



# El Trabajo Social y la intervención con refugiados.

Una aproximación a la situación actual de los refugiados y la actuación profesional como elemento clave en el proceso de integración

---

Autor: Susana Campos Patiño

Tutor: Santa Lázaro Fernández  
Coordinador: Ana Huesca  
Curso 4º. Grado en Trabajo Social  
Universidad Pontificia Comillas

# INDICE

1. INTRODUCCIÓN	pp. 2-3
2. OBJETIVOS	p. 4
3. PARTE I: MIGRACIÓN Y REFUGIO	pp. 5-25
4. PARTE II: ATENCIÓN A REFUGIADOS EN MADRID: EL CENTRO DE ACOGIDA A REFUGIADOS (C.A.R) DE ALCOBENDAS	pp. 26-35
5. PARTE III: PRESENTACIÓN DEL CASO: HASSAN Y SU FAMILIA.	pp. 36-70
6. PARTE IV:	pp.71-74
7. BIBLIOGRAFÍA	pp. 75-78
8. ANEXOS	pp. 79-85

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos ante una de las mayores crisis de refugiados registradas desde la II Guerra mundial.

Multitud de personas se están viendo obligadas a abandonar sus países debido a la situación insostenible en la que se encuentran. Permanecen rodeados de conflictos armados, guerras, gobiernos corruptos que actúan en beneficio propio y perjudican a la población, e infinitas situaciones que violan los derechos humanos. La insostenibilidad de estas situaciones hace que muchos individuos abandonen sus países de origen. Esto implica un alejamiento de su cultura, de su religión y de su entorno que provoca en muchas ocasiones la pérdida de gran parte de su identidad.

Para poder dar cobertura a las necesidades de los refugiados, los países receptores deben generar los medios y proporcionar los recursos adecuados para lograr un correcto funcionamiento del sistema de acogida.

El presente trabajo trata de sensibilizar sobre la situación de los refugiados y mostrar la imperiosa necesidad de establecer los medios que permitan la acogida y futura integración del refugiado en el país receptor.

Se parte de una aproximación a los conceptos de migración y refugio para posteriormente exponer algunos datos sobre la situación de los refugiados en la actualidad, haciendo especial hincapié en Siria y su conflicto armado agravado desde 2011.

Los profesionales especializados en materia de refugio junto con las diferentes organizaciones y entidades colaboradoras son el pilar fundamental en el proceso de integración y desarrollo de las personas solicitantes y el Trabajo Social tiene un papel esencial en este proceso de intervención.

Una correcta actuación profesional junto con una participación activa de las personas atendidas promueve una evolución positiva tanto en el plano individual como desde la perspectiva de una correcta integración en la sociedad de destino. Este aspecto será desarrollado y justificado en la Parte III del trabajo que, partiendo de un caso real de intervención escogido desde el Centro de Acogida a Refugiados de Alcobendas, visualizará la actuación esencial del Trabajo Social y la implicación del usuario.

# OBJETIVOS

El presente trabajo plantea los siguientes objetivos:

## **Objetivo general:**

Reflexionar sobre la actual situación mundial en relación a las personas solicitantes de asilo y refugio, ilustrada a través del análisis de un caso real de atendido desde el equipo de Trabajo Social del Centro de Acogida a Refugiados de Alcobendas, Madrid.

## **Objetivos específicos:**

- Suscitar la reflexión sobre los efectos que provoca en los individuos encontrarse en situación de refugio.
- Reflexionar sobre las dificultades que conlleva tanto la solicitud de asilo y su aprobación, como posterior la integración en un entorno social desconocido.
- Visibilizar el trabajo que los profesionales realizan con el colectivo de refugiados, resaltando la atención e intervención que el profesional del trabajo social lleva a cabo en estas situaciones.
- Describir y estudiar la situación específica de un caso real y especialmente vulnerable de una familia en situación de refugio y su proceso de desarrollo e integración en España.
- Mostrar los resultados positivos obtenidos tras una correcta intervención que es el resultado de la acción combinada entre los profesionales, en concreto la trabajadora social, con la participación activa de las personas atendidas, en su proceso de cambio.

# PARTE I. MIGRACIÓN Y REFUGIO

*“En 2015 se ha producido la crisis más grave de refugiados desde la II Guerra Mundial. Más de un millón de personas cruzaron el Mediterráneo como refugiados e inmigrantes y más de 60 millones de refugiados y desplazados internos se han contabilizado en todo el mundo”.*

(Defensor del Pueblo, 2016)

## 1. MIGRACIÓN

La migración es un fenómeno que designa el desplazamiento de una población desde un origen a otra región diferente como destino. Este movimiento se ha producido constantemente a lo largo de la historia de la humanidad. Son muchos los factores desencadenantes que han motivado a las poblaciones a migrar, desde motivos culturales, geográficos, económicos hasta políticos.

Existen varios tipos de migraciones dependiendo de sus rasgos, definidos por la OIM (Organización Internacional para las Migraciones, 2006). Algunas de las definiciones que se incluyen son las siguientes:

- Migración asistida: aquella que realizan las personas con ayuda de organismos internacionales o gobiernos.
- Migración espontánea: a diferencia de la anterior mencionada, la migración espontánea se realiza sin asistencia de organismos nacionales o internacionales.
- Migración clandestina: desplazamiento en contra de las condiciones requeridas de inmigración y que se realiza secretamente.
- Migración facilitada: desplazamiento regular estimulado, que promueve un proceso más sencillo y provechoso.
- Migración irregular: sin la existencia de una definición universal concreta, se trata de la situación de aquellas personas que se trasladan al margen de la ley. Cabe distinguir, por un lado, la concepción de migración irregular para el país de destino, pues significa que la persona ingresa o se establece en esa región sin tener un permiso o documentación necesaria otorgada por las autoridades para entrar o

permanecer en el país. Por otro lado, para el país de origen, migración irregular hace alusión al momento en que los individuos traspasan la frontera internacional sin posesión de los documentos identificativos o sin cumplir las condiciones exigidas para realizar dicha acción.

- Migración regular: movimiento de personas producido acorde con la legislación vigente sobre migraciones.
- Migración individual: aquellas situaciones en que la persona realiza la acción de migrar de forma individual o como parte de un conjunto familiar.
- Migración masiva: transición de una región a otro destino de un amplio número de individuos.
- Migración interna: es el movimiento de individuos dentro de un mismo país, desplazándose desde una región a otra.
- Migración internacional: es aquel movimiento de individuos que se trasladan desde su país de origen a otro país diferente como destino.
- Migración laboral: fenómeno motivado por motivos laborales y que está regulada habitualmente en la legislación sobre migraciones.
- Migración neta: es la oscilación existente entre el número de inmigrantes y emigrantes en un país. Si el número de inmigrantes es superior al de emigrantes, se denomina “inmigración neta”. Si el resultado es contrario, mayor número de emigrantes que inmigrantes, pasa a denominarse “emigración neta”.

Una vez establecido el concepto de migración y algunos de los tipos de migración existentes, se concreta el término de migrante y sus tipologías.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) determina la inexistencia de una definición reconocida universalmente para el término de migrante. Este concepto hace referencia a “las situaciones de todas aquellas personas que se trasladan de sus países por interés personal y como resultado de una decisión tomada de forma autónoma, sin situaciones forzadas u otros aspectos que le presionen a tomar la decisión de emigrar” (Glosario sobre Migración. Derecho Internacional sobre Migración, 2006). El término migrante es la expresión genérica utilizada para inmigrante y emigrante.

Se definen varios tipos de migrantes en función de sus características. Entre ellos se destacan los siguientes:

- Migrante de largo plazo: persona que se traslada a un país diferente al de origen para establecer una nueva residencia por un período mínimo de un año.
- Migrante de corto plazo: persona que se traslada a un país diferente al de origen para establecer una nueva residencia por un período de al menos tres meses y no mayor a un año. De esta definición se excluyen aquellas situaciones con fines de ocio, familiares, laborales o procedimientos médicos.
- Migrante documentado: individuo que se traslada a un nuevo país de forma completamente legal en base a los criterios de ingreso del país y la legislación.
- Migrante económico: persona cuyo objetivo para realizar la migración es la mejora de sus condiciones y calidad de vida.
- Migrante irregular: individuo que ingresa en el país de forma ilegal o que porta la documentación de su estancia legal ya caducada.
- Migrante rural-urbano: persona que se desplaza desde una zona rural a otra urbana dentro del mismo país.
- Migrante urbano-rural: persona que se desplaza desde una zona urbana a otra rural dentro del mismo país.
- Migrante urbano-urbano: persona que se desplaza de una zona urbana a otra dentro del mismo país, motivado generalmente por razones laborales.

La decisión tomada por las personas para comenzar un proceso migratorio suele estar condicionada por varios factores: mejorar su calidad de vida, poder evolucionar y ascender en el ámbito laboral, tener más posibilidades de acceso a estudios y con mejores salidas profesionales... (Nicolás, 2005). Estas causas no suelen presentarse de forma individual. La situación que promueve el desplazamiento de las personas suele ser de índole multicausal. (Colectivo Algarabía, 1999)

La Organización Internacional para las Migraciones (2013) identificó una serie de factores que pueden motivar a una persona a tomar la decisión de migrar. Entre ellos, se encuentran los siguientes:

- Factores económicos: la disparidad económica entre diferentes países motiva a las personas a buscar destino en lugares donde la calidad de vida se presupone mejor. Las condiciones y posibilidades de crecimiento son mejores que en los lugares en los que se encuentran los que inician el proceso migratorio.
- Factores demográficos: el subempleo, las tasas de natalidad y el envejecimiento de la población provocan una notable diferencia entre la oferta y la demanda, por lo que muchas personas se plantean emigrar a países donde la oferta de empleo y las condiciones laborales sean mejores.
- Factores políticos: un mal reparto de la economía por parte de los gobernantes de los países de origen, la corrupción de algunos gobiernos autoritarios o la escasez de servicios públicos básicos para la población promueven la decisión de desplazarse de residencia de muchos individuos.
- Factores ambientales: la inestabilidad del entorno y los desastres producidos en gran medida por el cambio climático, suponen también un factor que motiva a las personas a emigrar. Este aspecto se observa en más ocasiones en lo que respecta a los desplazamientos internos (dentro de un mismo país) que a aquellos a nivel internacional o continental.
- Factores sociales: el hecho de disponer de redes de contacto en otros países (tales como la familia, amigos...) facilita en muchas ocasiones la acción de emigrar. Este elemento constituye un apoyo sustancial que les ayudará en su proceso de desarrollo en la sociedad de destino.
- Factores relacionados con conflictos: situaciones provocadas por diferentes causas (religiosas, económicas, culturales, políticas...) que provocan una situación de especial necesidad y limitación de los derechos humanos. Estas situaciones obligan a las personas que lo sufren a solicitar asilo o refugio en otros países.

Los migrantes, por lo general, no tienen por qué encontrarse en una situación económica inestable o con unos recursos escasos para llegar a tomar la decisión de emigrar a otra región. Aún teniendo en consideración esta afirmación anterior, si el origen del migrante se encuentra en un país muy pobre o subdesarrollado, la probabilidad de que sus ingresos sean medios o altos disminuye. Las motivaciones que promueven los desplazamientos suelen tender a la mejora de un nivel económico o

calidad de vida y no por motivos forzados.

El proceso de la migración al igual que los motivos que la impulsan, pueden provocar desequilibrios emocionales de aquellos que las viven, alterando su situación personal o familiar en muchos casos. Este cambio tan notable puede desestabilizar a la persona o a las familias que soportan el proceso migratorio, pues las diferencias entre su país de origen con la sociedad de destino (cultura, religión, costumbres, normas...) no siempre son sencillas de aceptar e integrar.

## **2. REFUGIO Y DERECHO DE ASILO**

El concepto de persona refugiada es diferente al concepto de persona migrante anteriormente descrito. Los motivos o factores que dan origen a estas situaciones son dispares y, por consiguiente, sus repercusiones.

Según la Convención de Ginebra (Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados. , 1951), una persona refugiada es *“aquella que por fundadas sospechas de ser perseguido por diversos motivos (raza, religión, grupo social, opinión política...) se haya visto obligado a abandonar su país de origen para salvar su vida o preservar su libertad y no pueda o no quiera regresar a su país”*. Una persona refugiada que demuestre esta condición y situación, relatando y documentando las situaciones a las que se ha visto expuesta, tendrá derecho a solicitar asilo (Fundación Internacional de Derechos Humanos, 1948).

A partir de la definición de refugiado aportada por la Convención de Ginebra (Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951) y el Glosario de términos de la OIM (Organización Internacional para las Migraciones, 2006), se pueden distinguir varias tipologías del refugiado:

- Refugiados de facto: aquellas personas no reconocidas con la condición de refugiado según la Convención de Ginebra (1951) y que no pueden o no quieren regresar a su país de origen por razones fundadas.
- Refugiados en tránsito: individuos que se admiten de forma temporal en un

territorio y con perspectiva de reubicarlas en otro lugar.

- Refugiados en el sitio: son aquellas personas que, ya habiéndose desplazado desde su lugar de origen a otro país, solicitan la condición de refugiados posterior a la migración tras surgir un temor de persecución, represión o miedo a que se vulneren sus derechos y libertades.
- Refugiados itinerantes: personas a las que se les deniega el derecho de asilo o no consiguen que ningún Estado llegue a examinar su solicitud de refugio, por lo que se trasladan de un lugar a otro en búsqueda de una resolución a su solicitud.

Como ya se ha expuesto, las causas y motivos que conducen a una persona a salir de su lugar de origen y pedir asilo en otro país, son diferentes de las propias de la migración. Las repercusiones de la situación que conlleva la petición de una solicitud de asilo son mucho más graves. El desplazamiento forzoso tiene grandes consecuencias negativas para los refugiados y muchos datos revelan un porcentaje realmente alto de estrés postraumático y otros problemas emocionales y mentales derivados de esta situación. (Organización Internacional para las Migraciones, 2013)

#### Evolución de la definición del derecho de asilo y refugio:

El concepto de asilo hace referencia a la protección que un Estado garantiza a las personas que lo solicitan y que se han visto obligadas a abandonar su país de origen generalmente por verse violados uno o diversos derechos fundamentales. Proporciona unos derechos reconocidos a nivel internacional y conlleva el socorro y apoyo a las personas que lo solicitan, de tal manera que toda persona podrá buscar asilo en las situaciones de conflicto o persecución y podrá disponer de él en otros países<sup>1</sup>.

Largos años ha durado el proceso hasta el establecimiento de un estatuto universal sobre los refugiados y el reconocimiento de unos Derechos generales a defender en todos los países.

---

<sup>1</sup> Recogido en el Art. 14 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 1948).

Hasta el año 1946, no llegó a despertarse un sentimiento de solidaridad por parte de la población que condujo a reconocer la necesidad de ofrecer ayuda a las personas refugiadas, quienes comenzaban a suponer un gran problema internacional debido su incremento. La Sociedad de Naciones propuso un patrón de actuación para poder ofrecer ayuda a las personas en situación de refugio, pero su propuesta no obtuvo un resultado positivo, no consiguió ayudar eficazmente a las personas refugiadas ni disminuir el número de personas en esa situación que continuaban trasladándose por diferentes motivos de alto riesgo.

Tras el fracaso de la Sociedad de Naciones en relación con las personas refugiadas y para paliar las deficiencias de sus intervenciones, se crearía la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Algunos años después de la finalización de la Segunda Guerra Mundial, a finales de 1950, la Asamblea General de la ONU, creó a su vez, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y aprobó el Estatuto del ACNUR (también conocido como el Mandato del ACNUR). La finalidad del ACNUR es tratar de suministrar la protección internacional a los refugiados que reúnan las condiciones para ese estado, bajo el amparo de las Naciones Unidas (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1950)

Posteriormente, se tomó conciencia de la problemática que acarreaba la inexistencia de una definición general, un encuadre para determinar a qué personas se le podía otorgar la condición de refugiado, así como la necesidad de establecer una norma de Derecho Internacional para tal situación. Como respuesta a este problema, se convocó la Conferencia de Ginebra en 1951. En esta Conferencia se creó la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, que entró en vigor en abril de 1954. Esta Convención (Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951) concretó los siguientes puntos:

- Los requisitos de las personas que se consideran refugiadas.
- Los Derechos Fundamentales en relación con los refugiados
- El derecho al no retorno de la persona refugiada al país que se ha visto forzado a abandonar.
- La transcendencia internacional de la problemática de los refugiados.

- La necesidad de cooperación y responsabilidad por parte de los diferentes Estados para mitigar el problema de los refugiados.

El inconveniente fue que sólo se aplicaba a los refugiados que habían adquirido tal condición antes del 1 de enero de 1951. Dado que habían surgido multitud de nuevas situaciones de personas refugiadas posteriores a esa fecha y a la Convención, se desarrolló el Protocolo de 1967 (Protocolo de Nueva York) para resolver este problema. Este Protocolo adicional a la Convención, la fortalecía en su contenido y derogaba los aspectos referentes a la temporalidad y procedencia de los refugiados. La Convención de 1951 y su posterior Protocolo de 1967 son considerados la base del Derecho de los Refugiados.

A partir de este momento, se han producido unos avances legislativos que han marcado la situación y la atención de las personas refugiadas.

En España, el Estado no reconoce el derecho de asilo hasta 1978. Desde esa fecha, se encuentra recogido en la Constitución Española e incluido en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea de 2007.

En 1984 se establece la Ley de Asilo, que regula el derecho de asilo recogido en la Constitución. En esta ley, se especifican los procesos y requerimientos para la admisión de la condición de refugiado.

Desde 2009 se han anexo a la Ley de Asilo una serie de normas vinculantes de la Unión Europea y se han introducido modificaciones sobre otros tipos de persecución que pueden sufrir las personas refugiadas.

### **3. LAS PERSONAS REFUGIADAS EN LA ACTUALIDAD**

Según los datos indicados en el Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) recogidos por ACNUR (ACNUR, 2017), a finales de dicho año se contabilizaron alrededor de 70 millones de personas que se vieron forzadas a abandonar sus hogares por motivos de persecución o diferentes conflictos. De ese número de

personas desplazadas, 22,5 millones eran personas refugiadas y 2,8 millones suponían los solicitantes de protección internacional. Los países de Siria, Afganistán y Sudán del Sur suponían el 55% del total de las personas refugiadas recogidas a finales de 2016 y alrededor de 18.473.900 millones procedentes de estos países se encontraban a mediados de 2017 bajo el mandato del ACNUR.

### **3.1. SITUACIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA**

Las políticas internacionales y los compromisos que se propusieron desde La Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y en años posteriores, han sido un fracaso. En los años 2015 y 2016 la Comisión Europea y la Alta Representante de la Unión Europea para Asuntos Exteriores propusieron una serie de objetivos respecto a la situación de los refugiados que, a día de hoy, han llegado a su fin de manera frustrada. Algunos de estos objetivos fueron los siguientes:

- Proporcionar herramientas a la Unión Europea para prestar atención a la situación de los refugiados a medio y largo plazo.
- Publicación de la Agenda Europea de Migración (Comisión Europea, 2015): englobándose todas aquellas medidas a adoptar por la Unión Europea desde 2015 y en los años siguientes para afrontar las dificultades y situaciones derivadas de la migración, con la protección de las personas migrantes como principal objetivo.
- Promoción de la Asociación en materia de Migración (European Commission, 2016): basada en la Agenda Europea de Migración, el Marco de Asociación en Materia de Migración trata de organizar la actuación y los recursos de la Unión Europea en la gestión de las migraciones.

La migración hacia Europa no ha dejado de aumentar, pero la atmósfera que experimentan las personas que llegan, se ha ido degradando, aumentando notablemente las situaciones en que se violan los derechos humanos.

Algunos motivos que han provocado esta situación, entre otros, son:

- El controvertido acuerdo que firmó la Unión Europea con Turquía (2016) para poner fin a la llegada de migrantes y refugiados. Este acuerdo inició el camino que se

continuó con el Convenio de gestión de fronteras y migraciones entre la Unión Europea y Afganistán.

- Tras el acuerdo de UE-Turquía, en Grecia se instauró una ley para aplicarlo. Esta ley ha provocado que muchos procedimientos de solicitudes de protección se atrasen en el tiempo, llegando incluso a años. Uno de los casos más característicos y con mayor repercusión de este acuerdo y ley es el de las Islas del Egeo. Mientras se resuelven las solicitudes de aquellos que llegan a las islas, las personas pueden llegar a permanecer largos periodos de tiempo en condiciones pésimas y con nulas informaciones sobre los trámites. En cuanto al resultado de su petición, en caso de que las resoluciones sean negativas, las personas son devueltas a Turquía y sólo si son positivas, podrán ingresar a la Grecia continental.
- La introducción del EU Action Plan on Return (European Commission, 2017), desarrollado para reforzar la política de retorno anteriormente mencionada. Contiene, para los Estados miembros, una serie de sugerencias de aplicación que mejorarán los procesos de retorno y la cooperación con los países de origen.
- La aprobación del Código de Conducta para Operaciones en el Mediterráneo por el Gobierno de Italia en 2017. Este código propone una serie de normas establecidas para las ONG que trabajan en la ayuda y rescate de los migrantes en el Mediterráneo con el objetivo de controlar dicho flujo migratorio.
- La propagación de noticias “falsas” sobre los refugiados fue un punto de inflexión que provocó una concepción de la población sobre estas personas totalmente errónea y retrasó la aplicación del derecho de asilo de la Unión Europea. La noticia sobre la ola de agresiones sexuales de Colonia, en 2016, inició una serie de posteriores discursos racistas y falsos. En ella se indicaba que la mayoría de los culpables eran personas refugiadas, afirmación que quedó desmentida pero que ha provocado que en otros muchos sucesos posteriores se culpabilizara y responsabilizara a las personas refugiadas como autores.
- Las recientes políticas de cierre de fronteras han provocado que el número de personas que solicitaron protección internacional fuera prácticamente la mitad en 2017 (con 704.625 solicitantes) respecto a los dos años anteriores.

Todos estos datos han provocado que muchos solicitantes se hayan quedado atrapados en sus países de origen o de tránsito. Esta situación es una de las causantes de la reducción del número de solicitudes de protección en 2017 frente a los años anteriores. Pese al descenso del número de solicitudes, es alarmante la cantidad de personas que han llegado a reclamar ayuda en países europeos durante 2017, que como se muestra en el gráfico, con más de 700.000 solicitudes.



Gráfico: Solicitantes de asilo en la Unión Europea

Fuente: Eurostat. Extraído del Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

### 3.2. LAS PERSONAS REFUGIADAS EN ESPAÑA

El número de solicitudes de asilo en España ha ido aumentando notablemente desde 2013. El crecimiento que comenzó en ese año ha sido resultado de la situación de especial vulnerabilidad que sufren muchas personas en diversos países. De entre todos los países en situación de extrema necesidad, encabezaron durante 2013 el número de solicitudes países como:

- Malí. Las mayor parte de las solicitudes de protección han sido de aquellos ya residentes en España. Tras desatarse el conflicto en su país, se vieron obligados a pedir protección en España.

- Siria. Las solicitudes de protección son, en su mayoría, causadas por las consecuencias de la guerra iniciada en 2011. (Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), 2014)

Otro incremento notable se produjo durante el año 2015. El motivo de este ascenso del número de solicitudes se debe al continuo conflicto armado de Siria. El empeoramiento de la situación del país, las condiciones de vida y los peligros a los que se enfrentan sus habitantes, han forzado la necesidad de abandonar el país y solicitar protección en España. Como se observa en la gráfica, prácticamente se triplica el número de solicitantes respecto al año anterior.



Gráfico: Evolución de solicitantes de asilo en España

Fuente: Eurostat y Ministerio del Interior. Extraído de "Datos y estadísticas de asilo de 2017" de CEAR.

Respecto al año 2016, los datos no sufren un estancamiento, sino que permanecen en aumento. El motivo que provocó que las solicitudes de asilo continuasen creciendo durante este año fue el gran número de solicitantes procedentes de Venezuela, que se vieron obligados a abandonar el país por su situación política y la crisis económica que condicionaban las condiciones de vida y seguridad. (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2017)

Durante el año 2017, se recibieron un total de 31.120 solicitudes de protección, según CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2018). Este dato duplica el registrado durante el año anterior. El país que encabezó el número de solicitudes durante 2017

continuó siendo Venezuela, como se muestra en el gráfico, tras el empeoramiento de su situación.



Gráfico. Solicitantes de asilo por nacionalidad en España.

Fuente: Eurostat. Extraído del Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

“Hay que tener en cuenta a los solicitantes procedentes de este país, pues, aunque muchos de ellos no son refugiados, si hay un número notable de solicitantes procedentes de Venezuela que necesitan protección internacional” (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2018).

Le siguen a Venezuela en orden según el número de solicitudes, países como Siria, Colombia y Ucrania. El menor número de solicitudes recibidas provenía de Palestina, Argelia, Honduras, Camerún y Marruecos.

En relación con la resolución de dichas solicitudes y la repercusión que ello tiene, en la actualidad, nos encontramos ante un escenario en el que el porcentaje de resoluciones desfavorables supera la media del total de resoluciones recogidas, como se puede apreciar en las cifras recogidas en el siguiente gráfico.

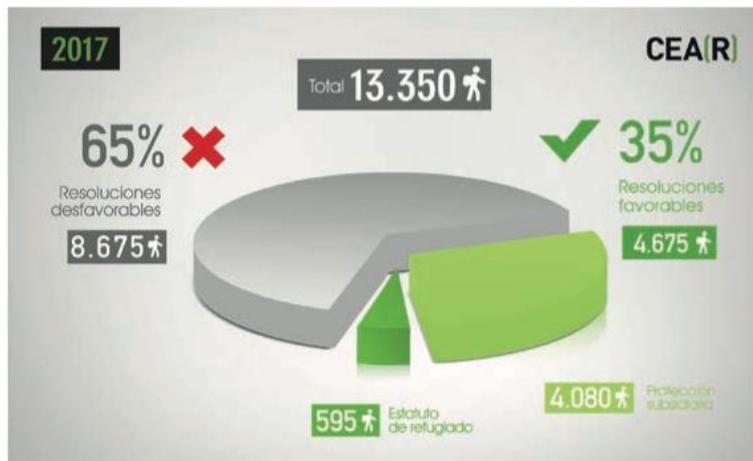


Gráfico: Resoluciones favorables y desfavorables

Fuente: Eurostat. Extraído del Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

A partir de los datos extraídos de Eurostat, de las resoluciones recogidas (13.350), únicamente obtuvieron una respuesta favorable 4.675 personas, a las cuales se les otorgó protección internacional. Esto es, obtuvieron una resolución desfavorable el 65% restante. Con estos datos, España se sitúa por debajo de los valores medios de la Unión Europea, con un 46% de casos de refugio reconocidos favorablemente. Una de las causas de que España se encuentre por debajo de los datos de la Unión Europea, e incluso de los datos de refugio reconocidos del año anterior, se debe a la lentitud en las resoluciones de los expedientes de solicitantes sirios. En 2016 este grupo de refugiados fue el más beneficiado en cuanto a protección subsidiaria (6.500 personas).

Respecto a las resoluciones resueltas, de las 13.350 indicadas, 4.080 han sido concedidas para protección subsidiaria y sólo 595 de estatuto de refugiado.

Como se percibe en el siguiente gráfico, se han aceptado en mayor número las solicitudes de protección subsidiaria procedentes de Siria, seguidos de Palestina e Irak.



Gráfico: Reconocimiento de asilo por país en España

Fuente: Eurostat. Extraído del Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

En cuanto al estatuto de refugiado, se han aceptado un mayor número de solicitudes procedentes de Palestina e Irak, seguidos de Marruecos, Ucrania, Colombia y Venezuela.

Resulta realmente alarmante la cantidad de solicitudes denegadas a lo largo de este año. Esta situación provoca que todos los solicitantes se encuentren en un limbo político y social sin ningún tipo de protección ni ayuda humanitaria, teniendo en muchos casos que verse obligados a volver a su país de origen o buscar alternativas ilegales o inhumanas para poder mantenerse en el país.

A pesar de estos datos tan bajos, hay que señalar que el número de personas a las que se ha reconocido la condición de refugiado ha crecido a lo largo de los años, como se muestra en el siguiente gráfico.



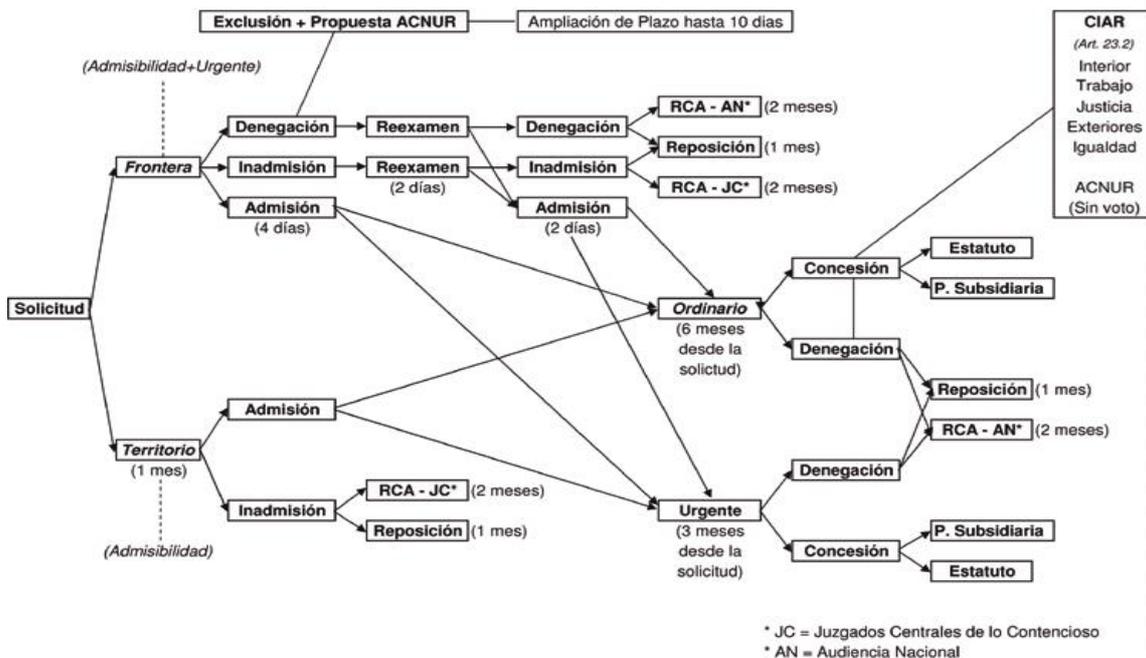
Gráfico: Evolución de la concesión del estatuto de refugiado

Fuente: Eurostat. Extraído del Informe 2018 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

El año 2017 presenta un aumento, respecto a los años anteriores, del número de personas reconocidas con el estatuto de refugiado. En concreto, se sitúan en mayor proporción a aquellas personas procedentes de Eritrea, Palestina y Marruecos.

El Proceso de Asilo en España:

La Delegación del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en España junto con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid elaboró una Guía de Actuación en la Asistencia Jurídica a Solicitantes de Protección Internacional. La intervención jurídica es realmente importante durante el proceso que han de seguir los solicitantes de asilo, tanto en el efecto de las entrevistas iniciales como en los procesos iniciados en las fronteras y en los Centros de Internamiento. Esta Guía se desarrolló con el propósito de orientar y formar a los letrados que han de apoyar a las personas que soliciten protección internacional. De esta forma, los profesionales ayudarán en la detección y el ingreso en el procedimiento de asilo a aquellas personas, previsibles refugiados, y con derecho a la protección subsidiaria.



Fuente: extraído de la "Guía de actuación en la asistencia jurídica a solicitantes de protección internacional" (ACNUR)

## Normativa de Asilo y Refugio en España

Para este proceso, la normativa referente es la siguiente<sup>2</sup>:

- **Instrumento de 22 de julio de 1978**, 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 núm. 252, de 21 de octubre de 1978. Corrección de errores en BOE núm. 272, de 14 de noviembre).
- **Instrumento de ratificación de 2 de junio de 1982**, del Acuerdo Europeo sobre exención de visados para los refugiados, hecho en Estrasburgo el de 20 de abril de 1959 (BOE núm. 174, de 22 de julio de 1982).
- **Instrumento de ratificación** del Acuerdo de adhesión del Reino de España al Convenio de Aplicación del Acuerdo de Schengen, de 19 de junio de 1990 -artículos 28 a 38- (BOE núm. 81, de 5 de abril de 1994. Corrección de erratas en BOE núm. 85, de 9 de abril).
- **Instrumento de ratificación** del Convenio relativo a la determinación del Estado responsable del examen de las solicitudes de asilo presentadas en los Estados miembros de las Comunidades Europeas, hecho en Dublín el 15 de junio de 1990 (BOE núm. 183, de 1 de agosto de 1997. Corrección de errores en BOE núm. 235 de 1 de octubre).
- **Ley 12/2009, de 30 de octubre**, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (BOE núm. 263, de 31 de octubre).
- **Reglamento (UE) Nº 604/2013**, del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 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 (Texto refundido).
- **Real Decreto 203/1995 , de 10 de febrero**, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del Derecho de Asilo y de la

---

<sup>2</sup> Normativa extraída de la página web de la Policía Nacional.  
[www.policia.es/documentacion/asiloylefugio/as\\_re\\_normativa.html](http://www.policia.es/documentacion/asiloylefugio/as_re_normativa.html)

condición de Refugiado, en su redacción dada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo (BOE núm. 52, de 2 de marzo), modificada, a su vez, por el Real Decreto 864/2001, de 20 de julio (BOE núm. 174, de 21 de julio), por el Real Decreto 865/2001, de 20 de julio (BOE núm. 174, de 21 de julio), por el Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre (BOE núm. 256, de 25 de octubre) y por el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre (BOE núm. 6, de 7 de enero de 2005).

- **Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre**, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas (BOE núm. 256, de 25 de octubre).

### **3.3. SIRIA Y SU SITUACIÓN ACTUAL**

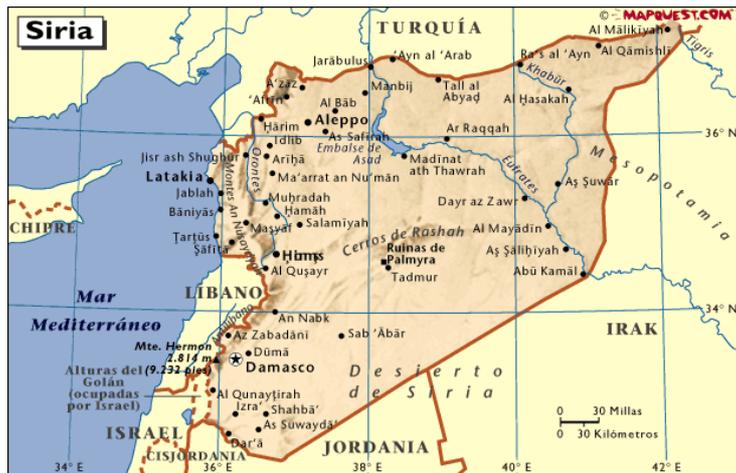
Siria, o también conocida oficialmente como República Árabe Siria, es un país situado en Oriente próximo, limitado con el Mar Mediterráneo y con otros países como Turquía, Israel, Jordania, Irak y Líbano.

Siria tiene una superficie de 185.180 km<sup>2</sup> y su capital es Damasco. Está dividida en trece provincias o muhafazat: El Haseke, Rakka, Deir ez Zor, Aleppo, Homs, Idlib, Latakia, Hama, Tartous, Damasco, Quneitra, Es Suweidiya y Dera.

Antes del inicio de la guerra en 2011, Siria contaba con una población aproximada de 23.600.000 habitantes. En 2015 se estimó que la población rondaba los 19.064.850 habitantes.

La forma de gobierno de Siria es la República Semipresidencialista. Pese a que su idioma oficial es el árabe, se hablan otras muchas lenguas como el kurdo (principalmente en la zona nororiental), el armenio o el arameo entre otros.

La mayoría de la población del país pertenece a la rama suní de la religión islámica, aunque también coexisten con otros grupos musulmanes como los alawitas, los ismailitas y los chiíes. En gran parte, el resto de la población no musulmana pertenece al cristianismo (maronitas, siríacos, ortodoxos...).



Desde 2011, Siria se encuentra sumergida en un conflicto armado y sufre la mayor crisis de refugiados desde la Segunda Guerra Mundial. En este país se confrontan diversas potencias en la guerra contra el terrorismo islamista o Estado Islámico (ISIS o DAESH). Esta guerra es un entramado de conflictos y batallas por conseguir el control y dominio de todas las regiones.

Esta situación ha provocado un estado de alarma en los países miembros de la ONU, que han intentado llegar a un consenso y llevar a cabo actuaciones para establecer la paz en el país. Uno de los objetivos es la defensa de los derechos y libertades de los civiles que se encuentran ya desde hace siete años en situación de extrema necesidad, vulnerabilidad y escasez de recursos. Por esta razón, las personas se han visto obligadas a huir forzosamente de sus hogares como único medio de proteger su vida y la de sus familiares.

Según el último Informe de CEAR (2018) y los datos recogidos por ACNUR, aproximadamente doce millones de personas se han visto obligadas a abandonar sus hogares debido a la situación del país. Así, Siria se proclama como el único país con más de la mitad de su población en situación de desplazamiento forzado. Del total de la población que se ha visto arrastrada a abandonar el país, 6,3 millones de personas eran desplazadas internas y 6 millones refugiadas y trasladadas a diferentes países entre los que destacan Turquía, Líbano, Jordania, Egipto e Irak.

La Comunidad Internacional ha emitido en reiteradas ocasiones denuncias sobre la violación de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario que estaba sufriendo el país desde el inicio de la guerra en 2011. Como reacción a esta situación, desde finales de 2016 la Asamblea General aprobó el Mecanismo Internacional Imparcial Independiente y la colaboración con la Comisión de Investigación Internacional Independiente sobre la República Árabe de Siria investigando y penando los delitos más serios.

Desde finales de 2017 hasta principios de 2018 han continuado los enfrentamientos entre varias milicias armadas y el Estado Islámico, junto con la ayuda internacional de otros países como Estados Unidos, Jordania, Francia y Reino Unido.

La situación de Siria y la necesidad de ayuda han sido uno de los asuntos primordiales desarrollados en la II Conferencia de Bruselas celebrada en abril de 2018. En esta conferencia, se afirmó la idea de que la única solución posible para la guerra en Siria es fundamentalmente política y no militar.

La problemática para la población siria no se refiere únicamente a la situación de su país, sino también a las ayudas que reciben del resto de países de acogida. Sus políticas sobre refugiados y solicitantes de asilo han de revisarse y aplicarse conforme a la defensa de los derechos de los demandantes de asilo.

Según el ACNUR, las plazas ofrecidas para reasentamientos por los países europeos, los EE. UU. y otros países han sido insuficientes. El ACNUR y la OCHA (Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de los Asuntos Humanitarios) declaran que de las 511.000 personas procedentes de Siria que obtuvieron el estatuto de refugiado en 2017, solo el 3% han sido reasentadas en países desarrollados. La mayoría ha sido desplazada a Turquía, Líbano, Jordania, Egipto..., países que están violando los derechos de las personas, prohibiéndoles la entrada, implantando requisitos extremos o restringiendo la concesión de permisos.

Dado que posteriormente en este trabajo se analizará un caso familiar procedente de Siria, es importante señalar que la mayoría de las familias reasentadas o reubicadas que se han visto obligadas a huir forzosamente del país debido al conflicto armado, llevan consigo un trauma que puede perjudicar su desarrollo personal y social en la sociedad de destino. No sólo hay que tener en cuenta las circunstancias que han vivido en su país y las guerras y bombardeos que han sufrido. Es necesario considerar las circunstancias concretas de cada caso que para poder ofrecer la mejor ayuda posible. También, se deberá prestar especial atención a aspectos como la trayectoria y dificultades vividos durante su proceso migratorio, el duelo derivado de la separación de su entorno o ambiente familiar de origen, el miedo a lo desconocido en la sociedad de destino, la incertidumbre ante las posibilidades de desarrollo, las ayudas a las que pueden optar, las dificultades que encontrarán...

# PARTE II. ATENCIÓN A REFUGIADOS EN MADRID: EL CENTRO DE ACOGIDA A REFUGIADOS (CAR) DE ALCOBENDAS

*“Teniendo en cuenta que el objetivo general de un CAR es potenciar la capacidad de integración de los residentes del Centro en la sociedad española, el Centro funciona como un agente mediador en el proceso de integración”.*

*Carta de Servicios 2018-2021 de los Centros de Acogida a Refugiados (C.A.R)*

## 1. INTRODUCCIÓN A LOS CENTROS DE ACOGIDA A REFUGIADOS

Los Centros de Acogida a Refugiados son *“establecimientos públicos de servicios sociales que forman parte de la red de Centros de Migraciones, especializados en la acogida temporal y la atención a aquellas personas solicitantes de asilo o beneficiarias de protección internacional, del estatuto de apátrida y de protección temporal”*. (Dirección General de Migraciones. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2018)

Prestan alojamiento, manutención y asistencia psicosocial urgente y primaria, así como otros servicios sociales encaminados a facilitar la convivencia e integración socio-comunitaria de las personas que solicitan el refugio o asilo en España y carecen de medios económicos para atender sus necesidades y a las de su familia. (BOE, 1989)

Están gestionados por la Administración pública por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

La normativa reguladora de los CAR es la siguiente:

- Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

- Orden Ministerial de 13 de enero de 1989 en la que se regulan los Centros de Acogida a Refugiados y Asilados
- Resolución de 6 de julio de 1998 donde se aprueba el Estatuto Básico de los Centros de Acogida a Refugiados.

En España existen cuatro Centros de Acogida a Refugiados (CAR), distribuidos entre las localidades de Madrid (Alcobendas y Vallecas), Sevilla y Valencia. Los cuatro centros ofrecen alrededor de 400 plazas.

A lo largo de los años, y desde la creación en 1987 de los primeros CAR en Madrid, se ha ido modificando el modelo de intervención, pasando de un enfoque asistencial a realizar una Intervención Social Comunitaria y un trabajo en red con otros dispositivos como la Red ENARO, la Red ARIADNA, ACCEM, CEAR o Cruz Roja. (Fernández, 2010)

A continuación, se aportará la información más relevante respecto al CAR de la localidad de Alcobendas en Madrid.

## **2. EL CENTRO DE ACOGIDA A REFUGIADOS DE ALCOBENDAS**

Se trata de un pequeño centro situado en la calle Sariñena. Es una calle estrecha, bien comunicada con la red de transportes:

- Renfe: Cercanías Línea C-1. Estación Alcobendas/San Sebastián de los Reyes.
- Autobuses: desde Madrid, Plaza de Castilla, líneas 151 y 157.
- Metro: Marqués de la Valdavia. Línea 10 Metro Norte.

El centro se encuentra en una zona con numerosos servicios: centros comerciales, centro de salud, ayuntamiento y otros servicios que las personas puedan necesitar.



## 2.1. ESTRUCTURA DEL CENTRO

El centro está dividido en tres plantas:

- La planta baja está dividida por una pequeña puerta en dos ambientes: un área de uso común donde se encuentra el comedor, la sala de recepción y de visitas, la conserjería/secretaría y un espacio donde se encuentra la persona encargada de la seguridad del centro. En la segunda zona se encuentran los despachos de los diferentes profesionales del centro, la dirección y la unidad de administración.

Desde la planta baja se puede acceder a un patio interior en el que se celebran algunas fiestas o actividades de ocio y sirve como lugar de reunión entre los residentes y los trabajadores del centro.

- En la primera planta se encuentra una sala de informática donde se imparten cursos para aquellos que quieran aprender y una sala de reuniones, donde se imparte formación y se desarrollan actividades socioeducativas. Junto a ellas, hay una sala de juegos para los menores residentes. En el resto de la planta se encuentran habitaciones para residentes. Estas habitaciones suelen reservarse para mujeres o familias. El motivo de esta distribución es mantener un orden y respeto entre géneros y la utilización de los aseos comunes.

Cuenta también con algunas habitaciones más amplias o contiguas que se unen a través de un baño compartido y son una buena opción a utilizar para las unidades familiares. El resto de las habitaciones cuentan con dos o tres camas y no tienen

baño en la habitación. Todas están dotadas con mobiliario básico: cama, mesa de escritorio, armarios y mesillas. El servicio se encuentra en uno de los extremos de la planta y cuenta con W.C., lavabos y duchas, todo de uso común.

- La segunda planta tiene más habitaciones. En ella residen generalmente los hombres solteros. Los aseos, al igual que en la planta primera, se encuentran en uno de los extremos, dotados de las mismas condiciones y de uso comunitario.

## **2.2. RECURSOS HUMANOS DEL CAR.**

El equipo de profesionales del centro reúne a los siguientes perfiles profesionales:

- **Directora:** es la máxima responsable de que el centro funcione conforme a las normas establecidas y reglamentos internos. Es la representante legal del centro y de la Administración Pública en el mismo. La directora también se encarga de coordinar a todo el equipo técnico.
- **Trabajadora Social:** es la responsable del apoyo psicosocial y de la recepción de los residentes al ingresar en el centro, tras el recibimiento de la directora. Su papel es fundamental durante la estancia de los residentes en el centro, ya que mantiene un contacto casi diario con los usuarios y realiza un seguimiento de su situación durante toda su estancia en el centro. Se encarga de facilitarles información, ya sea proporcionando direcciones, referencias sobre su situación o cualquier asunto que acontezca o demande el residente. También asesora a cada uno en función de su situación o solicitud, orientando respecto a las actuaciones necesarias. Por otro lado, la trabajadora social gestiona las ayudas económicas que se les proporcionan a los residentes, realizando la correspondiente solicitud y comunicando su concesión. Tramita los diferentes recursos sociales locales, comunitarios, públicos y privados a los que pueden optar las personas solicitantes de asilo o refugio que conviven en el CAR y, además, gestiona las clases de castellano impartidas en el centro, la asistencia sanitaria de los residentes, el voluntariado que ayuda en el CAR y la animación sociocultural del centro.
- **Responsable del área residencial/asistencial:** promueve una convivencia positiva en el centro coordinando los diferentes servicios. Responsable del centro en el caso de ausencia de la directora y el administrador.

- **Psicóloga:** encargada de procurar apoyo psicológico en la acogida a todos los residentes del centro. Ofrece tratamiento especializado y gestiona la derivación a servicios de salud mental en caso necesario, para que se pueda realizar un tratamiento complementario al ofrecido por el centro. Se encarga de todo lo relacionado con la escolarización de los menores residentes y realiza un seguimiento de su adaptación escolar. Brinda apoyo en el proceso de tramitación del expediente de asilo, así como en la integración psicosocial de los residentes.
- **Gestores de empleo:** encargados del programa financiado por la Unión Europea que facilita la integración sociolaboral de asilados y refugiados, ayudando a los residentes en temas como: la valoración de perfiles profesionales, información sobre el mercado laboral y la legislación del país en materia de empleo, formación profesional, homologaciones de títulos, etc.
- **Administrador:** responsable del área de administración en el centro. En caso de que la directora no se encuentre en el centro o no pueda ejercer sus labores, esta persona la sustituirá en sus funciones y responsabilidades durante su ausencia.
- **Gobernanta:** encargada de controlar el buen funcionamiento de los profesionales que forman el departamento de camareros y limpieza.
- **Jefa de cocina:** encargada del departamento de cocina, realiza los menús diarios y controla que todo funcione de forma correcta.
- **Oficial de servicios técnicos:** encargado de la reparación y el mantenimiento de las instalaciones del centro.
- **Encargada de almacén:** encargada del suministro de alimentación, reservas y demás productos necesarios para el correcto funcionamiento del centro.
- **Auxiliares administrativos:** profesionales encargados de las labores de administración del centro.

### **2.3. OBJETIVOS DEL CENTRO**

#### **Objetivo general:**

- Facilitar a los residentes y beneficiarios la integración en la sociedad española

#### **Objetivos específicos:**

- Realizar una valoración diagnóstica de cada residente para orientar el proceso de acompañamiento e intervención y el seguimiento posterior.
- Orientar y comunicar al residente sobre todos los asuntos relacionados con su caso y situación, ofreciéndole apoyo e información.
- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los residentes (alojamiento, alimentación, asistencia sanitaria, socialización, etc.).
- Fomentar la autonomía y el desarrollo integral de los residentes durante la estancia y en su posterior salida del centro, con vistas a una integración.

#### **Actividades para la consecución de los objetivos:**

*Objetivo: Realizar un diagnóstico individualizado para el posterior trabajo y seguimiento de cada caso.*

- Observar durante las primeras entrevistas todos los aspectos relevantes para su diagnóstico.
- Elaboración del historial de cada residente
- Realización del diagnóstico y valoración preliminar.
- Realización de entrevistas de acogida y de seguimiento para conocer toda la información relevante y necesaria.
- Observación de las relaciones con el resto de residentes y de personas para poder valorar y trabajar la integración en el centro.

*Objetivo: Orientar y comunicar al residente sobre todos los asuntos relacionados con su caso y situación:*

- Informar sobre los servicios y recursos a los que puede acudir y tiene derecho a solicitar.
- Indicar las ayudas económicas a las que tiene derecho por encontrarse en la situación de solicitante.
- Explicar el protocolo de asilo y las fases del programa de asilo y refugio por las que deberá pasar, así como la temporalidad de las mismas.
- Exponer los objetivos a los que se debe comprometer durante su estancia en el centro.
- Realizar un seguimiento de cada caso individualizado.

*Objetivo: Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los residentes:*

- Proporcionar alojamiento en el centro durante la primera etapa del protocolo de asilo.
- Proveer de la manutención necesaria para cubrir las necesidades básicas de los residentes.
- Realizar los trámites pertinentes para la concesión de ayudas económicas establecidas en la Resolución anual de ayudas de la Secretaría General de Inmigración y Emigración.
- Prestar la asistencia sanitaria que sea necesaria.
- Escolarización de los menores si procede

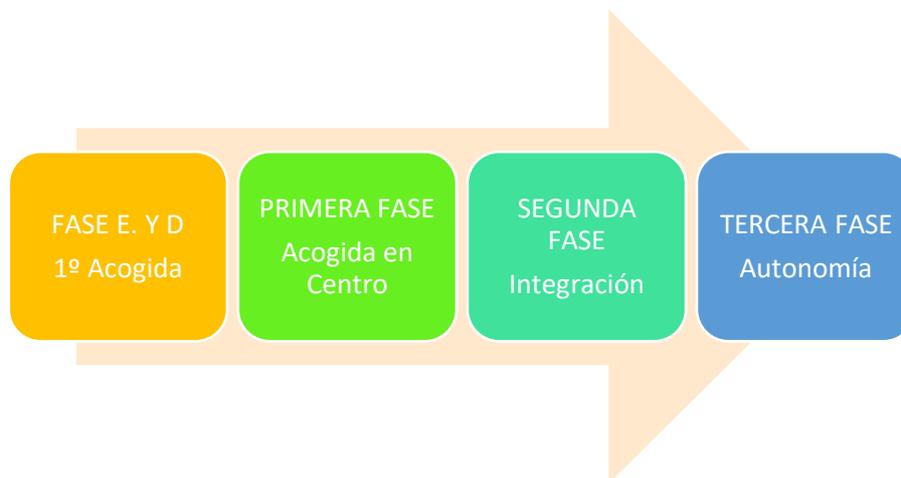
*Objetivo: Fomentar la autonomía y desarrollo integral de los residentes durante la estancia y con perspectivas de futuro*

- Apoyo y acompañamiento psicosocial del residente.
- Promover un ambiente que fortalezca y desarrolle la vida comunitaria y la integración en el centro de los residentes, así como la creación de vínculos relacionales.
- Realizar acompañamientos iniciales a los residentes en aquellos procesos que así lo requieran.

- Facilitar el acceso a cursos de aprendizaje de español.
- Promover la realización de cursos o talleres de especialización profesional para mejorar su cualificación laboral con previsión de futuro.
- Motivar a los residentes a comprender y conocer el entorno en el que se encuentran y aprender a desarrollarse en el mismo a partir de los talleres de contextualización ofrecidos en el centro.
- Incidir en la importancia y obligación de la escolarización de los menores residentes.
- Dotar de todas las herramientas administrativas necesarias para su independencia futura.

#### 2.4. PROTOCOLO DEL PROCESO DE ASILO O REFUGIO

El protocolo de los Centros de Atención a Refugiados establece unas fases por las que los residentes deberán pasar durante su proceso de asilo o refugio. Se establecen tres fases que duran entre 18 o 24 meses según el grado de vulnerabilidad de los solicitantes.



Para los casos generales, la primera fase tiene una duración de 6 meses y en los casos más vulnerables puede extenderse hasta 9 meses. La segunda fase (integración) tiene una duración de 6 meses y para los casos vulnerables puede llegar hasta los 11 meses. La tercera y última fase (autonomía) comprende 6 meses que sumados a los anteriores formarán los 18 meses establecidos para los casos generales. Para las personas en

situaciones de mayor vulnerabilidad, tiene una duración aproximada de 4 meses, abarcando un total de que conformará los 24 meses.

- **Fase previa de Evaluación y Derivación (fase E. y D.)**

Fase inicial que comienza con el Sistema de Acogida e Integración. Se realiza una evaluación inicial de cada caso, para atender de la mejor forma las necesidades observadas y derivando a los destinatarios al recurso más adecuado.

- **Fase de Acogida en el CAR (1.ª fase)**

Abarca desde el ingreso de la persona en el centro hasta aproximadamente 24 semanas, o durante el periodo de tiempo que se haya valorado convenientemente en la fase de asignación del recurso. Este período se determina según la situación concreta, si se trata de una situación mas o menos general/habitual o de una situación especial de alta vulnerabilidad. Durante la fase de acogida, el residente deberá conseguir los objetivos de la entidad en la que se encuentre. Se le ayudará a desarrollar las habilidades necesarias para su futura integración en la sociedad y para que alcance independencia en todos los ámbitos de su vida.

En el CAR recibirá las ayudas que precise, a nivel jurídico, social y psicológico por la plantilla de profesionales experimentados que se encuentran en los distintos dispositivos. Asistirá a clases de contextualización y de aprendizaje del idioma, necesarias para facilitarle su inclusión y desarrollo en el país. También podrá ser acompañado en sus gestiones cuando sea necesario, así como en los casos en que lo precise. Existe la opción de disponer de traductores para las diferentes entrevistas o trámites que tenga que realizar en el caso de no manejarse de forma independiente o no conocer el idioma lo suficiente como para hacerlo de forma autónoma.

- **Fase de Integración (2.ª fase)**

En la fase de integración se busca que la persona desarrolle su autonomía e independencia, facilitando su integración en la sociedad. Esta fase comienza cuando los individuos terminan su estancia en el centro una vez transcurrido el periodo de estancia asignado. En un primer momento se les proporciona ayuda para encontrar una vivienda o habitación (dependiendo de si se trata de una familia o personas solas) en la que residir y se realiza una derivación a una de las entidades colaboradoras que proporcionará la ayuda económica destinada al pago del alquiler de la vivienda o habitación y a cubrir sus necesidades básicas.

- **Fase de Autonomía (3.ª fase).**

Abarca desde la integración en la vivienda propia y es la última etapa del proceso. La persona/familia ha adquirido cierta independencia y la ayuda es de carácter ocasional en momentos concretos o ante circunstancias especiales. En esta fase, ya no se reciben ayudas económicas para poder costear los gastos, presuponiendo que puedan hacer frente los mismos de forma independiente.

## **PARTE III. PRESENTACIÓN DEL CASO: HASSAN Y SU FAMILIA.**

*“Estoy muy sorprendido y muy, muy agradecido por todo el apoyo que estoy recibiendo”.*  
*Hassan.*

La familia que se describirá en esta parte del trabajo ha sido seleccionada por formar parte de las atendidas en el Centro de Atención a Refugiados de Alcobendas durante mis prácticas de 4º curso en los meses de octubre de 2017 a abril de 2018.

La información que se aporta se ha obtenido de la documentación de intervención del equipo de profesionales y especialmente de la trabajadora social.

Se ha complementado con una entrevista realizada el día 16 de octubre de 2018 al padre, Hassan, en el domicilio familiar. Esta entrevista ha necesitado de la colaboración de la traductora Nazeha, compañera durante mis prácticas y actual trabajadora de AMAUTA, organización con la que colabora el CAR de Alcobendas principalmente en el apoyo a la búsqueda de empleo. La transcripción de la entrevista se adjunta en el anexo del trabajo.

### **1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN FAMILIAR Y DETECCIÓN DE NECESIDADES**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA FAMILIA**

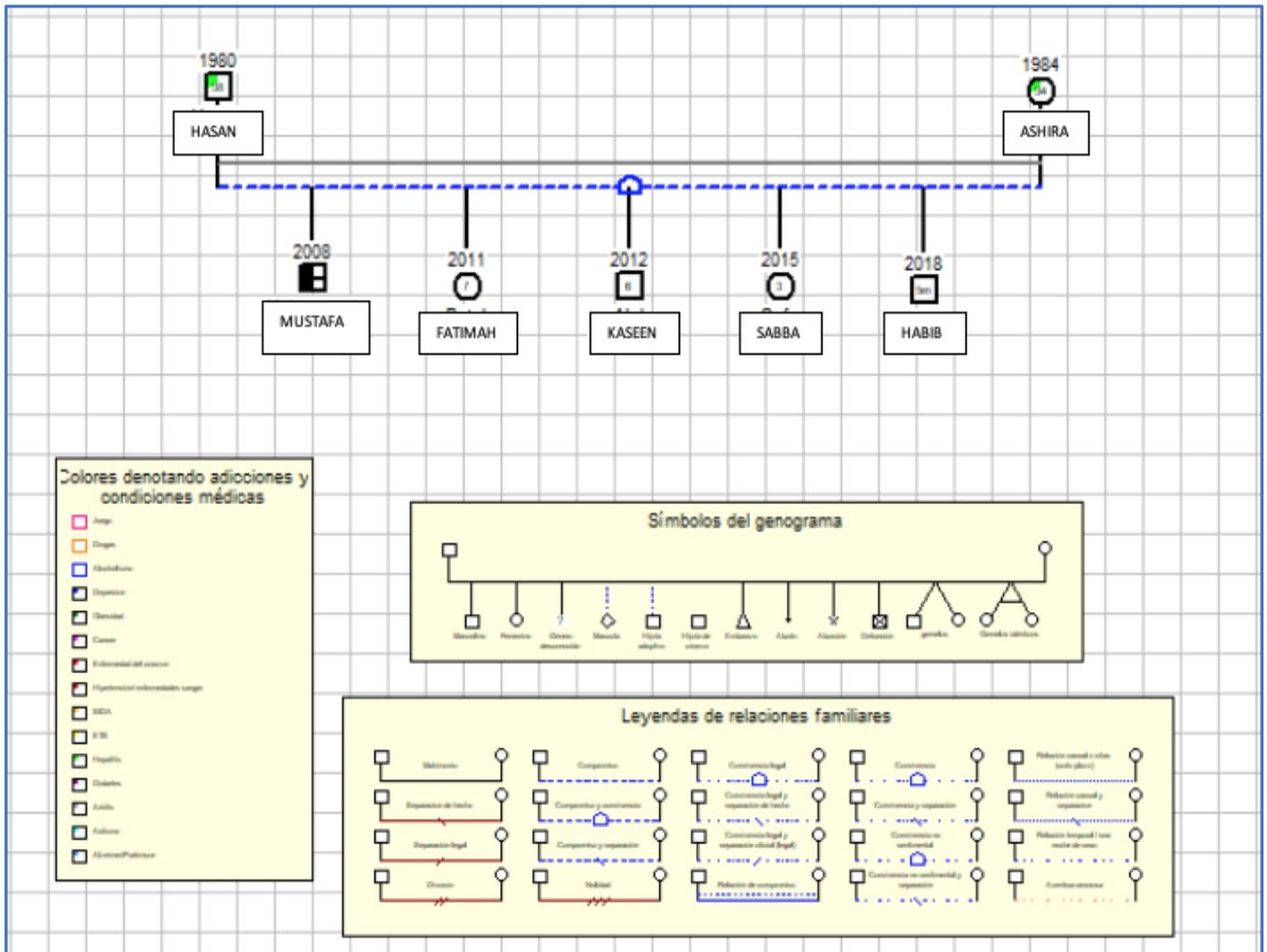
Se trata de una familia compuesta por 7 miembros: los padres y 5 hijos a su cargo.

El padre, Hasan, de 38 años está casado con Ashira, de 34 y con la que convive actualmente en el mismo hogar.

Tienen cinco hijos, Mustafa es el hijo el mayor con 10 años de edad y con una parálisis cerebral por la que se le ha reconocido una discapacidad del 93%. Después, una niña,

Fatimah, de 7 años y un niño de 6 años llamado Kaseen. La penúltima niña, Sabba, tiene de 3 años y hay también un recién nacido de 4 meses de edad cuyo nombre es Habib.<sup>3</sup>

### GENOGRAMA FAMILIAR



<sup>3</sup> Los nombres utilizados para designar a los componentes de la familia no son los reales, respetando así su derecho a la intimidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO MIGRATORIO FAMILIAR

### LA SALIDA DE SIRIA

Su historia comienza en el barrio de Halal, Aleppo, donde residían. El padre trabajaba como sastre en un taller textil cerca de donde vivía con su familia. La vida allí resultaba muy complicada por el desencadenamiento de disturbios y revoluciones. Hasta entonces, su región, había estado estable y las manifestaciones o reyertas que arrasaban otras zonas no llegaban a esa zona, estando aún su barrio bajo el control de las fuerzas de gobierno.

Según relata el padre, observó que se había desencadenado una manifestación en su barrio y a partir de entonces la situación empeoró. Poco después, el Ejército Sirio Libre (FSA) entró en Aleppo. Se produjeron enfrentamientos con las fuerzas del gobierno, bombardeando toda la zona y el barrio donde residía la familia. Los bombardeos y las peleas se extendieron de tal manera que acabaron bloqueando todas las carreteras. La familia vivió bajo esa situación durante un mes hasta que la FSA tomó el control de la zona donde residían.

Continuaron viviendo en su domicilio hasta que la FSA les exigió que aportaran su vivienda para la lucha contra las fuerzas gubernamentales. Los padres argumentaron que eso no era posible utilizar debido a la condición tan frágil de salud de su hijo mayor, que sufría una parálisis cerebral y necesitaba de un ambiente y unas ayudas específicas para su bienestar. Desde entonces, decidieron refugiarse en casa de su hermano y poco después optaron por salir del país.

La familia huyó de Siria al día siguiente de haberse trasladado a casa de su hermano, pues consideraban que la situación no les beneficiaba, en especial al hijo mayor

*“En Siria la vida era muy complicada por el gobierno que teníamos. Decidimos abandonar el país por la guerra, ya que si nos quedábamos peligraba nuestra vida. Ha habido muchos bombardeos en mi barrio y mucha destrucción. Lo hice*

*por mi familia para que no les ocurriera nada, porque nuestra vida corría peligro”.*  
H.).

Viajaron a Azaz en un minibús y posteriormente en taxi hasta la aldea de Kahrbat al-Joz. Desde esta aldea cruzaron la frontera hasta Turquía, pagando por ello una alta suma de dinero a un contrabandista que les ayudó a salir del país. Cruzaron la frontera por la noche. Todo el viaje hasta conseguir salir de Siria duró aproximadamente dos días.

## **EL PASO POR TURQUÍA**

*“Son casi 6 años desde que dejamos Siria y viajamos de Siria a Turquía. El viaje lo pagamos de nuestros ahorros. Estuvimos en Turquía 5 años trabajando por nuestra propia cuenta”. H.).*

En Turquía, la familia consiguió resguardarse en una vivienda antigua, compartida con otra familia. La casa presentaba unas condiciones pésimas de habitabilidad, con grandes humedades y pérdidas de agua.

Al encontrarse en situación irregular y sin permiso de residencia, la vida cotidiana se complicó en gran medida, ya que no podían obtener un empleo que mantuviera a la familia y permitiera cubrir sus necesidades básicas.

El padre logró conseguir un empleo como sastre en un taller textil sin contrato, de forma ilegal. Trabajó por un sueldo muy bajo, realizando horas extra y sin recibir remuneración por las mismas.

Esta situación duró 5 largos años. Dadas las malas condiciones de vivienda, el no tener ninguna solvencia económica y con la dificultad de desarrollo personal y social con el entorno que tenían debido a la diferencia de idioma, tomaron la decisión solicitar todas las ayudas posibles. Su principal objetivo era poder ofrecer a su hijo mayor las condiciones vitales idóneas y las ayudas médicas necesarias para que mejorase su enfermedad y se encontrase lo mejor atendido posible.

*(“Nuestro objetivo principal era la enfermedad de Mustafa y encontrar una asistencia médica para él. Solicité al estado turco si se podía hacer algo respecto a mi hijo y su enfermedad, pero el estado turco nos negó cualquier ayuda posible”. H.).*

Ante esta situación y con este objetivo en mente, Hassan presentó una solicitud de ayuda al ACNUR y a la CRUZ ROJA. Esta petición no tuvo respuesta pese a su insistencia y a la explicación de la situación en la que se encontraba su hijo mayor, así como la rápida evolución que su enfermedad estaba experimentando.

Como no recibían soluciones a su crítica situación, decidieron presentar una solicitud de asilo para Europa. En respuesta a dicha solicitud, se les concedió España como único destino, siendo totalmente imposible contemplar otras opciones.

Tras la respuesta con la concesión del destino, la embajada española citó al padre para realizar una entrevista. El propósito del padre en esa entrevista era aclarar que su principal objetivo era encontrar un tratamiento para su hijo, pues su enfermedad no dejaba de empeorar y necesitaba ayuda médica especializada. Ante su demanda la embajada le prometió que su hijo tendría la asistencia sanitaria que necesitara sin problema alguno.

*(“Mi objetivo en esa entrevista era encontrar un tratamiento para mi hijo, ese siempre ha sido mi objetivo. En esa entrevista me prometieron que Mustafa iba a tener una asistencia médica y que no iba a haber ningún problema con ello”. H.).*

Tras la entrevista, trató con su esposa la información recibida. Decidieron entonces trasladarse a España, a pesar de que no se sentían muy satisfechos con el destino, pues las personas de su entorno les comentaban que la situación de España era inestable debido a la crisis económica.

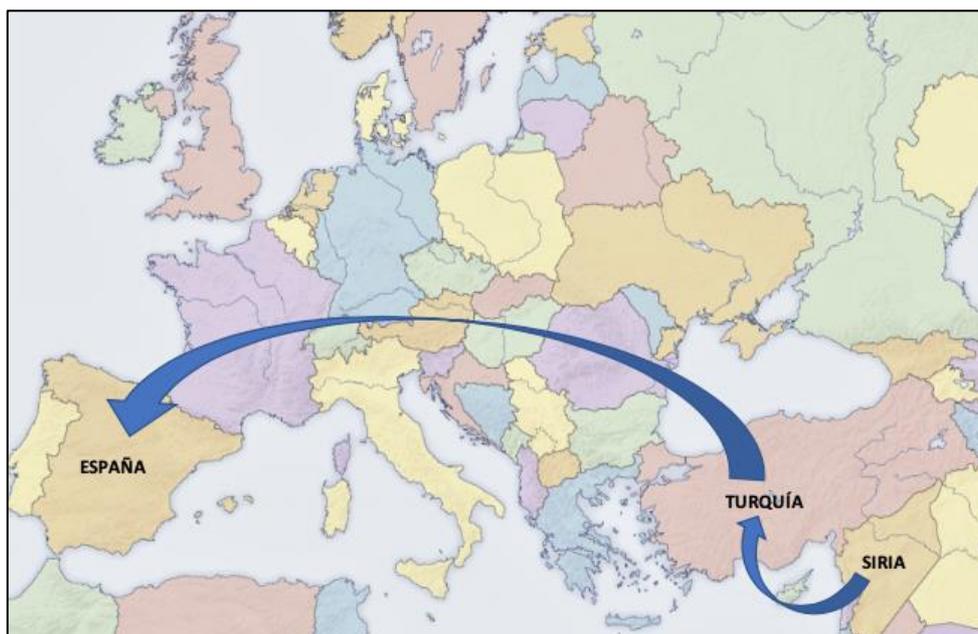
*(“Cuando estábamos en Turquía e íbamos a viajar a España, un par de personas comenzaron a meternos inseguridades diciéndonos que España no estaba muy bien económicamente, que está en crisis...”. H.).*

No obstante, a pesar de sus dudas y su disconformidad con el destino asignado, ésta era la única posibilidad que tenían y no podían continuar en la situación en la que se encontraban en Turquía. Por otro lado, la oferta de ayuda médica que le había confirmado la embajada para su hijo mayor actuó como factor decisivo en la toma de decisión.

*(“Cuando estaba en Turquía, los comentarios que escuchaba sobre España de las personas me asustaron mucho pero cuando llegamos aquí vimos que era todo lo contrario”. H.).*

## **LA LLEGADA A ESPAÑA**

*(“Realmente se han preocupado mucho en España por mi familia y en el centro he podido sentir que mi caso era bastante diferente y especial”. H.).*



Al aterrizar en el país, fueron recibidos por dos personas, una de ellas miembro del CAR de Alcobendas, que los acompañó para alojarles allí.

*(“Cuando llegamos, todo el mundo nos recibió en el centro y nos dio la bienvenida”. H.)*

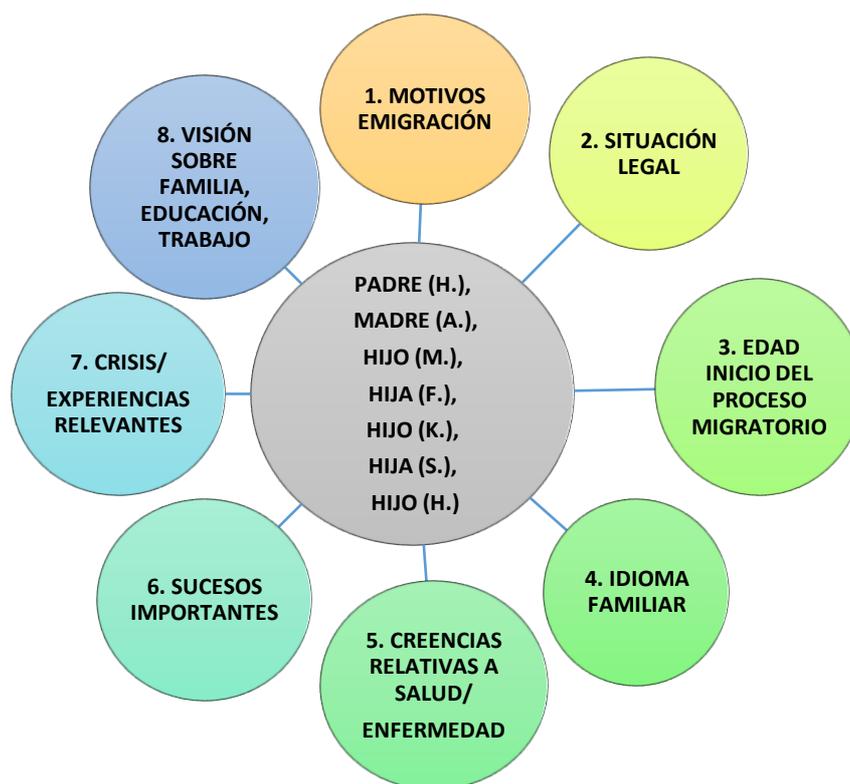
La situación familiar en ese instante se agrava debido a que la madre llega al país embarazada de pocos meses y, de hecho, dio a luz a un niño durante la estancia en el CAR, en julio de 2018.

En el siguiente flujograma se identifican los hitos temporales vividos en el proceso hasta la actualidad.



La familia ingresa en el centro el día 26 de octubre de 2017, permaneciendo en el mismo hasta el 1 de agosto de 2018.

Para enfatizar mejor la información relativa a los aspectos culturales y vitales que caracterizan su proceso migratorio se procede a realizar un culturagrama, (adaptado de Parker y Bradley, 2004) destacando los aspectos considerados clave en este proceso.



1. *Razones para la emigración:* tomaron la decisión de emigrar tras comenzar el conflicto armado de Siria. La vida de todos los miembros de la familia corría peligro y la especial situación del menor con parálisis cerebral fue un factor determinante en la decisión de salir del país.
2. *Situación legal y documental:* se encuentran con sus documentos identificativos. La familia está inscrita en el programa de reasentamiento y protección internacional de Turquía, en el que están incluidos por su especial situación de vulnerabilidad debido a los conflictos en su país.
3. *Edad de inicio del proceso migratorio:* comenzaron el proceso migratorio hace seis años. Entonces Hasan (el padre) padre tenía la edad de 32 años y Ashira (la madre) 28 años. Respecto a los menores, uno de ellos tenía 4 años (Mustafa), otro 1 año (Fatimah) y, por último, un recién nacido (Kaseen). La más pequeña (Sabba), que actualmente tiene 3 años, nació en Turquía tras la primera parte de su emigración y el bebe de 4 meses (Habib) ha nacido en España durante su estancia en el CAR.

4. *Idioma familiar:* kurdo y árabe. Actualmente los menores hablan bastante bien el español, a excepción del mayor con parálisis cerebral y el bebe de meses. El padre aún está aprendiendo español, pero le queda un largo recorrido para poder manejarlo con fluidez. La madre actualmente no sabe español, su comunicación está limitada a su familia.

*(“La única dificultad que hemos encontrado es el idioma, que complica más el poder comunicarme con las personas”. H.).*

5. *Creencias relativas a la salud y la enfermedad:* La concepción de limpieza y salud que presentan va muy ligada a su cultura. Al no contar con las mismas posibilidades de acceso a sanidad y recursos de salud que en España, no se encuentran acostumbrados a la atención sanitaria. A pesar de ello, dan gran importancia al estado de salud de todos sus miembros, atendiendo como prioridad al de su hijo mayor, pues tiene una condición de mayor vulnerabilidad y dependencia. Presentan estrés vinculado al proceso migratorio, sin signos observables de factores de riesgo extremos o repercusiones de gran problemática para su salud.
6. *Festividades y acontecimientos vitales:* no manifiestan en el momento actual acontecimientos o festividades expresas aparte del periodo de Ramadán ligado a su cultura y creencias que sí respetan y practican.
7. *Crisis y experiencias personales de importancia y su impacto:* El conflicto vivido en su país de origen ha sido de gran importancia principalmente para los padres, quien han sido conscientes de todo lo que ha ocurrido y participes de muchos actos y situaciones violentas sucedidas en su entorno. Los menores han sufrido la inestabilidad de la migración, pero se han adaptado positivamente a todos los cambios y a su actual residencia y condiciones. El menor con parálisis cerebral ha significado para la familia un aspecto de gran importancia y repercusión, pues la mayoría de las actuaciones han ido en beneficio del hijo.

8. *Visión sobre familia, educación y trabajo:* para ellos, la familia constituye un punto vital en el desarrollo personal de cada miembro y su cohesión es imprescindible a lo largo de la vida. A diferencia de la sociedad española, que como el padre comenta en la entrevista, es “más independiente”.

*(“Aquí veo que las personas son más civilizadas, más independientes. Cada familia está mas pendiente de sus cosas y nos se meten en la vida del resto”. H.).*

En el caso de la educación, por su origen y cultura es importante pero no desde el punto de vista obligatorio y reglado como en España. A raíz de su estancia en el país, el padre argumenta la importancia que observa en la educación y cómo son más educados y responsables sus hijos desde que acuden a la escuela.

*(“La educación que están recibiendo creo que puede estar influyendo y ellos entienden mejor que cuando algo es suyo, es suyo y cuando algo no es suyo, no lo es. Se les ve además muy contentos y felices”. H.).*

El trabajo lo consideran como una muestra de sacrificio y dedicación, pero no son conscientes realmente hasta el comienzo de su proceso migratorio de la importancia de una cualificación profesional para poder conseguir un empleo.

### **3. ANALISIS DE NECESIDADES FAMILIARES.**

Tras el análisis de la documentación existente y con el fin de identificar categorías de valoración de necesidades de la familia, se plantean las siguientes áreas.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Adaptado de: Lázaro S., Rubio, E., Juárez, A., Marín, J., Paniagua, R., (2007). Los Instrumentos en Trabajo Social. *Aprendiendo la práctica del Trabajo Social*. pp.121-130. Madrid. R. B. Servicios Editoriales.

### 3.1. CATEGORÍAS DE ESTUDIO



- Datos derivación:

La familia se traslada a España derivada del programa de reasentamiento de Turquía, a través del ACNUR. Se trata de una familia numerosa, de 6 miembros.

- Datos identificación:

Ambos progenitores son originarios de Siria. El padre tiene 38 años de edad y la madre 34. Respecto a los hijos, nos encontramos por un lado ante tres menores de 10, 7 y 6 años respectivamente. Todos ellos de origen sirio, al igual que los padres. Por otro lado, una menor de 3 años nacida en Turquía. Por último, un bebe de 4 meses de edad, nacido en España durante la estancia de la familia en el CAR.

- Salud:

Un dato relevante es que el hijo mayor tiene una parálisis cerebral y ha sido valorado por el Centro Base nº1 de Madrid, reconociéndole un grado total de discapacidad del 93%.

El nivel general de salud del resto de miembros de la familia es bueno, aunque la madre y el padre padecen hepatitis B crónica no contagiosa.

- Situación laboral:

Actualmente el padre está en búsqueda activa de empleo, pues es el único miembro con cualificación profesional (sastre) y mayores oportunidades de conseguir trabajo. La madre no tiene estudios ni se ha incorporado nunca al mercado laboral, pues se ha dedicado siempre al cuidado y educación de sus hijos.

Ambos progenitores reciben cursos de contextualización en el centro y acuden a clases de español en el mismo. La madre dejó de acudir a las clases tras el nacimiento de su hijo.

- Situación económica:

Hasta la llegada a España, la situación económica de la familia era inestable y con ingresos escasos, lo que les ha impedido cubrir las necesidades básicas de los miembros. Esto se agrava por la imposibilidad de costear las necesidades sanitarias del hijo mayor. Actualmente reciben en España las ayudas económicas<sup>5</sup> para gastos personales de primera necesidad (51,60 euros/mes por adulto y 19,06 euros/mes por menor), ayuda económica por nacimiento de hijo (180 euros), vestuario (180 euros/temporada/persona), transporte (63,70 euros/abono adultos y 20 euros/abono menores), gastos sanitarios (farmacias, gafas o prótesis, todas con prescripción facultativa), ayudas tanto educativas como de formación y ocio (guardería, uniformes escolares, seguro escolar, comedor escolar, actividades extraescolares, material didáctico escolar...).

También, se les proporcionan las ayudas médicas de dentista (con la prescripción facultativa pertinente) que han demandado durante la estancia en el centro.

Se les concede durante la estancia en el CAR una prestación familiar en base a la discapacidad de su hijo mayor.

---

<sup>5</sup> Recogidas en el Real Decreto 865/2006, de 14 de julio, por el que se establecen las normas reguladoras de las subvenciones públicas a los beneficiarios de los Centros de Acogida a Refugiados integrados en la Red de Centros de Migraciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Vivienda:

Actualmente se encuentran dentro del programa de asilo y refugio de España por lo que, durante la primera fase, su residencia ha sido el Centro de Acogida a Refugiados de Alcobendas y posteriormente, tras pasar a la segunda fase de integración, su vivienda se encuentra en Aranjuez. La vivienda se encuentra en un segundo piso, con ascensor y adaptada para permitir la accesibilidad y movilidad del hijo mayor, dada su parálisis cerebral. Cuenta con una extensión de unos 100 metros cuadrados, distribuidos en 3 habitaciones, dos baños, cocina y salón-comedor amplios y una terraza con vistas al parque y al colegio de los menores.

- Escolaridad:

Actualmente todos los menores se encuentran escolarizados en centros públicos de la zona. La hija menor se incorporó a la escuela infantil durante la estancia en el CAR y tiene concedida plaza para el próximo curso escolar en el mismo colegio que el resto de sus hermanos de su zona residencial actual.

### **3.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS FASES DEL CICLO VITAL**

La familia se encuentra en la Fase Intermedia del ciclo vital: familia con hijos pequeños. La migración y todo el proceso que han sufrido hasta llegar al centro ha tenido graves consecuencias en la dinámica y relación familiar. Pese a ser una familia unidos con un intenso vínculo emocional, se encuentran en una etapa de grandes cambios. A pesar de que ellos ya habían establecido fronteras y afianzado sus creencias y valores, ahora se encuentran en una sociedad nueva con diferentes costumbres y ello ha supuesto una crisis no normativa de gran intensidad. Se trata del afrontamiento de un acontecimiento vital estresante como el proceso migratorio que han vivido y la situación de abandono forzoso de su país de origen. A ello se añade la necesaria adaptación a un nuevo entorno: lengua, cultura, costumbres, etc., en una situación de máxima vulnerabilidad y de momento, falta de autonomía.

Estas crisis inesperadas, en muchos casos pueden servir como apoyo para resolver otros problemas estructurales de una familia (Pittman, 1991). De esta forma se observa como

el proceso migratorio ha servido en gran medida para fortalecer las relaciones entre los miembros de la familia, a fomentar la cohesión familiar y el apoyo mutuo.

A medida que transcurre su estancia en el centro, aprenden a establecer pautas de comunicación y a unirse a la hora de acordar cualquier punto de cuestiones familiares o personales. Comienzan a vincularse con el entorno y la pareja desarrolla una relación íntima mucho más positiva de la que habían tenido anteriormente (principalmente por la falta de tiempo del padre para relacionarse con su esposa e hijos debido a las largas jornadas laborales).

En relación con los hijos, comienzan a interactuar y fortalecer el sistema parental, aprendiendo a imponer su autoridad en los momentos en que lo consideran necesario y estableciendo un rol paternal/maternal más definido. El padre comienza a afrontar un nuevo rol en la crianza de sus hijos. Hasta el momento, por la falta de tiempo, no ejercía su papel como padre y educador como lo puede hacer ahora, ayudando en la organización familiar y conciliando con las obligaciones que se le presentan durante su estancia en el CAR y en el futuro en su ubicación definitiva.

Aunque los hijos e hijas están creciendo, aún requieren de cuidados y atención, especialmente el hijo mayor. Los padres deberán ir estableciendo roles y acuerdos a medida que lo vayan necesitando, preparando cuando sea el caso a los hijos a la asunción de responsabilidad y los compromisos de la vida adulta. Esta fase es importante el papel de los progenitores, que deberán unirse para hacer frente a los cambios que sufrirán sus hijos y la desestabilidad que esto puede provocar en la familia y, por ende, en su relación de pareja.

Se ha observado una mejora de la comunicación entre los padres tanto de relación de pareja como respecto a los menores. La consolidación de las relaciones entre los miembros de la unidad familiar se ha fortalecido y la ordenación jerárquica en la familia, tanto en la posición de los padres respecto a los hijos como especialmente en los valores entre el padre y la madre.

Se observa buena disposición y actitud de la familia ante los acontecimientos que se les han ido presentando a lo largo de su estancia en el país. Desde el inicio de su convivencia en el centro, todos ellos han favorecido el afrontamiento positivo de la crisis no normativa, de la migración y han ayudado a lograr una evolución y transición familiar favorable. (Cuervo, 2010)

### **3.3. LA DINÁMICA FAMILIAR**

De forma más específica, se pueden analizar algunos aspectos concretos en relación con la dinámica y las relaciones familiares. Destacamos las siguientes:

- Roles familiares: se trata de una familia en la que los roles se encuentran bastante definidos. Los padres asumen un rol de autoridad y cuidado que es aceptado por los hijos que adoptan un rol de obediencia y se someten a su autoridad. En ningún caso se identifica alguna confusión entre los niveles.

Hassan (el padre) asume un papel como líder y portavoz de la familia. Es el que siempre ha proporcionado la solvencia económica para poder cubrir las necesidades familiares. Por otro lado, Ashira (la madre) tiene un papel protector y educativo principal en sus hijos. Es la referente que ha educado el mayor tiempo a sus hijos, por una menor presencia del padre debido a sus obligaciones laborales.

Respecto a los hijos, a la llegada al centro se observó que reaccionaban con algunas conductas de falta de obediencia y hacía difícil a los padres que los menores atendieran sus ordenes o recomendaciones. Probablemente debido a la adaptación al nuevo entorno y la inquietud e inseguridad ante el futuro inmediato. A medida que transcurre el tiempo y empiezan a acudir al centro escolar asignado, se ha ido observando un gran cambio de actitud. Cumplen con las normas y ordenes más positivamente tanto de sus padres como de los profesionales de los centros escolares. En la actualidad no presentan problemas relevantes en este área.

- Patrones comunicativos: se observa como a su llegada al centro, la comunicación entre los progenitores era algo pobre, aunque se aprecia que existe una relación positiva. Esta falta de comunicación puede deberse tanto al escaso tiempo que han tenido hasta el momento para compartir tiempo juntos como a posibles patrones de género asociado a su cultura de origen.

A medida que transcurre el tiempo, se ha observado una evolución positiva y un enriquecimiento de la comunicación en pareja. Los progenitores se comunican mejor y se aprecia un lenguaje mucho más fluido y mayor expresión de empatía. En relación con los menores, a medida que transcurre su estancia en el centro, atienden mejor a las órdenes de sus padres, aceptándolas y sin ponerse a la defensiva.

- Toma de decisiones y resolución de conflictos: se observa que el miembro que tiene la principal responsabilidad en la toma de decisiones es Hassan. Esta asignación de rol puede deberse al papel que tiene en la familia, como principal sustento económico. Otro posible motivo puede ser su cultura y religión, que otorga más poder al hombre respecto a la mujer. El padre, por tanto, actúa como el encargado de velar por la familia y como responsable en la orientación a lo largo de su desarrollo vital y familiar.

No se perciben conflictos relevantes. Aquellas situaciones que pueden resultar más sensibles o necesitan una atención mayor son las esperadas derivadas de las etapas de desarrollo de los menores. Durante su crecimiento, irán asimilando progresivamente las formas de conciliación y estableciendo normas concretas para cada situación.

### **3.4. ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE BIENESTAR**

Para orientar la intervención, se parte del análisis de los niveles de necesidad de los miembros de la familia. Según el esquema de **necesidades básicas** (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009), se identifican en la situación familiar las siguientes:

- Necesidad de vinculación:

Definida como la necesidad de establecer *“relaciones estables de cuidado mutuo e intimidad..... El sentimiento de pertenencia a grupos o instituciones.....las relaciones interpersonales suelen aparecer como el factor más sólidamente asociado al bienestar”* (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009), en esta familia se aprecia que existen relaciones de cuidado mutuo y que se valoran muy positivamente. Sin embargo, hay que reforzar y promover una vinculación con su entorno más efectiva. La pertenencia a otros grupos como apoyo a su integración en la sociedad y desarrollo personal es de gran importancia en este contexto y ha de trabajarse.

- Necesidad de competencia:

Hace referencia a la percepción de *“necesidad de sentirnos competentes, eficaces y productivos,..... dominio en las diferentes esferas vitales.....* (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009).

La situación laboral de los progenitores es un elemento relevante para la evolución personal y el sentimiento de bienestar y satisfacción. En este caso, centrada en el progenitor y con especial atención en un desarrollo de competencias que le permita optar a mayores opciones laborales. En el caso de la mujer, centrar la necesidad de desarrollo en el aprendizaje del idioma español, para una mayor socialización con el entorno y mayor autonomía. Este punto se torna algo complicado pues debe compaginarlo con el cuidado de los menores que aún no tienen suficiente autonomía.

*(“Lo que más me preocupa es mi situación laboral, que no estoy trabajando. Esto es lo que más me preocupa de cara al futuro. Mi profesión es costurero y eso aquí no tiene mucha salida, no hay muchas ofertas de trabajo”. H.).*

- Necesidad de autonomía:

*“Incluye la necesidad de independencia, de poder elegir el propio destino, de poder expresar la propia identidad..... La independencia económica y la capacidad para elegir el ámbito profesional deseado son dos factores muy ligados también a esta necesidad.* (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009).

Los progenitores se encuentran en una situación que conlleva un bajo nivel de autonomía por la poca independencia con que pueden afrontar sus decisiones. Esta falta de independencia deriva del centro en el que se encuentran, el programa de reasentamiento en el que están y el procedimiento de asilo que deben seguir. Este aspecto está estrechamente ligado a la necesidad de competencia, pues su capacidad económica depende de los recursos ofrecidos por el programa del CAR y hasta la derivación a la Fase 2 del programa no tendrán posibilidad de buscar un empleo que les de la independencia y autonomía deseada. Esta situación provoca mucho sufrimiento para todas las personas que se encuentran en esta etapa, pues se ven completamente dependientes de la administración y con pocas posibilidades de crecimiento personal y autogestión.

- Necesidad de autoaceptación:

*“La autoaceptación requiere una actitud de comprensión y cuidado hacia uno mismo, especialmente cuando aparecen limitaciones y fracasos..... La autoestima es una variable relacionada con la autoaceptación,...es una consecuencia secundaria de una satisfacción adecuada del resto de áreas” (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009).*

Los progenitores de la familia presentan un nivel de autoestima bajo y una insatisfacción observables, dadas las difíciles circunstancias que han vivido y viven aún. El objetivo de que puedan comprender y sean conscientes de que la situación en la que se encuentran es un proceso temporal, no definitivo, se vuelve realmente importante para el desarrollo personal y familiar. Han de entender que, tras este proceso, tendrán la posibilidad de una independencia en todos los ámbitos de la vida. Comprenderse y cuidarse a sí mismos les ayudará a conseguir una mayor unión familiar y una relación más positiva con sus semejantes.

*(“Al principio a mí no me hacía mucha gracia el convivir en un centro, yo quería tener nuestra propia casa, pero al hablar con la trabajadora social ella nos comentó que nos vendrían muy bien estos seis meses en el centro. Al principio no lo veíamos así pero después de un mes nos dimos cuenta de que realmente la*

*trabajadora social tenía razón y era mejor para nosotros estar ahí durante ese tiempo". H.).*

- Necesidad de sentido vital:

*"Se manifiesta en el deseo de sentir que nuestra vida es útil, valiosa y que tiene un propósito. La ausencia de sentido genera un vacío y una insatisfacción profunda."* (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009).

Resulta sustancial hacer comprender a los miembros de la familia lo valiosa que es su vida y su propósito de mejora para el futuro. El factor motivador para los progenitores es lograr la mejoría del menor con parálisis cerebral. Es importante que entiendan que, aunque ese aspecto es algo muy positivo para su satisfacción personal y su bienestar psicológico, no han de olvidar que individualmente tienen más propósitos en la vida. Ser conscientes de ello les proporcionará las habilidades y fortalezas necesarias para enfrentarse a las diferentes situaciones o problemas que la vida les plantee.

- Necesidad de crecimiento:

Hay acuerdo en considerar que *"El ser humano..., necesita sentir que tiene retos y proyectos en marcha, que sigue aprendiendo cosas nuevas, que sigue mejorando"* (Vázquez, C. y Gervás, G. 2009).

Por ello es fundamental atender a que cada miembro de la familia sienta que, durante este tiempo, está mejorando distintos aspectos de su vida que le facilitarán su desarrollo en el futuro. Han de tomarlo como un proceso que les proporcionara las herramientas necesarias para su independencia total. Identificar los posibles retos o proyectos que los miembros de la familia tengan en mente, así como los posibles aprendizajes a los que aspiren será una herramienta útil en este aspecto.

Partiendo de la identificación de las necesidades básicas anteriormente descritas, desarrollaremos las **áreas de fortaleza y mejora** de cada uno de los miembros de la unidad familiar, centrándonos también en las aportaciones del modelo de Ryff (1989, 1995, 1998).

Podemos distinguir los siguientes aspectos en cada caso:

**HASSAN (PADRE):**

- Áreas de fortaleza: saca beneficio de las oportunidades que se le otorgan y es competente en todo lo que se le indica realizar. Resistente ante situaciones conflictivas, atendiendo al proceso por el que han pasado anteriormente y las situaciones extremas que han vivido. Buena conducta y disposición ante los retos que se le plantean. Muestra gran afecto y empatía por todos los miembros de su familia y asertividad y buena disposición ante los profesionales del centro.
- Áreas de mejora: necesidad de mejora de los objetivos personales y de la baja sensación de progreso percibida. Fortalecimiento de las relaciones con el entorno.

**ASHIRA (MADRE):**

- Áreas de fortaleza: una persona con buena actitud ante las situaciones, optimismo y fuerza, ya que se ha ocupado del cuidado personal de su familia durante muchos años y que ahora puede compartir con su esposo gracias a que pasan un mayor tiempo en familia.
- Áreas de mejora: mayor iniciativa ante la vida para poder realizar tareas de forma independiente y mejorar su autonomía sin la necesidad del apoyo o la acción de su marido. Debería continuar aprendiendo el idioma pues es un factor fundamental para su desarrollo personal y social e integración.

**MUSTAFA (HIJO DE 10 AÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL):**

- Áreas de fortaleza: al poseer una discapacidad del 93% debido a su parálisis cerebral, presenta claras limitaciones. Es un menor que, aparte de las dificultades de su enfermedad, no presenta mayores problemas y su actitud es positiva. Realiza rehabilitación en el hospital y ha mejorado en gran medida sus aptitudes físicas.
- Áreas de mejora: psicológicamente no podrá tener grandes avances, pero a nivel físico ya ha desarrollado mucho y desbancado las limitaciones que anteriormente tenía. Ahora es capaz de andar grandes distancias sin necesidad de utilizar la silla de ruedas y de forma bastante estable. Su mejora vendrá en gran medida con la

continua rehabilitación y las atenciones médicas que se precisen para que pueda desarrollarse de la mejor forma posible.

**FATIMAH (HIJA DE 7 AÑOS):**

- Áreas de fortaleza: niña con una actitud muy positiva y que ayuda en todo lo que puede a sus padres con el cuidado del resto de sus hermanos, en especial del bebe de cuatro meses. Pese a ser tan pequeña, ayuda en tareas del hogar. Tiene una predisposición muy positiva ante las directrices de sus padres. Aprendizaje del idioma muy rápido y no ha tenido problemas de integración en el entorno escolar. Muy agradecida con todas las personas que les ofrecen ayuda y apoyo.
- Áreas de mejora: aprendizaje de los conocimientos básicos e indispensables para su futuro desarrollo escolar y cualificación profesional. Es importante que no pierda su idioma natal, pues en la mayoría de los casos habla español hasta en su casa y conversa con sus hermanos también en español.

**KASEEN (HIJO DE 6 AÑOS):**

- Áreas de fortaleza: al igual que su hermana mayor, ayuda mucho a sus padres, pero se observa la diferencia de género, ya que la mujer tiene un papel de trabajo doméstico y tareas mayor que el del hombre (relacionado con su cultura y religión). Su actitud es siempre impecable, respetuoso y atento con las visitas que reciben en su domicilio actual. Durante su estancia en el centro no se observaron signos de rebeldía ni tuvieron problemas con el resto de menores residentes en el centro. Ha aprendido el idioma con rapidez y tiene muy buena relación con sus compañeros de colegio. Agradece toda la asistencia que han recibido por parte de la entidad y profesionales, haciéndolo visible y reconociéndoselo a los individuos que les han prestado soporte y ayuda.
- Áreas de mejora: desarrollo de sus conocimientos básicos en la escuela y no dejar de hablar su idioma natal, pues ser conocedores y manejar dos idiomas desde tan temprana edad puede ofrecerle muchas posibilidades de desarrollo profesional y laboral en el futuro.

### **SABBA (HIJA DE 3 AÑOS):**

- Áreas de fortaleza: se adapta a las diferentes situaciones y contextos por los que se han visto obligados a pasar. Pese a su corta edad, se observa que es una niña educada y que se desarrolla en un ambiente positivo, cercano, familiar y de cariño.
- Áreas de mejora: su educación a partir de la escuela a la que acude y por parte de sus progenitores, pues deberán prestar atención al desarrollo de la menor e ir imponiendo las reglas y normas que observen convenientes.

### **HABIB (HIJO DE 4 MESES):**

- Áreas de fortaleza: estimula un buen ambiente familiar y forma otro punto de conexión entre los miembros, pues se turnan para cuidarlo y que el peso no se cargue únicamente en un miembro.
- Áreas de mejora: debido a su edad, actualmente no se pueden detectar áreas en las que haya que incidir para su mejoría, por lo que se deberán ir observando a lo largo de su desarrollo.

## **4. PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL REALIZADO**

### **4.1. OBJETIVOS**

#### Objetivo general:

Promover la integración de todos los miembros de la familia en España, fomentando la autonomía en la vida diaria y el desarrollo psicosocial durante la estancia en el centro y con perspectiva de futuro.

#### Objetivos específicos:

- Realizar una valoración diagnóstica de cada uno de los miembros de la familia con la finalidad de orientar el acompañamiento, intervención y posterior seguimiento.
- Informar a la familia acerca de todo lo relacionado con su caso y situación.

- Ofrecer apoyo a cada miembro de la familia durante la estancia en el centro.
- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de todos los miembros.
- Motivar el aprendizaje del idioma español y el conocimiento del entorno social y medio educativo, aludiendo a su importancia para la inclusión de la familia en la sociedad y su desarrollo.
- Dotar a los progenitores de todas las herramientas administrativas necesarias para su completo desarrollo e integración
- Movilizar los recursos necesarios para que el menor con discapacidad disponga de todas las ayudas que requiera.
- Gestionar la escolarización de los menores.

## **FASES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

### **A. FASE 1. Ingreso en el Centro de Atención a Refugiados de Alcobendas:**

- **Recepción en el centro.** Teniendo en cuenta el protocolo establecido en el centro, la familia fue recibida en el centro por el equipo de profesionales, así como por los demás residentes. Posteriormente, tuvieron una reunión breve con el equipo técnico del mismo, pues tras el viaje y todo el proceso que habían pasado no querían agobiarles con demasiada información el mismo día de llegada. Después, la gobernanta les explicó el funcionamiento del centro y dónde se encontraba todo lo que podían necesitar y los acompañó a sus habitaciones.

Al día siguiente, se reunieron de forma individual con todos los trabajadores del centro. La directora les recibió y dio la bienvenida al mismo, expresándoles su entera disposición para lo que necesitaran.

Tras ella, fueron reuniéndose con el resto de trabajadores que les ayudarían y apoyarían durante su estancia en el centro: el responsable del Área Residencial, el profesional del Área Laboral, la trabajadora social y la psicóloga.

- **Primera entrevista de ingreso.** Una vez realizada la primera entrevista de ingreso con la trabajadora social (con el objetivo de dar a conocer las pautas de intervención, recursos y protocolo del centro) y con el resto de profesionales del centro, los acompañé a la Oficina de Asilo y Refugio (situada en la calle Pradillo nº40 de Madrid. Distrito Ciudad Jardín/Chamartín) para recoger la resolución de protección, ya que la familia pertenece a un *grupo de reasentamiento de Turquía*. Se trata de una familia vulnerable debido a su hijo con parálisis cerebral y a que la mujer estaba embarazada y nos habían indicado que se trataba de un embarazo de riesgo, por lo que tuvimos que solicitar un taxi adaptado que nos llevase a la oficina. Debían acudir, como está indicado legalmente, todos los miembros de la familia, por lo que tuvieron que ir todos los hijos.
- **Visita a la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) de Madrid:** A la OAR se puede acudir con cita o sin ella. En nuestro caso, no teníamos cita, por lo que debíamos esperar junto con todos los solicitantes que cada mañana hacen cola para poder realizar la solicitud de asilo. Estuvimos aproximadamente 6 horas hasta que pudimos entrar en la oficina y que la familia hablase con los profesionales.

Una vez dentro, se les proporciona un traductor que ayudará a los profesionales a realizar la entrevista con la familia. Toman nota de todo el proceso que los familiares les cuentan que han llevado hasta llegar allí y los motivos que los llevaron a solicitar el asilo, justificando todos los datos lo mejor posible.

Una vez recogida toda la información, el proceso comienza para, en un plazo determinado por la ley, aceptar o denegar dicha solicitud. En el caso de los programas de reasentamiento, al ser casos de vulnerabilidad, suelen obtener una respuesta positiva.

Hasta recibir la tarjeta de refugiado, se les proporciona un papel blanco que les identifica como solicitantes. Para cualquier trámite o necesidad que tengan, deberán hacer uso de él como identificador.

- **Segunda entrevista con la trabajadora social.** A los pocos días, la trabajadora social realizó, como indica el protocolo, una segunda entrevista los primeros días de estancia en el centro. En esta entrevista, la profesional realizó las primeras *solicitudes de ayudas económicas* establecidas en el reglamento de los Centros de Atención al Refugiado de la Comunidad de Madrid, en las que se les proporcionaría una cantidad para gastos personales, vestuario y transporte junto con las tasas de solicitud de la tarjeta de transporte público.

También se les explicó cómo deben empadronarse y se les entregó la solicitud para el empadronamiento, ayudándoles a rellenar los datos. Al no conocer el idioma y encontrarse en una situación de gran vulnerabilidad, les rellené los formularios del padrón y acompañé al padre al Ayuntamiento para poder tramitarlo. Aún habiendo algún dato incorrecto en los documentos que transportaban y que aún deberíamos corregir, los profesionales del Ayuntamiento no dudaron en ayudarnos todo lo posible y empadronarles en el municipio.

Generalmente, una vez obtenido el padrón, se les comunica que deben acercarse al Centro de Salud con el justificante que les entregan en el Ayuntamiento y una fotocopia de su documento de identidad para poder solicitar así la asistencia sanitaria. Como ya le había acompañado al Ayuntamiento, a continuación, acudimos al Centro de Salud a solicitar la asistencia. Me comuniqué con el padre a través de gestos y con ayuda de un traductor de internet para poder hacerle participe del proceso y expresarle lo que íbamos realizando y estaba ocurriendo. Resultó sorprendente y llamativa su actitud positiva y de colaboración en todo momento.

Se les entregó también una hoja en la que se incluyen las principales direcciones y teléfonos de contacto de los recursos que se consideran imprescindibles en su inicio: centro de salud, hospital, ayuntamiento, farmacias con las que colabora el CAR para los medicamentos que precisen y la librería con la que trabajan para todo lo referente al material escolar de los menores residentes.

Asimismo, se trató el tema relacionado con las Normas del Centro y obligaciones a las que deben comprometerse al residir en el mismo. Se les entregó un documento informativo que deben firmar en el que se incluyen todos los puntos a los que se comprometen y las actividades en las que deberán implicarse. En el documento se indican las normas del centro, la obligación de asistir a las reuniones y entrevistas con los profesionales en las que se les precise y las clases de español y contextualización a las que deben acudir durante su estancia.

- **Seguimiento.** Se ha realizado una labor de apoyo, asesoramiento, observación y evaluación durante el periodo de estancia en el centro.

Al tratarse de un caso de alta vulnerabilidad y por la edad de los menores, la estancia se ha extendido hasta los 10 meses y dos meses antes de su finalización se les convoca a una entrevista para informarles de que el proceso se agota y deben iniciar la búsqueda de una vivienda. Se les señala que se les va a apoyar durante este cambio.

También se les comenta que se realizará un informe de su caso y se enviará a las organizaciones con las que colabora el centro (CEAR, ACCEM y CRUZ ROJA). Será una de ellas, de forma aleatoria, la que se encargará de gestionar la subvención y ayudas económicas para los gastos y el alquiler durante el periodo que dure la segunda fase (fase de integración). Así mismo, se les comentó que recibirán una última *ayuda económica* (792,23euros por formar una unidad de convivencia formada por cinco o más miembros<sup>6</sup>) con el motivo de la salida del centro, establecida también en el reglamento de la Comunidad de Madrid.

---

<sup>6</sup> Cuantía recogida en el Real Decreto 865/2006, de 14 de julio, por el que se establecen las normas reguladoras de las subvenciones públicas a los beneficiarios de los Centros de Acogida a Refugiados integrados en la Red de Centros de Migraciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

#### A.1. ACTIVIDADES DE LOS PROFESIONALES PARA EL SEGUIMIENTO DEL CASO:

- Entrevistas realizadas con los profesionales del centro (trabajadoras sociales, psicóloga, responsable de área y responsable del área de empleo): una media de 10 entrevistas/intervenciones al mes durante los meses de estancia en el CAR.
- Sesiones de coordinación del caso con otros profesionales: el área de trabajo social se ha coordinado con el área residencial, el área psicológica y el área de empleo alrededor de 8 ocasiones cada mes de estancia de la familia en el centro.
- Informes: se han elaborado dos informes sociales a lo largo de su estancia en el centro, uno realizado para la organización que se encarga de su caso durante la segunda fase del proceso y otro que se realizó para la Fundación Sobre Ruedas y la consecución de una silla de ruedas para el menor con parálisis cerebral.
- Gestiones para la concesión de ayudas: se han realizado 29 expedientes para ayudas económicas. Estos expedientes suponen otros 29 informes de los mismos, según el reglamento, como justificación y verificación de las mismas. Las ayudas han pertenecido a: material escolar, gastos farmacéuticos, tarjetas de transporte público, tarjetas de documentación personal gastos dentales, gastos de guardería, actividades escolares de los menores, comedor escolar, gastos por nacimiento de hijo, actividades deportivas de los menores y gastos de mantenimiento a la salida del centro.

A.2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROFESIONALES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS:

<b>ENTIDADES U ORGANISMOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>
ACCEM	Realización de 23 coordinaciones vía email y 10 telefónicas	Tramitación del paso a la segunda fase del proceso.
EQUIPO DE EDUCACION PSICOPEDAGÓGICA DE ALCOBENDAS	Se han llevado a cabo 3 reuniones junto con el equipo de educación.	Valoración inicial del menor con discapacidad y que posteriormente se entregaría en el CPEE Vicente Ferrer como adjunto para su ingreso en el mismo.
CPEE VICENTE FERRER (COLEGIO PUBLICO DE ENSEÑANZA ESPECIAL)	Intervenciones realizadas con el colegio a través de 25 correos electrónicos y 10 contactos telefónicos. Se realizó una reunión inicial con el mismo.	Valoración del menor con discapacidad y su integración en el centro.
ASILIM (ASOCIACION PARA LA INTEGRACION LINGÜÍSTICA DEL INMIGRANTE EN MADRID)	Se han realizado 3 reuniones con la asociación.	Seguimiento de asistencia de los residentes a las clases de español.
CEIP ANTONIO MACHADO DE ALCOBENDAS	Contactos telefónicos en 3 ocasiones.	Escolarización de los menores.
ESCUELA INFANTIL SANTA ISABEL	Se han realizado 2 coordinaciones con la escuela a través de correos electrónicos.	Escolarización de la menor de 3 años.
CENTRO BASE Nº1 DE MADRID	Se han establecido 3 intervenciones con el centro.	Valoración y concesión del grado de discapacidad del menor con parálisis cerebral.
SEGURIDAD SOCIAL	Efectuadas 5 coordinaciones a través de correos electrónicos.	Concesión de prestación familiar por hijo a cargo.

ASISTENCIA SANITARIA	Se han realizado 5 coordinaciones	Gestión de la seguridad social familiar.
DIRECCION GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR (CONSEJERIA DE POLITICAS SOCIALES)	Gestionadas 3 intervenciones.	Gestión y tramitación del título de familia numerosa.
AMAUTA	11 reuniones llevadas a cabo con el responsable de la organización en el apoyo a la búsqueda de vivienda	Conocimiento del estado de búsqueda de vivienda y seguimiento del mismo.
FUNDACION SOBRE RUEDAS	Se han realizado 3 intervenciones a través de correos electrónicos.	La consecución de una silla de ruedas para el menor con parálisis cerebral.
FUNDACION PROXIMO PROJIMO	Efectuadas 5 comunicaciones vía email con la fundación.	Solicitud de la donación de una silla de ruedas para el menor con parálisis cerebral. No fue posible debido a que en esta entidad no trabajan con esta discapacidad.
OFILINGUA	Se han llevado a cabo 36 intervenciones con la empresa a través del correo electrónico.	Uso del recurso como empresa de traducción en apoyo a entrevistas y acompañamientos con los residentes.
ORTOPEDIA ACCESIBLE	Realizadas 6 coordinaciones vía telefónica y a través de emails.	Búsqueda de dispositivos ortopédicos para mejorar los movimientos del menor con parálisis cerebral.
APAMA	Se han realizado 5 gestiones vía email.	Gestión de un campamento de verano en el que el menor con parálisis cerebral ha estado durante dicha temporada.
SERVICIOS SOCIALES DE ALCOBENDAS	Se han realizado 3 comunicaciones a través de correos electrónicos.	Gestión del campamento de verano del menor discapacitado.

SAC (SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA)	Intervenciones realizadas con el servicio en 3 ocasiones.	Tramitación de la modificación de nombres en los documentos oficiales de la familia, ya que los que poseían los residentes venían de forma incorrecta desde Turquía.
DAT TERRITORIAL (DIRECCION DE AREA TERRITORIAL)	Se ha realizado la gestión en 2 situaciones.	La escolarización de los menores.

### A.3. ACTIVIDADES A LAS QUE HAN ASISTIDO EN EL CENTRO

- Clases de contextualización: en las cuales se imparten sesiones de información sobre España, las costumbres de la sociedad, la forma de interactuar y los valores de la sociedad española. Se informa a los residentes sobre el funcionamiento de los transportes en Madrid y cómo poder desplazarse por los diferentes servicios públicos. Así mismo, se explica el procedimiento de la sanidad pública en España, cómo se desarrollan las peticiones de consulta y los procesos que llevan a cabo los centros de salud y hospitales.
- Clases de español: duran todo el tiempo que se encuentren las personas residiendo en el CAR y pretende que obtengan un conocimiento del idioma que les permita integrarse de forma independiente a la salida del centro, facilitándoles la inclusión y desarrollo en la sociedad.
- Actividades de ocio realizadas por el centro: promoviendo una cohesión entre los diferentes residentes, acercando otras culturas que conviven en el centro al resto de las personas y servir de ocio, apoyo y modo de desconexión en todo el proceso por el que están pasando.

## **B. FASE 2. Fase de Integración:**

La entidad proporcionó apoyo para la búsqueda de vivienda a la familia. El hogar se encontró en Aranjuez. No hay barreras arquitectónicas para el acceso del menor con discapacidad, por lo que resulta una vivienda adaptada y adecuada para su situación.

En esta fase, la familia ya no cuenta con el apoyo de profesionales o traductores para realizar los trámites iniciales al instalarse en el municipio, pero el padre tiene las habilidades necesarias para poder realizarlo de forma independiente. Acudió al ayuntamiento para realizar el padrón y al centro de salud que le corresponde para solicitar la asistencia sanitaria. No tuvo ningún problema y los profesionales de dichos sectores les proporcionaron la ayuda que necesitó, facilitándole los trámites y el proceso.

En este momento, la familia mantiene contacto con los miembros de la mezquita a la que acuden y alguna persona de su mismo origen/cultura que han conocido tras su estancia en la región actual. Los menores mantienen relaciones con los compañeros de su clase en la escuela. También contactan con los miembros de la asociación que les proporciona la subvención económica (ACCEM) para los gastos personales y de alquiler de vivienda).

## **C. FASE 3. Fase de Autonomía:**

Actualmente la familia se encuentra en la segunda fase del proceso de acogida, por lo que no puede valorarse ni proporcionarse ningún dato referente a este aspecto todavía.

## • **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL REALIZADO**

En relación con la intervención social realizada y partiendo de los objetivos propuestos para el caso familiar, se puede considerar que los resultados son altamente positivos.

La valoración del proceso está basada en el análisis de diferentes componentes que han intervenido a lo largo de la intervención:

- Mi observación como alumna, durante la estancia de la familia y su salida del centro.
- La valoración global de la Trabajadora Social del CAR de Alcobendas.
- La evaluación y declaraciones de Hasan como padre y portavoz de la familia durante la entrevista anexada.

Respecto al grado de logro del Objetivo General, se puede concluir que la familia está desarrollando un proceso progresivo de integración en la sociedad española muy favorable, desde su estancia en el CAR y actualmente en su residencia independiente.

Respecto al grado de cumplimiento de los Objetivos Específicos, se puede señalar lo siguiente:

- *Objetivo 1: “Realizar una valoración diagnóstica de cada uno de los miembros de la familia con la finalidad de orientar el acompañamiento, intervención y posterior seguimiento”:*
  - Se ha llevado a cabo un diagnóstico combinado entre la información obtenida por parte del ACNUR desde la llegada de la familia a España y con el análisis de las primeras entrevistas realizadas por los profesionales del centro.
- *Objetivo 2: “Informar a la familia acerca de todo lo relacionado con su caso y situación”:*
  - Se ha transmitido toda la información relevante para la familia o que han demandado los miembros. Se ha ofrecido información detallada desde su situación inicial y el proceso que se lleva a cabo hasta el paso a la segunda

fase y su proceso de integración de forma independiente. También, se han explicado todos los trámites necesarios que han tenido que hacer durante la estancia y con vistas a su desarrollo autónomo tras abandonar el centro.

- **Objetivo 3: “Ofrecer apoyo a cada miembro de la familia durante la estancia en el centro”:**
  - Los profesionales del centro han proporcionado el sustento cuando se ha considerado necesario o la familia lo ha demandado. La principal demanda de apoyo ha sido con relación al menor con parálisis cerebral, pues su salud y tratamiento ha sido el motivo que más ha preocupado a los progenitores desde los primeros momentos.
  - Durante los primeros meses de estancia, se han realizado acompañamientos con el padre (pues es el miembro familiar que ha tomado la iniciativa en todos los procesos a realizar) para acudir a la Oficina de Asilo y Refugio de Madrid, la tramitación de el empadronamiento en el municipio, la asistencia sanitaria en el centro de salud y visitas médicas. También, se ha proporcionado intérpretes en la mayoría de entrevistas e intervenciones con la familia y los profesionales. Este recurso de traducción se ha ido eliminado conforme los miembros han ido aprendiendo español de forma más fluida.
- **Objetivo 4: “Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de todos los miembros”:**
  - Se les ha proporcionado, como a todos los residentes del centro, alojamiento, alimentación diaria, elementos básicos de aseo proporcionados tras el ingreso y todos los medicamentos o necesidades médicas que han requerido.
  - Se ha empadronado a toda la familia en el municipio de Alcobendas y se ha dado de alta en la sanidad pública para hicieran uso de ese recurso cuando algún miembro de la familia se ha encontrado enfermos o para revisiones periódicas de Hepatitis B (en el caso de los padres) y de seguimiento facultativo en el caso del menor con parálisis cerebral. También, se ha proporcionado al padre tanto gafas previa prescripción médica como implantes dentales necesarios tras su evaluación con el profesional.

- **Objetivo 5: “Motivar el aprendizaje del idioma español y el conocimiento del entorno social y medio educativo, aludiendo a su importancia para la inclusión de la familia en la sociedad y su desarrollo”:**
  - En las primeras entrevistas se ha indicado la importancia y obligación que en España existe de escolarizar a los menores, a lo que los padres respondieron positivamente y no pusieron ninguna objeción.
  - También, se ha motivado la asistencia de los padres a las clases de contextualización y español proporcionadas por el centro. Respecto a este punto, hay que destacar que el padre ha acudido a las clases durante toda su estancia, pero al tener un bajo nivel de estudios ha encontrado mayor dificultad en el aprendizaje del idioma. Actualmente continúa practicando español en su vida diaria. La madre abandonó las clases en el centro.
- **Objetivo 6: “Gestionar la escolarización de los menores”:**
  - Se han llevado a cabo los trámites relacionados con la escolarización de los menores en centros cercanos al CAR en Alcobendas. Menos Sabba, la niña más pequeña (que aún no reúne las condiciones de edad para la escolarización), el resto de menores ha acudido al mismo colegio.
  - Mustafa, el menor con parálisis cerebral ha sido escolarizado en un centro especializado tras su valoración inicial y reunión realizada entre los profesionales del centro escolar, la trabajadora social del CAR y los padres.
  - Los menores se han integrado con normalidad y de forma muy rápida con los compañeros y en el centro escolar. Se ha observado un aprendizaje del español de forma acelerada y fluida.
- **Objetivo 7: “Dotar a los progenitores de todas las herramientas administrativas necesarias para su completo desarrollo e integración”:**
  - A lo largo de la estancia en el centro, se han proporcionado las herramientas esenciales para facilitar el desarrollo de la familia durante el periodo de residencia en el CAR y con vistas a su futura vida independiente. Se ha explicado al padre (pues se ha encargado de la mayoría de los trámites durante la estancia en el CAR) todos los procedimientos que se han realizado, así como las gestiones para la consecución de todo lo necesario en su vida: empadronamiento, asistencia sanitaria, escolarización, petición de ayudas,

solicitud de recursos de ropa, entidades a las que acudir según su demanda, recursos de búsqueda de empleo...

- En este aspecto, la madre se ha encontrado constantemente al amparo de su marido, pues ella se ha dedicado al cuidado de los hijos. Se observa una dependencia con su marido y una falta de empoderamiento que promovería un positivo desarrollo personal y social en el futuro.
- *Objetivo 8: “Movilizar los recursos necesarios para que el menor con discapacidad disponga de todas las ayudas que requiera”:*
  - Se ha prestado gran atención a la situación de Mustafá. La Trabajadora Social ha realizado los trámites para la valoración del grado de discapacidad, su concesión y su posterior aprobación de la ayuda económica relacionada con la situación.
  - Se han investigado y movilizado los recursos para conseguir una silla de ruedas que facilitase la movilidad del menor.
  - Desde su ingreso en el centro, el menor acude a una rehabilitación especializada y se ha observado una evolución realmente positiva, ya que en el momento de realizar la entrevista he podido observar que el menor andaba de forma autónoma e independiente (situación que al inicio de la intervención era prácticamente imposible).

## **PARTE IV. CONCLUSIÓN Y REFLEXIONES PERSONALES**

- **PUNTOS FUERTES**

El proceso de intervención que se ha realizado desde el CAR de Alcobendas tiene un balance general muy positivo en cuanto a los objetivos planteados y resultados observados.

La actuación de los profesionales ha permitido que el desarrollo de la familia, en un contexto nuevo y muy diferente del que provenían, haya sido realmente efectivo y se hayan conseguido prácticamente todos los objetivos planteados desde el centro en cuanto a las personas residentes y solicitantes de asilo.

Se han llevado a cabo muchas actuaciones y coordinaciones con diferentes entidades y profesionales tanto internos como externos al centro, lo cual ha contribuido a poder desarrollar una intervención multidisciplinar que cubra todos los campos necesarios para ayudar y apoyar a cada miembro de la familia. Este trabajo en equipo y en conexión con otras entidades ha favorecido la integración de la familia en la sociedad de acogida y ha logrado dotar de habilidades a los miembros de la misma para paulatinamente fomentar su independencia.

Los profesionales han manifestado una gran empatía con cada uno de los miembros de la familia. Éstos han expresado siempre una gran gratitud hacia todos los profesionales y voluntarios, reconocimiento, cariño y paciencia ante situaciones que los trabajadores no han podido controlar por estar fuera de su alcance o tratarse de trámites externos.

Por otro lado, la participación activa como elemento imprescindible en la intervención de los miembros de la familia ha sido, sin ninguna duda, un elemento clave en el buen

resultado de la misma. Cabe destacar la actitud e implicación de los padres como guías y conductores de la familia durante todo el proceso.

Pese a tomar decisiones y analizar todo lo relacionado con su caso de forma conjunta, la madre se ha dedicado especialmente al cuidado de los hijos y el padre ha tomado el papel de encargado en la mayor parte de las gestiones, trámites o cualquier asunto oficial o extraoficial que se haya precisado y realizado.

La actitud colaborativa y positiva de todos los miembros de la familia ha sido destacable, mostrándose predispuestos a realizar todo lo que se les ha ordenado o recomendado por los profesionales.

En las situaciones que por su peso han tratado de temas más sensibles para la familia o que podían tener una repercusión importante en su desarrollo, han respondido con templanza, comprensión y entendiendo la coherencia de todo lo que se les ha explicado.

En el caso del menor con parálisis cerebral, se ha observado una mejoría increíble respecto a su enfermedad. Esta mejoría es fruto de la rehabilitación y ayudas médicas que ha recibido desde su llegada a España y de la voluntad de los profesionales y los padres para que se haya podido llevar a cabo de forma constante.

Por último, resaltar la interacción positiva que los miembros de la familia han tenido con personas externas al centro y miembros de la sociedad española.

En el caso de personas trabajadoras en instituciones públicas (como el ayuntamiento o centros de salud) en algunas situaciones la reacción o conversaciones con personas refugiadas no es de total cordialidad y, soy conocedora que en muchos casos el resultado no es positivo. En el caso de esta familia siria, los efectos de dichos encuentros han sido siempre fructíferos. La explicación de esta ambigüedad entre unos casos y el de esta familia puede ser la actitud con la que se han mostrado ante las personas, con una sonrisa siempre en la cara y mucho respeto, sin imponer ni presionar en ningún momento.

En el caso de las relaciones con otras personas del entorno, tanto conocidos como desconocidos, compañeros del colegio (en el caso de los menores) ... nunca han tenido problemas. Los menores se han adaptado perfectamente a sus centros escolares e integrado entre sus iguales positivamente.

Los padres (especialmente el padre, pues es el que mayor contacto ha tenido con otras personas del entorno) argumenta, como bien se indica en la entrevista realizada, que en todos los casos ha recibido un buen feedback por parte de las personas, les han ayudado en todo momento y no se ha sentido discriminado ni excluido en ninguna situación.

- **ÁREAS DE MEJORA Y SUGERENCIAS DE ACTUACIÓN**

Pese a lo expuesto en el apartado anterior donde se han descrito los puntos fuertes en la intervención y observando que los resultados de la misma han sido en general positivos en la integración y crecimiento de la familia, hay algunos puntos que deberían tenerse en cuenta y que, de modificarse, podrían lograr un mejor resultado a corto y largo plazo en la vida y desarrollo de la familia.

La falta de tiempo que tienen los profesionales del centro dificulta que se puedan recoger datos exhaustivos de cada intervención realizada para, en futuras actuaciones, incidir sobre los problemas o dificultades detectadas en dichos registros. Se recogen datos principalmente de las primeras entrevistas, pero no de cada reunión realizada con los residentes o el resto de profesionales y entidades. El cómputo de intervenciones y coordinaciones se realiza a nivel global, de todos los residentes durante un año, por lo que, si se quieren obtener los datos de un caso concreto, como se ha realizado en el estudio que se presenta en este trabajo, ha sido necesario identificar todas las intervenciones telefónicas, los correos electrónicos y las fechas de entrevista que se han llevado a cabo desde el ingreso e inicio de la intervención hasta el paso a segunda fase o integración. Esta falta de sistematización de la intervención es una área clara de mejora en los procesos de intervención en el centro.

Es importante incidir y tener en cuenta que la lentitud de la concesión de las ayudas mínimas económicas a las que los residentes tienen derecho (reguladas por la Secretaría General de Inmigración y Emigración), dificulta que la familia, en este caso, pueda afrontar la realización de pagos, cubrir tasas de documentación, adquirir ropa necesaria o artículos de higiene, realizar desplazamientos necesarios, etc. Esto puede retrasar muchos trámites imprescindibles para su desarrollo y calidad de vida.

A nivel intrafamiliar, podría haberse incidido más en la importancia de que la mujer aprendiera el idioma español. Ella ha tenido gran dificultad debido a su analfabetismo y posteriormente al nacimiento de su hijo menor que la hizo dejar de asistir al curso. Esta situación puede provocar que su integración sea más lenta y difícil, pues el idioma es un punto básico para poder desarrollarse personal y socialmente en un nuevo contexto sociocultural.

Trabajar para el progresivo empoderamiento de la madre de esta familia, es también un punto importante a tener en cuenta. En la cultura árabe, las mujeres suelen situarse en un segundo plano respecto al hombre y se las visualiza más sumisas y menor preparadas. En la sociedad española actual este aspecto es completamente diferente, por lo que dar a conocer esta situación y reforzar sus capacidades y aptitudes posibilitará un mayor crecimiento personal y más perspectivas de futuro a nivel individual.

Por otro lado, habría sido conveniente haber motivado al padre a realizar cursos de cualificación profesional en otras actividades profesionales distintas de su ocupación habitual (sastre), pues le abriría un abanico más amplio de posibilidades a la hora de buscar y conseguir un empleo.

# BIBLIOGRAFÍA

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2017). Tendencias globales. *Desplazamiento forzado en 2016*. ACNUR.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados & Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. (2011). *Guía de Actuación en la Asistencia Jurídica a Solicitantes de Protección Internacional*. ACNUR, Madrid (España.).
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948. Recuperado de: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1950). XI Resolución 428 (V). Establecimiento de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.
- Carlos Berzosa. (22 de noviembre, 2018). Carta abierta al Ministro del Interior: "El derecho de asilo no puede esperar". Recuperado de: <https://www.cear.es/carta-abierta-al-ministro-de-interior-el-derecho-de-asilo-no-puede-esperar/>
- Bueno, J., Belda, J., dirs. (2005). El análisis del fenómeno de la inmigración. En *Familias Inmigrantes en la Escuela: Discursos de los agentes educativos*. (pp. 21-55). Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Colectivo Algarabía. (1999). *Mirando desde fuera: historias de inmigración*. Madrid: Cáritas Española.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2018). *Las personas refugiadas en España y Europa*. Informe Anual, CEAR. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2014). *La situación de las personas refugiadas en España*. Informe 2014. Catarata.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2017). *Las personas refugiadas en España y Europa*. Informe Anual, CEAR. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid.
- Comisión Europea. (2012). Glosario sobre Migración y Asilo. *Un instrumento para una mayor comparabilidad*. Red Europea de Migraciones, Luxemburgo.

- Comisión Europea. (2015). *Una Agenda Europea de Migración*. Bruselas. Recuperado de: <https://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0240&from=DA>
- Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y Apátridas. (1951). *Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados*. Naciones Unidas, Ginebra.
- Consejería de Políticas Sociales y Familia. (2015). *Plan de Atención a Refugiados de la Comunidad de Madrid*. Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, Madrid
- Cuervo, A. A. (2010). Crisis normativas y no normativas del desarrollo familiar. En J. M. Ángel Alberto Valdés Cuervo, *Familia y crisis. Estrategias de afrontamiento* (págs. 1-10). México: Pearson.
- Defensor del Pueblo. (2016). *El Asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida*. Madrid: Defensor del pueblo.
- Dirección General de Migraciones. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2018). *Carta de servicios. Centros de Acogida a Refugiados*. España.
- European Commission. (2016). *Communication on establishing a new Partnership Framework with third countries under the European Agenda on Migration*. Strasbourg.
- European Commission. (2017). *Communication on a more effective return policy in the European Union-A Renewed Action Plan*. Brussels.
- Fernández, F. S. (2010). Los Centros de Acogida a Refugiados de la Administración pública española: veintidós años de compromiso con la atención a refugiados. En *ACCEM, 25 años de la Ley de Asilo* (págs. 182-186). Industrias Gráficas Afanias.
- García, I. (2018). Una década sin Reglamento de asilo en España: obstáculos e interpretaciones divergentes. En Arango, J., Mahía, R., Moya, D., Sánchez-Montijano, E. (dir). *Inmigración y Asilo, en el centro de la arena política*. (pp. 116-128). Barcelona, España: CIDOB.
- Gervás, G: El bienestar de las personas. En Vázquez, C. y Gervás, G. (Coords.) (2009): *La Ciencia del Bienestar. Fundamentos de Psicología Positiva*. Madrid: Alianza Editorial. 94-98.

- Instituto Nacional de Estadística. (2017). Estadística de Adquisiciones de Nacionalidad Española de Residentes. Datos definitivos. Año 2016. Recuperado de [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177001&menu=ultiDatos&idp=1254735573002](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177001&menu=ultiDatos&idp=1254735573002)
- International Organization for Migration. (2018). World Migration Report 2018. Geneva, Switzerland. Recuperado de: <http://www.iom.int>
- Lázaro S., Rubio, E., Juárez, A., Marín, J., Paniagua, R., (2007). Los Instrumentos en Trabajo Social. *Aprendiendo la práctica del Trabajo Social*. pp.121-130. Madrid. R. B. Servicios Editoriales.
- Machado, L. (2013). *Aproximaciones sobre el surgimiento y evolución histórica de los refugiados*. Anuario Digital CEMI. Vol.1, (1), pp. 85-105.
- Navarro, L., Alconada de los Santos, M., & Rubio, M. (2014). *Asilo y Protección Internacional. La situación de las personas refugiadas* (pp. 4-81). Sevilla: Conserjería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía.
- Nicolás, J. D. (2005). *Las dos caras de la inmigración*. Madrid: Subdirección General de Información.
- Orden de 13 de enero de 1989, sobre centros de acogida a refugiados. Boletín Oficial del Estado, núm. 28, de 2 de febrero de 1989, pp. 3187 a 3187. [https://www.boe.es/eli/es/o/1989/01/13/\(2\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1989/01/13/(2))
- Organización Internacional para las Migraciones. (2006). Glosario sobre Migración, nº 7. Derecho Internacional sobre Migración. Ginebra.
- Organización Internacional para las Migraciones. (2012). Rumbo a la Seguridad: las Consecuencias Migratorias de Complejas Crisis. *Diálogo Internacional sobre la Migración*. N. 20. pp.7-65.
- Organización Internacional para las Migraciones. (2013). *El Bienestar de los Migrantes y el Desarrollo*. España: Gráficas Alcoy.
- Parker, J. y Bradley, G. (2004). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review*. Exeter: Learning Matters Ltd.
- Pittman, F. S. (1991). *Momentos Decisivos: tratamiento de familias en situaciones de crisis*. Paidós Terapia Familiar.

- Policía, C. N. (2018). Normativa de Asilo y Refugio. Policía Nacional. Obtenido de [www.policia.es/documentacion/asiloylefugio/as\\_re\\_normativa.html](http://www.policia.es/documentacion/asiloylefugio/as_re_normativa.html)
- Romano, A. (2018). Los Programas de Reasentamiento de Refugiados en la UE: Tendencias actuales y repercusiones en España. En Arango, J., Mahía, R., Moya, D., Sánchez-Montijano, E. (dir). *Inmigración y Asilo, en el centro de la arena política*. (pp. 262-282). Barcelona, España: CIDOB. Recuperado de: [https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie\\_de\\_publicacion/anuario\\_cidob\\_de\\_la\\_inmigracion/inmigracion\\_y\\_asilo\\_en\\_el\\_centro\\_de\\_la\\_arena\\_politica\\_anuario\\_cidob\\_de\\_la\\_inmigracion\\_2018](https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie_de_publicacion/anuario_cidob_de_la_inmigracion/inmigracion_y_asilo_en_el_centro_de_la_arena_politica_anuario_cidob_de_la_inmigracion_2018)
- Sampedro, R., Camarero, L. (2016). Inmigrantes, estrategias familiares y arraigo: las elecciones de la crisis en las áreas rurales. *Migraciones: Revista del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*. N.40, pp.3-31.
- Vitoria, I. G. (2018). Una década sin reglamento de asilo en España. Obstáculos e interpretaciones divergentes. En Arango, J., Mahía, R., Moya, D., Sánchez-Montijano, E. (dir). *Inmigración y Asilo, en el centro de la arena política*. (pp. 116-128). Barcelona, España: CIDOB. Recuperado de: [https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie\\_de\\_publicacion/anuario\\_cidob\\_de\\_la\\_inmigracion/inmigracion\\_y\\_asilo\\_en\\_el\\_centro\\_de\\_la\\_arena\\_politica\\_anuario\\_cidob\\_de\\_la\\_inmigracion\\_2018](https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie_de_publicacion/anuario_cidob_de_la_inmigracion/inmigracion_y_asilo_en_el_centro_de_la_arena_politica_anuario_cidob_de_la_inmigracion_2018)

# ANEXOS

## ENTREVISTA A HASSAN

### PARTE 1. EL PROCESO MIGRATORIO

- **¿Por qué decidisteis salir de Siria?**

Soy Hassan, vivía en Halal (una ciudad de Siria). Son casi 6 años desde que dejamos Siria y viajamos de Siria a Turquía. El viaje lo pagamos de nuestros ahorros. Estuvimos en Turquía 5 años trabajando por nuestra propia cuenta.

Nuestro objetivo principal era la enfermedad de Mustafa y encontrar una asistencia médica para él. Solicité al estado turco si se podía hacer algo respecto a su hijo y su enfermedad, pero el estado turco le negó cualquier ayuda posible.

Posteriormente, presenté la solicitud de ayuda al ACNUR y a la CRUZ ROJA y no me respondieron. Les dije entonces que necesitaba una solución, ya que mi hijo estaba creciendo y su enfermedad sigue empeorando y no está recibiendo ningún tipo de intervención. Yo necesitaba alguna solución para mi hijo.

Luego presenté una solicitud de asilo en Turquía a Europa y me concedieron España como destino y la única opción era aceptar el viaje con destino a España o quedarme ahí, por lo que decidimos optar por trasladarnos para España.

Después me citó la embajada española para hacerme una entrevista en Turquía. Mi objetivo en esa entrevista era encontrar un tratamiento para mi hijo, ese siempre ha sido mi objetivo. En esa entrevista me prometieron que Mustafa iba a tener una asistencia médica y que no iba a haber ningún problema con ello.

Después llegamos a España. Cuando aterrizamos en Madrid fuimos directamente a Alcobendas y después de 2 meses Mustafa pudo entrar en un colegio especializado.

En Siria la vida era muy complicada por el gobierno que teníamos. Decidimos abandonar el país por la guerra, ya que si nos quedábamos peligraba nuestra vida. Ha habido muchos bombardeos en mi barrio y mucha destrucción. Lo hice por mi familia para que no les ocurriera nada, porque nuestra vida corría peligro.

- **¿Cómo conseguisteis salir de Siria?**

Llegamos a la frontera y salimos de Turquía andando. Cruzamos por la noche y el trayecto hasta salir del país duró unos dos días aproximadamente.

- **¿Cómo os sentisteis al llegar a España? ¿Os sentisteis recibidos y acogidos?**

Cuando estábamos en Turquía e íbamos a viajar a España, un par de personas comenzaron a meternos inseguridades diciéndonos que España no estaba muy bien económicamente, que está en crisis... Pero nada más llegar al aeropuerto, llegaron dos personas a recogernos, recuerdo que uno de ellos era un profesional del CAR de Alcobendas y nos acompañaron directamente hasta el CAR para poder ingresar y alojarnos.

Los gastos del vuelo nos los pagó ACNUR.

Cuando llegamos, todo el mundo nos recibió en el centro y nos dio la bienvenida. Tuvimos una reunión con el equipo técnico pero las dos primeras semanas realmente no nos fijábamos mucho en nada porque estábamos un poco desubicados... pero a la semana, Isabel, (la trabajadora social) comenzó a trabajar con nosotros de una forma muy profesional y con gran seriedad, se encargó de ayudarnos con todas las gestiones, las tarjetas sanitarias... y tú (Susana) nos acompañaste y ayudaste a solicitar el asilo en la OAR.

Cuando estaba en Turquía, los comentarios que escuchaba sobre España de las personas me asustaron mucho pero cuando llegamos aquí vimos que era todo lo contrario. Sobre todo, porque mi hijo Mustafa ha mejorado muchísimo, ahora camina, ya no tira tanto las cosas por el suelo... Esto es lo más importante para mí.

Realmente se han preocupado mucho en España por mi familia y en el centro he podido sentir que mi caso era bastante diferente y especial.

Cuando vinimos a Aranjuez, me sentí mucho mejor incluso que en Alcobendas. La primera vez que fui al Ayuntamiento aquí, ni si quiera sabía hablar casi nada de español y se lo comenté a la trabajadora de la oficina, le dije que era de Siria, que acudía como refugiado y directamente la funcionaria hizo todas las gestiones y me cambió hasta la asistencia sanitaria, me ayudó haciendo todos los trámites.

Me están facilitando muchas cosas aquí en Aranjuez. Mi mayor preocupación al venir a Aranjuez era mi hijo Mustafa y su escolarización y en el centro base me han dicho que no tengo más que esperar dos semanas para que pueda comenzar el colegio. Estoy muy sorprendido y muy muy agradecido por todo el apoyo que estoy recibiendo.

## **PARTE 2. LLEGADA A ESPAÑA E INTEGRACIÓN**

- **¿Cómo fue el primer contacto con España? Dónde, con quiénes, sentimientos, problemas...**

Llegamos al aeropuerto de Madrid y nos recibió José María (trabajador del CAR de Alcobendas) y otra persona que no recuerdo. Nos recibieron, comimos con ellos. Yo estaba muy asustado en ese momento porque era un país totalmente nuevo para mi. Después fuimos al centro, estuvimos en la sala de visita hasta que nos prepararon nuestras habitaciones. Belén, la gobernanta, nos explicó todo y nos acompañó a nuestras habitaciones. Luego, a las 8 bajamos a cenar y ese fue nuestro primer día en el centro.

- **¿Recibisteis el apoyo y ayuda que necesitabais? ¿Qué recibisteis y qué os faltó?**

Al principio no sabíamos muy bien qué queríamos o qué necesitábamos y nos sentimos bien por que teníamos todo, pero tampoco echábamos en falta nada. El segundo día nos reunimos con la directora del centro, nos recibió y nos dio la bienvenida y nos dijo que estaba a nuestra disposición para cualquier cosa que necesitáramos.

Después, hablamos con el profesional del área residencial y por ultimo, hablamos con la trabajadora social.

*“Él estaba con el interprete cuando se entrevistó con la trabajadora social y ella le comento que cualquier cosa que necesitara, algo que no le gustase o si se sentían incomodos por cualquier cosa que podían hablar con ella sin ningún problema”.*

Nazeha.

Al principio a mí no me hacía mucha gracia el convivir en un centro, yo quería tener nuestra propia casa, pero al hablar con la trabajadora social ella nos comentó que nos vendrían muy bien estos seis meses en el centro. Al principio no lo veíamos así pero después de un mes nos dimos cuenta de que realmente la trabajadora social tenía razón y era mejor para nosotros estar ahí durante ese tiempo.

- **¿Os sentisteis acogidos en todo momento o hubo alguna situación en la que os encontrasteis apartados o excluidos? ¿En qué ocasiones? ¿Por qué creéis que se dio esta exclusión?**

No me he encontrado con situaciones de discriminación, pero recuerdo una situación en la que fuimos a una administración publica a realizar unas gestiones y nos trataron de una forma un poco discriminatoria. Es el único momento que recuerdo.

El resto de las veces, siempre que voy a algún sitio y digo que soy sirio y que no hablo bien español, las personas siempre intentan facilitarme todo. A veces hace falta que me acompañe un interprete, pero nunca dejan sin resolver nada.

- **¿Vuestros hijos han tenido alguna dificultad de integración en el sistema educativo?**

No han encontrado ningún problema y ahora hablan español perfectamente.

- **¿Cuando tuvisteis que buscar una vivienda al salir del centro, os encontrasteis con alguna complicación?**

No hemos tenido dificultades en ese sentido. Tuvimos suerte de que el primer piso que vimos conseguimos alquilarlo, gracias a la ayuda de Nazeha.

- **¿Os habéis sentido respetados respecto a vuestra religión y creencias?**

Si, nos hemos sentido siempre respetados. Mi hija muchas veces va a la mezquita y ahí es cuando ella se pone el velo, porque aun es pequeña para llevarlo siempre y las personas la saludan normal y con respeto. Además, hay muchos españoles conversos aquí que acuden a la mezquita.

- **¿Alguna dificultad respecto a vuestra religión y la integración en la sociedad española?**

La única dificultad que hemos encontrado es el idioma, que complica más el poder comunicarme con las personas.

- **¿Os habéis encontrado muchas incompatibilidades entre los valores de vuestra sociedad de origen y la española?**

Considero que la sociedad española es más independientes y nosotros no estamos acostumbrados a ello.

### **PARTE 3. RELACIÓN Y DINÁMICA FAMILIAR**

- **¿En qué medida sentís que ha cambiado vuestra familia desde que empezasteis a pensar en salir de vuestro país?**

Ha cambiado porque cuando estábamos en Turquía, yo trabajaba por mi cuenta. Salía por la mañana y no volvía hasta la noche. No veía a mis hijos durante el día.

Lo que ha cambiado, sobre todo, es que ahora puedo estar más tiempo con mis hijos y verlos. Me siento mucho mejor aquí, más cómodo y más tranquilo.

- **¿Se han desarrollado conflictos entre los miembros de vuestra familia o por el contrario os ha reforzado la unión familiar? ¿A qué creéis que se debe?**

Yo creo que nos hemos unido mucho más desde que hemos llegado aquí, por todo lo que hemos vivido. Esto nos ha unido mucho más como familia. Y ahora puedo ver talentos en mis hijos que antes no podía ver por falta de tiempo.

Yo creo que se ha reforzado nuestra unión familiar y ha mejorado nuestra relación porque ahora pasamos más tiempo juntos y puedo verlos más.

- **¿Veis diferencias entre las familias españolas y las de vuestro país de origen? ¿Cuáles? ¿Por qué?**

Aquí veo que las personas son más civilizadas, más independientes. Cada familia está más pendiente de sus cosas y nos se meten en la vida del resto.

Me refiero a que, en mi país, los vecinos aparecen en tu casa, se presentan si acabas de llegar a una vivienda, te saludan, te ayudan en cualquier cosa que necesitas... y aquí cada vecino está más a lo suyo, se preocupan por sus cosas.

Llevamos aquí dos meses viviendo en el edificio y ningún vecino se ha presentado en nuestra casa a saludarnos o darnos la bienvenida. Aquí en España no es lo normal. Los españoles no vienen a visitarnos, pero los árabes que conocemos y nuestros amigos si que vienen a visitarnos.

- **¿Qué os gusta u os disgusta de cómo son las familias en España?**

La educación que reciben aquí es muy diferente a la de nosotros. Creo que aquí hay como una cierta tendencia a un libertinaje. Para nosotros en Siria, el padre es responsable del hijo toda la vida, independientemente de si tiene 20 o 40 años. Aquí en España, los hijos cuando cumplen los 18 años ya pueden hacer lo que quieran. Esto es algo que veo negativo pero el resto de las cosas considero que los españoles son muy respetuosos, muy educados...

Muchas veces cuando estoy buscando una dirección y le enseño el papel con el destino a cualquier persona, ya sea un adulto o una niña, no me dejan hasta que me acompañan y llego al lugar de destino. Esto lo veo como algo muy bueno.

- **¿Cómo es la relación entre vosotros como pareja? ¿Ha cambiado? ¿en qué?**

Ha mejorado mucho. Al estar más tiempo juntos, salimos a pasear, hablamos más... me recuerda nuestros primeros días juntos de novios... tenemos más momentos para estar juntos y disfrutar.

- **¿Cómo es la relación con vuestros hijos/as? ¿Ha cambiado? ¿En qué?**

Es mucho mejor. Antes me costaba más relacionarme con ellos y les tenía que castigar más.

Ahora, en cierta forma, la educación que están recibiendo creo que puede estar influyendo y ellos entienden mejor que cuando algo es suyo, es suyo y cuando algo no es suyo, no lo es. Se les ve además muy contentos y felices.

- **¿Cómo creéis que será vuestra familia en el futuro en España?**

Yo me imagino a mis hijos estudiando, ganándose la vida y teniendo una profesión. Esto es lo más importante para mí. Que Mustafa mejore su salud...

- **¿Os preocupa algo en el futuro?**

Lo que más me preocupa es mi situación laboral, que no estoy trabajando. Esto es lo que más me preocupa de cara al futuro. Mi profesión es costurero y eso aquí no tiene mucha salida, no hay muchas ofertas de trabajo.