dels objectius que vol aconseguir, assegurant-se que es puguin realitzar, i al mateix temps, que siguin observables i avaluable.

-Temporalització: Hi ha d'haver una temporalització concreta a l'hora de fer la intervenció. És clar, però, que en el cas dels refugiats, aquesta temporalització, no es porta a terme de manera rígida, sinó que s'actua sempre fent una aproximació, no fent una concreció d'aquesta.

-Tasques: Es porten a terme un cop s'ha identificat el problema, s'han redactat els objectius i s'ha marcat una temporalització (recordem, que en el cas dels refugiats, aproximada). Les tasques es poden definir com una sèrie de passos consecutius que realitza una persona a l'hora de complir un objectiu establert. Es redacten des de la col·laboració entre la persona usuària i el treballador social.

Aquest model, creu en les capacitats i les potencialitats que tenen les persones i que serveixen per resoldre les seves pròpies dificultats. El model entén la intervenció com un treball en equip, una col·laboració entre l'usuari i el treballador social, però deixant sempre el control en l'usuari, tenint en compte els seus valors, creences...

Un altre model que podria anar bé a l'hora de realitzar la intervenció social amb refugiats, és el model humanista/existencialista.

El model humanista/existencialista és un model que busca l'autorealització de la persona, sent aquest el propòsit que guia a la persona i a les seves accions. És un model que abasteix tant l'humanisme com l'existencialisme (Viscarret, 2007):

Humanisme: Aporta una visió integradora de la persona en la qual aquesta és el centre de tot, i s'hi interrelacionen diferents factors (físics, emocionals, ideològics i espirituals). L'humanisme entén que l'ésser humà és un ésser equipat del conjunt de potencialitats necessàries per al seu desenvolupament total.

L'humanisme no pretén trencar amb els conflictes externs que puguin perjudicar a la persona, sinó que el que pretén és abordar-los i d'entendre el seu significat.

Una altra característica de l'humanisme és la no classificació de les persones sobre si són persones sanes o persones malaltes. Per a l'humanisme, totes les persones

necessiten suport a l'hora de trobar el seu equilibri. Els éssers humans, segons l'humanisme, actuen de forma intencionada, dotant de significat les seves decisions i eleccions.

-Existencialisme: Per a l'existencialisme s'afirma que el que realment existeix és l'home, no les coses que succeeixen al seu voltant. L'home no té cap essència particular que li dicti com comportar-se o com s'ha de deixar de comportar, sinó que ell existeix en si mateix i actua en si mateix. Per a l'existencialisme, l'existència és sinònim de llibertat i consciència. Llibertat perquè l'home mai neix amb la seva forma de ser, sinó que la va conquerint i modelant a mesura que passa el temps. Consciència perquè l'home actua d'acord amb una cosa concreta, hi ha una intenció darrere del seu comportament en el món social. L'ésser humà té la capacitat d'escollir lliurement, i ha de fer servir aquesta capacitat i aquesta responsabilitat de cara a aconseguir una existència autèntica.

La intervenció que es realitza des del treball social humanista/existencialista és la següent:

-El Treball Social humanista centra la seva atenció en l'home com a subjecte de la intervenció. Es diferencia amb altres modalitats de Treball Social perquè el Treball Social humanista no considera a les persones com a usuaris o clients, sinó que són persones que necessiten ajuda. Deixa enrere els models assistencialistes per donar pas a un model que reconegui a la persona com un ésser pensant que és capaç de reflexionar per tal de construir un canvi en la situació d'aquest. La intervenció d'aquesta modalitat de Treball Social, es basa en no interpretar res del que digui la persona, sinó que afavoreix la reflexió personal de cada ésser humà amb el qual es treballi.

Dintre d'aquesta model d'intervenció del Treball Social, hi ha diferents enfocaments, que són els següents:

-Enfocament de Carl Rogers: La hipòtesi que es va fer servir en aquest enfocament, és la del respecte absolut per la capacitat de desenvolupament i d'actualització de l'ésser humà sempre que disposi de les condicions adequades. La intervenció no es basarà tant a actuar sobre la persona en si, sinó que se centrarà a acompanyar d'acord amb les diferents experiències que la persona visqui.

-Enfocament gestaltic: Aquest enfocament fa servir els supòsits pràctics de la teràpia de la Gestalt. Va ser desenvolupat per Fritz Perls, que va dir que el model psicoanalític era insuficient donat que el descobriment intel·lectual de què li passava a la persona no era només el que la persona havia de fer per a poder desenvolupar una bona cura del trastorn. És per això que va formular un nou model d'intervenció. Aquest nou model es

basava en uns exercicis concrets i específics per tal que la persona millorés la consciència del seu estat físic, psicològic, emocional i quines són les necessitats que es veuen reprimides. La Gestalt se centra en el present, considerant primordial que les persones coneguin com experimenten un problema en el present, més enllà de buscar els seus orígens al passat. La feina del Treballador Social, en aquest cas, és procurar que hi hagi un espai en el qual es pugui treballar i experimentar, més que no pas desenvolupar una tasca d'interpretació del que li passa a la persona.(Viscarret, 2007).

En el cas de les persones refugiades, no es pot aplicar del tot el model basat en la teràpia de la Gestalt donat que els problemes que experimenten aquestes persones venen donat en un passat molt pròxim en el qual van experimentar tota classe de tortures i agressions, però sí que pot servir per a valorar quin és el present actual, i treballar segons això.

-Anàlisi transaccional i Treball Social: Aquest model va ser creat per Eric Berne. Aquest model utilitza diferents elements per tal que es pugui elaborar una interpretació fenomenològica de la conducta dels éssers humans. És un model que facilita orientacions útils per explicar els comportaments tant propis com dels altres per a poder basar de forma sòlida les diferents estratègies de relació i canvi que es donen en la intervenció des del Treball Social. Dona patrons de referència per a l'observació, l'autoobservació i el creixement personal i professional. Aporta, així doncs, experiències individuals i grupals que obren noves perspectives en la comunicació personal i la resolució de problemes.

-Enfocament existencialista: Enfocament desenvolupat per Krill l'any 1978 (Viscarret, 2007). Segons aquest enfocament, les primeres entrevistes que es desenvoluparien amb la persona, servirien per esbrinar la raó de ser de les persones. Segons Krill, són erronis tant els diagnòstics com l'autoconeixement. Els primers perquè considera que és l'eina per la qual el Treballador Social pot actuar des de la seguretat, el segon, perquè és acceptar una utopia ingènua. L'enfocament que proposa aquest autor, és el de refutar aquelles idees fixes per les quals una persona s'agafa per tal de justificar els problemes que li passen. El treballador social, en aquest cas no realitza diagnòstics ni pronòstics, sinó que anima a la persona per tal que busqui noves opcions vitals.

El treballador social, en aquest model, ha d'establir un vincle de confiança amb la persona fins a establir una relació profundament personal per tal de poder ajudar a la persona a identificar les emocions que viu en el present i poder fer-les conscients per tal d'abordar-les i aconseguir que aquestes no es transformin en quelcom patològic. En aquest model, s'obvia totalment la verticalitat, el treball que es desenvolupa, parteix

d'una horitzontalitat total, per a poder treballar des de la igualtat de condicions entre treballador i persona. No obstant això, però, el treballador ha de facilitar la implicació mútua en els objectius i les tasques que s'hagin de dur a terme amb la persona i també en les decisions que prengui la persona. És un model que requereix una maduresa emocional important per part del treballador social. Aquesta maduresa, però, no ha de ser per tal de jutjar a la persona, sinó per reforçar tots aquells progressos que la persona realitza al llarg de la intervenció.

Proposem aquests dos models d'intervenció des del Treball Social perquè considerem que es poden treballar diverses coses amb el col·lectiu de persones refugiades:

-D'una banda, el model centrat en la tasca ens permet treballar aquells objectius que s'han de treballar i quins recursos s'han d'emprar per a assolir-los.

-D'altra banda, el model humanista/existencialista ens pot aportar informació sobre quines necessitats pròpies de la persona cal treballar. Hi ha moltes necessitats de caràcter antropològic (necessitats que engloben la religió i la cultura) que els treballadors socials potser no sabem identificar de manera correcta, i que és necessari que la mateixa persona les identifiqui. Aquest model ajudaria a realitzar aquesta identificació.

4.12.4. FASES DEL REFUGI I TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL EN CADASCUNA D'ELLES
Vega (1996) va fer descriure les tasques que realitza el treballador social en cada fase per la qual passa la persona refugiada quan arriba al país d'asil. Així doncs, a continuació descriuré les tasques del treballador social que realitza en cada fase:

FASE D'ACOLLIDA

El treballador social en aquesta primera fase, té unes tasques concretes, que es corresponen a la primera fase de totes per les quals passa una persona refugiada d'ençà que arriba al país d'acollida:

-Establir un clima de confiança, tot proporcionant un tracte acollidor, fomentar l'escolta activa i evitant que terceres persones entrin a l'espai on es realitzen les entrevistes

-Informar de quines són les funcions del treballador social en el tracte amb ells i quina és la feina de la institució en concret.

-Fer indicis de la confidencialitat des d'un vessant professional del treballador, explicant que el treballador social té l'obligació de no revelar cap dada, i des d'un vessant més personal de la persona refugiada, donat que la persona no pot donar cap dada (telèfon, adreça...)

-Compartir informació amb la persona sobre el procediment que s'ha de seguir de cara a aconseguir l'asil, de forma entenedora i clara, i de la documentació necessària per a realitzar aquest tràmit i dels terminis d'entrega corresponents. És important que el treballador social informi els usuaris de quines organitzacions donin servei i assistència jurídica als refugiats.

-Una feina que ha de realitzar el treballador social abans de començar a efectuar el tracte amb els refugiats, és documentar-se sobre el país d'origen dels refugiats, així com estudiar el grup ètnic, polític i religiós al qual pertanyen.

-Una altra responsabilitat que té el treballador social, és proporcionar informació sobre el país d'acollida als refugiats (la religió majoritària que s'hi practica, quina realitat social hi ha, el tipus de política que té el país...)

-Realitzar una primera entrevista a la persona per tal que aquesta exposi totes les circumstàncies per les quals ha passat (persecució, viat, morts...) l'estatus sociopolític que tenia al seu país d'origen, la procedència, professió, circumstàncies familiars...per tal de poder elaborar una història de vida. La informació recollida servirà entre altres coses per poder valorar el grau de suport psicològic que necessita la persona, per a poder fer la distinció entre migrant econòmic i refugiats. Cal recórrer a l'ajuda d'un intèrpret si el treballador social i la persona no s'entenen.

-Facilitar informació sobre els recursos que estan a l'abast de la persona. Aquesta informació ha de ser clara, precisa, i ha d'evitar les falses expectatives.

-Veure, des de la perspectiva dels refugiats quines necessitats tenen. Les necessitats que puguin detectar els refugiats poden diferir molt de les necessitats que detecten els professionals

FASE D'ADAPTACIÓ

En la fase d'adaptació que viuen els refugiats, els treballadors socials, tenen una sèrie de tasques i funcions que han de portar a terme. Aquestes són: (Vega, 1996)

-Fer veure als refugiats el valor de les ajudes que rep, donat que no són una cosa que la persona pugui exigir

-Elaboració d'informes socials

-Contacte amb les institucions i organismes

-Realitzar entrevistes de seguiment

-Observar els progressos que fan amb l'idioma

-Analitzar la capacitat de relació que tenen els refugiats tant amb la família, com amb ciutadans en la mateixa situació que ells, ciutadans del país d'acollida...

-Observar quins són els rols de cada família

-Veure quin tipus de feina podria realitzar una persona refugiada

-Seguiment de l'escolarització dels infants

-Coordinar amb les ONG el possible reassentament en tercers països

-Evitar la sobreprotecció i la dependència emocional

-Desmentir rumors falsos

-Avaluació conjunta amb la persona tant de la feina com dels progressos amb l'assistència.

-Treballar sobre la base de les aspiracions i les metes de les persones sempre que sigui possible.

-Reconèixer i acceptar els errors que s'hagin pogut cometre.

FASE AUTÒNOMA

En aquesta fase, el treballador social ha de desenvolupar un seguit de funcions, també, que són les següents:

-Reunificació familiar. El treballador social ha de donar una especial atenció a la feina que desenvolupa abans i després de la reunificació familiar. Com a primera indicació, cal vigilar l'ansietat que tenen les persones que estan aquí, però que tenen algun familiar fora, als seus països d'origen.

Cal preparar, també, l'arribada de la família al país d'acollida. Alguns dels esdeveniments que es poden portar a terme són les de fills que no coneixen als seus progenitors, o situacions de rebuig. Cal treballar aquestes situacions.

El treballador social ha de posar atenció en les reunificacions familiars de dones procedents de països de l'Orient Mitjà. Quan les dones venen aquí, passen per un procés "d'occidentalització", adoptant costums i hàbits propis del país d'acollida. L'occidentalització provoca en els seus marits un doble xoc:

a) Un primer xoc per les diferències culturals del país d'acollida respecte al país d'origen

b) Un segon xoc per aquesta adaptació de les seves dones als països d'acollida (acostumen a trobar feina més ràpid que els homes, i socialitzen amb persones del país

d'acollida) i per la interacció dels infants amb infants del país d'acollida. És per això que l'adquisició d'aquestes rutines típiques del país d'acollida, xoquen i trenquen amb les rutines que ja tenien establertes als països d'origen. Fruit d'això, es porten a terme mals tractes, segrestos... El treballador social, dintre de les seves possibilitats, ha d'evitar que succeeixi res d'això.

-L'altra funció que té el treballador social és la de formar grups amb els quals es puguin treballar, juntament amb professionals, aspectes referents a les dificultats que es troben en el procés d'integració.

4.12.5. LIMITACIONS EN LA TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL

Hi ha una sèrie de limitacions i condicionats que dificulten, a vegades, l'actuació del treballador social amb els usuaris. Diversos autors han expressat aquests condicionants, i com dificulten la feina del treballador social.

Vega (1996) ens diu que en la fase d'adaptació que viuen els refugiats que demanen asil al país d'acollida, el treballador social pot trobar-se amb els següents problemes a l'hora de portar a terme la seva intervenció:

-La documentació de la persona

-L'actitud de la persona

-Problemes que pot tenir la persona tant amb l'entitat com amb els organismes o les ONG amb les quals treballi.

Vega (1996), ens diu també, que hi ha una sèrie de limitacions més enfocades des del món professional, que també dificulta molt la tasca amb les persones refugiades:

-A Espanya, no hi ha un gran nombre de professionals qualificats i amb anys d'experiència que es dediquin al col·lectiu dels refugiats. La mobilitat dels treballadors socials que treballen tant des de l'Administració com des de les diferents ONG, fa que es dificulti continuïtat d'aquest programa i l'atenció que s'ha de donar a aquest col·lectiu.

-L'absència d'equips multidisciplinaris. Amb la creació d'aquests equips s'aconseguiria una doble funció:

a) Atenció als refugiats

b) Atenció als professionals que per motius de la feina que fan amb refugiats, necessitaran algun tipus de suport o ajuda.

S'ha de dir, però, que això ha anat evolucionant. Avui en dia hi ha equips multidisciplinaris que aborden els casos de manera conjunta. El treballador social fa moltes derivacions i molts contactes amb professionals de la psicologia, orientació laboral...I moltes coordinacions amb professionals de l'educació, per posar alguns exemples.

-A part del problema de l'intrusisme laboral, la qualificació i el perfil professional de les persones que són contractades, no és l'equivalent al perfil professional que es requereix per a tractar amb les persones refugiades.

-Un altre dels problemes que poden presentar els professionals és el de no aparcar els prejudicis, les discriminacions i la ideologia que tenen. El treball que es realitza amb els refugiats està subjecte a variables com l'orientació sexual, l'estatus civil, situacions d'abandonament d'infants...

Sánchez (2017), ens explica en el seu article, que el Treballador Social, té un límit en la seva actuació des del model d'intervenció en crisi. Aquest model no és suficient per a fer front a la gran quantitat de problemàtiques que té aquest col·lectiu. És un model d'intervenció de caràcter curt i ha de donar unes respostes immediates, amb la qual cosa no és l'únic model que s'ha de fer servir amb aquest col·lectiu.

5. ANÀLISI I DISCUSSIÓ

En aquest apartat, analitzarem la teoria exposada per tal d'exposar els punts més importants d'aquesta. Exposarem, resumidament, els punts que conforma el marc teòric per tal d'estudiar l'impacte d'aquest, i quines particularitats hi podem veure. Ens fixarem també en el marc legal, per veure què ha anat canviant al llarg del temps a escala legal, quines noves definicions han anat sorgint al llarg dels anys, i si l'actualització d'aquestes ha servit per abastar més l'actuació dels professionals en la defensa dels drets de les persones refugiades.

Al llarg del temps, hi ha hagut canvis en la definició del concepte de refugiat. A continuació, exposarem quins han estat aquests canvis.

Si ens fixem en el concepte de refugiat, podem veure que es considera refugiat o refugiada a tota persona que a causa dels motius de raça, religió...ha de fugir del seu país i no vol o no pot acollir-se a la protecció d'aquest (Convenció de Ginebra, 1951).

D'altra banda, però, i fixant-nos en el que ens diu Espinar (2010), podem considerar que una persona, pot respondre al perfil de refugiat/refugiada, si aquesta persona, a banda dels motius ja mencionats, és objecte d'un abús per part de l'Estat, és un activista envers una ideologia minoritària que l'Estat vol reprimir, o és víctima (directa o indirectament) d'una violència exercida.

Analitzant això, podem veure que la definició de l'estat pot ampliar-se si es tenen en compte els paràmetres exposats per Espinar (2010), ja que responen clarament a situacions o motius pels quals una persona ha de fugir, i que no estan contemplats específicament a la primera de les definicions que es va fer sobre el tema, la de la Convenció de Ginebra.

Les característiques que conformen el perfil d'un/a refugiat/da, també són un aspecte d'aquestes persones que creiem important destacar.

-Multiproblemàtica: Són persones que responen a més d'una problemàtica social (pobresa, necessitats bàsiques no cobertes, falta d'elaboració de dols...) que ens permet afirmar que necessiten suport en molts àmbits de la seva vida.

-Heterogeneïtat: El col·lectiu de persones refugiades, no és col·lectiu homò-

ni, que es pugui treballar des d'un mateix enfocament igualitari, sinó que és un col·lectiu heterogeni, que té diferents problemàtiques, més enllà de la principal, que és la de la condició de refugiat/refugiada. Com s'exposa al documental My Friend

(2017), entre els refugiats ens trobem a gent gran, persones joves, dones, infància... La qual cosa ens diu que actuant des d'una única perspectiva, no es resoldran tots els problemes que poden tenir. És necessari, doncs, aplicar una visió interseccional en la qual s'abordessin totes les problemàtiques, siguin aquestes relatives a l'atenció a la infància, a les dones, a la gent gran...

Creiem necessari destacar la diversitat de rutes existents i l'origen de les ajudes que reben les persones refugiades, per veure les diferències que hi ha entre cada ítem:

-Diversitat de rutes: On hi ha diverses diferències és en les rutes que fan servir les persones refugiades per sortir dels seus països i anar als països d'acollida. D'una banda, fan servir vies d'accés marítimes, i d'altra banda travessen la frontera terrestre amb Turquia. Dintre de les rutes marítimes, hi ha refugiats que provenen de les aigües que banyen Àfrica, i hi ha altres refugiats que intenten entrar per les aigües que banyen Anglaterra i França.

-Origen de les ajudes: En referència a les ajudes per part dels equipaments que poden obtenir els refugiats, la diferència més gran que podem veure, és que hi ha ajudes i equipament de caràcter públic com les que s'ofereixen des de la Generalitat o des dels serveis municipals i equipaments de caràcter privat com els de Càritas

En referència a les necessitats socials, podem dir que hi ha diferents classificacions d'aquestes, no responen a una única classificació homogènia. Passem a analitzar-les, per veure les característiques pròpies de cada necessitat i aquells aspectes que creiem necessaris destacar de cada tipus de necessitat.

Necessitats	Característiques	Aspectes a destacar
Marslow	Fa una anàlisi de les necessitats i inclou les necessitats físiques, les psicològiques i les socials separant-les per nivells sent les necessitats situades a la base de la piràmide les més urgents i les del pic de la piràmide les menys urgents de satisfer	Utilitza categories per separar els diversos tipus de necessitats existents.

Bradshaw	Les necessitats que exposa Bradshaw, són detectades a partir del professional, de la persona o dels diferents grups socials	Les necessitats són detectades per una persona concreta.
Max-Neef	Les necessitats tenen adjudicades un tipus de satisfactor. Aquests, estan relacionats amb atributs de la persona i el col·lectiu. i amb les accions que provenen	Cada necessitat està relacionada amb un element concret que la satisfà.
Bueno	Les necessitats són satisfetes des de Serveis Socials.	Exposa l'entitat concreta que satisfà les necessitats.

Font: elaboració pròpia a partir de la teoria del marc teòric

5.2. ANÀLISI DEL MARC LEGAL

A continuació, desenvoluparem una anàlisi del marc legal treballat anteriorment, i analitzarem les diferents lleis exposades tot destacant aquells aspectes més directament relacionats amb els refugiats.

Una primera diferència general que podem veure en el conjunt de les lleis que s'han analitzat, és l'impacte i l'abast que tenen. Hi ha lleis autonòmiques, d'àmbit comunitari, lleis estatals, que inclouen al conjunt del país (Espanya), lleis europees, que es van crear des del conjunt de països que conformen la Unió Europea, i les lleis internacionals, que engloben a les lleis enfocades més enllà de la Unió Europea. Així doncs, l'abast que tenen aquestes lleis suposa un punt divergent entre elles.

A continuació, exposarem mitjançant un quadre, els elements a destacar de les lleis exposades en el marc teòric, i la relació que tenen aquestes amb les persones refugiades. Per poder veure millor aquesta relació, les exposarem cronològicament,

Llei	Elements a destacar	Relació amb les persones refugiades
Convenció de Ginebra(1951)	Llei en la que s'inclou la definició del terme refugiat, així com els drets i deures de tota persona refugiada, els drets i deures dels estats signants de la Convenció, i	És la primera llei en la qual s'inclou una definició de tota persona refugiada

	altres drets recollits(com per exemple, el dret a adquirir béns i immobles, dret a l'associació...)	
Protocol sobre l'estatus dels refugiats de 1967	És una ampliació de la Convenció de Ginebra. La diferència amb aquesta, és que en el Protocol, s'amplia la definició del concepte refugiat	S'afegeixen noves causes per les quals una persona pot considerar-se com a refugiat.
Llei Reguladora del Dret d'asil i la condició de Refugiat datada de l'any 1984	Llei que dicta el compliment de l'article 13.4 de la Constitució Espanyola, que diu que els ciutadans d'altres països tenen dret a rebre asil a Espanya	Justifica per primer cop els motius pels quals una persona pot rebre asil a Espanya.
Tractat de Maastricht(Articles K1 i K3)	El Tractat estudia les qüestions relatives a l'asil per tal d'adoptar postures conjuntes en el si de la Unió Europea	El Tractat és el punt base per tal d'aplicar una política conjunta en el sí de la UE destinada als refugiats.
Llei 12/2009 del 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i la protecció subsidiària	Exposa la figura de la protecció subsidiària, el procediment a seguir per tal de detectar necessitat de protecció per part dels sol·licitants de la llei, la recomposició de les unitats familiars i la revocació o finalització de la protecció internacional	Per primer cop en una llei, s'exposa quan pot finalitzar la protecció a la qual té dret una persona sol·licitant d'asil, o quan es pot revocar aquesta protecció.
Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya	S'exposa que la finalitat principal de la llei és la de crear i regular el servei de primera acollida de les persones immigrants i refugiades a Catalunya	Per primer cop, es crea un servei de primer acollida, i busca potenciar l'autonomia de la persona refugiada.

Directiva 2011/95/UE del Parlament Europeu i del Consell del 13 de Desembre de 2011	Exposa les normes relatives als requisits pel reconeixement de les persones provinents de tercers països com a beneficiaris de la protecció internacional.	Exposa un estatus uniforme pels refugiats o persones amb dret de protecció subsidiària
Directiva 2013/32/UE del Parlament Europeu i del Consell	Exposa els procediments comuns que es realitzen a l'hora de concedir o retirar la protecció internacional	S'aplica a totes les sol·licituds de protecció internacional, però no pas a les sol·licituds d'asil diplomàtic. En altres paraules, s'aplica a aquelles persones que sol·liciten l'estatus de refugiat.
Directiva 2013/33/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de juny	Estableix les normes per a l'acollida dels sol·licitants de protecció internacional	S'aplica a les persones de tercers països o apàtrides que presenten una sol·licitud de protecció internacional.
Reglament número 603/2013 de 26 de juny de 2013	S'estableixen els criteris de l'examen de la sol·licitud de protecció internacional per a una persona nacional d'un tercer país o un apàtrida.	Aquests criteris van fonamentats a persones refugiades que volen sol·licitar protecció internacional.

Font: elaboració pròpia a partir del marc teòric

5.3. ANÀLISI DE LA TASCA DEL TREBALLADOR SOCIAL

En aquest apartat, farem una anàlisi de la tasca que fa el treballador social amb el col·lectiu de persones refugiades. Partirem de l'exposició de la definició del que es coneix avui dia com a Treball Social, per, a continuació, destacar aquells aspectes de la definició que creiem importants.

Definició	Aspectes a destacar
<p>Col·legi Oficial del Treball Social:</p> <p><i>“El treball social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social, l'enfortiment i l'alliberament de les persones. Els principis de la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat són fonamentals per al treball social. Recolzada per les teories del treball social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes, el treball social involucra les persones i les estructures per fer front a desafiaments de la vida i augmentar el benestar.”</i></p>	<p>La definició del Col·legi Oficial del Treball Social, ens exposa que el Treball Social, és una disciplina acadèmica. Destaca una sèrie de principis en els quals s'emmarca la professió a l'hora d'actuar amb les persones. Exposa per quines teories ha estat influenciat el Treball Social. Per últim, destaca cap a on vol orientar l'actuació de la professió, és a dir, quin és el seu objectiu principal.</p>
<p>International Federation of Social Work:</p> <p><i>“El Treball Social és una professió que ajuda a les persones a construir els tipus d'entorns als quals volen viure. Per a fer-ho, s'empra la determinació, la producció i la responsabilitat social. Èticament, s'han de tenir en compte que els drets humans són claus en la pràctica de qualsevol treballador/treballadora social. La declaració de principis ajuda a combatre i a desafiar qualsevol forma de discriminació i de desigualtat”.</i></p>	<p>En aquesta definició, se'ns diu que el Treball Social té una relació directa amb l'entorn en el qual pot viure una persona. Destaca unes quantes qualitats que té aquesta professió, i incideix en el caràcter ètic que posseeix. Per últim, ens informa del caràcter reivindicatiu que té el Treball Social envers a les discriminacions, i com pot ajudar a combatre-les</p>
<p>Codi deontològic(2000):</p> <p><i>“El Treball Social és una de les moltes professions que estan al servei de l'ésser humà. Per això, ha d'incloure en la seva professió, uns aspectes ètics, ja que els seus</i></p>	<p>Ens exposa el compromís cap a les persones que té el Treball Social. Incideix, també, en l'ètica com a assegurador d'una bon desenvolupament de la professió</p>

<i>objectius s'adrecen a aconseguir un bé desitjable per a cada persona, grup o comunitat en el qual treballi, i uns valors concrets.”</i>	
--	--

Font: elaboració pròpia a partir del marc teòric

A continuació, analitzarem les diferències que hi ha entre el treball social individual i el treball social grupal i comunitari. Els autors apliquen i classifiquen des d'una mateixa perspectiva, els dos darrers tipus de treball social, per tant, els analitzarem també d'aquesta manera.

Treball Social individual/Treball Social grupal i comunitari	Treball Social individual	Treball Social grupal i comunitari
Demanda	Realitzada per la pròpia persona, la família o els professionals	No hi ha una demanda grupal concreta però pels conflictes que s'ixen en el col·lectiu, poden aparèixer demandes individuals
Necessitats	Parteix de les necessitats que té un col·lectiu concret	Parteix de les necessitats del grup en qüestió
Tècniques utilitzades	Tècnica de l'entrevista. Tècnica de la observació	Tècnica de l'entrevista Tècnica de l'Investigació-Acció-Participant(IAP) Projectes realitzats per tal de pal·liar o satisfer les necessitats detectades.
Aspectes a tenir en compte	S'han de recollir totes les dades que facin falta en les entrevistes	S'ha de tenir en compte la temporalització del col·lectiu. No hi ha la mateixa noció del temps en les persones refugiades que en les persones que són i viuen als països d'asil

Font: elaboració pròpia a partir del marc teòric

Amb un altre quadre que adjunto a continuació, exposaré una breu descripció de cada model d'intervenció així com els aspectes relacionats amb els refugiats que aporta cada model.

Model	Descripció	Aportacions als refugiats
Intervenció en crisi	Respostes ràpides a les demandes més urgents de les persones	Aporta unes respostes ràpides a les primeres demandes que tenen els refugiats un cop arriben al país d'asil
Centrat en la tasca	Està centrat en la intervenció sobre els problemes de les persones. Ajuda en la resolució de dificultats que apareixen en el dia a dia. S'estableix un vincle professional entre el treballador social i l'usuari.	Proporciona una resposta a les demandes del refugiat d'una manera més organitzada i més a mig-llarg termini, no tant en base a les necessitats urgents de la persona. Existeix una corresponsabilitat de l'usuari i el treballador social durant la intervenció, la qual cosa vol dir que la persona refugiada ha de tenir un compromís en tot el procés d'intervenció i que el treballador social també ha de mostrar el mateix compromís.
Humanista/existencialista	Estableix un vincle personal amb l'usuari, treballant des d'una òptica totalment vertical, obviant tota horitzontalitat possible.	Es produeix un exercici d'empatia per part del professional cap a la persona refugiada i la seva situació social.

Font: elaboració pròpia a partir del marc teòric.

A continuació, exposarem l'abordat professional que realitza el treballador social en cada fase per la qual passa una persona refugiada, i exposarem què aporta cada fase a les persones refugiades.

Fase	Descripció	Aportacions als refugiats
Acollida	En la fase d'acollida, el treballador social realitza un diagnòstic de les necessitats de les persones refugiades, i fa una tasca informativa, exposant els drets i deures que tenen les persones refugiades.	Es realitza tot un acompanyament dels professionals a les persones refugiades, per donar cobertura a totes les necessitats que s'ixen per haver arribat al nou país
Adaptació	En la fase d'adaptació, el que es pretén és donar una resposta a les necessitats dels refugiats. Aquestes, són necessitats més enfocades al món laboral, l'adquisició de l'idioma del país d'asil....En definitiva, fa un seguiment del procés d'integració de la persona	Es realitza un seguiment de la persona, per tal d'avaluar el grau de progrés en la integració al país d'acollida. La persona comença a estar dotada d'autonomia de cara a buscar feina i/o estudiar. També, s'avalua com s'integra els i les infants a la nova escola
Autònoma	En la fase autònoma, es realitzen suports puntuals, més que un seguiment. La funció més important del treballador social és la de reunificar famílies. Es treballa, també, a nivell grupal totes aquelles dificultats que van sorgint en la integració al nou país.	La reunificació familiar és un esdeveniment molt important per a les persones refugiades. El treballador social, realitza una preparació prèvia a l'arribada amb els usuaris per tal de que aquests entenguin les circumstàncies dels familiars que arribaran.

Font: elaboració a partir de l'article de Vega(1996)

6. CONCLUSIONS

En aquest últim apartat, analitzaré els punts forts i febles del treball. Extreure un seguit d'aprenentatges tant del que fa el Treball Social amb els refugiats com uns aprenentatges personals que he anat adquirint al llarg de l'elaboració de la recerca.

He elaborat una infografia que mostra les intervencions que realitza el treballador social amb el col·lectiu dels refugiats. Utilitzant la lògica dialèctica de Hegel (Velarde, 1977), que ens exposa les contradiccions que es poden donar a terme sobre una qüestió, classificant aquestes en la tesi (l'acció) l'antítesi (la contradicció de l'acció) i la síntesi (la contradicció de la contradicció). En el pòster he representat les accions que realitza el treballador social, aquelles accions que en teoria realitza, però que a la pràctica no es porten a terme, i les accions que definitivament no realitza, o que jo trobo a faltar. Aquestes categories que surten al pòster, correspondrien a les categories de tesi, antítesi i síntesi, seguint la lògica de Hegel.(figura 1)

TESI-ANTÍTESI-SÍNTESI

TREBALLADOR SOCIAL

Accions que realitza

Accions que en teoria realitza però que a la pràctica no es porten a terme

Accions que no realitza

Aprenentatges extrets del treball

Acollida	Consicenciació de la situació de les persones refugiades	Especificar les eines que s'han de fer servir per establir un vincle de confiança
Satisfà primeres necessitats	Posar en pràctica la visió comunitària. Majoritàriament fa un abordatge individual dels casos	Aplicar una visió interseccional al col·lectiu de persones refugiades
Reunifica famílies al país d'asil	Analitza les relacions que desenvolupen les persones refugiades al nou entorn	Aplicar intervencions amb les persones refugiades des d'una perspectiva feminista
Fomenta la integració de les persones refugiades al país d'asil	Especificar a les persones refugiades les funcions que el TS realitza	Aplicar una atenció individualitzada i al mateix temps un tracte igualitari a totes les persones
Deriva a altres professionals si s'escau	Observar els rols que té cada membre de les famílies amb les que tracta	Especificar com s'aborden problemàtiques com ara la salut mental o la drogodependència en persones refugiades
Facilita a les persones refugiades informació sobre els recursos existents	Documentar-se sobre els països d'origen de cada persona refugiada. Com a molt farà una cerca general de la cultura	Especificar la incidència de la violència de gènere en usuàries que ja han efectuat el pas de la integració al país d'asil, i reben els marits provinents del país d'acollida

Figura 1: Infografia sobre els aprenentatges extrets del treball

A continuació adjuntaré una altra infografia on exposo en forma de consells pràctics, cinc aprenentatges que he adquirit al llarg de l'elaboració d'aquesta memòria. He decidit redactar així les conclusions perquè considero que seguir aquests consells em pot ajudar en un futur a treballar amb aquest col·lectiu. Evidentment, n'hi podria afegir molts més, però he volgut sintetitzar els consells claus per a la intervenció social amb persones refugiades en aquests cinc.(figura 2)

CONSELLS DESTINATS AL TREBALLADOR
SOCIAL

5 consells pràctics sobre el treball social amb refugiats

1. Fer servir la empatia sempre

L'empatia és la capacitat de posar-nos al lloc de l'altre. En situacions com les que viuen les persones refugiades, és necessari fer servir l'empatia per poder desenvolupar bé feina com a treballadors i treballadores socials.

2. Aplicar una visió interseccional

El col·lectiu de persones refugiades, és un col·lectiu heterogeni. S'inclouen persones que pertanyen a molts altres col·lectius, com ara la diversitat funcional, drogodependències, salut mental... És per això, que com a professionals, s'ha d'aplicar una visió que fomenti la satisfacció de totes les necessitats socials que puguin tenir, més enllà de les necessitats socials que sorgeixen per ser part del col·lectiu de persones refugiades

3. Aplicar tots els models d'intervenció possibles

Com està exposat a la recerca, hi ha diferents models d'intervenció que es poden fer servir amb els refugiats. Hi ha models que ajuden a cobrir les necessitats més urgents, i altres que estan destinats a fer un seguiment més temporalitzat. Cal aplicar tots els models que estan a l'abast dels i les professionals del Treball Social, que poden servir d'ajuda per abordar les problemàtiques d'aquest col·lectiu

4. Valorar a les persones amb les quals es treballa

Els i les treballadores socials, treballen amb moltes persones que són part del col·lectiu de persones refugiades. Moltes vegades, poden tractar a aquestes persones amb un cert paternalisme, perquè a vegades ens podem pensar que no ens entenen. Com a professionals que són, han d'evitar tractar a les persones així.

5. Fer pressió davant les institucions

Els i les treballadores socials moltes vegades tenen complicacions a l'hora de desenvolupar la seva feina per raons institucionals. Els obstacles que imposa el sistema, fan entorpir la seva tasca, generant dificultats a l'hora d'establir vincles amb les persones usuàries. Reivindicar els drets de les persones refugiades davant de les institucions, suposa, també, una defensa a l'hora de defensar els drets de les persones refugiades.

Figura 2: Infografia sobre els 5 consells destinats al treballador social

6.1. PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES

Considerem oportú especificar quins són els punts forts i punts febles de la recerca, per tal de fer una valoració més concreta de l'elaboració d'aquesta.

Com a punts forts del treball, podem dir que hem pogut trobar moltíssima informació a través d'articles, documentals i altres fonts bibliogràfiques. El tema dels refugiats és un tema molt actual, tot i que ara, certament, ha minvat una mica la promoció d'aquest en les xarxes socials i altres canals de comunicació. Durant un temps, es va fer molt ressò de la situació que vivien aquestes persones, de les conseqüències que tenien els seus exilis cap als països occidentals, i les raons per les quals fugien. Ara, però, sembla que aquest macro-activisme ha disminuït molt, i només segueixen parlant del tema aquelles persones que tenen una vinculació personal i professional amb aquest col·lectiu. Les mostres de racisme que hi ha avui en dia en societats com la nostra, per això, han fet que segueixin havent molt suports cap a aquestes persones, i moltes mostres de rebuig cap a aquest racisme.

Un altre punt fort del treball, és que, he pogut exposar sense dificultats la tasca que fa el treballador social amb els refugiats. Pot ser que en alguns casos, la tasca del treballador social sigui homogènia cap a tots els col·lectius, és a dir, que hi hagi un protocol d'actuació que no tingui en compte les característiques de cada col·lectiu, però en el cas dels refugiats, he pogut indicar clarament quina tasca fa.

Hi ha una sèrie d'elements que tot professional ha de tenir en compte de cara a treballar amb les persones refugiades. Aquests elements en qüestió, són els següents:

- Tenir clara en quina de les fases es troba la persona(Acollida, adaptació i autònoma) quan es realitza la intervenció social
- Tenir en compte la temporalització de les persones refugiades, que com he mencionat abans, la percepció del temps és diferent als països d'origen respecte de la que tenim aquí.
- Haver fet un diagnòstic de les necessitats socials de la persona.
- Tenir en compte les característiques amb relació a la religió i creences de cada persona.

Poder dir tots aquests punts que han estat recollits a la memòria, és sense cap mena de dubte un altre punt fort del treball.

Com a punts febles del treball puc mencionar la no concreció d'alguns models d'intervenció que he desenvolupat al llarg d'aquest. No hi ha cap recull bibliogràfic de quins models d'intervenció fa servir el treball social de cara a treballar amb el col·lectiu de persones refugiades, sinó que he aproximat el model que encaixaria en funció del que la bibliografia exposava. Per això, pot ser que aquest punt del treball no tingui un enfocament correcte o que, directament, estigui equivocat.

6.2. LÍNIES DE FUTUR

De cara a concloure tot aquest treball, he de dir que el col·lectiu dels refugiats és un col·lectiu que té un futur proper i llunyà decisius, ja que la supervivència, l'asil i la consegüent integració als països d'asil, depenen de la política, en gran mesura.

Com a línies de futur, caldria destacar que s'hauria d'investigar més sobre els models d'intervenció amb les persones refugiades. Com he especificat abans, no he pogut concretar exactament quin model caldria fer servir per intervenir amb aquestes persones, és per això, que la recerca enfocada cap a aquest col·lectiu, hauria d'anar enfocada en aquesta línia, ja que ajudaria a molts professionals del treball social a abordar millor els casos que reben de persones refugiades que necessiten suport social.

7. BIBLIOGRAFIA

Accem. (2020). Refugiados <https://www.accem.es/refugiados/>

ACNUR. (2019). *Tendencias globales: desplazamiento forzado en 2019*. ACNUR.

ACNUR. (2019). *Travesías desesperadas: Refugiados e inmigrantes llegan a Europa y a las fronteras europeas*. ACNUR

Ajuntament de Barcelona. (2015). *Mesura de govern: "Barcelona, ciutat refugi"*.
Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. (2015). *Pla municipal d'acollida a les persones refugiades*. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

Càritas Diocesana de Barcelona. (2013). Ajuda als refugiats.
<https://caritas.barcelona/migracio/projecte-ajuda-als-refugiats/>

Casa Nostra, Casa Vostra. (2021). Qui som? <https://casanostracasavostra.com/quisom>

CCMA. (2017). My Friend. <https://www.ccma.cat/tv3/alacarta/programa/my-friend/video/5606564/>

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. (2000). *Codi deontològic*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. (2019). Definició de Treball Social.
<https://www.tscat.cat/informacio/definicio-treball-social>

Creu Roja. (2017). Obre els ulls. <http://www.obreelsulls.org/ca/noticies>

Escobar Rubio, M^aDS., Gascón Navarro, N.(1996) METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL CON INMIGRANTES Y REFUGIADOS. *Alternativas: cuadernos de Trabajo Social*. 4(9)

Espanya. LLEI 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. *DOGC*. 14 de maig de 2010. núm 5629, pp. 1-25

Espanya. Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado. *BOE*. 27 de març de 1984. núm 74, pp. 8389-8392

Espanya. Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. *BOE*. 31 d'octubre de 2009. Núm 263, pp. 1-28

Espanya. Instrumento de Adhesión de España a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, hecha en Ginebra el 28 de julio de 1951, y al Protocolo sobre el Estatuto de

los Refugiados, hecho en Nueva York el 31 de enero de 1967. *BOE*. 21 d'octubre de 1978, núm. 252, pp 24310-24328

Espinar Ruiz, E.(2010). MIGRANTES Y REFUGIADOS: REFLEXIONES CONCEPTUALES. *Revista de ciencias sociales*. 5(1), 35-47.

Europa. DIRECTIVA 2011/95/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de diciembre de 2011 por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida. *Diario Oficial de la Unión Europea*. 13 de diciembre de 2011, núm. 337, pp. 9-26

Europa. DIRECTIVA 2013/32/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de junio de 2013 sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (refundición). *Diario Oficial de la Unión Europea*. 29 de juny de 2013, núm. 180, pp 60-92

Europa. DIRECTIVA 2013/33/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de junio de 2013 por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional. *Diario Oficial de la Unión Europea*. 26 de juny de 2013, núm. 180, pp. 96-116

Europa. REGLAMENTO (UE) No 603/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de junio de 2013 relativo a la creación del sistema «Eurodac» para la comparación de las impresiones dactilares para la aplicación efectiva del Reglamento (UE) no 604/2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida, y a las solicitudes de comparación con los datos de Eurodac presentadas por los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol a efectos de aplicación de la ley, y por el que se modifica el Reglamento (UE) no 1077/2011, por el que se crea una Agencia europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia. *Diario Oficial de la Unión Europea*. 29 de juny de 2013, núm. 180, pp 1-30

Fernández, C., Sabater, J., Rimbau, C., Vilà, T., Pelegrí, X., Aguilar, M., Purroy, M., Torralba, JM., Villa, M., Costa, M., Matulié, MV., Fustier, N., Tabueña, M., Torrens, R., García-Moreno, C., Bonet, R., Escudero, M. (2011). Els Serveis Socials a Catalunya: Aportacions per al seu estudi. Xavier Pelegrí. pp 47-63

Gencat. (2016). Conferència "Com intervenir amb persones refugiades aquí i allà".
https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/14122016_conferencia_intervenir_persones_refugiades#bloc2

Generalitat de Catalunya. (2019). Acord per a un debat responsable sobre immigració i contra el racisme i la xenofòbia.
<https://govern.cat/govern/docs/2019/04/01/10/19/95dcde1a-0a06-4ad0-8be3-790b5761de7c.pdf>

ITFSW. (2021). GLOBAL DEFINITION OF SOCIAL WORK. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Manzanares, JL. (1995). El refugiado y el asilo. *EGUZKILORE*, 8, 43-54

Martagón Moreno, C., Morán Carrillo, JM.(2009). INVESTIGACIÓN SOBRE LOS ORÍGENES, CIRCUNSTANCIAS Y EXPECTATIVAS QUE DETERMINAN LA CONDICIÓN DE REFUGIADO. *Documentos de Trabajo Social-DTS*. 46(3) 57-84.

Nova York. Protocolo sobre el estatuto de los refugiados. *Serie Tratados de Naciones Unidas*. 4 d'octubre de 1967. N°8791. pp 267.

Portal de inmigración. (2020). Centro de Acogida a Refugiados(C.A.R)
<https://extranieros.inclusion.gob.es/es/proteccionasilo/car/index.html>

Sánchez Nimo, S(2017). "Refugees Welcome": Una aproximación al Trabajo Social con refugiados aplicando el modelo de intervención en crisis. *Cuadernos de Trabajo Social*. 31(1), 109-120. DOI: <https://doi.org/10.5209/CUTS.53264>

Save The Children. (2018). Ayuda a los niños refugiados.
<https://www.savethechildren.es/emergencias/ayuda-refugiados>

Vega Pascual,J(1996). FASES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON REFUGIADOS .
Alternativas: cuadernos de Trabajo Social. 4(8), 155-181.

Velarde, J, (1977). *La lògica dialèctica(I)*. Teorema: Revista internacional de filosofia. 7(2). 129-140.

Viscarret, J. (2007). Modelos de intervención en Trabajo Social. Dins Viscarret, J(Ed). *MODELOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL*(293-344). Alianza Editorial.

