

## ***La situación internacional de las personas refugiadas y su imagen en Twitter. Un reto para la intervención desde el Trabajo Social***

**Carolina Rebollo Díaz**

Graduada en Trabajo Social. Contratada predoctoral, Universidad de Huelva

**Estrella Gualda Caballero**

Profesora Titular de Sociología, Universidad de Huelva.

Grupo de Investigación “Estudios Sociales e Investigación Social” (www.eseis.es)

### **Resumen**

Desde sus inicios, la crisis de los refugiados ha generado mucha opinión pública a través de las redes sociales. El objetivo de este trabajo es identificar los discursos que se difunden en Twitter sobre los refugiados, en relación con la intervención en Trabajo Social. Los datos para este artículo fueron extraídos de Twitter desde mediados de diciembre de 2015 hasta mediados de diciembre de 2016. Se ha extraído cerca de dos millones de tuits con la palabra clave “refugiados” en seis idiomas (inglés, francés, alemán, italiano, portugués y español), a través del software NodeXL. Para este artículo se utilizaron solamente los datos en español. Después del procedimiento de minería de datos, se aplicaron diferentes estrategias para filtrar, transformar y codificar para identificar las cuestiones relacionadas con los diferentes niveles de intervención social. Los resultados muestran como los tres niveles clásicos de intervención (individual-familiar, grupal y comunitario) están presentes en los discursos sobre refugiados en Twitter, posibilitando diseñar estrategias de intervención.

### **Palabras claves**

Refugiados, Twitter, trabajo social, intervención social.

### **Abstract**

Since its beginning, the refugee crisis has produced a lot of public opinion through social networks and has been a challenge for coexistence and social intervention. The aim of this article is to identify the discourses that are being disseminated through Twitter about the refugees, and that are related to the intervention in Social Work. Data were extracted from Twitter from mid-December 2015 until mid-December 2016. Near two millions of tweets were extracted with the keyword “refugees” in six languages (English, French, German, Italian, Portuguese and Spanish), through of the NodeXL extraction tool. For this article only the data in Spanish were used. After the data mining procedure, we applied different strategies for filtering, transforming, and coding data in order to identify the issues related to the different levels of social intervention. Results show how the three classic levels of intervention in Social Work (individual-family, group and community) are present in the discourses about refugees on Twitter, making possible to design strategies for the intervention.

## Keywords

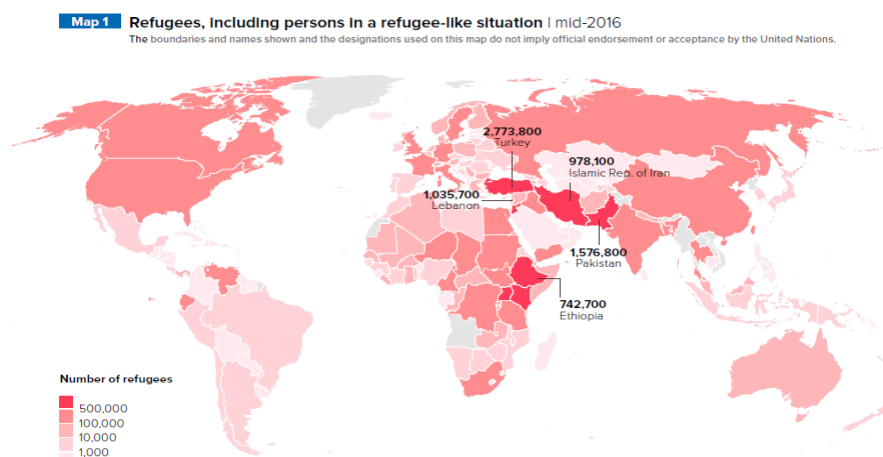
Refugees, Twitter, social work, social intervention.

## INTRODUCCIÓN

Los términos refugiados y solicitantes de asilo se confunden a menudo, pero las o los solicitantes de asilo son aquellas personas que solicitan protección internacional y cuya solicitud aún no ha sido evaluada. Tras su evaluación se les puede conceder el estatuto de refugiado (si cumplen con las condiciones establecidas por la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, esto es, persona que “debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a 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 tal país” (artículo 1.a). o puede ser objeto de otro tipo de protección internacional (como la protección subsidiaria) (ACNUR, 2016). Tal y como recoge ACNUR (2015), en caso de desplazamientos masivos de personas por guerras o violencia generalizada a veces es inviable entrevistar a cada individuo para el reconocimiento de la condición de refugiado y tampoco es lógico porque las causas de la huida del país son evidentes. En estos casos, estos grupos son considerados refugiados “prima facie”, como es el caso de los refugiados sirios.

El último informe de ACNUR sobre esta llamada “crisis de los refugiados” nos deja unas estadísticas dramáticas. En 2016 los desplazamientos forzados alcanzan la cifra récord de 67,7 millones de personas en el mundo (3,8 millones más que en 2015), 17,2 millones de las cuales eran refugiadas y la gran mayoría permanece en países de ingresos medios y bajos cercanos a los conflictos (UNHCR, 2016a). Turquía alberga el mayor número de personas refugiadas (2,8 millones), seguido de Pakistán (1.6 millones), mientras que el resto de los países europeos albergan ahora a 2,1 millones de personas refugiadas, entre ellos destaca Alemania y Suecia (UNHCR, 2017).

Figura 1. Número de personas refugiadas, incluidas personas en una situación similar, por países. Mediados de 2016.



Fuente: UNHCR (2017:11).

El número de refugiados y migrantes que llegaron por mar a Europa disminuyó significativamente desde 2015, pero el número de personas desaparecidas o que murieron en 2016 -unos 5.000- aumentó. La presencia de mujeres y menores entre la población refugiada es notable. En relación a los datos disponibles por ACNUR, en 2015 las mujeres representaban un 47% del conjunto de los refugiados, y los menores de 18 años un 51% (UNHCR, 2016b).

Todas estas cifras se asocian también a realidades como las continuas muertes y desapariciones, o esconden bajo ellas situaciones de grave vulnerabilidad y riesgo, especialmente para los menores. Riesgos como la separación de la familia, la detención, la violencia sexual y de género, la explotación, o el daño físico y psicológico (International Organization for Migration, United Nations High Commissioner for Refugees, United Nations Children's Fund, 2017). En el caso de las mujeres, la vulnerabilidad es aún mayor. A menudo se enfrentan a violencia física, sexual, económica, vejaciones y unas condiciones sanitarias que ponen en riesgo su salud, situaciones que ocurren tanto en el trayecto como en los campos de refugiados. Muchas de ellas están embarazadas, siendo un grupo especialmente vulnerable en situaciones de conflicto junto al colectivo de menores y ancianos (CEAR, 2016). Esta situación se acentúa ante la lentitud de los procedimientos y las pobres condiciones de vida en los campamentos. Además, en la ruta hacia países europeos donde asentarse, las personas refugiadas han encontrado gobiernos abiertamente hostiles, que han recurrido a regímenes restrictivos fronterizos e incluso a la construcción de vallas para impedir que las y los migrantes ingresaran a su territorio. En los países de destino final, varios gobiernos han anunciado medidas para disuadirles, como reducciones de los beneficios para las y los solicitantes de asilo y condiciones más restrictivas para la reunificación familiar (ECRI, 2016).

Además, se estableció una cuota de reasentamiento y reubicación en la cual cada Estado Miembro debía acoger a un número determinado de personas refugiadas, comprometiéndose a una distribución solidaria entre países, pero este acuerdo está lejos de cumplirse en su totalidad. Algunos países, como República Checa, Hungría o Polonia han sido expedientados por Bruselas por negarse a acoger a personas refugiadas (Europa Press, 2017).

En el caso de España, el gobierno se comprometió a acoger a 17.337 refugiados antes del 26 de septiembre, pero a junio de 2017, solo se habían acogido en nuestro país a 1.304 personas. Como expresión del descontento ante tal situación, algunas ONG y movimientos sociales están realizando campañas de sensibilización y denuncia con el objetivo de asegurar el cumplimiento del derecho de asilo, y por extensión, de los derechos humanos. Estas ONG están siendo muy activas en las redes sociales (como Twitter), aprovechando las ventajas que estas plataformas otorgan a la hora de difundir sus acciones y llamar a la acción y participación ciudadana. Por ejemplo en España, recientemente más de 100 colectivos, asociaciones, entidades y movimientos sociales se han unido en Madrid para convocar la manifestación #QueremosAcogerYa, bajo el lema "Basta de excusas. No más barreras", y con motivo del Día Mundial de las Personas Refugiadas, que pretende visibilizar la dramática situación que vive este colectivo, a la vez que demandar al gobierno español una respuesta urgente y contundente que ponga solución a ello (CEAR, 2017).

Por otra parte, el último informe de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) destaca el aumento de la xenofobia, el racismo y los discursos y prácticas intolerantes en la sociedad europea (ECRI, 2017). Este sentimiento anti-inmigración se ha visto también acentuado por los recientes ataques a Bruselas, Niza, Manchester, Londres, o Barcelona, por ejemplo. Los temores y las incertidumbres han sido instrumentalizados por

movimientos nacionalistas y xenófobos y los discursos de odio han alcanzado niveles sin precedentes y han entrado en muchos casos en la escena política (ECRI, 2017). Asimismo, la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea en 2016 (conocida como Brexit) también está relacionada con sentimientos anti-inmigrantes (Mansouri y Zapata-Barrero, 2017), así como, por ejemplo, la reciente entrada en el parlamento alemán del partido de ultraderecha Alternativa para Alemania (AfD) tras las elecciones del 24 de septiembre de 2017.

## OBJETIVOS Y MÉTODOS

### 1. Objetivos

Estudios previos en el campo del análisis del discurso sobre los refugiados en Twitter muestran una polaridad en cuanto a los posicionamientos y reacciones frente a la situación de las personas refugiadas (Gualda y Rebollo, 2016, 2017). En este trabajo nuestro objetivo principal se centra en identificar los discursos que se difunden en Twitter en relación a los refugiados, discursos que estén relacionados o sean susceptibles de intervención en Trabajo Social. Específicamente nos interesa identificar, a través del análisis de un conjunto de tuits sobre la temática “refugiados”, discursos que aborden cuestiones en los niveles clásicos de la intervención social, de acuerdo con Viscarret (2014), los niveles individual-familiar, grupal y comunitario.

### 2. Método: Obtención de datos en Twitter sobre refugiados, procesamiento, filtrado y análisis

A continuación, se expone el proceso seguido para la obtención de datos y análisis que dan lugar a este trabajo de investigación. Para dar respuesta a los objetivos formulados, se llevó a cabo una extracción de datos de Twitter, como fuente documental principal. A partir de la cadena de búsqueda “refugiados” en seis lenguas diferentes (alemán, español, francés, inglés, italiano y portugués) se extrajo información de Twitter correspondiente a un año completo (desde mediados de diciembre 2015 hasta mediados de diciembre de 2016). Durante ese período se realizaron extracciones diarias de tweets con las cadenas de búsqueda citadas arribas. Para la extracción de datos se empleó el software NodeXL<sup>1</sup>.

La muestra original estaba integrada por 1.807.901 tuits en las lenguas citadas más arriba, a partir de la que se han filtrado los datos analizados. Extraídas las menciones y los retuits (RT) de esta serie de datos quedó un conjunto de 862.999 tuits. Para la identificación de diferentes tipos de discursos no ha sido necesario contar con los RT, pues suponen una repetición de los tuits originales. En este sentido, se preparó una base de datos agregada que evitara la duplicación innecesaria de contenidos. En otros trabajos, donde el interés está más centrado en la difusión y el alcance de los tuits, se analiza la base de datos completa. Por otra parte, en este trabajo sólo se han tenido en cuenta los tuits en español configurándose una base de datos con 371.859 tuits. Una vez extraídos menciones y retuits, nuestro conjunto de datos final está compuesto por 151.294 tuits, que son la base del análisis contenido en las páginas siguientes.

Como paso previo al análisis, se aplicaron diferentes estrategias para el filtrado, la trans-

.....  
<sup>1</sup> NodeXL: <https://nodexl.codeplex.com/>.

formación y la codificación de datos enfocando este proceso en la identificación de discursos y sus conexiones con la intervención social, tarea para la que nos apoyamos del software Atlas ti<sup>2</sup>. Se identificaron en el proceso una serie de temáticas ligadas a diferentes ámbitos de intervención social desde el trabajo social. A partir de esta inicial clasificación temática, y de los procesos de codificación y categorización asociados, se lleva a cabo un análisis de los tuits encontrados de acuerdo con ámbitos clave del trabajo social, a los efectos de poder conectar los discursos difundidos a través de Twitter con sugerencias de cara a la intervención desde el trabajo social. El trabajo realizado, que incorpora elementos propios del análisis de contenido y del análisis del discurso, ha tenido como objetivo mejorar nuestro conocimiento sobre lo que es divulgado públicamente respecto a los refugiados a través de este medio social. Una parte sustancial de los microdiscursos difundidos en Twitter (Gualda, Borrero & Carpio, 2015) sobre los refugiados son susceptibles de análisis y reflexión conducente a llevar a cabo propuestas ligadas a la intervención social.

### **EL APOYO A LAS PERSONAS REFUGIADAS A TRAVÉS DE TWITTER: PARTICIPACIÓN EN LAS REDES Y PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN**

La situación dramática de las personas refugiadas no deja indiferente a la ciudadanía, que se ha mostrado participativa en las redes sociales respecto a lo que está pasando y a las acciones y las políticas a adoptar, tanto internacionales como nacionales. En el caso concreto de Twitter, se trata de una herramienta idónea para seguir importantes acontecimientos sociales y políticos a tiempo real y para establecer un *“canal de comunicación interpersonal donde opinar, discutir, denunciar, interactuar y compartir con el resto de usuarios estos sucesos”* (Gualda y Rebollo, 2016:200).

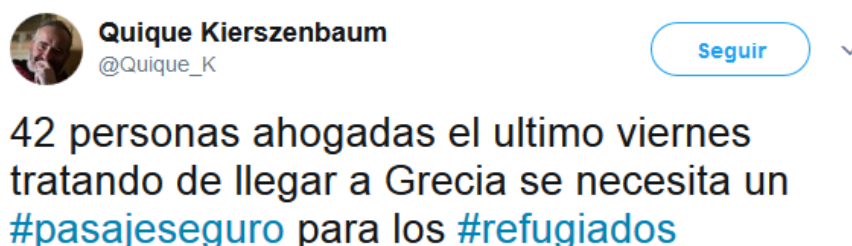
A nivel comunitario, un aspecto destacado que hemos encontrado en el análisis de los tuits, ligado a la intensidad con que muchos ciudadanos están participando en las redes sociales, ha sido el interés por las campañas y las tareas de sensibilización en las redes. Hemos identificado muchas de estas iniciativas de carácter nacional o internacional, lideradas principalmente por diversas organizaciones como Amnistía Internacional o CEAR, que han reclamado entre otras cosas vías de tránsito seguras para las personas refugiadas, en alusión al artículo 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 sobre el derecho a la vida, la libertad y la seguridad de las personas (Naciones Unidas, 1948), así como el compromiso de los gobiernos en el acogimiento de estas personas.

.....  
<sup>2</sup> ATLAS TI: <http://atlasti.com>.



Fuente: <https://twitter.com>. 10 de diciembre de 2015.

Sus mensajes son generalmente no neutros y conllevan una llamada a la acción y a la reivindicación en cuanto al cumplimiento de los derechos de asilo y a una solución urgente que acabe con la dramática situación que están viviendo las personas refugiadas. En los tuits analizados, destacan también las reivindicaciones dirigidas a los gobiernos europeos y a las políticas que están llevando a cabo, criticadas intensamente en estos mensajes con etiquetas como #UEmata o #vergUEnza. En este sentido, ocupan un papel importante aquellos mensajes que se refieren a sectores de la población más vulnerables, como mujeres y menores.



Fuente: <http://twitter.com/>. 24 de enero de 2016.

Este tipo de campañas y su difusión por las redes sociales puede servir también de referencia para otros colectivos de intervención en el Trabajo Social. Del mismo modo, son un ejemplo del papel de abogacía e incidencia política de la disciplina, mediante la reivindicación y la búsqueda de la justicia social y el cumplimiento de los derechos humanos, que son parte integrante del Trabajo Social.

Como avanzábamos en la introducción, recientemente hemos sido testigos de las implicaciones en el ámbito político que está teniendo esta crisis de los refugiados. Los resultados electorales en muchos países europeos, tales como las últimas elecciones generales en Alemania y el auge de los partidos de ultraderecha, ponen de manifiesto el clima de tensión que existe en la convivencia de los diferentes grupos sociales y afianzan la necesidad de poner en marcha estrategias de intervención social, destinadas no solo a ejercer presión social a los gobiernos, sino también a fortalecer la función preventiva del Trabajo Social a través de la sensibilización, para actuar de manera precoz sobre las causas que originan los problemas sociales.

## EL PELIGRO DE LA DIVERSIDAD RELIGIOSA Y EL RECHAZO HACIA LAS PERSONAS REFUGIADAS

No hace falta decir que trabajar para promover el respecto a la diversidad es uno de los aspectos centrales que hoy en día forman parte de la labor de los trabajadores sociales en diversos ámbitos de actuación. La diversidad actualmente puede venir originada por distintos factores como puedan ser el género, la etnia, la situación documental, la religión, etc. A la hora de gestionar la diversidad, hay que tener en cuenta entonces que las fuentes de la misma, como así se ha señalado, pueden ser múltiples (Vertovec, 2007; Morales, 2011). En el caso concreto de nuestra serie de datos de Twitter, hemos encontrado que uno de los principales generadores de diversidad, sobre los que más se conversa en esta red social, es la religión, y particularmente el Islam. Una ingente cantidad de tuits manifiestan normalmente discursos que rechazan esta diversidad religiosa, con algunas etiquetas muy significativas y sostenidas en el tiempo como #StopIslam, que aunque es expresada en inglés, es factor común en muchos mensajes que se encuentran en Twitter, en diversas lenguas, incluida el castellano. Otras variedades (no siempre en tuits en español) son: #BanIslam, #IslamIsTheProblem, #IslamFueraDeEU, etc. En el polo de defensa de los refugiados, quizás el más importante, como contradiscurso en positivo, sería #StopIslamofobia.

La elevada presencia no solo de discursos de rechazo, sino con matices generalizadores cargados de un claro de odio, desprecio, etc. (véase, por ejemplo, en el mismo contexto discursivo el uso de etiquetas tan ofensivas que pueden encontrarse en Twitter como #MorroMierdas, u otros similares), estigmatizan y dificultan tremendamente la convivencia y suponen un verdadero reto para el Trabajo Social del presente. La asociación estereotipada del Islam con la violencia y el terrorismo son factores tampoco facilitadores de la integración social.

Por otra parte, se tiende a asociar en Twitter indiscriminadamente la idea de “refugiado” y de “Islam”, dando por hecho de forma simplista que todos los refugiados son musulmanes y fieles a una religión contraria a los principios europeos, a la igualdad y a la paz. Algunos ejemplos, que rechazan las políticas acogedoras para con los refugiados, se muestran a continuación.



CSyN Salamanca

@csynsalamanca

Seguir

En Granada, Asturias, Alicante... #terroristaswelcome  
#StopIslam

11:23 - 23 mar. 2016

4 42 49

Fuente: <http://twitter.com>. 23 de marzo de 2016.



Carolina

@Carola2hope

Seguir

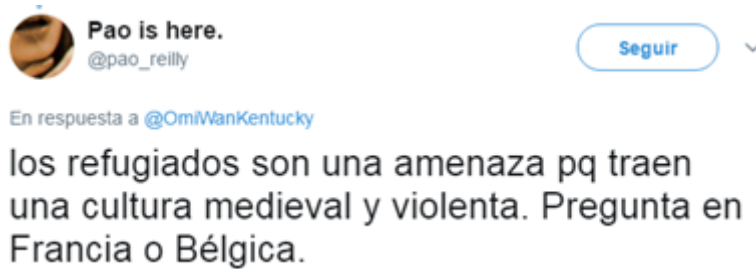
Sigan así de idiotas, viviendo en una fantasía que mata.

#StopIslam

19:23 - 22 mar. 2016

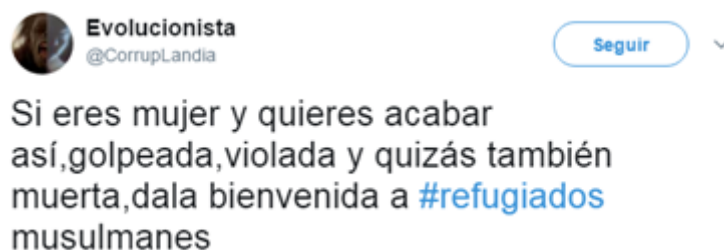
16 107 85

Fuente: <http://twitter.com>. 22 de marzo de 2016.



Fuente: <http://twitter.com>. 22 de mayo de 2016.

Complementaria a esta versión de odio al Islam, y sus integrantes, los refugiados son descritos frecuentemente también como potenciales criminales cuya intención es cometer delitos, con especial atención al caso de las violaciones y al peligro que supone su presencia para las mujeres europeas (#raperefugees, #fucksharia). Es común encontrar en Twitter discursos que contienen una descripción de los refugiados como hombres jóvenes incivilizados que no tienen ningún respeto por las mujeres y que comenten violaciones a menudo, una generalización sobredimensionada que sirve para justificar el racismo a través de la protección de “nuestras mujeres”. El objetivo de estos tuits parece no tanto hacer una denuncia feminista de la violencia sufrida por las mujeres o de la cultura de violación que trasciende las fronteras, sino desviar la atención de las agresiones sexuales hacia el color, el origen, la clase o la religión del agresor, utilizando el género para alimentar el racismo y la xenofobia (Gallego, Gualda y Rebollo, 2017).

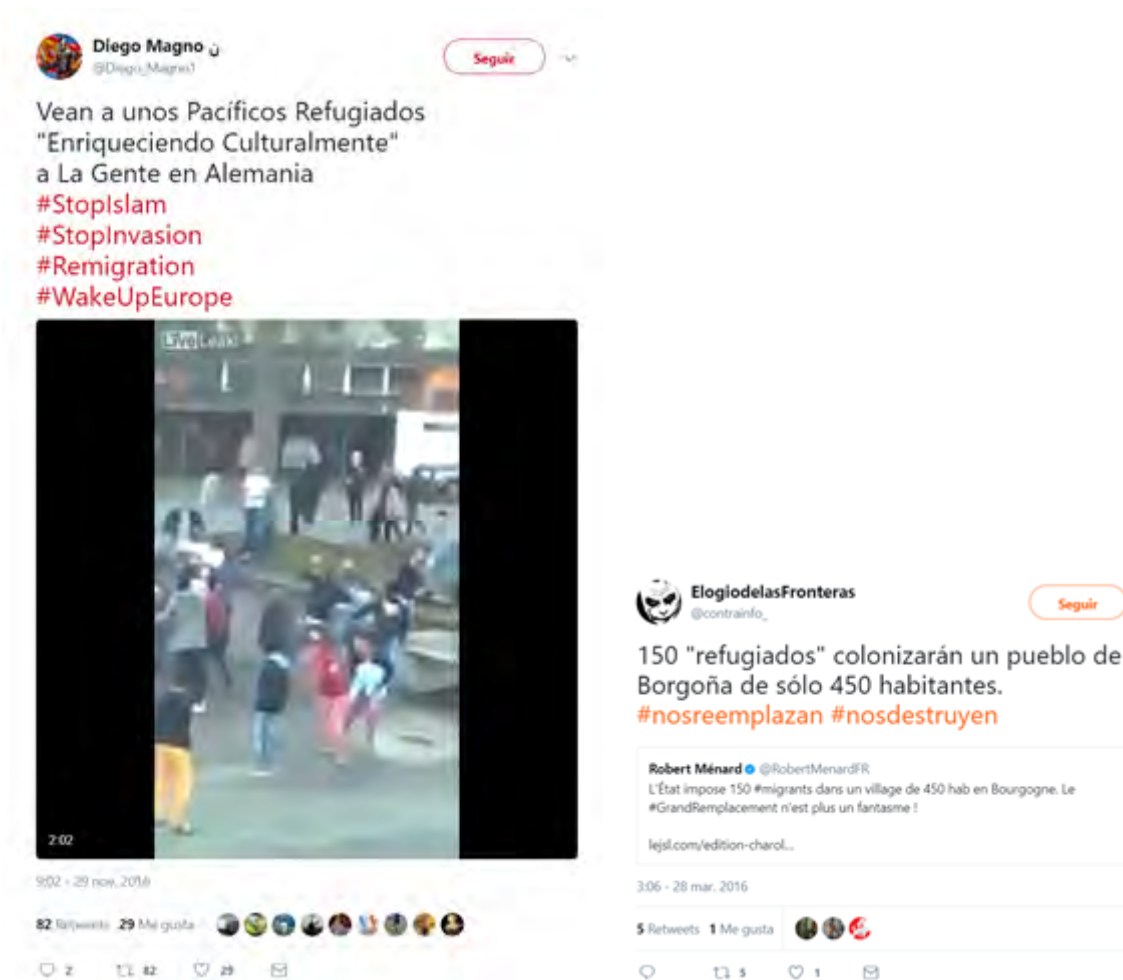


Fuente: <http://twitter.com>. 23 de enero de 2016.

## LA INVASIÓN DE LAS PERSONAS REFUGIADAS Y LA SOBRECARGA DE LOS SERVICIOS SOCIALES: DISCURSOS Y ESTEREOTIPOS A CONTRARRESTAR PARA LA CONVIVENCIA

Junto a los expuestos anteriormente, encontramos mensajes con gran contenido xenófobo, llenos de prejuicios, racismo, rumores falsos en algunas ocasiones y generalizaciones infundadas que difunden una imagen muy negativa sobre migrantes y personas refugiadas. Entre ellas se encuentran desde la supuesta invasión y la amenaza que supone la entrada de refugiados en nuestros países, a la necesidad de defendernos de ello, ideas acompañadas de gran cantidad de metáforas sobre la guerra que se presentan junto a etiquetas como #StopInvasion, #nosreemplazan o #nosdestruyen. Ante esta supuesta invasión, la construcción de vallas y el fortalecimiento de fronteras se presentan como medidas necesarias. No es infrecuente encontrar este discurso en español referido a lo que ocurre

en otros lugares de Europa y mezclado con la cuestión del Islam descrita más arriba. También existe una crítica hacia lo verdadero o falso de la condición de los refugiados: “No son #refugiados, es una invasión”, <https://t.co/Mp78Gq0Tck> (en <http://twitter.com>. 27 de diciembre de 2015).

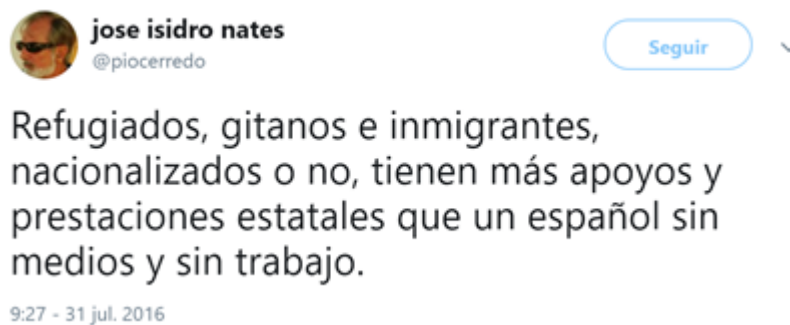


Fuente: <http://twitter.com>. 30 de noviembre de 2016.

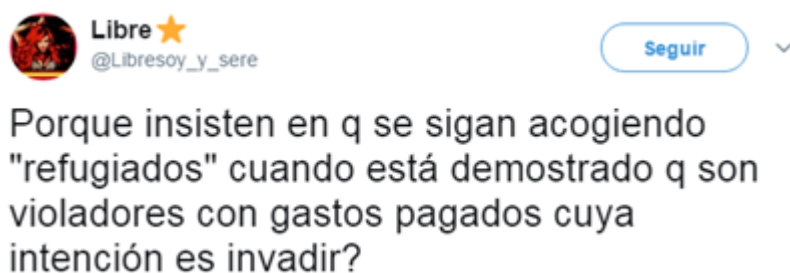


Fuente: <http://twitter.com>. 26 de diciembre de 2015.

Otro de los elementos que aparecen en el escenario de Twitter respecto a los refugiados es uno de los discursos clásicos anti-inmigración, referido a la sobrecarga que suponen para los servicios, de forma tal que una parte de los discursos en Twitter sobre esta cuestión acentúa y difunde la idea de que la población autóctona está recibiendo menos recursos y prestaciones que refugiados, inmigrantes, o incluso, como en el caso del siguiente tuit, que los gitanos. Las familias españolas, desde estas posturas, cuentan con menor preferencia a la hora de recibir apoyos de diverso tipo.



Fuente: <http://twitter.com>. 31 de julio de 2016.



Fuente: <http://twitter.com>. 30 de noviembre de 2016.

## LOS/AS MÁS VULNERABLES: MENORES Y MUJERES EN EL DISCURSO EN TWITTER

En un nivel más individualizado, encontramos muchas menciones respecto a la grave situación de grupos concretos que se perciben como los más vulnerables, esto es, menores y mujeres. La vulnerabilidad implica un desamparo, una desprotección ante algunas situaciones vitales que impide a la persona afectada poder enfrentarlas y que, a largo plazo, puede desencadenar en exclusión social. La falta de empleo, de educación o graves problemas de salud pueden causar vulnerabilidad social, y en el caso de los refugiados, especialmente aquellos que aún no han obtenido su estatus y se encuentran en campamentos o en tránsito, estas circunstancias se agravan. El Trabajo Social tiene un papel muy relevante en la prevención de la exclusión social, actuando a nivel individual-familiar donde existen carencias para ayudar a las personas a alcanzar el bienestar social.

En el caso concreto de los menores, la gran mayoría de los tuits señalan que son los más afectados por la crisis y que son las principales víctimas, especialmente cuando viajan solos. Hay también una gran preocupación por el tráfico sexual y el tráfico de órganos, así como por el número tan elevado de muertes y desapariciones. Estos discursos en relación con los menores tienen un gran componente sentimental, como la frustración, la tristeza, la ira y otras emociones y suelen proceder de discursos y declaraciones de ONG (como UNICEF) que muestran sus acciones y actividades dirigidas a la protección y la educación de los niños.

Otro colectivo que tiene resonancia en los discursos analizados es el de las mujeres. Muchos tuits denuncian situaciones en las que estas mujeres deben enfrentar mayor peligro durante el viaje y en los campos de refugiados, principalmente relacionados con el abuso sexual, fundamentalmente las niñas y mujeres jóvenes, sufriendo así una doble discriminación por su condición de mujeres y de migrantes (e incluso una tercera por su origen étnico y religión). Las malas condiciones sanitarias en los campos, especialmente para las mujeres embarazadas, o el riesgo de ser víctimas de trata suponen una situación de especial vulnerabilidad.



Fuente: <http://twitter.com>. 14 de febrero de 2016.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES: DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL FRENTE A UN PROBLEMA GLOBAL

La situación general pone de manifiesto el gran reto que se presenta para la intervención social en cuanto a la necesidad de combatir la violencia racista y el discurso de odio, asegurar el cumplimiento de los derechos humanos y poner en práctica estrategias eficaces para la integración de las personas refugiadas.

Esta última ha sido habitualmente un área no exenta de dificultades. Durante los últimos años hemos asistido a los problemas de integración a medio y largo plazo que confrontan inmigrantes y refugiados en diferentes sociedades, así como a las reacciones y debates que suscitan las políticas relacionadas con estas poblaciones, claramente visibles en las últimas citas electorales en Europa.

Muchos indicadores de integración -el acceso a la vivienda, la educación, el empleo, la salud- son componentes clave de las políticas sociales. La mayor parte del énfasis político se pone en estos aspectos funcionales, tal vez porque ofrecen las mejores perspectivas para cuantificar el progreso (Cheung y Phillimore, 2017). Sin embargo, si bien es cierto que no promover el acceso a los derechos básicos a las personas refugiadas de manera indivi-

dual o familiar les coloca en una situación de vulnerabilidad y exclusión social que dificulta sobremanera su integración, es necesario que la intervención social destinada a facilitar este proceso no solo sea de carácter unidireccional, sino que tenga en cuenta la responsabilidad de la otra parte de la sociedad y que implique para ello a las comunidades de destino. Del mismo modo, la intervención social deberá situarse dentro de un contexto político-social que apueste por modelos de interculturalidad y que ofrezca mecanismos (instituciones, financiación, planes) para llevar a cabo prácticas de esta índole, así como garantice las políticas de asilo y los derechos humanos.

A continuación, introduciremos una serie de propuestas que tengan en cuenta a las personas refugiadas, no como personas aisladas, sino en su contexto.

**A nivel comunitario**, Zaviršek (2017) sugiere que las y los trabajadores sociales, como comunidad profesional mundial, deben defender una respuesta a la crisis humanitaria de la migración de conformidad con la Convención de las Naciones Unidas y otros documentos de derechos humanos, junto con la prestación de servicios especializados directos, superando aquellas intervenciones destinadas a reparar situaciones inmediatas sin una proyección al cambio social. Asimismo, las y los profesionales necesitan reforzar y exigir el respeto constante de las normas internacionales de derechos humanos relativas al derecho al asilo político y al derecho y la necesidad de los procesos de integración.

Tal y como afirma la NASW (National Association of Social Workers), los conocimientos, los valores y la ética del Trabajo Social capacitan a las y los trabajadores sociales para asumir funciones de defensa y promoción de estos derechos. La movilización de recursos y la interacción con instituciones cuyas responsabilidades es atender a las necesidades de las poblaciones vulnerables son formas en que estos profesionales defienden los derechos de los individuos, las comunidades y la sociedad en general a través de la participación activa en el proceso político (NASW, 2017).

**A nivel grupal**, es esencial fomentar el diálogo intercultural entre los grupos como estrategia para fomentar la cohesión social, reducir el racismo y los prejuicios y combatir contra los crecientes sentimientos anti inmigrantes y xenófobos en Europa y la reciente explotación de estos sentimientos por parte de grupos de extrema derecha. Asimismo, reforzar lo que otras instituciones han estado planteando en este campo, por ejemplo con los Principios Básicos Comunes para la Integración de la Unión Europea (2004) o el programa de Ciudades Interculturales que apoya a las ciudades en la revisión de sus políticas a través de una perspectiva intercultural y el desarrollo de estrategias interculturales integrales para ayudarles a gestionar la diversidad de manera positiva (Council of Europe, 2017).

La utilidad de una estrategia unidireccional contra el racismo es limitada en el mejor de los casos, una estrategia más eficaz es aquella que involucra a la gente para contribuir a las discusiones diseñadas para reducir el racismo (Pedersen et al., 2005, citado en Elias, 2017). En esta línea, una estrategia para combatir los estereotipos y el racismo es la de implicar a personas “corrientes”, que no están involucradas directamente como víctimas o responsables de incidentes racistas. Entre las respuestas se incluyen acciones que enfrentan a la persona responsable del incidente racista, la incorporación de otros espectadores activos, el apoyo a una víctima después de una experiencia de racismo, la denuncia formal del incidente, o la búsqueda de ayuda (por ejemplo, de la policía), con el objetivo de cambiar las normas sociales a través de la intolerancia al racismo cotidiano y limitar la promulgación de estos discursos (Nelson y Dunn, 2011). En Andalucía (aunque también se desarrolla en

otras ciudades de España y Europa), esta idea de combatir el racismo a través los “espectadores” se materializa en la iniciativa Stop Rumores, una red que se propone la formación de agentes antirumores que, desde distintos ámbitos “presten atención a la detección, denuncia y deconstrucción de los rumores que socavan el prestigio de personas y comunidades migradas” (Jiménez y Jiménez, s.f.:5). En la formación de estos agentes se incluyen aspectos tales como el conocimiento acerca de los propios rumores, así como recomendaciones para su “deconstrucción”. Para ello, se proporciona una guía con una serie de contra argumentos respecto a los prejuicios, los rumores y los estereotipos que permite reaccionar frente a los discursos que estructuran el imaginario colectivo (Jiménez y Jiménez, s.f.). En su página web se recogen diferentes materiales (noticias, manuales, videos) y experiencias interesantes que han llevado a cabo<sup>3</sup>.

**A nivel individual-familiar**, es importante tener en cuenta las características de las personas refugiadas y establecer acciones específicas para ellas. Por ejemplo, se deben atender sus necesidades en cuanto al estatus legal e información sobre su solicitud de asilo, el acceso a apoyo social formal e informal, el acceso al empleo, las dificultades financieras, el estado de salud física y mental, los conocimientos del idioma, las perspectivas de los/as hijos/as y la reagrupación familiar. Asimismo, es necesario que las personas que sufran alguna discriminación tengan información y asesoramiento y en su caso, atención psicológica o jurídica.

La Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) elaboró un manifiesto durante el Simposio Respuesta del Trabajo Social a la Crisis de los/as Refugiados/as (2016), en el que se establecieron los principales ejes para desarrollar un plan de acción de las y los trabajadores sociales para abordar esta crisis, donde uno de los puntos centrales es tratarla como una crisis de gestión política, de solidaridad y no de personas. Para esta Federación Para esta Federación, los ejes son:

“Eje 1. Elaborar una estrategia de coordinación de la acción de los trabajadores sociales en cada uno de los países afectados para proporcionar un mejor entendimiento y mejorar las respuestas a las necesidades de los refugiados durante su viaje, tránsito e integración en los países de asilo.

Eje 2. Proporcionar una estrategia enfocada que apoye a los grupos vulnerables, como niños/as no acompañados y jóvenes, personas mayores, personas con problemas de salud y víctimas de trata.

Eje 3. Establecer una estrategia de incidencia política integral que tenga como base el punto de vista de las necesidades de los refugiados, las aspiraciones y soluciones.

Eje 4. Desarrollar modelos de trabajo social que apoyen a los refugiados en lugares aislados o en situaciones donde pelagra su vida.

Eje 5. Mejorar las habilidades de los trabajadores sociales para de una manera constructiva desarrollar sociedades inclusivas y cohesionadas” (tomado del Consejo General del Trabajo Social, 2016, <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/simposio-trabajos-sociales-y-refugiados/3845/view>).

Nos encontramos en un momento clave para promover el buen desarrollo de la convivencia social. La complejidad de la situación enfrenta al Trabajo Social con un desafío que

.....  
<sup>3</sup> Puede consultarse aquí: <http://stoprumores.com/>.

requiere repensar cuáles son las mejores estrategias para erradicar la situación dramática de las personas refugiadas desde nuestra profesión, sin olvidar nuestro papel fundamental en ser la voz del cambio y la justicia social.

## Agradecimientos

Este texto ha sido posible gracias al apoyo de la Universidad de Huelva a través de su Plan de Estrategia Política Científica (2016-2017) que ha beneficiado a Carolina Rebollo con un contrato de formación predoctoral y a Estrella Gualda con una ayuda de movilidad a la London School of Economics and Political Science (Reino Unido). Esta desea agradecer también la hospitalidad del Centre for the Study of Human Rights desde donde ha sido coautora de este trabajo en calidad de Profesora Visitante Senior.

## Bibliografía

- ACNUR, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2015, 4 de septiembre). *Declaración del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados sobre la crisis de refugiados en Europa*. En: <http://www.acnur.org/t3/noticias/noticia/declaracion-del-alto-comisionado-de-las-naciones-unidas-para-los-refugiados-sobre-la-crisis-de-refugiados-en-europa/>. (Consultado el 19 de febrero de 2016).
- ACNUR, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2016). *Solicitantes de asilo*. En: <http://www.acnur.org/a-quien-ayuda/solicitantes-de-asilo/> (Consultado el 27 de junio de 2017).
- CEAR, Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2016). *Las personas refugiadas en España y Europa*. En: [https://www.cear.es/wp-content/uploads/2016/06/Informe\\_CEAR\\_2016.pdf](https://www.cear.es/wp-content/uploads/2016/06/Informe_CEAR_2016.pdf) (Consultado el 20 de abril de 2017).
- CEAR, Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2017, 12 de junio). *Más de 100 organizaciones convocan una manifestación por las personas refugiadas*. En: <https://www.cear.es/manifestacion-personas-refugiadas-mas-de-100-organizaciones/> (Consultado el 27 de junio de 2017).
- Cheung S.Y. y Phillimore, J. (2017). Gender and Refugee Integration: A Quantitative Analysis of Integration and Social Policy Outcomes. *Journal of Social Policy*, 46(2), 211-230. DOI:<https://doi.org/10.1017/S0047279416000775>
- Consejo General del Trabajo Social. (2016, 15 de marzo). *Simposio Trabajos Social y Refugiados*. En: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/simposio-trabajos-social-y-refugiados/3845/view> (Consultado el 29 de junio de 2017).
- Council of Europe (2017). *About Intercultural Cities*. En: <http://www.coe.int/en/web/interculturalcities/about> (Consultado el 27 de junio de 2017).
- ECRI, European Commission against Racism and Intolerance. (2017, 22 de junio). *Strong surge of nationalistic populism, xenophobic hate speech were key challenges in Europe in 2016*. En: <http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/Library/PressReleases/AR-2017-250-EN.asp> (Consultado el 29 de junio de 2017).
- Elias, A. (2017). Racism, anti-racism and intercultural dialogue. En F. Mansouri (ed.). In-

- terculturalism at the crossroads. *Comparative perspective on concepts, policies and practices* (257-276). Paris, France: UNESCO.
- Europa Press. (2017, 13 de junio). *Bruselas expedienta a Hungría, Polonia y República Checa por negarse a acoger refugiados*. En: <http://www.europapress.es/internacional/noticia-bruselas-expedienta-hungria-polonia-republica-checa-negarse-acoger-refugiados-20170613162325.html> (Consultado el 27 de junio de 2017).
- Gallego, M., Gualda, E. y Rebollo, C. (2017). Women and Refugees in Twitter: Rethorics on Abuse, Vulnerability and Violence from a Gender Perspective. *Journal of Mediterranean Knowledge*, 2(1), 37-58.
- Gualda, E., Borrero, J., y Carpio Cañada, J. (2015). La ‘Spanish Revolution’ en Twitter (2): Redes de hashtags (#) y actores individuales y colectivos respecto a los desahucios en España. *Redes. Revista Hispana Para El Análisis De Redes Sociales*, 26 (1), 1-22. doi:<http://dx.doi.org/10.5565/rev/redes.535>
- Gualda, E. y Rebollo, C. (2016). Refugee crisis in Twitter: Diversity of Discourses at an European Crossroads. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 4(3), 199 - 212. Research Centre for Spatial and Organizational Dynamics. En: [http://www.cieo.pt/journal/J\\_3\\_2016/article2.pdf](http://www.cieo.pt/journal/J_3_2016/article2.pdf)
- Gualda, E. y Rebollo, C. (2017). Polarización de los discursos sobre refugiados en Twitter: nuevos desafíos para la integración. En FAMSÍ (ed.), *Migraciones, derechos humanos y servicios públicos locales para la inclusión social*.
- International Organization for Migration, United Nations High Commissioner for Refugees, United Nations Children’s Fund. (2017). *Refugee and Migrant Children -Including Unaccompanied and Separated Children- in the EU. Overview of Trends in 2016. Interagency Factsheet on refugee and migrant children and UASC in Europe 2016*. En: <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/55971> (Consultado el 20 de abril de 2017).
- Jiménez Vicioso, J.R. y Jiménez García, J.R. (s.f.). *Guía para Deconstruir Rumores*. Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Conserjería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía. En: <http://uhucim.acentoweb.com/documents/guias/guia-para-deconstruir-rumores.pdf> (Consultado el 29 de junio de 2017).
- Madero, A., Montero, J.A. y Sánchez I. (2014). *Stop Rumores. Manual Antirumor*. En: [http://stoprumores.com/wp-content/uploads/2014/08/manual\\_antirumor\\_2017.pdf](http://stoprumores.com/wp-content/uploads/2014/08/manual_antirumor_2017.pdf) (Consultado el 27 de junio de 2017).
- Mansouri, F. y Zapata-Barrero, R. (2017). IV. Postscript: what future for intercultural dialogue? En F. Mansouri (ed.), *Interculturalism at the crossroads. Comparative perspective on concepts, policies and practices* (317-329). Paris, France: UNESCO.
- Morales Hernández, S. (2011): “Un largo y sinuoso camino: de la diversidad a la inclusión”. En Observatorio Español de Racismo y Xenofobia (eds.): *Guía para la Gestión de la Diversidad en entornos profesionales*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración, pp. 15-28.
- Naciones Unidas. (1948). La Declaración Universal de Derechos Humanos. En: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- National Association of Social Workers (NASW). (2017). *Advocacy*. En: <https://www>.

socialworkers.org/Advocacy

- Nelson, J.K y Dunn, K.M. (2011). Bystander Anti-Racism: A Review of the Literature. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 11(1), 263-284. DOI:10.1111/j.1530-2415.2011.01274.x
- UNHCR, United Nations High Commissioner for Refugees. (2016a). *Global Report 2016*. En: [http://reporting.unhcr.org/sites/default/files/gr2016/pdf/Book\\_GR\\_2016\\_ENGLISH\\_Complete.pdf](http://reporting.unhcr.org/sites/default/files/gr2016/pdf/Book_GR_2016_ENGLISH_Complete.pdf) (Consultado el 27 de junio de 2017).
- UNHCR, United Nations High Commissioner for Refugees. (2016b). *Global Trends 2015*. En: <http://www.unhcr.org/uk/global-trends-2015.html> (Consultado el 5 de febrero de 2017).
- UNHCR, United Nations High Commissioner for Refugees. (2017). *Mid-year Trends 2016*. En: <http://www.unhcr.org/uk/statistics/unhcrstats/58aa8f247/mid-year-trends-june-2016.html> (Consultado el 27 de junio de 2017).
- Vertovec, S. (2007): "Super-diversity and its implications". *Ethnic and Racial Studies*, vol. 30, n°6, pp.1024-1054.
- Viscarret Garro, J.J. (2014). Modelos de intervención en Trabajo Social. En T. Fernández García (coord.), *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Zaviršek, D. (2017). The humanitarian crisis of migration versus the crisis of humanitarianism: Current dimensions and challenges for social work practice. *Social Work Education*, 36(3), 231-244. doi:10.1080/02615479.2017.1303043.