



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat de Educació

Memòria del Treball de Fi de Grau

El proceso de acogida de las personas refugiadas en las Islas Baleares

Silvia Pérez Rodríguez

Grado de Educación Social

Año académico 2021-22

Trabajo tutelado por Maria Antònia Gomila Grau
Departamento de Pedagogía y Didácticas Específicas

Se autoriza a la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión online, con finalidades exclusivamente académicas y de investigación	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palabras claves del trabajo:
refugiados, acogida, asilo, protección internacional

RESUMEN

En los últimos años se ha producido un incremento de las solicitudes de asilo a nivel mundial, sin embargo, como consecuencia del inicio de la actual guerra en Ucrania el pasado día 24 de febrero de 2022, se ha producido un desplazamiento masivo de personas no vista desde la II Guerra mundial. Partiendo de esta situación, el objetivo de este trabajo ha sido conocer cuál es el proceso de acogida de las personas refugiadas en las Islas Baleares y cuáles son las funciones e intervenciones de los/as educadores/as sociales en este proceso. Para ello, se han realizado, además de la revisión bibliográfica, entrevistas a los trabajadores de Cruz Roja Baleares encargados del Programa de Acogida para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional, visitas a los Centros de Acogida de Refugiados de Mallorca y una entrevista a una persona refugiada.

Palabras clave

refugiados, acogida, asilo, protección internacional, educadores sociales

ABSTRACT

In recent years there has been an increase in asylum applications worldwide, however, as a result of the outbreak of the current war in Ukraine on February 24, 2022, there has been a massive displacement of people not seen since World War II. Based on this situation, the aim of this work has been to know what is the process of reception of refugees in the Balearic Islands and what are the functions and interventions of social educators in this process. For this purpose, in addition to the literature review, interviews were conducted with the Balearic Red Cross workers in charge of the Reception System for applicants and beneficiaries of international protection, visits to the Refugee Reception Centers in Mallorca and an interview with a refugee.

Keywords

refugees, reception, asylum, international protection, social educators

Abreviaturas

ACNUR Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

CAR Centros de acogida de refugiados

CAT Centros de acogida temporal

OIR Organización Internacional de Refugiados

OIM Organización Internacional de las Migraciones

CEE Comunidad Económica Europea

P.I. Protección Internacional

OAR Oficina de Asilo y Refugio

EMT Empresa Municipal de Transporte

TIB Transports de les Illes Balears

E.S. Educador Social

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1 OBJETIVOS PRINCIPALES.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
3. METODOLOGÍA.....	7
4. MARCO TEÓRICO.....	9
5. PROTECCIÓN INTERNACIONAL.....	12
5.1 MARCO LEGAL DE LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL.....	14
5.2 CONCEPTOS BÁSICOS DE LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL.....	16
5.3 PROCESO DE LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL EN ESPAÑA.....	18
6. SISTEMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN PARA SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE CRUZ ROJA BALEARES.....	20
6.1 FASES DEL ITINERARIO DE INTEGRACIÓN.....	21
6.2 CARACTERÍSTICAS MÁS COMUNES QUE PRESENTAN LOS REFUGIADOS.....	25
6.3 SERVICIOS TRANSVERSALES DE CRUZ ROJA.....	25
6.3.1 Servicio de Asistencia Psicológica.....	25
6.3.2 Servicio de Asistencia Jurídica y legal.....	26
6.3.3 Servicio de Aprendizaje del Idioma.....	27
6.3.4 Servicio de Traducción e Interpretación.....	27
6.3.5 Empleo.....	28
7. CENTROS DE ACOGIDA TEMPORAL DE REFUGIADOS DE BALEARES.....	28
8. TRABAJO EN RED DEL PROGRAMA DE ACOGIDA.....	29
9. FUNCIONES E INTERVENCIONES DEL EDUCADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ACOGIDA.....	30
10. VALORACIÓN DEL EDUCADOR SOCIAL DEL PROGRAMA DE ACOGIDA.....	33
11. EXPERIENCIA DE UNA PERSONA BENEFICIARIA DEL PROGRAMA DE ACOGIDA.....	36
12. ANÁLISIS Y DEBATE.....	37
13. BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXO 1. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL.....	44
1. DOCUMENTO PROVISIONAL DE SOLICITANTE DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL.....	44
2. TARJETA ROJA.....	45
3. TARJETA DE RESIDENCIA.....	46
ANEXO 2. ENTREVISTAS.....	47
1. ENTREVISTA AL EDUCADOR SOCIAL DEL CAT DE EL ARENAL.....	47
2. ENTREVISTA A UNA PERSONA REFUGIADA.....	47

1. Introducción y justificación.

En los últimos años se ha producido un incremento de solicitudes de asilo a nivel mundial de personas que han tenido que abandonar su país debido a conflictos armados, guerras, corrupción, violación de los derechos humanos, persecuciones por motivos de raza, sexualidad, religión, opiniones políticas, etc.

Hasta el inicio de la actual guerra en Ucrania el pasado día 24 de febrero de 2022, la mayor crisis de refugiados era consecuencia de la guerra de Siria con 6,6 millones de desplazados en todo el mundo. Le sigue Venezuela con 3,6 millones de personas exiliadas, y Afganistán, que ya cuenta con más de 2,7 millones de personas refugiadas, de las cuales, casi un 90% han sido acogidas por Irán y Pakistán (ACNUR, 2022).

Si tenemos en cuenta que el número total de refugiados de Siria se ha alcanzado en 11 años y el de Afganistán a lo largo de 40 años, la actual situación de refugiados por la guerra de Ucrania en la que, según estimaciones de ACNUR, en tan solo dos semanas 2,3 millones de personas han abandonado el país, nos encontramos ante una situación máxima gravedad y que no sucedía desde hace más de setenta años. Filippo Grandi, Alto Comisionado de la ONU para los Refugiados, ha descrito la de Ucrania como “la crisis de refugiados de más rápido crecimiento en Europa desde la Segunda Guerra Mundial” (ACNUR, 2022).

Los países fronterizos, especialmente Polonia que ya ha acogido a 1,4 millones de personas (ACNUR, 2022), están haciendo un enorme esfuerzo para poder atender a todos/as los/as desplazados/as y la multitud de solicitudes de asilo que están recibiendo en tan poco tiempo. Para dar soporte a estos países en la atención y acogida de las personas refugiadas, EEUU y el resto de países europeos, incluido España, ya se han ofrecido a acelerar el proceso de aceptación de asilo para poder acoger a más personas.

En los primeros 15 días desde que se inició la guerra, llegaron a Mallorca 80 personas procedentes de Ucrania según publica el periódico Diario de Mallorca (Olaizola, 2022). Ante esta situación y como futura educadora social, me surgen varios interrogantes que justifican el tema elegido y que viene sustentado principalmente por estas tres cuestiones: cuál es el proceso de acogida de personas refugiadas en la comunidad autónoma de las Islas Baleares, qué actores y entidades intervienen en él, y cuál es el papel de los/as educadores/as sociales en este proceso.

2. Objetivos.

2.1 Objetivos principales.

1. Conocer cuál es el proceso de acogida a través del análisis del programa de acogida de personas refugiadas en Baleares.
2. Conocer cómo valoran los de los/as educadores/as sociales y los refugiados el proceso en proceso de acogida de las personas refugiadas en Baleares.

2.2 Objetivos específicos.

1. Conocer qué incluye cada una de las tres fases del programa de acogida y saber cómo se llevan a cabo.
2. Saber qué agentes y entidades intervienen en el proceso de acogida y cuál es la función de cada uno de ellos.
3. Conocer cómo experimentan el proceso de acogida una persona refugiada para identificar qué implicaciones tiene en su integración social.
4. Conocer cómo se lleva a cabo el trabajo en red a lo largo del proceso.
5. Conocer cuál es la función del educador social en el proceso de acogida, en qué fases interviene y qué tipo de intervenciones realiza.
6. Conocer la propia experiencia del educador social y la valoración que hace del programa y de las personas usuarias.
7. Conocer las dificultades y retos con los que se encuentran las personas refugiadas y los trabajadores del programa.
8. Conocer la dinámica de los Centros de Acogida Temporal.

3. Metodología.

Dado que el objetivo de este trabajo es conocer el proceso de acogida de los refugiados en Baleares, la metodología utilizada ha sido la revisión bibliográfica sobre la temática de Protección Internacional y Asilo.

Se utilizó el buscador Dialnet con las palabras clave “refugiados” y “Europa” y con el filtro “artículo de revista” para obtener información sobre los movimientos de refugiados en Europa. Asimismo, se empleó en buscador Google para la búsqueda de información sobre la Protección Internacional y su procedimiento en las páginas web oficiales de las entidades encargadas del proceso, y Google Académico para la búsqueda de información sobre la historia de las migraciones y refugiados.

Por otra parte, se contacta con Cruz Roja, entidad encargada del Programa de Acogida de Refugiados en Baleares para poder obtener información sobre el proceso de acogida. Se me facilita el acceso al material del curso *Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional* de 7 de marzo de 2018; y el 4 de abril 2022 realizo online el *Curso de Introducción a la Protección Internacional y al Programa de Asilo* para conocer el trabajo que realizan con las personas solicitantes de asilo de Baleares.

Para ampliar la información, se realizan entrevistas a diferentes trabajadores de Cruz Roja con el objetivo de conocer la valoración que hacen del proceso de acogida en Baleares y conocer cuáles son las dificultades y retos que se encuentran en su labor con las personas refugiadas para conseguir el objetivo 2 del trabajo. Además, como en la revisión de la bibliografía no hay ninguna información específica sobre los dos centros de refugiados de Mallorca, entrevisto a una persona trabajadora de cada uno de ellos para saber cómo funcionan y cumplir con el objetivo específico 8.

Realizo una entrevista informal y presencial el 24 de marzo de 2022 de 17:00 a 17:30 a la responsable del servicio de Idiomas de la Cruz Roja y de los/as voluntarios/as del Programa de Refugiados que trabaja en el Centro de Refugiados de Son Rapiña. El objetivo de la entrevista es conocer el Centro y cuáles son las dinámicas que se llevan a cabo, además de recoger las dificultades y retos con las personas usuarias.

Del mismo modo, se realiza una entrevista semiestructurada y presencial el día 16 de mayo de 2022 15:30 a 16:00 al educador social responsable del Centro de Refugiados de El Arenal para recoger la misma información, además de conocer cuáles son las funciones e intervenciones específicas que lleva a cabo en el programa para poder dar respuesta al objetivo específico 5.

Se realiza también una conversación informal y presencial con el psicólogo responsable del servicio de atención psicológica el día 12 de mayo de 2022 de 15:30 a 16:00 para conocer la realidad del servicio más detalladamente, así como las derivaciones que se realizan a otras entidades y las dificultades y retos que se encuentra en el trabajo diario con las personas usuarias.

Aunque para las entrevistas de los trabajadores existe un cuestionario cerrado (ver anexo 2), no se siguieron las preguntas de forma cerrada, ya que la entrevista se dio más como una conversación informal y según las explicaciones que me daban, me surgían nuevos interrogantes que se iban planteando para poder obtener una información más completa para que los objetivos 1 y 2 del trabajo queden respondidos.

Con el objetivo de conocer cómo vive el proceso una persona refugiada y cómo influye en su integración social, se realiza una entrevista a una persona refugiada para poder cumplir con el objetivo específico número 3 y 7. Del mismo modo que ocurre con los trabajadores de Cruz Roja, aunque tenía un cuestionario preparado (anexo 2), no se desarrolló de forma lineal y cerrada ya que ella me contó su historia y a partir de ahí, fui planteando algunas cuestiones para obtener la información que se necesitaba.

4. Marco teórico.

Los procesos migratorios han tenido lugar desde el inicio de los tiempos y no podríamos entender la historia de la humanidad sin ellos. A nivel general, todas las naciones del mundo han vivido movimientos de población, aunque no siempre han estado motivados por las mismas cuestiones. Independientemente de los motivos que fomenten un movimiento particular, las consecuencias de la migración son complejas y diversas. Aunque la inmigración solo involucra a una pequeña porción de la población total, el proceso tiene implicaciones para los países de origen y de acogida, así como para las comunidades, las personas refugiadas y sus familias (Timur, 2000).

Durante el siglo XX, el período entre la Primera y Segunda Guerra Mundial se caracterizó por una fuerte crisis económica, por lo que disminuyeron las migraciones, sin embargo, en los períodos inmediatamente posteriores a la Primera y Segunda Guerra Mundial y los años que le

siguieron, se produjo un incremento considerable del movimiento poblacional, sobre todo en Europa (Cruz Roja, 2022).

Cabe destacar que, hasta la Primera Guerra Mundial, las cuestiones de los flujos migratorios eran considerados un aspecto interno de cada país y eran tratados de forma bilateral entre el país de origen y el país receptor, pero a medida que avanza el siglo XX, se empieza a gestionar de una forma más global y se considera que afecta por igual a todas las naciones.

Es destacable la labor del Comando Aliado y la Administración de Socorro y Rehabilitación de las Naciones Unidas (UNRRA, por sus siglas en inglés) que operó desde 1943 hasta 1947 y gestionó casi 800 campos de reasentamiento que albergaban a siete millones de personas (Bundy, 2016).

En 1946 se crea la Organización Internacional de los Refugiados que sería la primera Agencia de la ONU encargada de asistir a los refugiados. La OIR asistió a un millón de refugiados europeos a reasentarse en otros países (ACNUR, 2017).

Tras la Segunda Guerra Mundial, la comunidad internacional, toma conciencia de la necesidad de tener organismos y herramientas de protección como la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 (CEAR, 2016).

En 1952, los refugiados de la II Guerra Mundial dieron origen a la creación de ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, ante la necesidad de proteger y asistir a millones de víctimas de guerra. Se crearía así un nuevo marco legal e institucional para responder al fenómeno de los refugiados que reemplazaría a la UNRRA (Bundy, 2016). En ese momento, se creyó que la Agencia duraría pocos años tras el fin de la guerra, pero lleva más de 60 años de trabajo ininterrumpido (ACNUR, 2017).

A principios de los años 50 también se crea la Organización Internacional de las Migraciones (OIM) como consecuencia de los movimientos masivos de población que tuvieron lugar después de la Segunda Guerra Mundial. Comenzó siendo un organismo que ayudaba en la logística de los desplazamientos de personas, para evolucionar paulatinamente hacia una organización que engloba todas las áreas de las migraciones (ACNUR, 2017).

En Europa, en 1950 se aprueba el Convenio Europeo de Derechos Humanos que entra en vigor en 1953 y se complementa a través de diferentes Protocolos y la adopción de instrumentos en el marco de la Unión Europea. Cabe destacar la creación en 1984 del espacio Schengen formalizado en 1995 con la entrada en vigor del Convenio firmado en 1990, un área común europea que suprime las fronteras entre los países integrantes y establece controles también comunes en las exteriores de esos países. De los 28 Estados miembro de la Unión Europea, 22 participan en este espacio (CEAR, 2016).

En las décadas de los 70 y 80 comienzan a llegar personas migrantes y refugiadas a España provenientes principalmente de Uruguay, Chile y Argentina que vivían bajo una dictadura, pero en ese momento todavía no existía ninguna legislación en materia de extranjería y asilo en España (CEAR, 2016).

En 1978 se aprueba la Constitución Española que hace referencia al derecho de asilo en su artículo 13, España se adhiere a la Convención de Ginebra y en 1984 se aprueba la primera Ley de asilo. En 1985 se aprueba la primera Ley Orgánica 7/1985 sobre derechos y libertades de los extranjeros. Desde finales de los 80 y durante la década de los 90 se produce un aumento de la población procedente de otros países debido a la entrada de España en la Comunidad Económica Europea (CEE) en 1986, la reestructuración del mercado de trabajo español y el crecimiento económico que, debido al impacto de la crisis económica desde comienzos de 2008, se ve disminuida (CEAR, 2016).

Desde 2014, más de 6,6 millones de personas procedentes de Siria ha sido acogidas en 127 países hasta marzo de 2020, siendo el país actualmente con mayor número de personas refugiadas en otros países. Además, tiene actualmente 6,7 millones de personas desplazadas internamente.

El segundo país con un mayor número de personas desplazadas internacionalmente es Venezuela con una cifra de 3,6 millones de personas exiliadas debido a la crisis política, económica, social y humanitaria que sufre este país sudamericano, sin embargo, es importante destacar que la mayoría de personas no ha optado por seguir el proceso de solicitud de Protección Internacional, sino otros procedimientos legales más rápidos que les permiten acceder a trabajos, educación y otros servicios esenciales (CEAR, 2021).

Afganistán se situaría en el tercer puesto con 2,7 millones de personas refugiadas originarias de este país repartidas por 96 naciones, principalmente en Pakistán (1,4 millones), Irán (951.000) y Alemania (133.000) (CEAR, 2021).

Según el Informe 2021: Las personas refugiadas en España y Europa, de la Comisión de Ayuda al Refugiado (CEAR), en junio de 2020, había en el mundo casi 80 millones de personas desplazadas de manera forzada. Es la mayor cifra jamás alcanzada históricamente y que casi duplica la registrada solo una década atrás.

A las cifras detalladas, hay que añadir los datos oficiales de personas desplazadas como consecuencia de la guerra entre Ucrania y Rusia. Actualmente, nos encontramos ante de las mayores y más rápida crisis de refugiados de la historia con una cifra de más de 6,5 millones de personas ucranianas refugiadas en otros países y más de 7 millones de personas desplazadas internamente entre el 24 de febrero y el 22 de mayo de 2022 (ACNUR, 2022).

Cada país de acogida de personas refugiadas tiene un programa con unos protocolos de acogida en los que se les proporciona a los/as usuarios/as una serie de recursos y servicios para favorecer la integración social en el país receptor.

A 5 de abril de 2022, se habían recibido en Baleares a 700 personas procedentes de Ucrania (Ultima Hora, 5 abril 2022) que estaban siendo atendidas en Primera Acogida para una valoración inicial. Ninguna de ellas pudo ser trasladada a los CAT ante la falta de plazas, por lo todas fueron puestas en una lista de espera. A fecha 16 de mayo de 2022 ninguna persona ucraniana había sido admitida en el Programa de Acogida de Cruz Roja según información facilitada por Cruz Roja. Mientras tanto, se les ha facilitado alojamiento en las instalaciones de la Iglesia de la Porciúncula y están siendo atendidas por otras entidades y asociaciones.

5. Protección Internacional.

La protección internacional comprende tanto el Derecho de Asilo como la Protección Subsidiaria que se les concede a los/as refugiados/as y a las personas extranjeras que no son refugiadas, pero que no pueden volver a su país al existir motivos fundados de que hay un riesgo de sufrir daño físico o psicológico real ((Ministerio del Interior).

El derecho de asilo, reconocido en el artículo 13.4 de la Constitución Española, es la protección que se les concede a los nacionales no comunitarios o a los apátridas a quienes se reconozca la condición de refugiado en los términos establecidos en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del Derecho de Asilo y la Protección Subsidiaria y en la Convención de Ginebra de 1951 y su Protocolo (Ministerio del Interior).

Según La Convención de Ginebra de 1951, la condición de refugiado se reconoce a:

Toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual no quiere regresar a él y no esté incurso en alguna de las causas de exclusión, denegación o revocación establecidas en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del Derecho de Asilo y la Protección Subsidiaria (Ministerio del Interior).

La protección subsidiaria se concede a las personas de otros países y a los apátridas que, aunque no reúnan los requisitos para obtener el asilo o ser reconocidas como refugiadas, existan motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen o, al de su anterior residencia habitual en el caso de los apátridas, se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves previstos en la Ley 12/2009 de 30 de octubre, y que no pueden o no quieren (a causa de dicho riesgo), acogerse a la protección del país de que se trate, siempre que no exista alguna de las causas de exclusión o denegación establecidas en la Ley mencionada anteriormente (Ministerio del Interior).

La protección que se concede se rige por el principio fundamental de la Convención de 1951 de la no devolución ni expulsión de las personas a quienes se les haya reconocido (Ministerio del Interior).

La P.I. que reciben los refugiados ha cobrado una creciente importancia desde 1950, por este motivo, en la actualidad ya se puede hablar de un Derecho internacional de los refugiados (Pérez, 2003).

5.1 Marco legal de la Protección Internacional.

La protección de las personas refugiadas se enmarca en dos documentos legales: la Convención para los refugiados de 1951 y su protocolo adicional de 1967. En la actualidad, 142 países han ratificado la convención de 1951 y 147 su protocolo adicional, lo que significa, que están obligados a cumplirlos (ACNUR, 2022).

La Convención de Ginebra de 1951 define el término ‘refugiado’ y establece los derechos de las personas refugiadas, así como las obligaciones de los Estados para su protección. El principio fundamental que se desprende de la Convención es el de non-refoulement, o no devolución, que afirma que una persona refugiada no debe ser devuelta a un país donde su vida y su libertad se ven amenazadas. Este principio ya se considera una norma habitual de derecho internacional (ACNUR, 2022).

La oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados es la entidad que se ocupa de que se cumpla aquello que recoge la Convención de 1951 y su Protocolo de 1967. Según establece la Convención, los Estados tienen la obligación de colaborar con ACNUR para garantizar que los derechos de las personas refugiadas se respeten y protejan (ACNUR, 2022).

Por otra parte, la Convención prohíbe a los Estados firmantes la discriminación por motivos de raza, religión o país de origen en la aplicación de sus disposiciones. También prohíbe proteger a las personas sobre las que haya motivos fundados de que hayan cometido un delito contra la paz o contra la humanidad, un delito de guerra o común grave o actos contrarios a las Naciones Unidas (CEAR Euskadi, 2022).

Para abordar los casos de apatridia, personas no consideradas como nacional por ningún Estado, existen dos documentos clave: la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas de 1954 para ofrecer protección internacional a todas aquellas personas apátridas quedaban fuera de la Convención de Ginebra de 1951; y la Convención de 1961 que nace con el objetivo de reducir los casos de apatridia con acciones orientadas a la adquisición de la nacionalidad al nacer o la prevención de la apatridia en los casos de renuncia de nacionalidad o sucesión de estados (Cruz Roja, 2022).

La Convención sobre el Estatuto de los Apátridas de 1954 establece la definición de apátrida y las condiciones para que se reconozca legalmente su estatuto sin discriminación por motivos de raza, religión o país de origen. Las personas a las que se les ha otorgado el estatuto de apátrida

no pueden ser expulsadas del país de acogida excepto que existan razones de seguridad nacional o de orden público. La Convención no puede aplicarse a quienes hayan cometido un delito de guerra, contra la paz o contra la humanidad o un delito grave de índole no política (CEAR Euskadi, 2022). Los Estados que han ratificado la Convención, deben desarrollar sus propias leyes y reglamentos y ponerlos en conocimiento de la Secretaría General de las Naciones Unidas. El Estado español se adhirió en 1997 y ha aplicado la Convención a través del Reglamento de Reconocimiento del Estatuto de Apátrida (Real Decreto 865/2001), (CEAR Euskadi, 2022).

El derecho de asilo en la Unión Europea se recoge en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (artículos 67, 78 y 80) y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículo 18). Aunque, ninguno de estos documentos define los conceptos de “asilo” ni “refugiado”, ambos hacen referencia específica a la Convención de Ginebra y su Protocolo (Cruz Roja, 2022).

El marco legal del derecho de asilo en Europa se ha desarrollado en torno a una serie de Reglamentos y Directivas que pretenden ofrecer un estatuto apropiado a todas las personas nacionales de terceros estados que soliciten protección en cualquier país de la Unión Europea (Cruz Roja, 2022).

A este conjunto de normas se hace referencia con el termino SECA “Sistema Europeo Común de Asilo” y entre ellas destacan las siguientes:

- El Reglamento de Dublín: es el encargado de determinar cuál es el estado miembro responsable de una solicitud de asilo.
- La Directiva Sobre el Reconocimiento: se encarga de establecer quién se puede beneficiar del estatuto de refugiado o de una protección subsidiaria.
- La Directiva Sobre el Procedimiento de Asilo: establece unas normas comunes para que los procedimientos de asilo de los Estados miembros sean justos y eficientes.
- La Directiva sobre las Condiciones de Acogida: establece unas condiciones mínimas comunes en relación con las condiciones de vida de las personas solicitantes de asilo que garantizan que tengan acceso a alojamiento, empleo y atención sanitaria (Cruz Roja, 2022).

España se adhirió a la Convención de Ginebra en el año 1978 y el Derecho de Asilo, está recogido en la Constitución en el artículo 13.4, y es desarrollado y regulado por la Ley 12/2009

de 30 de octubre que determina la obligación de proporcionar a las personas solicitantes, cuando carezcan de recursos económicos, los servicios de acogida y las prestaciones para asegurar la satisfacción de sus necesidades básicas, así como facilitar como la participación en los programas de integración de puestos de trabajo promovidos por el Ministerio de Trabajo (Cruz Roja, 2022).

En el momento de su aprobación, la Ley 12/2009 fue una de las leyes más progresistas en materia de género ya que incluyó específicamente entre los motivos para solicitar asilo los fundados temores de sufrir persecución por motivos de género (Cruz Roja, 2022).

5.2 Conceptos básicos de la Protección internacional

Cuando se habla de Protección Internacional, es necesario definir conceptos como ‘refugiado’ o ‘migrante’ ya que cada vez es más común ver en los medios de comunicación y en los debates públicos que se utilizan indistintamente, sin embargo, existe una diferencia jurídica fundamental entre los dos. Confundirlos puede provocar problemas para las personas refugiadas y solicitantes de asilo, así como para los estados que buscan responder a los movimientos mixtos, y también puede dar lugar a malas interpretaciones en los debates sobre el asilo y la migración (ACNUR, 2016).

- Según la OIM:

Migrante es el término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones.

Este término comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas, como los trabajadores migrantes, o las personas migrantes objeto de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales (OIM, 2021).

- Persona refugiada: la Convención de 1951 la define como:

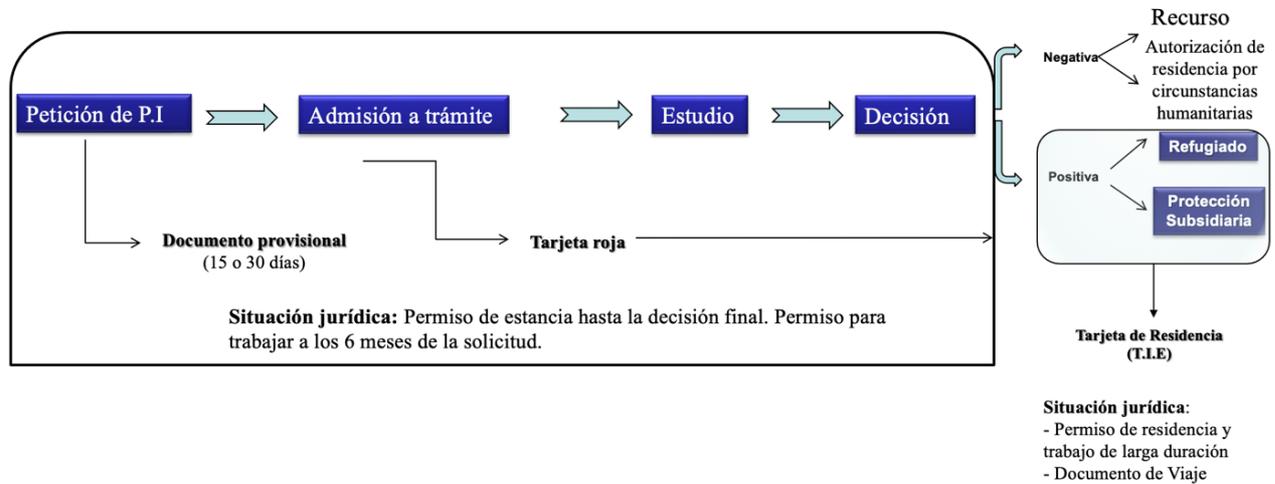
Aquella persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores,

no quiera, acogerse a la protección de su país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera, regresar a él.

En los últimos años, debido a conflictos como el de Afganistán, esta definición de refugiado está en entredicho porque son instrumentos adoptados para solucionar la situación de los refugiados ocasionados por la Segunda Guerra Mundial. Sin embargo, lo que se creía que era un problema temporal y geográficamente localizado, se ha convertido en un problema a escala mundial y de gran relevancia en el comienzo del siglo XXI (Pérez, 2003).

- Persona solicitante de protección internacional: es aquella persona que ha presentado una solicitud para que se le reconozca el estatuto de persona refugiada en un país determinado. La Ley de Asilo española de 2009, incluye en el concepto de refugiado, la definición de la Convención de Ginebra, pero además, entre las posibles causas de persecución, se incluyen los motivos de género (Cruz Roja, 2022).
- Persona apátrida: el derecho internacional la define como una persona que no es considerada como nacional por ningún Estado conforme a su legislación (ACNUR, 2022). Una persona puede ser apátrida por varias razones, entre ellas la discriminación contra determinados grupos étnicos o religiosos o por motivos de género; la aparición de nuevos Estados y las transferencias de territorio entre los Estados ya existentes, además por vacíos en las leyes de nacionalidad en algunos países (Cruz Roja, 2022).
- Persona reasentada: persona refugiada que se encuentra residiendo en un país que está desbordado en su capacidad de acogida y decide participar en el mecanismo de reasentamiento. A través de este mecanismo de protección, esta persona es trasladada a un tercer país que se hará cargo de su acogida e integración para darle una solución más estable y duradera (Cruz Roja, 2022).
- Persona reubicada: persona solicitante de Protección Internacional que ha sido acogida en territorio europeo y que es trasladada a otro Estado miembro de la Unión Europea que, en principio, sería competente para el estudio de la solicitud de protección internacional (Cruz Roja, 2022).

5.3 Proceso de la Protección Internacional en España



*Gráfico extraído del documento Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional (Cruz Roja, marzo 2018)

El proceso de Protección Internacional es un procedimiento administrativo dirigido a identificar entre los solicitantes tanto a las personas beneficiarias del estatuto de refugiado en los términos definidos en el artículo 3 de la Ley 12/2009, en la Convención de Ginebra de 1951 y su Protocolo de 1967, como a aquellas personas que no reúnan los requisitos para ser reconocidas como refugiadas, pero que sean las beneficiarias de la protección subsidiaria al haber motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de los daños previstos en el artículo 10 de la Ley 12/2009 (OAR, 2020).

El procedimiento es único para las dos clases de protección internacional, ya que se estudia si la persona reúne los requisitos para ser reconocida como refugiada, y en caso de no reunirlos, se valora si se encuentra en situación de ser beneficiaria de la protección subsidiaria. Si, finalizado el procedimiento, no se diera ninguna situación merecedora de la protección internacional, se podría autorizar la permanencia en España si concurrieran razones humanitarias (OAR, 2020).

La solicitud de P.I. se puede presentar en la Oficina de Asilo y Refugio, en cualquier Oficina de Extranjeros, en comisarías de policía y Centros de Internamiento de Extranjeros. Y, en el caso de que la persona solicitante no pueda entrar en territorio español, debe presentar la solicitud en el puesto fronterizo (Ministerio del Interior).

Es requisito indispensable que sea la persona interesada la que presente la solicitud en persona en el plazo máximo de un mes desde la entrada en el territorio español o desde que se produzcan los acontecimientos que justifican la petición de P.I. En el caso de que exista imposibilidad física o legal, puede hacerlo mediante una persona que lo represente.

La persona solicitante debe aportar la fotocopia de su pasaporte o título de viaje, del que hará entrega si su solicitud es admitida a trámite, así como cuantos documentos de identidad personal estime pertinentes. Si el/la solicitante no aportase ningún tipo de documentación personal deberá justificar la causa de dicha omisión (Policía Nacional, Ministerio del Interior).

Como consecuencia de la presentación de la solicitud, el solicitante de P.I. adquiere una serie de derechos y obligaciones de forma automática. Entre los derechos está el derecho a permanecer en España hasta que se resuelva su solicitud (salvo reclamación de otro país de la Unión Europea o de un Tribunal Penal Internacional), a recibir la documentación correspondiente como solicitante de protección internacional, a recibir asistencia jurídica gratuita e intérprete, así como asistencia sanitaria, además del derecho a la suspensión de cualquier proceso de devolución, expulsión o extradición que pueda afectar a la persona. Del mismo modo, tiene derecho a conocer el contenido de su expediente en cualquier momento y recibir prestaciones sanitarias y sociales específicas (Policía Nacional, Ministerio del Interior). En cuanto a las obligaciones, el/la solicitante tiene obligación de presentar todos aquellos elementos que contribuyan a fundamentar su solicitud, informar sobre su domicilio en España y comparecer ante las autoridades competentes cuando así se les requiera, además de proporcionar sus huellas dactilares, permitir ser fotografiados y consentir que sean grabadas sus declaraciones (Policía Nacional, Ministerio del Interior).

La presentación de las solicitudes de protección internacional se comunica al ACNUR, quien puede informarse de la situación de los expedientes, estar presente en las audiencias a la persona solicitante y presentar informes para su inclusión en el expediente. Para ello tiene acceso a las personas solicitantes, incluidas las que se encuentren en dependencias fronterizas o en centros de internamiento de extranjeros o penitenciarios (Ministerio del Interior).

Una vez realizada la entrevista de solicitud de protección internacional, se les entrega un documento provisional de solicitante protección internacional (ver anexo 1).

Las solicitudes presentadas, pueden no admitirse a trámite por alguno de los siguientes motivos: cuando no le corresponda a España su examen de acuerdo al Reglamento (CE) 343/2003, del Consejo, de 18 de febrero y con los Convenios Internacionales en que sea Parte; cuando la persona solicitante se halle reconocida como refugiada y tenga derecho a residir o a obtener protección internacional efectiva en un tercer Estado; cuando el solicitante proceda de un tercer país seguro de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Directiva 2005/85/CE del Consejo; cuando el solicitante ya hubiese presentado una solicitud y fuese denegada en España o cuando hubiese presentado una nueva solicitud con otros datos personales y siempre que no se planteen nuevas circunstancias relevantes; cuando la persona solicitante sea nacional de un Estado miembro de la Unión Europea (Policía Nacional, Ministerio del Interior).

Cuando La Oficina de Asilo y Refugio valora el contenido de una solicitud de asilo y estima que en la misma se da alguna de las circunstancias anteriormente señaladas, propone al Ministro del Interior, a través del Director General de Política Interior, su no admisión a trámite (Policía Nacional, Ministerio del Interior).

En el caso de que la solicitud haya sido admitida a trámite, se les entrega la Tarjeta Roja que es el documento que les autoriza residir en España y que contiene un número de identificación del extranjero que les va a permitir, entre otras cosas, el acceso a la sanidad pública, abrir una cuenta bancaria o tramitar el permiso de conducir (Immigration Lawyers Spain). Se puede renovar cada 3 o 6 meses, hasta que se resuelva su solicitud (ver anexo 1). El permiso para trabajar se obtiene a los 6 meses de formalizar solicitud de P.I. (Cruz Roja, 2018).

Una vez recibida por parte del solicitante la resolución de concesión del estatus de Protección Internacional, se le entrega la Tarjeta de Residencia que le permite la residencia y trabajo de larga duración en España (ver anexo 1).

6. Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional de Cruz Roja Baleares.

Cruz Roja forma parte del sistema estatal de acogida e integración de refugiados desde hace más de treinta años, prestando un apoyo integral y multidisciplinar a las personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional. Es la entidad con mayor implantación territorial del

sistema (47 provincias), y mayor volumen de plazas de acogida (aproximadamente un 30% del total). Debido al importante incremento en el número de solicitantes de Protección Internacional registrado en los últimos años, la organización ha ampliado notablemente su capacidad de respuesta, contando con 2.767 plazas operativas en España en 2021 (Cruz Roja, 2022).

El objetivo general del programa consiste en contribuir a reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia de las personas que solicitan P.I. en España a través del apoyo a sus procesos de acogida e integración social. Teniendo en cuenta que los procesos migratorios afectan de manera diferente a hombres y mujeres, el programa presta una especial atención a los factores de vulnerabilidad asociados al género, tanto en el diagnóstico y ejecución de las actividades, como en seguimiento y la evaluación de las mismas (Cruz Roja, 2022).

6.1 Fases del itinerario de Integración.

General:



Vulnerables:



Todo el proceso está condicionado por variables como la edad, sexo, idioma, cultura, experiencias traumáticas vividas antes, durante y después de la salida del país de origen, situación familiar, el estatuto jurídico que posee, el tiempo de permanencia en el país de acogida y la estancia previa en otros países. (Cruz Roja, 2018)

- ❖ Servicio de Evaluación y Derivación de Primera Acogida: en esta fase se establece el primer contacto con el/la usuario/a y se evalúan las necesidades, perfiles y grado de vulnerabilidad. Una vez hecha la evaluación y la entrevista personal, se elabora un informe social y se realiza una solicitud de plaza en el Centro de Acogida Temporal. En un plazo aproximado de 3 a 5 días se le asigna una plaza en la península o Baleares y el/la usuario/a se incorpora al CAT.

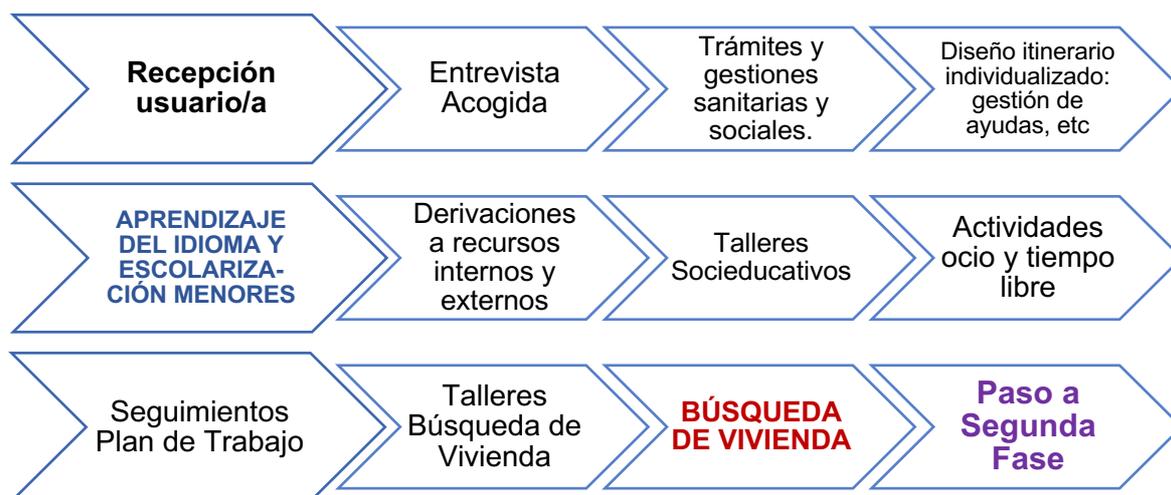
Durante el período de tramitación se cubren necesidades básicas, alojamiento, medicamentos, urgencias, etc. y reciben atención jurídica y atención psicológica.

- ❖ Primera fase. Fase de Acogida Temporal: el objetivo en esta fase es cubrir las necesidades básicas de la persona destinataria desde el momento de su llegada y ayudarle a adquirir las habilidades necesarias para facilitar una vida independiente a la salida del centro. Durante esta fase, los/as usuarios/as tienen alojamiento y manutención en un centro de acogida, aunque no es obligatorio permanecer en él. Estos dispositivos de acogida están dotados de personal técnico cualificado en el que se realizan actuaciones de intervención social, atención psicológica, formación, interpretación y traducción y asesoramiento legal (Cruz Roja, 2018).



(Cruz Roja, 2018)

Itinerario de los/as destinatarios/as en la Acogida Temporal:



(Cruz Roja, 2018)

Durante esta fase, se imparten Talleres Socioeducativos de Conocimiento del entorno, Derechos y deberes, de Salud y primeros auxilios, Alimentación Saludable, Género, igualdad de trato y lucha contra la discriminación, Ocio y tiempo libre saludable y búsqueda de vivienda (Cruz Roja, 2018).

En esta etapa los/as refugiados/as experimentan una fuerte sensación de incertidumbre, ansiedad y provisionalidad por su futuro próximo hasta que recibe la resolución de Asilo.

- ❖ Segunda fase. Fase de Integración: esta etapa se inicia cuando los/as usuarios/as finalizan su estancia en el centro de acogida y solo pueden acceder a ella las personas que hayan obtenido una resolución favorable de Protección Internacional. Tiene como objetivo fomentar la autonomía e independencia mediante dos tipos de servicios: intervención social y ayudas económicas (Cruz Roja, 2018).

El servicio de Intervención Social lleva a cabo un proceso personalizado de orientación con el/la usuario/a mediante el diseño de un itinerario de integración individualizado. Para el diseño, planificación y evaluación del itinerario el profesional encargado debe contar con la participación de la persona usuaria para que haya una implicación en su propio proceso de integración. Posteriormente, se hace un seguimiento periódico del itinerario individual (semanal, quincenal o mensual dependiendo del grado de autonomía de cada usuario/a) en diferentes áreas: social, sanitario, educativo, inserción laboral y familiar, proporcionando al/la usuario/a las herramientas necesarias para alcanzar su autonomía. (Cruz Roja, 2018).

El Servicio de Ayudas Económica tiene como objetivo favorecer la integración del/la usuario/a, mediante el abono de una asignación económica para cubrir las necesidades básicas. Estas ayudas se podrán otorgar siempre que el/la destinatario/a no reciba una ayuda por el mismo concepto través de otra administración pública u organización.

Entre los tipos de ayudas que se contemplan están las ayudas de necesidades básicas y alquiler, ayudas sanitarias (farmacia, gafas, prótesis, tratamientos bucodentales, etc.), ayudas educativas (matrícula de guardería, comedor escolar, actividades extraescolares, etc.), ayudas para ocio (actividades culturales, excursiones, actividades deportivas, etc.), ayudas para la obtención de documentos administrativos y ayudas de transporte.

En esta fase el refugiado va adquiriendo un mayor conocimiento de la cultura, de las limitaciones y dificultades derivadas de la realidad socioeconómica del país de acogida, así como de los aspectos relacionados con el procedimiento de asilo en España (Cruz Roja, 2018).

- ❖ Tercera fase: Fase de autonomía: En esta etapa el/la destinatario/a debería haber alcanzado cierto grado de autonomía y sus necesidades deberían estar normalizadas, por lo que en este período se le proporcionaría apoyo puntual o esporádico en determinadas áreas (Cruz Roja, 2018).

Aunque cada fase tiene un plazo de tiempo límite para pasar a la siguiente, la trabajadora del Centro de Acogida de Refugiados de Son Rapiña (Mallorca) encargada del Servicio de Aprendizaje del Idioma, me explica que no siempre se cumplen. En el caso del Servicio de Evaluación y Derivación de Primera Acogida, que tiene una duración máxima de 30 días, suele alargarse debido a la lentitud de los trámites burocráticos. Una vez que entran en la Primera Fase sucede algo parecido, los/as usuarios que han solicitado asilo y Protección Internacional, pueden permanecer en esta fase, y por lo tanto en el centro de acogida, mientras tanto no reciban una respuesta positiva o negativa a su solicitud, que en algunos casos excede los 6 meses previstos para esta etapa. Otro de los motivos por los que esta fase se puede alargar es debido a la vulnerabilidad de los/as usuarios/as y la dificultad para poder encontrar una vivienda en Mallorca a un precio que ellos puedan cubrir de forma autónoma. Este es uno de los grandes problemas con el que se encuentran la mayoría de las personas que están en Baleares en proceso de acogida y por el que muchos solicitan reubicación a otras zonas de España.

6.2 Características más comunes que presentan los refugiados.

Aunque cada persona refugiada tiene unas características y circunstancias particulares, la mayoría experimentan algunos sentimientos y sensaciones comunes durante el proceso de solicitud de Protección Internacional.

Muchos solicitantes no eligen el país de acogida y por lo tanto no lo conocen, por lo que sus expectativas pueden verse truncadas al conocer la realidad en la que van a vivir. Por otro lado, presentan alteraciones en la salud psíquica vinculadas al proceso migratorio y miedo a ser repatriados a su país de origen o a posibles represalias hacia los familiares que siguen en el país del que proceden. Otra característica muy común es la desconfianza que tienen hacia las autoridades y los profesionales que los atienden en el país de acogida, así como hacia la información que se les facilita. En algunos casos, la intención de la persona es volver a su país cuando la situación que originó la salida de su país mejore, pero en muchos casos la persistencia de esas condiciones negativas los lleva a tener que establecerse permanente en los países de acogida (Cruz Roja, 2018).

6.3 Servicios Transversales de Cruz Roja.

El objetivo de estos servicios es llevar a cabo un trabajo más integral con las personas solicitantes de Protección Internacional de manera que se cubran aspectos relevantes de diferentes áreas que puedan favorecer su integración social.

6.3.1 Servicio de Asistencia Psicológica

El propósito de la intervención es atender las necesidades de los beneficiarios del programa en el área de la salud mental. A través de una red de especialistas se promueve la salud, el desarrollo de habilidades y competencias psicosociales y la integración social. Asimismo, se atienden conflictos y problemas psicológicos derivados del proceso migratorio y de asilo, prestando especial atención a las necesidades y problemas psicológicos específicos que puedan tener las mujeres víctimas de persecución, violencia sexual o trata.

Además, se facilita a los participantes el acceso a los servicios de salud mental y el uso adecuado de estos dispositivos, para lo que se trabaja en estrecha colaboración con otros servicios públicos y privados de salud mental (Cruz Roja, 2018).

Se realizan terapias, mediación en conflictos, atención a situaciones de crisis y acompañamientos sociales de manera individual, grupal y familiar. De forma complementaria se realizan talleres teóricos de las fases del duelo, de síntomas físicos y emocionales, de gestión de expectativas, de gestión de la frustración, de emociones básicas, de identificación, observación, comprensión y gestión de las propias emociones, de estilos de comunicación, de resolución de conflictos y de establecimiento de metas y objetivos.

Este servicio está presente durante las tres fases del Programa. En la Primera Fase de acogida, todos los usuarios pasan por una primera valoración en la que se determina si se realizan seguimientos periódicos (cada 2 meses aproximadamente) o se realiza un proceso con objetivos marcados. Y durante la Segunda y Tercera Fase si es un usuario que pasó por la Primera fase, se sigue con los objetivos y la periodicidad marcada, y si es una persona que directamente ha entrado en segunda fase, se realizará la valoración inicial (Cruz Roja, 2018).

Las derivaciones a otros servicios o entidades las puede realizar cualquier profesional del programa que detecte una necesidad o bien, que sea el propio usuario el que lo demande (Cruz Roja, 2018).

6.3.2 Servicio de Asistencia Jurídica y legal

Este servicio tiene el objetivo de garantizar el asesoramiento y asistencia legal a las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional (Cruz Roja, 2022).

La información jurídica sobre el proceso de asilo se proporciona a través de sesiones grupales cada jueves por la tarde en la sede de Cruz Roja y de talleres de Derechos y Deberes en el Centro de Acogida (Cruz Roja, 2018).

Además de la asistencia legal básica sobre el procedimiento de Protección Internacional, se les concede apoyo específico para la tramitación de solicitudes y otras gestiones relacionadas con la concesión, inadmisión o denegación de la correspondiente solicitud. Se les ayuda con la recopilación de documentación, con la elaboración del escrito de la historia de vida, se les facilitan informes de apoyo y se les da soporte en la tramitación de documentación y recursos de apelación ante denegación de P.I. Además, se les da asesoramiento en temas de extranjería y se les deriva a otros recursos que puedan resultar de utilidad en el proceso de solicitud de asilo (convalidación de estudios extranjeros, contacto con embajadas etc.) (Cruz Roja, 2018).

También se las asesora y se les da soporte en otras gestiones relacionadas con la detección y aplicación del protocolo ante casos de trata o del estatuto apátrida (Cruz Roja, 2022).

6.3.3 Servicio de Aprendizaje del Idioma

Este servicio está dirigido a la inmersión lingüística de las personas usuarias no castellanoparlantes, o que no hablen alguna de las otras lenguas oficiales del estado, con el objetivo de incrementar su autonomía e integración en la sociedad de acogida. Se facilita el aprendizaje de castellano y/u otras lenguas oficiales.

También se promueve el acceso de las personas usuarias a otros recursos comunitarios o servicios externos de formación en castellano y de las otras lenguas oficiales del Estado (Cruz Roja, 2022).

El aprendizaje del español para las personas solicitantes de asilo no es un fin en sí mismo, sino un elemento imprescindible para su integración. No aprenden el idioma por inquietud cultural, sino porque es la herramienta que les va a permitir comunicarse, integrarse y desarrollarse en su comunidad, con lo cual este aspecto se tiene en cuenta en el proceso de enseñanza del idioma. Existen tres itinerarios para las personas usuarias dependiendo del nivel que tengan:

- Itinerario 1: personas analfabetas que antes de comenzar con la enseñanza del idioma necesitan un periodo en el que se trabaje la alfabetización.
- Itinerario 2: usuarios sin ningún tipo de conocimientos de la lengua castellana y/o un idioma oficial del estado, pero si saben leer y escribir.
- Itinerario 3: usuarios con conocimientos básicos del castellano y/o un idioma oficial del estado (Cruz Roja, 2018).

6.3.4 Servicio de Traducción e Interpretación

Todas las personas usuarias del programa de acogida que no hablen español tienen acceso a este servicio por el que se les proporciona asistencia personalizada y recursos de traducción e interpretación para que puedan entender todos los pasos que se van dando en su proceso de acogida e integración.

6.3.5 Empleo

Desde este servicio se llevan a cabo itinerarios de inserción laboral enfocados en la mejora de la empleabilidad de las personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional con el objetivo de conseguir su plena autonomía e integración. Esta labor comienza en la fase de Acogida Temporal y continúa en la fase de Preparación para la Autonomía (Cruz Roja, 2022).

Se dan tres fases diferenciadas en el proceso:

1. Orientación laboral: se llevan a cabo en sesiones individuales y sesiones grupales. Las sesiones individualizadas se realizan con una persona técnica de Empleo donde se hace un primer diagnóstico de la situación laboral, una valoración inicial de competencias, se elabora el objetivo profesional y se acompaña en la elaboración del CV. En las sesiones grupales se realiza una orientación sobre búsqueda de empleo en las que se preparan las entrevistas de trabajo.
2. Capacitación o formación: se realiza a través la formación ocupacional, de prácticas en empresas y de talleres previos a la ocupación para la mejora de habilidades y competencias.
3. Intermediación laboral: Cruz Roja realiza una intermediación a través de la cual se realizan convenios con diferentes empresas y se gestionan ofertas de trabajo (Cruz Roja, 2022).

Este servicio se encuentra con algunas dificultades para conseguir el objetivo marcado de la empleabilidad de la persona usuaria como es el desconocimiento del idioma, la exigencia de contar con formación académica homologada para acceder a certificaciones de nivel educativo, la falta de experiencia laboral previa y las altas expectativas a nivel de formación y condiciones laborales de la persona usuaria (Cruz Roja, 2018).

7. Centros de Acogida Temporal de Refugiados de Baleares.

Existen en Baleares dos Centros de Acogida de Temporales (CAT): el Centro de Acogida de El Arenal y el Centro de Acogida de Son Rapiña. El primero abrió sus puertas en 2016 y cuenta con 50 plazas, y el segundo, se inauguró en julio de 2018 con la llegada del barco Aquarius y tiene 25 plazas. Actualmente, todas las plazas se encuentran ocupadas y existe lista de espera.

Los centros constan de salas polivalentes en las que se hacen talleres y reuniones, zona de ordenadores, un comedor en el que se sirven las comidas, una terraza, una cocina, una lavandería y la oficina y despachos de los trabajadores.

Las comidas las sirve una empresa de catering, por lo que no hay cocinero/a en los centros, sin embargo, a algunos/as usuarios/as les gusta cocinar y se les permite el uso de la cocina para elaborar platos típicos de sus países que en ocasiones comparten con los/as usuarios/as y personal del centro.

El horario de cierre de los CAT es de doce de la noche a siete de la mañana. Durante esas horas, ningún/a usuario/a puede salir del centro, salvo causa justificada como, por ejemplo, ir a trabajar.

Las personas usuarias tienen todos los gastos pagados en el centro. En el caso de que precisen algún tipo de gasto extra, como por ejemplo ir al dentista, necesitan justificarlo previamente.

Aparte, se les asigna un pago mensual de 50€ a los adultos y 20€ a los niños de 0 a 18 años para su uso sin necesidad de justificar en qué lo gastan. Además, se les entrega una tarjeta libre de transporte de la EMT y la TIB para circular por toda la isla de forma gratuita.

8. Trabajo en red del Programa de acogida.

El trabajo de Cruz Roja requiere una estrecha colaboración con las administraciones públicas de ámbito estatal, autonómico y local, y se desarrolla a través de un convenio suscrito con la Secretaría de Estado de Migraciones, dependiente del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Las principales entidades y servicios a los que se deriva a los/as usuarios/as según la necesidad de estos/as y con el objetivo de favorecer su integración social y autonomía son los siguientes:

- Fundación Ires: servicio destinado a ofrecer información, atención, asesoramiento y tratamiento especializado a mujeres e hijos/as que viven o han vivido situaciones de violencia de género. También atienden a personas que ejercen violencia en el ámbito de la pareja.
- Ires – Relaciones Sanas: las personas destinatarias de este servicio son aquellas que actualmente están sufriendo o ejerciendo cualquier tipo de violencia dentro de su relación de pareja o con su expareja (psicológica, física, económica, sexual, etc.).

- Fundación Rana (Red de Ayuda a Niños Abusados): es una asociación cuya función social es prevenir el maltrato y el abuso sexual infantil a través de actividades de sensibilización, educación y trabajo en red.
- CID (Centro de Información de la Mujer): es un servicio gratuito y especializado del Consell de Mallorca que ofrece información, orientación y asesoramiento a las mujeres y a la atención integral en los casos de violencia machista.
- Fundación ALAS: dedicada a la prevención del VIH y a la atención, asesoramiento y apoyo de personas afectadas por el virus, para ayudarles a mejorar su calidad de vida.
- Proyecto Hombre: asociación con profesionales y terapeutas dedicados a ayudar a personas con adicciones y a sus familias.
- Centro Flassaders: es un centro del Ayuntamiento de Palma que tiene como finalidad impulsar y realizar actuaciones para la mejora de la igualdad, el civismo y la participación mediante talleres trimestrales, exposiciones, conferencias y otras actividades.
- Espai Palma: es un espacio de convivencia regido por tres pilares: inclusión, diversidad y participación. Se pueden encontrar múltiples actividades como talleres, exposiciones, presentaciones, espacios donde leer y debatir.
- Fundación Girasol: actividades y servicios para promover todas aquellas actuaciones por la mejora de la salud y el bienestar social de las personas con trastorno mental y sus familiares, a través de programas de ocio, talleres de capacitación y actuaciones de información y sensibilización a la sociedad.

Los trabajadores del Programa también contactan con otras entidades que consideran que pueden ser útiles o de interés para la integración del usuario/a. Un ejemplo sería cuando un usuario quiere hacer algún tipo de actividad para conocer a otras personas y ampliar su red. También se solicita la presencia de diferentes profesionales para que den charlas y talleres como por ejemplo, médicos pediatras sobre el cuidado y atención de la infancia o técnicos de Medio Ambiente para enseñar reciclaje.

9. Funciones e intervenciones del educador social en el proceso de acogida.

El Ministerio del Interior asignó 1,5 plazas de educadores/as sociales a la primera fase del Programa de Acogida de Baleares, lo que corresponde a un/a educador/a social a jornada completa y otro/a a media jornada, pero en la práctica se decidió contratar a un educador social

a jornada completa para el CAT del El Arenal y la media plaza disponible para el CAT de Son Rapiña se concedió a un trabajador social a media jornada.

El Ministerio considera que la figura de educador/a social solo es necesaria en la primera fase del programa, por lo que no existe este perfil en la fase de Primera Acogida ni en las Fases 2 y 3.

El ingreso de los/as usuarios/as en el CAT de El Arenal lo realizan los trabajadores sociales y después ya son atendidos/as por el Educador Social. Dependiendo de la situación y del estado en el que llega la persona al centro, el E.S. deja pasar uno o dos días antes de iniciar su trabajo con ella para que esté más receptiva a la información que se le va a proporcionar.

Una vez que el usuario se muestra receptivo, el E.S. le realiza la entrevista de valoración y diagnóstico de las necesidades particulares y preparan conjuntamente el itinerario individualizado para su integración social.

Durante la estancia en el Centro de Acogida Temporal las personas usuarias están obligadas a realizar diferentes formaciones y actividades con el objetivo de facilitarles el acceso al contexto social de acogida y a afrontar el choque cultural. Se les facilita información sobre la legislación básica, sobre el funcionamiento del sistema educativo y sanitario, sobre cómo conseguir una vivienda y empleo en España, además enseñarles a establecer relaciones con la comunidad y a hacer una planificación familiar útil para cada caso.

Estas formaciones son impartidas principalmente por el Educador Social, aunque para algunos talleres solicita el apoyo de terceras personas como técnicos de Medio Ambiente, médicos o trabajadores de los Servicios Sociales.

Los talleres que el E.S. imparte son los siguientes:

- Taller de Salud: el objetivo es favorecer hábitos saludables en los participantes, así como dar a conocer el sistema sanitario español.
- Taller de Primeros Auxilios: el objetivo es que los participantes conozcan los fundamentos básicos de los primeros auxilios.
- Taller de Alimentación Saludable: el objetivo es concienciar sobre la importancia de una alimentación saludable, adaptada a las características particulares de cada persona y a las enfermedades que se puedan tener.
- Taller de Conocimiento del Entorno: el objetivo es que la persona usuaria conozca el entorno físico, social y cultural que le rodea, a través de la observación y la exploración in situ.

- Taller de Género: el objetivo es que los y las participantes reflexionen sobre la desigualdad entre mujeres y hombres y entiendan la importancia del cambio personal y social para conseguir una sociedad igualitaria.
- Taller Derechos y Deberes: se pretende que la persona usuaria conozca sus derechos y deberes como ciudadano dentro del país donde está residiendo y que asuma que el ejercicio de cualquier derecho exige responsabilidades.
- Taller de Búsqueda de vivienda: el objetivo de este taller es dotar a los usuarios de información, herramientas y habilidades para lograr con éxito la búsqueda de vivienda. Este taller se divide en tres sesiones, teniendo lugar la primera de ellas la primera semana del mes que los usuarios cumplen tres meses de su estancia en el centro de acogida.
- Escuela de Madres y Padres: las madres y padres adquirirán diferentes habilidades parentales que ayudarán a fortalecer y optimizar el funcionamiento familiar, asegurando así la satisfacción de las principales necesidades de los niños/as.
- Empoderamiento y Fomento de las Propias Capacidades: dirigido a las mujeres y a todas aquellas personas que se identifiquen con el género femenino. El objetivo es fomentar la toma de decisiones y el análisis crítico, que tengan conciencia de sus derechos y crear grupos de ayuda mutua.
- Competencias Digitales: se pretende que todas las personas usuarias aprendan a manejar algunas aplicaciones digitales importantes para que las puedan utilizar en su itinerario e inserción laboral.
- Actividades para la Transformación de los Roles de Género: dirigidas a hombres y niños. Tiene como objetivo realizar un análisis crítico de su figura como hombre en la sociedad y fomentar el cambio desde su propio rol para conseguir una sociedad más igualitaria entre hombres y mujeres.

Aunque hay variedad de talleres y formaciones que cubren las diferentes necesidades de las personas refugiadas, el E.S. en el desempeño de su labor, se da cuenta de que surgen algunas dificultades en el día a día que no se ven cubiertas y para las que es necesario realizar algunas acciones con el objetivo de cubrirlas. Con ese objetivo crea otros talleres como es el de Economía Doméstica o el de Adicciones.

El E.S. trabaja en estrecha colaboración con los dos trabajadores sociales del centro para realizar la detección de necesidades o la valoración de derivación de algunos/as usuarios/as a otras entidades que puedan favorecer su integración social. También se apoya diariamente en las dos

personas administrativas del centro, ya que todo lo relativo a los/as usuarios/as debe quedar registrado e informado debidamente.

Otra de las funciones que tiene es gestionar las salidas de los/as usuarios/as en los momentos de ocio por lo que contacta con diferentes empresas para realizar excursiones o acceder a determinados lugares de forma gratuita. Un ejemplo de ello es la visita al Palma Aquarium.

El E.S. también es el responsable de la campaña de sensibilización sobre los refugiados en Baleares y para ello está organizando dos eventos en las próximas fechas: para el día internacional de los refugiados (20 de junio) está gestionando dos puntos físicos en Palma en los que habrá una carpa en la que estarán dos personas refugiadas. La idea es que los ciudadanos puedan acceder al interior y tomar algo con ellos/as mientras les preguntan por su historia. El objetivo es favorecer el intercambio cultural de forma que las personas que viven en Mallorca puedan conocer de primera mano las historias de los/as refugiados/as para favorecer su integración social; la otra acción es la creación en Palma de un mural sobre los refugiados por el artista Joan Aguiló con el objetivo de favorecer la reflexión sobre la situación de las personas refugiadas.

10. Valoración del Educador Social del Programa de Acogida.

Más allá de las funciones que le son propias, el educador social se encuentra con una realidad diferente con cada usuario, que no solo marca los tiempos en los que se puede realizar cada una de las tareas, sino la necesidad de adaptarse a las circunstancias y características personales para conseguir una mayor integración social antes de que finalice el plazo establecido para esta fase.

Algunas personas solicitantes de asilo llegan con la idea de que sus problemas económicos y de vivienda se van a solucionar cuando estén en España, pero luego se dan cuenta de que no es así, lo que les provoca mucha frustración. De hecho, solo una parte de los/as solicitantes obtienen plaza en los Centros de Acogida Temporal debido al elevado número de solicitudes que se reciben. A medida que las personas que están en Fase 1, reciben respuesta a su solicitud de P.I. y abandonan el centro, se liberan las plazas para aquellos/as que están en la lista de espera. Sin embargo, otra realidad es que no todas las personas quieren plaza en el CAT porque su idea era vivir en una vivienda de forma independiente, por lo que cuando se les ofrece vivir en el centro con más personas y con unas normas de convivencia y horarios, les cuesta aceptarlo.

Desde ese estado de falta de motivación, en ocasiones les cuesta dar los pasos necesarios para avanzar en su itinerario y conseguir la autonomía requerida para ser ciudadanos adaptados.

El Educador Social resalta lo afectados que llegan la mayoría al CAT y cómo eso condiciona su evolución. No todos los usuarios tienen las mismas características ni llegan en el mismo estado. En muchos casos su estado mental dificulta que puedan tener una actitud de apertura hacia las acciones que se requieren en esta fase. Por este motivo, los esfuerzos del equipo de psicólogos/as y del educador social van dirigidos a facilitar la recuperación psicológica al mismo tiempo que les introducen las actividades oportunas para que puedan avanzar en el proceso. De este equilibrio entre un objetivo y otro, va a depender el éxito del itinerario que se establece con el/la usuario. No solo es adaptarse a un nuevo hogar en un nuevo país, sino la historia de vida tan difícil que ha motivado la salida de su país de origen. En ocasiones, no hay nada más importante y prioritario que su bienestar psicológico, sin embargo, existe algo de presión para que adquieran cierto grado de autonomía antes de que abandonen el centro. Con lo cual, tiene que adaptar el itinerario de forma que cada usuario/a pueda ir avanzando a pesar de sus circunstancias personales. En ocasiones, el simple hecho de coger un autobús les supone un reto, por lo que el E.S. los acompaña en su primer viaje para enseñarles cómo utilizar la tarjeta de transporte, cómo seleccionar su parada y dónde tienen que bajarse para ir al lugar que quieren.

No solo se sienten inseguros por el desconocimiento del lugar o por no saber cómo funcionan las cosas, una de las barreras más importantes con la que se encuentran algunos/as refugiados/as es el desconocimiento idioma y, aunque se les facilita un intérprete para realizar tareas y gestiones, este no puede estar con ellos en todos los momentos del día por lo que se ven limitadas por no poder comunicarse de manera fluida. En los casos en los que aprender un idioma puede resultar una tarea difícil, se adapta la enseñanza a situaciones cotidianas para que el aprendizaje se haga de una forma natural y no suponga un esfuerzo extra. Por ejemplo, conocer el entorno es uno de los objetivos del itinerario que elaboran con los/as usuarios/as, así que la persona que imparte las clases de español les propone pasear por la Playa de Palma durante una hora y mientras pasean, mantienen una conversación relacionada con aquello que van observando en el paseo.

Para conseguir la autonomía y adaptabilidad del usuario/a al entorno, el educador se apoya en otras entidades y servicios, por lo que el trabajo en red es imprescindible para la integración de la persona. Por ejemplo, si el/la usuario/a ha sido víctima de abusos sexuales, además de

ofrecerle terapia individual con los/as psicólogos/as del programa, se le ofrece la posibilidad de contactar con una entidad especializada en su problema en la que pueda compartir tiempo con otras personas que han pasado por una situación similar.

En los casos en los que el E.S. se da cuenta de que la persona no está avanzando en su integración, estudia diferentes opciones para conseguir el objetivo. En algunas ocasiones, no hay antecedentes de casos similares para poder tomarlos como referencia para hacer nuevas propuestas a la persona, por lo que la creatividad y la entrega del trabajador es imprescindible para obtener el resultado que se desea. Esto es lo que sucedía con una familia rusa que estaba en el CAT de El Arenal, compuesta por padre, madre e hijo a los que les estaba costando adaptarse. El educador conocía el interés y el amor de los padres por la naturaleza, por lo que solicitó permiso para crear en la terraza del centro un huerto ecológico para que esta familia se encargara de su cuidado. También contactó con técnicos de Medio Ambiente para que visitaran en el centro y les hicieran una formación sobre cómo crear y mantener el huerto. Actualmente la familia es la encargada de su cuidado y esta actividad ha favorecido a que se sienta más integrada en el centro y que la actitud de sus miembros sea más colaborativa y estén más receptivos.

Una de las cosas que según el E.S. afecta a su estado en el trabajo es la cantidad de usuarios y usuarias a los que tiene que atender ya que es el único educador social del centro. A él le corresponde la atención de los 50 usuarios del CAT por lo que en algunos momentos se siente desbordado por el volumen de trabajo y ante la complejidad del perfil que tiene cada uno/a de ellos/as. Reconoce que siente responsabilidad y presión para que las personas internas alcancen el nivel de autonomía que se requiere para que puedan llevar una vida normal cuando abandonen el centro.

Un aspecto que destaca de su labor y que considera de vital importancia, es la práctica de la contención que se hace con las personas usuarias. Se viven situaciones con un alto grado de emocionalidad, por lo que es clave practicar la contención con ellos/as para que sus emociones no se intensifiquen y se produzca una crisis mayor.

También destaca que una parte fundamental para alcanzar los objetivos con los/as usuarios/as es la buena sintonía que exista entre el equipo de trabajadores del CAT ya que la comunicación entre ellos y el apoyo que se dan para las actividades es un aspecto muy importante para que haya armonía en el centro. Actualmente existe mucha cohesión y compromiso entre los miembros del equipo, lo que facilita la labor en el centro. Reconoce que es esencial el soporte de unos a otros para conseguir los objetivos propuestos.

Admite que la realidad que viven va mucho más allá de los protocolos establecidos y que cuando él comenzó hace 4 años, no había prácticamente material de apoyo para crear los talleres o listado de entidades para hacer las derivaciones. Actualmente, mucho de ese material lo ha creado él y le ha servido de apoyo estos cuatro años, pero reconoce que se podría hacer más y mejor con otro/a educador/a social en el centro.

11. Experiencia de una persona beneficiaria del Programa de Acogida.

Para tener una visión más amplia del Programa de Acogida de Personas Refugiadas en Baleares y conocer la repercusión de lo que se hace, es importante saber qué valoración hacen las personas beneficiarias del proceso y de la atención que reciben.

Para obtener esta información, se contacta con una mujer refugiada que ha pasado por el programa y que actualmente se encuentra en la fase 2 para proponerle realizar una entrevista.

Su país de origen es Afganistán y decide abandonarlo por dos motivos: la llegada de nuevo al poder de los Talibanes y porque desde que cumplió los 14 años su familia la presiona para que se case. Ella rechaza el matrimonio debido a su orientación sexual, por lo que recibe castigos físicos por parte de su hermano. En su país ser homosexual está perseguido y penado por la ley, con lo cual es inviable explicarlo libremente sin que sufra las consecuencias. Un día decide contactar y pedir ayuda a través de Facebook a la asociación Ella Global Community que promueve la visibilidad y el empoderamiento de las mujeres queer y personas no binarias. A través de correos electrónicos les explicó su situación y el equipo de la asociación intentó obtener un visado para que pudiera salir del país contactando con diferentes entidades y políticos. Finalmente, recibieron la aceptación de la Cruz Roja en España y le tramitaron el asilo político y un billete para un vuelo de evacuación. El 21 de agosto de 2021 el Ministerio de Asuntos Exteriores español le comunicó que tenía que ir al aeropuerto de Kabul lo antes posible para poder ser evacuada. A pesar de la situación de tensión que había esos días alrededor del aeropuerto y de la multitud de personas reunidas allí con el mismo fin, ella logró ser evacuada el 24 de agosto de 2021.

Llegó sola a Palma e ingresó en el Programa de Acogida de Cruz Roja con plaza en el CAT de Son Rapiña. Solo tiene buenas palabras para los/as trabajadores/as del programa, confiesa que ha sentido más cariño y amor desde que llegó a Mallorca que en todos sus años de vida. Para ella la experiencia ha sido maravillosa porque dice que las personas con las que se ha encontrado han sido muy amables y respetuosas con ella, y que está encontrando la libertad que nunca había

experimentado antes. Al personal de Cruz Roja los considera la familia que nunca tuvo y valora mucho que aquí se siente segura y no teme por su vida. Considera que su experiencia en Mallorca está siendo increíble en estos 10 meses y está muy agradecida por la oportunidad que se le ha dado ya que la están ayudando mucho a empoderarse y lograr ser independiente. Destaca que no solo le han ayudado a hacer los trámites para todo lo que necesitaba, sino que además lo han hecho con muchísima amabilidad y empatía. Su objetivo es terminar sus estudios en la Universitat de les Illes Balears, tener un trabajo estable y vivir libre.

12. Análisis y debate.

Debido a la guerra de Ucrania y al elevado número de refugiados que han solicitado Protección Internacional en Baleares, se ha creado una situación complicada de manejar para las entidades y autoridades encargadas de la gestión. Cruz Roja no tiene la capacidad para encargarse de tantas solicitudes en tan poco tiempo y, aunque atendieron a todas las personas que solicitaron ayuda, lo cierto es que tuvieron que hacer colas de varias horas en la calle que, sumado a su proceso migratorio, provocó malestar en general. Muchas fueron atendidas en el Hotel Bellver o en el Hotel del Palma Bay, pero según informó ABC (29 marzo 2022) había caos y desinformación entre las personas ucranias allí alojadas.

Según el diario Última Hora (5 abril 2022), la consellera de Asuntos Sociales y Deportes, Fina Santiago, defendió la atención y la gestión que se hizo de los 700 desplazados por parte de las administraciones y las entidades y aseguró que había sido la adecuada, sin embargo, varios trabajadores de Cruz Roja con los que tuve la oportunidad de hablar me reconocieron que la institución estuvo desbordada y que no estaban preparados logísticamente para atender a la cantidad de personas que llegaron. Este no fue el único aspecto que generó problemas, también afirman que una de las trabas que se encontraban en su gestión eran las altas expectativas de los/as solicitantes de asilo de lo que las autoridades locales y Cruz Roja podían hacer por ellos. Debido a esta situación, muchas personas decidieron organizarse de forma independiente para buscar alojamiento con la ayuda de ucranianos y ucranianas que ya vivían en Mallorca. Incluso crearon un grupo de Facebook para poner en común la información y hacer una mejor gestión de la ayuda.

Es cierto que la llegada masiva de personas en tan poco tiempo creó “un cuello de botella” porque la infraestructura de Cruz Roja no era suficiente, pero después de cuatro meses conociendo la entidad, me atrevería a decir que la falta de personal para la atención a los/as refugiados/as era un problema anterior a la situación provocada por la guerra de Ucrania. Si de algo se quejan los trabajadores, es de estar saturados en su labor diaria y si tenemos en cuenta que ningún desplazado ucraniano ha entrado todavía en el Programa de Acogida, la falta de medios no se debe a una saturación por la llegada masiva de personas, sino porque los medios ya eran insuficientes.

Lo que habría que cuestionarse es qué se quiere conseguir acogiendo refugiados y si los recursos que se destinan para ello son suficientes para conseguirlo. Uno de los grandes problemas en lo referente a la inmigración y más concretamente con los refugiados es que el gobierno, tanto local como estatal, considera el dinero destinado a esta cuestión como un gasto y no como una inversión. Si se considera un gasto siempre se intentará que la partida económica no sea muy alta, en cambio si se considerara una inversión en la que hay un retorno a la sociedad, el enfoque sería totalmente diferente. El Programa de acogida y sus trabajadores ponen todo su esfuerzo en la integración social de las personas usuarias con el objetivo de que se adapten al entorno para poder tener una vida feliz y estable, pero no lo hacen con la idea de que sea algo positivo para la sociedad. Es esencial que se produzca un cambio de enfoque para que la acogida de refugiados se considere un beneficio tanto para las personas desplazadas como para el país que los acoge. Como publica en un artículo el diario El Mundo, la consultora británica Capital Economics calcula que por cada tres millones de refugiados (o inmigrantes) que se incorporen a la fuerza laboral de un país, su Producto Interior Bruto (PIB) podría crecer entre uno y dos puntos adicionales (Olcese, 2022).

En la actual guerra de Ucrania, los gobiernos de los países de la Unión Europea se han visto influenciados por la cercanía del conflicto y no solo se ha pretendido garantizar el derecho de asilo, sino demostrar al mundo que la Unión Europea es una vez más garante de libertades y derechos ante un régimen autócrata e iliberal. De esta manera, el asilo se ha convertido así en un medio de competición moralista e ideológico (Garcés, 2022).

La llegada masiva de refugiados e inmigrantes, lejos de normalizar la convivencia y fomentar la interculturalidad, tiene cada vez una influencia más negativa en los ciudadanos. Según un artículo publicado por la Universidad Pontificia de Comillas, el Centro de Investigaciones Pew

(Pew Resarch Center) realizó una encuesta entre 10 países de la Unión Europea y EEUU en la que se les preguntaba si creían que la llegada de refugiados aumentaba el riesgo de sufrir ataques terroristas. Más de la mitad de los ciudadanos europeos (un 59%) respondieron que sí (Universidad Pontificia de Comillas). El rechazo a la inmigración es una de las cuestiones que ha propiciado que partidos políticos de extrema derecha como Vox tengan cabida en España y que su presencia en el congreso sea cada vez mayor. Mes y medio después del inicio de la guerra de Ucrania, Jorge Buxadé, vicepresidente de Vox y eurodiputado, solicitó a la UE que se diferenciara entre los "refugiados verdaderos que huyen de la guerra", como los ucranianos, y las "masas de inmigrantes ilegales que asaltan las fronteras para transformar el continente" (Europa Press, abril 2022). Esta idea de refugiados de primera y refugiados de segunda es otro de los problemas que se está dando actualmente. En el Programa de Acogida no se hace ninguna diferenciación entre los refugiados de un país y otro, sin embargo, sí existe una clara diferencia en la difusión de la información que se ha hecho en los medios de comunicación y la atención que la sociedad ha tenido hacia los refugiados ucranianos. Cruz Roja me confirmó que la llegada de estos había provocado una ola de solidaridad importante y que se habían recibido muchas solicitudes de voluntariado de personas que cuando tenían conocimiento de que los/as usuarios/as que había en el Programa de Acogida eran de otras nacionalidades, declinaban seguir como voluntarias.

A pesar de los retos a los que se enfrenta el Programa de Acogida, Cruz Roja y sus trabajadores/as hacen una buena labor con los recursos que tienen. Cada uno de ellos hace un enorme esfuerzo para que las personas beneficiarias se integren y sientan el CAT como su hogar. Creen en lo que hacen y se entregan para que cada una de las personas usuarias tengan claro que pueden contar con ellos/as para lo que necesiten. No siempre les resulta fácil llevar a cabo su labor, ya que a veces ante las peticiones que hacen para mejorar las condiciones del programa en algún sentido, reciben un no por respuesta. La cuestión es que, si no hay presupuesto, no pueden hacer mucho ya que no tienen influencia en la partida que se destina a esta cuestión. El poder de decisión la tiene el Govern de les Illes Balears que muchas veces está más influenciado por objetivos políticos que por los resultados que se quiere obtener del programa.

El punto fuerte del Programa sin lugar a duda son sus trabajadores/as, ya que adaptan los recursos que tienen a cada circunstancia y a cada persona para obtener el mejor resultado posible. Además, lo hacen con una gran empatía y amabilidad que hace que la mayoría de las

personas usuarias sienta que no solo les dan soporte en la parte logística, sino que también les proporcionan el apoyo emocional que necesitan.

Un aspecto que tiene recorrido de mejora es la organización y planificación de los recursos que tienen ya que, en algunos momentos debido a la salida de la entidad de algunos trabajadores, se ha tenido que suspender algún servicio que se proporciona a los refugiados. Esto puede ser algo imprevisible, pero si se le suma que el personal es muy justo, se producen situaciones que crean estrés en los trabajadores y que deja temporalmente sin el servicio a la persona beneficiaria.

A pesar de estas dificultades, como me contó la refugiada afgana a la que entrevisté y como he podido constatar, el programa cumple con creces su función. Se consiguen en la mayoría de los casos los objetivos marcados y se ayuda a las personas que llegan a Mallorca a tener una oportunidad real en nuestra sociedad.

13. Bibliografía.

ACNUR (2016). Preguntas frecuentes sobre los términos ‘refugiados’ y ‘migrantes’. <https://www.acnur.org/noticias/noticia/2016/3/5b9007344/preguntas-frecuentes-sobre-los-terminos-refugiados-y-migrantes.html>

ACNUR (2017). II Guerra Mundial: los europeos, los primeros refugiados. <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/eventos/ii-guerra-mundial-los-europeos-los-primeros-refugiados>

ACNUR (2022). ¿Qué es la Apatridia? <https://www.unhcr.org/ibelong/es/que-es-la-apatridia/>

ACNUR (2022). Emergencia en Ucrania. <https://www.acnur.org/emergencia-en-ucrania.html>

Acogida de personas refugiadas en la comunidad autónoma de Illes Balears (2022). Inmigración Baleares. Consejería de Asuntos Sociales y Deportes. Govern de les Illes Balears. http://www.caib.es/sites/immigraciobalears/es/acogida_de_personas_refugiadas_en_la_comunidad_autonoma_de_illes_balears-83663/

Brigitte E. y Imbert, L. (2016). De la crisis de los refugiados/as, a la crisis de Europa. ISBN 978-84-8440-724-9, págs. 23-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5784573>

Bundy, C. (2016). Migrantes, refugiados, historia y precedentes. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/55830/1/RMF_51_02.pdf

CEAR (2021). INFORME 2021: Las personas refugiadas en España y Europa. <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2021/06/Informe-Anual-CEAR-2021.pdf>

CEAR Comisión de Ayuda al Refugiado (2016). Movimientos Migratorios en España y Europa. Área de Incidencia y Participación Social de CEAR en el marco del Programa de Información y sensibilización para la promoción de una sociedad sin discriminación. <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/02/Informe-rutas-migratorias.pdf>

CEAR Euskadi (2022). Diccionario de Asilo. Comisión de Ayuda al refugiado en Euskadi. <https://diccionario.cear-euskadi.org/convencion-de-ginebra-de-1951/>

Cruz Roja, 2022. Curso Introducción a la Protección Internacional y al Programa de Asilo. Cruz Roja Baleares.

Cruz Roja Baleares, 2018. Sistema de Acogida e integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional. Formación Básica Refugiados. Palma de Mallorca, 7 de marzo de 2018.

EFE (abril, 2022). El Govern defiende la atención de Baleares a 700 refugiados ucranianos. Ultima Hora. <https://www.ultimahora.es/noticias/local/2022/04/05/1718785/govern-defiende-atencion-baleares-700-refugiados-ucranianos.html>

Emergencia Afganistán. ACNUR La agencia de la ONU para los refugiados. Comité Español. <https://eacnur.org/es/labor/emergencias/emergencia-afganistan>

Europa Press (2 abril 2022). Vox pide a la UE diferenciar entre los "refugiados verdaderos" y las "masas de inmigrantes ilegales" <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-vox-pide-ue-diferenciar-refugiados-verdaderos-masas-inmigrantes-ilegales-20220402192739.html>

Garcés, B. (2022). Por qué esta crisis de refugiados es distinta. Barcelona Centre for Internacional Affaris. CIDOB Opinión. N° 708. E-ISSN: 2014-0843. https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie_de_publicacion/opinion_cidob/2022/por_que_esta_crisis_de_refugiados_es_distinta

Inmigration Lawyers Spain. ¿Qué es la Tarjeta Roja? Asilo Político en España. <https://www.immigrationspain.es/tarjeta-roja-espana/>

Machado, L. (2013). Aproximaciones sobre el surgimiento y evolución histórica del estatuto de los Refugiados. Centro de Estudios de Migraciones Internacionales. Universidad de La Habana. Anuario Digital Cemi. Biblioteca CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cemi-uh/20131017013000/3landy.pdf>

Mapa de los refugiados de Ucrania. ACNUR La agencia de la ONU para los refugiados. Comité Español. <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/mapa-ucrania-refugiados>

Ministerio del Interior. Servicios al Ciudadano. Oficina de Asilo y Refugio. <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/oficina-de-asilo-y-refugio#:~:text=La%20protecci3n%20internacional%20comprende%20tanto,a%20su%20pa%C3%ADs%20de%20origen>

Ministerio del Interior. Servicios al Ciudadano. Oficina de Asilo y Refugio. Protección Internacional. Presentación de la solicitud. <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/oficina-de-asilo-y-refugio/proteccion-internacional/presentacion-de-la-solicitud>

Ministerio del Interior (2016). Información para los solicitantes de Protección Internacional en España: Derecho de Asilo y Protección Subsidiaria. http://www.interior.gob.es/documents/642317/1201485/Informacion_solicitantes_Asilo_Espa%C3%B1ol_126160083.pdf/d8fb2cb4-9bc4-4a53-9032-628c02f1e114

Oficina de Asilo y Refugio (OAR) (julio 2020). Asilo en cifras 2019. Gobierno de España. Ministerio del Interior. Secretaría General Técnica https://blogextranjeriaprogestion.org/wp-content/uploads/2020/07/Asilo_en_cifras_2019-OAR-Ministerio-del-Interior.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (2021). Sobre la Migración. Definición de la OIM del término “Migrante”. <https://www.iom.int/es/sobre-la-migracion>

Olaizola, I. (marzo, 2022). *Refugiados de Ucrania en Mallorca: «Toda nuestra vida se ha quedado allí»*. Diario de Mallorca. <https://www.diariodemallorca.es/mallorca/2022/03/10/refugiados-ucrania-mallorca-vida-quedado-63635743.html>

Olcese, A. (2022) La llegada de refugiados a países europeos puede contribuir con hasta dos puntos a su crecimiento económico. El Mundo. <https://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2022/05/09/624725f3fdddffdb558b45d1.html>

Oyarvide, M.R. (noviembre 2018). La educación social en centros y pisos de acogida de inmigrantes y solicitantes de protección internacional. Revista de Educación Social nº 27. Eduso.net. <https://eduso.net/res/revista/27/el-tema/la-educacion-social-en-centros-y-pisos-de-acogida-de-inmigrantes-y-solicitantes-de-proteccion-internacional>

Pérez, S. (2003). El estatuto de “refugiado” en la Convención de Ginebra de 1951. Becario F.P.U. Área de Filosofía del Derecho. Universidad de La Rioja.

Policía Nacional. Ministerio del Interior. Gobierno de España. Asilo y Refugio.
https://www.policia.es/es/extranjeria_asilo_y_refugio.php#

Refugiados Sirios. ACNUR La agencia de la ONU para los refugiados. Comité Español.
<https://eacnur.org/es/refugiados-sirios>

Schmidt, N. (2010). Reducir a la esclavitud: fichas de control de conocimientos. UNESDOC, Biblioteca Digital.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188751_spa

Timur, S. (2000). Cambios de tendencia y problemas fundamentales de la migración internacional: una perspectiva general de los programas de la UNESCO. Las migraciones internacionales 2000. Revista Internacional de Ciencias Sociales, septiembre 2000. p. 249-433 https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000123852_spa

Universidad Pontificia de Comillas. ¿Qué opina usted sobre los refugiados? <https://www.comillas.edu/es/catedra-de-refugiados/noticias/14454-que-opina-europa-sobre-los-refugiados>

ANEXO 1. Documentos relativos a la Protección Internacional.

1. Documento provisional de solicitante de protección internacional.

 MINISTERIO DEL INTERIOR DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA INTERIOR	Nº EXPEDIENTE O.A.R.: 180702150010	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASILO C/ Pradillo, 40 28002 - Madrid - España TEL: 91 537 21 02 FAX: 91 537 21 41 e-mail: solicitudes.asilo@interior.es
---	---	---

RESGUARDO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL
(Art 18.1 a) Ley 12/2009)

CONTENIDO

Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:
Nº de pasaporte:
Fecha de nacimiento:
Lugar nac.: CARACAS
País nac.: VENEZUELA
Nacionalidad: VENEZUELA
Domicilio:

Ciudad: PALMA DE MALLORCA
Código postal:
Sello Policial:



HUELLA

ADVERTENCIAS

- Este documento no supone la admisión a trámite de la solicitud de protección internacional y garantiza la "no devolución" de su titular.
- A la fecha de su caducidad el titular deberá comparecer ante la dependencia que lo expidió. En caso de incomparecencia o de no atender las comunicaciones que se le efectúen en su domicilio se procederá al archivo de la solicitud.
- Este documento carece de validez para el cruce de fronteras (Reglamento CE 562/2006, Código de Fronteras Schengen y Acuerdo de adhesión de España al acervo Schengen)

*Imagen extraída del documento Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional (Cruz Roja, marzo 2018)

2. Tarjeta Roja.



*Imágenes extraídas del documento Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de protección Internacional (Cruz Roja, marzo 2018)

ANEXO 2. Entrevistas.

1. Entrevista al Educador social del CAT de El Arenal.

Bloque 1 – Conocimiento del CAT de El Arenal

1. Número de usuarios en el centro.
2. Horario del centro.
3. ¿Cuál es la rutina diaria del centro?
4. Instalaciones del centro.

Bloque 2 – Conocer el trabajo del Educador Social

1. Antigüedad en el puesto.
2. ¿Cuál es tu horario de trabajo?
3. ¿Cuáles son tus funciones diarias?
4. ¿Colaboras con otros trabajadores del centro? ¿Cómo?
5. ¿Cuántos usuarios tienes que atender?

Bloque 3 – Valoración personal del Educador Social del trabajo diario

1. ¿Qué aspectos consideras positivos del programa?
2. ¿Qué aspectos consideras negativos dentro el programa?
3. ¿Tienes alguna propuesta de mejora para el centro/programa?
4. ¿Con qué dificultades con las que te encuentras en el día a día?
5. Experiencia y valoración personal en el puesto.

2. Entrevista a una persona refugiada.

Bloque 1 – Datos de la persona

1. ¿Cuál es tu país de procedencia?
2. ¿Cuál es tu edad?
3. ¿Cuál es el motivo por el que realizaste la solicitud de asilo?
4. Situación en la llegada a España ¿llegaste sola o acompañada?
5. ¿Cómo ha sido tu experiencia desde que saliste de tu país?

Bloque 2 – Proceso de Acogida

1. ¿En qué punto del proceso del programa de acogida te encuentras?
2. ¿Cómo has vivido el proceso hasta el día de hoy?
3. ¿Qué dificultades y retos te has encontrado en el proceso?
4. ¿Qué expectativas tenía al llegar? ¿es diferente a cómo lo imaginabas?
5. ¿Qué expectativas tienes ahora que estás en Mallorca?
6. ¿Cuál es el objetivo final al acabar el programa?

Bloque 3 – Valoración personal de Programa de Acogida

1. Aspectos positivos del programa de acogida de personas refugiadas.
2. Aspectos negativos del programa de acogida de personas refugiadas.
3. ¿Qué dificultades te encuentras en el día a día? ¿recibes ayuda para superarlas?
4. ¿Qué propones para mejorar el programa de acogida de personas refugiadas?