

LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON INMIGRANTES DESDE UNA MIRADA RESILIENTE

Claudia María Anleu Hernández
Universitat Rovira i Virgili
claudiamaria.anleu@urv.cat

Resumen

Como parte de una investigación de campo más amplia, esta comunicación pretende identificar la aplicación del enfoque resiliente en la intervención social con personas inmigrantes en España (Catalunya). Se examina la manera en que son resueltas por los trabajadores sociales las demandas y necesidades de los inmigrantes latinoamericanos, se analiza el marco en el cual desarrolla la intervención (realidades y dificultades) y el enfoque empleado en la misma y se plantean algunos de los retos que conlleva la aplicación de un enfoque más resiliente dentro de la profesión de Trabajo Social.

El estudio ha sido realizado en la provincia de Tarragona y se ha utilizado una metodología cualitativa, basada por un lado en entrevistas dirigidas a trabajadores sociales de instituciones públicas y de Organizaciones No Gubernamentales, inscritas en cinco ámbitos de intervención dónde se tiene mayor contacto con la población inmigrada Y por el otro, mediante 2 grupos focales y cuestionarios pasados a 110 latinoamericanos.

Dentro de los principales resultados encontrados se destaca cómo a pesar que la mayoría de profesionales comparten las premisas de la resiliencia, les resulta difícil aplicarlas en la práctica. Además dicha práctica se enmarca dentro de una construcción social dual del inmigrante (victimista /invisibilizadora), la cual puede interferir en un abordaje más resiliente. Otro de los obstáculos es que la intervención se encuentra dentro de un sistema social e institucional golpeado por la crisis económica y marcado por un enfoque de riesgos que ha tendido al uso excesivo de protocolos de actuación centrados en las necesidades y problemáticas que dejan de lado los recursos y las capacidades de los propios inmigrantes. De allí que uno de los desafíos que se plantean sea, además de cambiar la mirada hacia una más resiliente, reelaborar los instrumentos de observación, diagnóstico y seguimiento que contemplan *no sólo los problemas*, necesidades y riesgos sino que también permitieran registrar potencialidades y puntos fuertes. Mientras que institucionalmente sería necesario promover la capacitación tanto de los futuros trabajadores sociales como de los que se encuentran en los diferentes ámbitos de intervención sobre el enfoque resiliente y el conocimiento de experiencias exitosas.

Palabras clave: Trabajo Social, Resiliencia, Inmigrantes, Intervención social, perspectiva resiliente

Abstract

This communication, part of a more extensive research, intends to identify the application of a resilient perspective in the social intervention with immigrants in Spain (Catalonia). It inquires how social workers respond to demands and needs of the Latin-Americans' immigrant group, analyzes the frame in which the intervention and the approach used is developed, and presents some of challenges of incorporating a more resilient approach within the Social Work profession.

The study has been conducted at the province of Tarragona (Catalonia, Spain) using a qualitative methodology. Specifically, the fieldwork has been developed through the following techniques: 1) interviews to social workers of public institutions (or services) and non-governmental organizations (NGO) of the five intervention areas with more contact with immigrant population, 2) Two focal groups and 110 questionnaires to Latin Americans.

Among the main results found it is highlighted how, even though most professionals share the principles of resilience, they find it hard to apply them in practice. In addition, this practice is marked by a dual social construction of immigrants (victimization / invisibilization), which may interfere in a more resilient approach. Another obstacle is that the intervention is located at a social and institutional system impacted by the crisis and marked by a risk perspective that has tend to an excessive use of actuation protocols centered in the needs and problematics leaving aside the own resources and capabilities of the immigrants.

Hence, in addition to change to a more resilient look, one of the challenges is to redesign the instruments of observation, diagnosis and monitoring in order to register potentials and strengths of immigrants and not only problems, needs and risks. Whilst, at the institutional level it would be necessary to promote training processes of the resilient perspective and of successful experiences for both future social workers and those who are in the different areas of intervention.

Key words: Social Work, Resilience, Immigrants, social intervention, resilience perspective

LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON INMIGRANTES DESDE UNA MIRADA RESILIENTE

INTRODUCCION

La profesión de Trabajo Social busca el cambio, el fortalecimiento y la mejoría de las personas. Fin que tiene como premisa de fondo, al igual que el enfoque resiliente, que las personas son capaces de cambiar y que el ser humano tiene capacidades, fortalezas y recursos internos (Palma-García y Hombrados-Mendieta, 2013b), para enfrentar las adversidades. Al respecto, las diferentes experiencias recogidas aquí y en otros estudios muestran como probablemente bajo diferentes categorías los profesionales que trabajan con colectivos en situación de vulnerabilidad, utilizan en su intervención social elementos que favorecen o desarrollan la resiliencia¹, como son las fortalezas o recursos individuales, familiares, grupales, así como los valores potenciales ecológicos y del entorno (Greene, 2002; Melillo y Suárez, 2002; Muñoz, 2012; y Palma-García y Hombrados-Mendieta, 2013a).

Desde hace más de dos décadas se viene trabajando y aplicando en Trabajo Social la *perspectiva de las fortalezas* (De la Paz, 2011; Oko, 2006; Saleeby, 1996 y 2005). Ésta apuesta por tener en cuenta primordialmente los aspectos positivos de cada caso (ya sea individual, familiar o comunitario), sin dejar de lado, las dificultades y riesgos, los cuales ya no son considerados como el foco de atención (Rutter, 1987 y 1993). Saleeby (1996 y 2005) sostiene que su aplicación ha supuesto un cambio en el ejercicio de la profesión, en tanto que prioriza los conocimientos, habilidades, cualidades y fortalezas de las personas (usuarios) y no sus déficits, dificultades y necesidades, como tradicionalmente se venía haciendo desde un enfoque de riesgos y problemas. En otras palabras, la perspectiva basada en las fortalezas significa asumir los problemas como cambios y oportunidades (Juárez, 2012) y supone que los trabajadores sociales pueden identificar fuentes de resiliencia en los usuarios y promoverla (Guio y Tsui, 2010; Norman, 2000).

Siguiendo a Villalba (2011) sobre la perspectiva de las fortalezas en Trabajo Social se ha construido el concepto de resiliencia, integrándose básicamente en la teoría ecológica y de desarrollo (Greene, 2002). Así, un Trabajo Social desde el enfoque resiliente: 1) aporta una mirada optimista de las personas (en este caso inmigrantes) contribuyendo a identificar sus recursos y potencialidades; 2) refuerza, apoyada en la perspectiva ecológica, la importancia del entorno y el valor clave que tiene el apoyo social en los procesos de cambio; 3) destaca la idea que las personas son capaces de reconstruirse después de situaciones traumáticas y 4) refuerza la importancia de la empatía y respeto hacia las personas sujeto de atención en Trabajo Social (Juárez, 2012). Asimismo,

¹ En Ciencias Sociales se ha utilizado el concepto de la resiliencia para describir cualidades humanas en una analogía con el uso que se le da en ingeniería, entendiéndola, de manera general, como que la capacidad que tienen las personas y grupos sociales de afrontar y superar positivamente las adversidades y riesgos. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Villalba (2011) considera que la resiliencia en Trabajo Social permite construir modelos e instrumentos de evaluación de programas y servicios basados en resiliencia y también posibilita plantear investigaciones con enfoque resiliente, tal como lo muestra el creciente número de publicaciones sobre el tema (Carretero, 2010; Forés y Grané, 2010,2012; Palma-García y Hombrados-Mendieta, 2013b; Villalba, 2006 y 2011).

Desde esta perspectiva resiliente se ha intentado contrarrestar la visión de la conducta determinista que aún tienen algunas prácticas sociales de intervención (Blundo, 2012). Se aporta una nueva mirada para la profesión, en donde los que tradicionalmente se consideraban casos perdidos pasan a ser considerados como casos recuperables desde el Trabajo Social (De la Paz, Rodríguez y Mercado, 2014). Ello no significa dejar de lado los riesgos y dificultades concretas, ni intervenir basándose en un optimismo omnipresente ante la exposición al riesgo; ya que la plasticidad del ser humano no es ilimitada, como tampoco lo es la capacidad de afrontamiento de experiencias adversas (Muñoz, 2012; Quintero, 2005; Villalba, 2004 y 2006).

En los sucesos vitales inevitables como la muerte, rupturas, pérdidas o egresos familiares, es entenderlos como posibilidades de reorganización y adaptación estructurales. En situaciones inesperadas, traumáticas (desplazamiento forzado, desastres naturales, violencia de todo tipo), la resiliencia considera a las personas afectadas como poseedoras de recursos internos de sobrevivencia y constructoras de proyectos vitales y no sólo como víctimas. (Quintero, 2005, p.13).

Además se ha de decir que desde la resiliencia también se apuesta por una metodología de intervención basada en la prevención, lo que implica trabajar antes de que surja el problema (Carretero, 2010). Bajo este marco, se ha ido promoviendo un Trabajo Social con una mirada resiliente, aplicándola en programas y proyectos sociales de diferentes tipos, compartiendo como objetivos de intervención la prevención de situaciones de riesgo psicosociales, el fortalecimiento de respuestas positivas ante dichos riesgos y la promoción y fortalecimiento de sus cualidades (Mayhew y Mayhew, 2003; Munist *et al* 2002; Melillo y Suárez, 2002; Rodríguez y Aguilar, 2003; Van Gil, 2004; Villalba, 2004).

De allí que en esta investigación se ha querido indagar sobre la resiliencia en la intervención con inmigrantes, como uno de los ámbitos de actuación de los trabajadores sociales. Para ello es importante referir que los dispositivos de atención a la población inmigrante analizados -y otros que conforman la red de servicios de atención social- se enmarcan dentro de un Estado de Bienestar en proceso de consolidación (Esping-Anderson y Palier, 2010). Dichos servicios y prestaciones pueden ser concebidos como un derecho de todos los ciudadanos sin ningún tipo de discriminación, así como una forma de protección ante situaciones de exclusión y vulnerabilidad encaminados a resolver las posibles necesidades de la población. En consonancia con el resto de países de la Unión Europea, los inmigrantes en España tienen derecho a las mismas prestaciones del Estado de Bienestar que los autóctonos, basados en el *principio de normalización e igualdad* de oportunidades, recogido en la actual Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los

Extranjeros en España y su Integración Social, modificada en repetidas ocasiones² (LOE/2/2009) y en otros instrumentos jurídicos creados para su implementación. No obstante, el acceso de la población inmigrante a los diferentes servicios provistos dentro dicho Estado de Bienestar, sí diferencia entre extranjeros comunitarios y no comunitarios, en tanto que está determinado por la posesión de derechos de ciudadanía y de residencia.³ La falta de autorización de residencia o estancia deja a quien tiene la nacionalidad de un país no comunitario en situación de irregularidad y de gran vulnerabilidad, con consecuencias legales, sociales y económicas (García-Moreno 2011, Moreno y Bruquetas, 2011) y únicamente con la posibilidad de acceder a las prestaciones reguladas mediante el empadronamiento (salud y educación).

Bajo este escenario, los programas, proyectos, servicios y prestaciones dirigidas a la población inmigrante fueron surgiendo como una reacción y/o adaptación al rápido e inesperado incremento de dicha población en el país⁴ y como una forma de contribuir a su mejor integración intentando evitar procesos de exclusión mediante su normalización. De igual manera, se crearon diversos programas y proyectos específicos para la atención a los inmigrantes, jurídicamente amparados en la Ley de Extranjería (LOE/2/2009) así como de la Ley de Servicios Sociales y la Ley de Acogida de Cataluña. Pero, en concreto, *¿Cómo es la intervención de los trabajadores sociales con las personas inmigrantes latinoamericanas? ¿Se considera y/o aplica una perspectiva resiliente? ¿Cuáles son los principales problemas para aplicarla y qué desafíos supone una mayor incorporación de esta perspectiva en la intervención con inmigrantes?* Estas son las principales preguntas iniciales que guían el presente trabajo y que en las siguientes líneas se intenta responder.

METODOLOGIA

El diseño metodológico utiliza un enfoque cualitativo sobre una base etnográfica, desde un enfoque psicosocial, privilegiando el punto de vista *emic*. El trabajo de campo se llevó a cabo entre 2011 y 2012 en Tarragona (Cataluña).

Participantes:

Los participantes de esta investigación son dos: por un lado, hombres y mujeres mayores de edad de *origen latinoamericano* residentes en Tarragona que hubiesen llegado al país antes del año 2010. Por

² Las LOE 8/[2000](#), 14/[2003](#) y 2/[2009](#).

³ La vía principal por la que puedan acceder aquellos que tienen su situación jurídica regularizada son la participación en el mercado de trabajo y su respectiva afiliación a la seguridad social, mientras que quienes no se encuentran en situación regular únicamente lo pueden hacer mediante su residencia en el territorio, certificada por medio del empadronamiento.

⁴ España se presenta como el país de la Unión Europea que experimentó el mayor incremento de inmigración desde inicios de la década de los 90. Este flujo fue progresivo y se potenció entre los años 2000 y 2007, momento en que el país vivió unos de los periodos de mayor prosperidad económica (con un crecimiento medio anual del PIB de 3,5% en comparación al promedio de 2,3% registrado en la Unión Europea (Mahía y del Arce, 2010) interpretado desde el exterior como una posibilidad segura de acceso al mercado laboral y/o de mejora profesional. De ahí que, durante el año 2006, España recibiese casi el 45% de toda la población inmigrante que llegó a la Unión Europea (INE).

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

el otro, *profesionales del Trabajo Social*, que hacen su intervención dentro de la demarcación de la provincia de Tarragona, las cuales se seleccionaron de acuerdo a los cinco ámbitos de intervención dónde mayor contacto y atención se puede tener con la población inmigrada. Contar con ambos tipos de participantes resultaba fundamental ya que de esta manera se podría contar con ambas visiones sobre la intervención social que se realiza con inmigrantes; teniendo así a los dos actores claves de dicho proceso.

Técnicas de recogida de información:

- ***Entrevistas estructuradas a trabajadores sociales*** con el fin de extraer una visión general sobre el tipo de intervención que se está realizando con el colectivo de inmigrantes en general y en particular con latinoamericanos. Asimismo, buscaba profundizar en las características de los tipos de intervención con sus ventajas y desventajas y conocer si son considerados los elementos resilientes de los inmigrantes dentro de los procesos de intervención. En total se realizaron 14 entrevistas; siete de ellas en distintos ámbitos de intervención (educación salud y servicios sociales) y siete vinculadas al ámbito específico de inmigración, tanto de Organizaciones No Gubernamentales, como de instituciones públicas. Todas las entrevistas fueron grabadas digitalmente, transcritas y codificadas y analizadas mediante el software Atlas-ti. Para presentarlas, en el texto se han clasificado y codificado numéricamente según el área de intervención social, distinguiendo tres grupos: los trabajadores sociales de ONGs (2), los técnicos en inmigración (5) y los de profesionales que intervienen en los diferentes servicios sociales (7).
- ***Cuestionario semi-abierto*** enfocado en el proyecto migratorio, particularmente en las adversidades encontradas durante el mismo y las estrategias empleadas por los latinoamericanos para superarlas. En total se recogieron 110 cuestionarios de los casi 150 que se distribuyeron. Algunas de las características generales de la muestra son las siguientes: el 49% son hombres y el 51% mujeres; son originarios de 16 países diferentes y residen en 16 municipios de la provincia de Tarragona. Para vaciar y analizar toda la información recogida se diseñó una base de datos utilizando el software Access de Office y en este texto se identifican mediante la palabra clave “cuestionario” seguido por el número correlativo que se le adjudicó según se recogieron, sexo y edad del informante.
- ***Grupos focales*** para discutir los hallazgos encontrados en el cuestionario y proveerles de cierto respaldo cualitativo. Además, buscaba conocer su opinión sobre la atención recibida por parte de los Servicios Sociales, saber si se habían cubierto sus necesidades y, en caso de que no, cómo habían afrontado los posibles aspectos no resueltos. Se desarrollaron dos grupos focales y cada uno de los dos grupos estuvo constituido por seis personas de origen latinoamericano, las cuales podían conocerse pero no formaban en sí mismas ningún tipo de grupo o asociación.

Todas habían respondido anteriormente el cuestionario. Ambos grupos fueron grabados digitalmente, transcritos, codificados y analizados mediante el software Atlas-ti y en este texto se identifican como grupo de discusión 1 y 2.

RESULTADOS Y DISCUSION

Las demandas de los inmigrantes

Para entender la intervención que realizan los trabajadores sociales con los inmigrantes es importante conocer previamente cuáles son las principales demandas y necesidades que se les presentan. Como destacan otros autores (Alonso y Tortuero, 2002; Martín García, 2008), los datos de esta investigación constatan que los latinoamericanos que acuden a pedir algún tipo de apoyo a los trabajadores sociales lo hacen para solucionar problemas muy similares a los de las personas locales y a los de otros colectivos de migrantes. En general, según las respuestas obtenidas en el cuestionario les interesa saber cómo conseguir una beca de comedor, ayudas para el transporte o para la compra de libros, tramitación de una plaza de guardería, ayudas de alquiler o bien asesoramiento para la tramitación de los papeles de legalización (Anleu y García, 2014a). De acuerdo a la experiencia de los trabajadores sociales y técnicos en inmigración, los latinoamericanos que asisten a servicios sociales, educativos, sanitarios o de ONGs presentan demandas vinculadas a situaciones de precariedad económica y a problemas familiares como relaciones de pareja y maltrato, mientras que los latinoamericanos que asisten a las oficinas de extranjería lo hacen principalmente buscando orientación sobre sus derechos.

“Los latinoamericanos no son un colectivo que sea asiduo a venir a Trabajo Social o la oficina de asesoramiento en extranjería. Si van a Trabajo Social es como cualquier otra persona; que si tienen una prestación, una ayuda o algo con los niños. Y yo aquí, te digo que la proporción de la población de América latina es por los permisos de residencia y trabajo, la asesoría.... Nosotros tenemos aquí muchas mujeres que trabajan en casa, y que viven donde trabajan. Entonces, seguido vienen a preguntar por ejemplo << ¿puedo hacer huelga?>> o << ¿puedo tener vacaciones?>>. (Técnico en inmigración 2)

“Las intervenciones que hemos tenido con latinos son precisamente en eso... relaciones de pareja, malos tratos, no verbal sino que físico directamente, y sobre todo con los hijos. Hábitos.” (Trabajadora Social 6)

Las principales demandas varían de acuerdo al lugar dónde se presentan y cambian de acuerdo con la fase en que se encuentre el proyecto migratorio. Es decir, no son estáticas y como tales hay que comprenderlas dentro de un proceso diacrónico. Tal como dice la trabajadora social 6 *“Al principio piden cosas muy concretas de tema legal.”* La búsqueda de información y orientación legal es más común cuando se acaba de llegar, mientras que cuando se está en una fase de asentamiento las orientaciones y apoyos suelen relacionarse con procesos de reagrupación familiar. De igual forma el contexto también es un factor que hace variar el tipo de demandas. Por ejemplo, en este tiempo de crisis, la principal preocupación de los inmigrantes (y nacionales) está relacionada con la búsqueda de empleo y las dificultades económicas que derivan de la falta del mismo, ya que como lo muestran Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, el paro es más alto en la población inmigrante.

Los trabajadores sociales que trabajan en el área de inmigración, consultados, concuerdan que el tema del empleo-desempleo, ha sido una preocupación constante de los inmigrantes pero lo es más en la actualidad, ya que el acceso al trabajo depende su status migratorio y su incorporación a la sociedad de destino.

“El tema del empleo es la preocupación más importante; es la clave para que una persona pueda continuar estando regularizada. Poder continuar teniendo el permiso de residencia. Yo estoy viendo como personas con un permiso de residencia, por un trabajo lo han perdido porque no lo han podido renovar precisamente por el nivel económico por no tener empleo. Incluso personas reagrupadas, por reagrupación familiar, y no han podido regularizarse o renovar precisamente por esto. No han podido cotizar el tiempo suficiente que dice la ley de extranjería, no han podido tener un contrato de trabajo en el momento de la renovación. Esta es la primera preocupación, a partir de aquí, todo lo demás.” (Técnico en inmigración 1)

En el caso de los inmigrantes, quedarse sin empleo significa perder el principal capital social por el que llegaron a este país: el trabajo (Sayad, 2010). Si el paro se prolonga en el tiempo puede llevarles a considerar el tema del retorno, el cual suele ser vivido como un fracaso y se convierte en una preocupación más de la familia. Asimismo, la posibilidad por el retorno evidencia la pérdida o transformación identitaria que han experimentado desde su condición de inmigrante.

“Yo me estoy encontrando mucho con el tema de familias en las que uno de los adultos se queda sin trabajo... el miedo al retorno al país de origen. Porque me dicen “es que nosotros ahora no somos ni de aquí ni de allá” Estar aquí y ser de allá y estar allá y ser de aquí. Cuando aquí... cuando estas allá, además que regresar se toma como un fracaso.... Pues tienen ese miedo que tienen los padres que si en un futuro han de regresar a su país ¿qué pasa con los niños? ¿Qué puede pasar con estos niños? Y esto puede ser que no lo manifiestan pero tú vas viendo. Te dicen “yo no quiero irme porque aquí los niños están bien, tienen sus amiguitos, y están muy bien” (Técnica en inmigración 2).

Las respuestas de los trabajadores sociales

Es destacable que en general los latinoamericanos manifiestan un alto grado de satisfacción con los servicios y/o apoyos recibidos Únicamente un 9% de los inmigrantes latinoamericanos encuestados respondió no haber recibido la ayuda o apoyo solicitado y de éstos varios fue en busca de empleo, lo que en principio ya se podía intuir que no se lograría, no sólo por la crisis económica, sino que porque los servicios a que se ha acudido no tienen competencia en el tema laboral. Además algunos matizaron que acudieron una sola vez. Mientras que el 91% de los que solicitaron algún tipo de apoyo afirman haberlo recibido.

“Yo por ejemplo fui a servicios sociales y a la iglesia a pedir ayuda y en los dos lugares sí he recibido ayuda.” (Cuestionario 96, hombre, 55 años)

“Estoy muy agradecida porque siempre me han sabido dar y ayudar cuando más lo he necesitado.” (Cuestionario 32, mujer, 29 años)

Por otro lado, quienes acudieron a servicios sociales o a ONGs afirman que fue especialmente durante los primeros años de su llegada y que recibieron apoyos vinculados a

prestaciones puntuales como becas y alimentos, mientras que los que acercaron a una oficina de atención al inmigrante, sostienen que en general recibieron la orientación que buscaban con respecto a los trámites migratorios. Aunque si bien éstos últimos fueron pocos, resulta significativo que se refirieron de manera muy positiva respecto a la intervención de los profesionales, como se resume en la siguiente respuesta: “*Sí, te ayudan en todo lo que pueden y con eficacia.*” (Cuestionario 84, mujer, 22 años) Además, algunos latinoamericanos también valoraron las circunstancias en que las trabajadoras sociales realizan su trabajo, sobre todo en el actual periodo de crisis. Por ejemplo Adriana, colombiana, quien participó en un grupo focal sostiene que “*En servicios sociales... (las trabajadoras sociales) están como ya estresadas... que todo el tiempo esté un gitano insultándoles....*” (Grupo focal 1).

No obstante, es importante anotar que a pesar que la mayoría de quienes han acudido en busca de apoyo a alguna institución afirma haber conseguido lo que se buscaba, no siempre quedaron satisfechos con el *cómo* se hace la intervención ni con el tipo de trato recibido por parte de los trabajadores sociales, ya que los consideran muy frío y distante. Los comentarios en ambos grupos focales sobre este tema enfatizaban el trato poco amable y respetuoso recibido en cuanto a la manera y el tono de voz con que les atendieron. Este tipo de valoraciones se pueden enmarcar en tres grupos de explicaciones, las cuales interactúan entre sí: 1) dentro de la percepción general que tienen los latinoamericanos sobre la población de la sociedad de acogida la cual -desde una percepción fuertemente influenciada por un componente de tipo cultural en cuanto a la manera de relacionarse y comunicarse- se asume como menos cálida y amable que la latinoamericana “*...los catalanes son los más europeos, son los más fríos dentro de España. Si vamos a la otra punta... yo encuentro que los andaluces son más parecidos*”; 2) también puede tratarse de una cuestión de carácter y personalidad de cada trabajador social el cual no varía de acuerdo al origen de los usuarios, ya que, según opina alguna de las personas inmigradas entrevistadas, el trato que reciben las personas autóctonas tampoco es el adecuado. De hecho Diana, colombiana, lo explicó así en un grupo focal: “*Por eso digo, dependiendo de la persona con la que das. Porque yo personalmente me encontrado con algunos funcionarios que son bastante border [sic] De hecho hay algunos que son bastante borders [sic] con personas de aquí mismo;*” 3) Se puede tratar de demandas que no son explicitadas por los usuarios latinoamericanos pero que sí están presentes cuando se acercan a cualquier tipo de instancia de apoyo. Habría que considerar que para leer adecuadamente las demandas, no sólo se ha de considerar el nivel explícito y literal, sino que también aquel de tipo relacional e implícito. Sentirse escuchado, acompañado y reconocido son algunas de las demandas implícitas de todos aquellos que buscan soporte (Puig, 2008a; Ramos, 2005).

Pero más allá de las demandas, las respuestas y el del tipo de trato al que hacen referencia los latinoamericanos, existen otros elementos relacionados con el marco institucional, la manera de realizar la intervención y limitaciones concretas que influyen en el enfoque de intervención utilizado por los profesionales, como se analiza en el siguiente apartado.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

El enfoque resiliente en la intervención social con inmigrantes: realidades y limitaciones para su aplicación

Dada la manera en que los dispositivos de atención a la población inmigrante analizados surgen y a pesar de los esfuerzos políticos y económicos realizados por las diferentes autonomías, y en particular en Cataluña, la intervención parece ser que se ha tenido un enfoque inmediatista, centrado principalmente en la vida actual de los inmigrantes asumiéndolos generalmente como seres aislados de un contexto histórico y sociopolítico (De la Mata, García, Santamaría y Garrido Muñoz, 2010) y como personas únicamente con múltiples carencias⁵ “obviando” que también poseen capacidades y cualidades que pueden ser potenciadas por el Trabajo Social el cual desde su propia definición como disciplina reconoce la importancia que tienen dichas capacidades para los procesos de intervención.

Asimismo, se encontró que el sistema, sus instituciones y algunos profesionales parten de una *construcción social dual del inmigrante* que a pesar de ser contradictoria se ha instalado en las prácticas sociales. Por un lado, existe la tendencia a su victimización (Agustín 2003) y a la sobrevaloración de sus carencias obviando en ocasiones que generalmente éstas son producto de las condiciones de vida vulnerables en las que les ha tocado vivir (Melero y Die, 2010) y asumiéndolos -no siempre conscientemente- como incapaces de liderar su propia superación. A modo de ejemplo, se puede señalar cómo el impacto emocional de las migraciones en ocasiones se tiende a magnificar e incluso a tratarlo como una *cuasi* patología, reforzando así una intervención social marcada por una visión victimista y paternalista (Solana, 2002; Mora, 2004; Anleu y García, 2014b), la cual suele concebir a los inmigrantes como sujetos pasivos asistibles, desvalidos y dependientes de los propios servicios sociales (Solana, 2002). Además, frecuentemente es potenciada, en parte, por una de las tendencias⁶ que han tenido los medios de comunicación en España a mostrar la cara más dramática de la inmigración en general, así como “*su «lamentable» situación, su pobreza, sus dificultades, etc. «lo que induce a una reacción emotiva de compasión y piedad por parte del receptor»*” (Retis, 2006; 14). Se ha invisibilizado, de este modo cualquier tipo de protagonismo que los inmigrantes puedan tener dentro de sus propios procesos de superación y minimizando el poder resiliente que tienen como seres humanos.

Por otro lado, la segunda idea en que está fundada de dicha construcción, se encuentra al otro extremo, donde existe una tendencia –minoritaria- de invisibilizar y/o negar del carácter subjetivo de las migraciones (Sayed-Ahmad, 2010) y las implicaciones psicosociales que conlleva el hecho migratorio, conjuntamente con una construcción de la categoría de inmigrante en torno

⁵ Con ello no se quiere decir que no se han de suplir dichas carencias y necesidades. Pero sí que probablemente las personas inmigrantes requieren además de ello, ser valorados y potenciados desde sus propias capacidades.

⁶ La otra tendencia según Retis (2006) es la de presentar a la inmigración en los medios como un peligro o una amenaza.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

únicamente a su condición jurídico-administrativa y no de acuerdo a las necesidades (Melero y Die, 2010) y potencialidades de la persona. En esta línea, se ha detectado la tendencia a no reconocer explícitamente --incluso a pesar de los avances hechos por estudios psicosociales relacionados con la parte subjetiva fuertemente presente en el duelo migratorio (Achotegui 2000 y 2008; Falicov, 2002 y 2005; Sayed-Ahmad, 2010 y 2013)-- por parte de algunas instituciones y algunos de los/las profesionales, las percepciones, sentimientos y las implicaciones emocionales que conlleva el hecho migratorio y por ende a no ser tomadas en consideración en los planes de intervención, lo que se traduce en una intervención dirigida a resolver “únicamente” aspectos de tipo material. Por ejemplo, de acuerdo a los grupos focales y cuestionarios no se realizan actividades grupales de apoyo mutuo⁷, donde las personas puedan compartir en un ambiente seguro, todo el cúmulo de sentimientos y emociones vinculados al duelo migratorio que, como se vio, experimentan muchos de los usuarios Villalba (2004).

No obstante, habría que considerar que es posible que los trabajadores sociales se hayan encontrado con usuarios inmigrantes en sus despachos con situaciones emocionales límite en donde ésta se convierte en un imperativo a intervenir, aunque en los discursos de los profesionales no se explicó ni detalló el trabajo de contención emocional que realizan cuando escuchan, contienen, clarifican y les orientan. Por lo que en alguna medida éstos han servido como amortiguadores de situaciones difíciles puntuales y por ende se han convertido en un factor resiliente y en algunas ocasiones, si se da un seguimiento, incluso podrían haber sido lo que llama Cyrlunik (2004) *tutores de resiliencia*. Sobre esto último cabría indagar con mayor profundidad en una futura investigación.

De tal manera que ambas ideas de esta construcción dual del inmigrante, se ven reflejadas en los diferentes los instrumentos de registro (como la historia social, el diagnóstico y la ficha social) que emplea el trabajador social, los cuales -tal como refirieron algunos entrevistados- se han ido estandarizando cada vez más, centrando la mirada en las carencias y debilidades de los usuarios, relegando a un segundo o tercer plano los intereses y las necesidades emocionales/subjetivas de los inmigrantes. De hecho, todos los profesionales entrevistados señalaron que en escasas ocasiones han aprovechado los recursos físicos y emocionales para orientar las acciones y proyectos implementados para la atención de la población en general, y particularmente a las personas inmigrantes. El trabajador social 4 comenta que los servicios básicos de atención primaria en general “*están absolutamente enfocados a la perspectiva de riesgo, las necesidades, la problemática, la patología y para nada en las fortalezas. Eso lo ves tanto en la práctica como si buscas informes sociales, [...] en la fase de investigación detección no se exploran para nada las fortalezas.*” (Trabajador Social 4).

⁷ Ello no quiere decir que no existan experiencias de buenas prácticas en otras comunidades autónomas o en otros dispositivos de protección social también presentes en Tarragona, pero que por motivos metodológicos no han sido incluidos dentro de esta investigación. Un ejemplo puede ser el Programa de Intervención Psicosocial, enmarcado dentro del CASSIM (Centro de Atención Sociosanitaria a Inmigrantes) de Médicos del Mundo en Valencia, citado por Mora (2004) Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

En esta línea, una de las trabajadoras sociales del ámbito de salud explica que gestiona su trabajo con un sistema informatizado que permite que diferentes profesionales tengan acceso a la historia clínica de los usuarios. Cada historia social tiene una ficha en donde quedan registradas las intervenciones realizadas y en la que, como ella misma explica *“solo se meten datos y todos los campos a rellenar están relacionados con problemas”*. (Trabajadora social 5) Cuando se realiza el diagnóstico de cada caso, generalmente aunque se identifiquen algunos factores de protección de los inmigrantes éstos no se suelen registrar en la historia social. Esta constatación concuerda con los resultados de un estudio realizado por Almudena Juárez (2012) en donde aborda el tema del Trabajo Social y la resiliencia y constata que aunque se exploran las fortalezas y se consideraran útiles para el proceso de intervención, no siempre se registran. De hecho, no existe un campo específico para registrarlo ya que lo que importa es detectar las necesidades y los factores de riesgo. En otras palabras, y sin dejar de reconocer el esfuerzo personal de varios profesionales que en su quehacer sí consideran los recursos y potencialidades de las personas, los dispositivos de protección y registro de los servicios sociales no facilitan intervenciones que procuren y sostengan factores y estrategias resilientes.

Otros profesionales de distintos ámbitos, comentan que, en los últimos años se ha promovido el uso de protocolos de actuación en la cuestión social, que medicalizan la intervención y limitando la interacción con las personas (Forcades, 2012). Así, en algunos casos, y debido a la creciente demanda de servicios en tiempos de crisis económica, entre otros factores, la intervención ha ido tendiendo más a *“rellenar protocolos.”*

Asimismo, bajo esta construcción, la intervención se circunscribe a lo que sucede en destino y en el momento presente, no considerando ni el pasado y sus diversas experiencias exitosas (Spector, 1997); ni lo que ocurre en sus países de origen y es relevante para sus vidas.

“Si tienes que trabajar un plan de mejora tienes que por lo menos saber qué es lo que había antes, para sacar una idea de conjunto.... Pero solo si es una cosa muy concreta, porque en principio no; no se considera la vida pasada del inmigrante. Solo se apunta que viene de otro país y cosas a nivel general.”
(Trabajadora Social 6)

Vinculado a lo anterior, es destacable que de acuerdo con la descripción de las características principales de los usuarios latinoamericanos extraídas de la percepción de las trabajadoras sociales, pareciera que la intervención está inscrita en un sistema en donde los diferentes actores (usuarios, profesionales e instituciones) consideran que lo importante es enfrentar/suplir las necesidades básicas de estos colectivos sin considerar también las necesidades existenciales de las que habla Max-Neef (2004) en su matriz de necesidades y satisfactores⁸. De hecho, dichas instituciones y profesiones fueron creadas para atender precisamente a la población más vulnerable; lo que si bien es importante y necesario puede dificultar o limitar una intervención basada en las fortalezas y capacidades de las personas, tal como se plantea desde un enfoque resiliente. En otra palabras: se

⁸ Dicha matriz relaciona de una forma dinámica y permanente pero no de manera normativa las necesidades, satisfactores y bienes económicos. Se centra por un lado en las necesidades según categorías axiológicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación de identidad, libertad) y por el otro en necesidades según categorías existenciales (ser, tener, estar y hacer) (Max-Neef, 2004). Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

percibió que los *usuarios* (en este caso latinoamericanos) se acercan con la idea de que para poder recibir alguna ayuda o prestación en dichas instituciones lo que deben plantear es únicamente sus problemas y no así los aspectos positivos como sus capacidades, habilidades y fortalezas, ya que, según los entrevistados, a los trabajadores sociales ni a otros profesionales les interesa escucharles. Además, los propios latinoamericanos piensan que las personas que acuden en busca de ayuda son las más necesitadas y que las instituciones están para responder a “todas” sus demandas, por lo que, se puede suponer que asumen que por ello lo que se plantea a los profesionales y las instituciones han de ser problemas.

Así pues, de alguna manera los usuarios⁹ han asumido que el sistema tiende a funcionar bajo una perspectiva de riesgo, en dónde además frecuentemente se entiende (inconscientemente) que la relación con las instituciones se asemeja a una transacción de “compra y venta” de servicios (Anleu y García-Moreno, 2014b). Ello le dificulta al trabajador social plantear una intervención más ajustada a los objetivos de la profesión del Trabajo Social, en particular aquel que habla de desarrollar la potencialidad del usuario y la satisfacción de sus necesidades que surgen de la compleja interacción persona-sociedad, aprovechando todos los recursos personales y potenciar aspectos positivos. En esta línea, las palabras de uno de los profesionales en servicios sociales especializados son ilustradoras cuando sostiene que los usuarios (autóctonos e inmigrantes): “*vienen aquí para que se les ayude, para que sus hijos coman y no para que me digan que vaya a un trabajo grupal.*” (Trabajador social 4).

A este respecto, ello también coincide con la crítica hecha por varios autores sobre esta tendencia a trabajar bajo el paradigma de riesgos y no de las fortalezas. Van Breda indica como “*a pesar de las frecuentes referencias a los puntos fuertes del cliente y los recursos, la teoría del Trabajo Social sigue siendo dominado por un paradigma de patógenos*” (Van Breda, 2001, p. 197). De la Paz (2011) sostiene que el Trabajo Social como teoría, práctica y profesión se centra en la valoración de los casos poniendo el acento en los aspectos negativos, teniéndose en cuenta solamente los riesgos, los problemas, las carencias o las dificultades. Además, como sostiene Puig (2008a) una de las exigencias del rol del trabajador social es precisamente detectar necesidades y evaluar problemas, lo cual puede convertirse paralelamente en un filtro que condiciona su escucha, su visión y su análisis.

En otro orden de ideas, y más centrado en la especificidad de las personas inmigrantes es importante señalar que a pesar que en general dentro de los procesos de intervención social se reconoce el valor del proyecto migratorio¹⁰, como uno de los factores resilientes más importantes (Anleu, 2015), según las entrevistas realizadas no se profundiza en él ni se trabaja como un potenciador de superación personal y familiar. Las trabajadoras sociales de servicios sociales,

⁹ Aunque no se indagó específicamente, se puede suponer que ello sucede también con la población autóctona, ya que, como se mencionó anteriormente los procesos de intervención están basados en el principio de la normalización.

¹⁰ El cual incluye también la vida de las personas, anterior a la decisión de emigrar e incluso las decisiones tomadas una vez instalados en destino. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

educativos y de salud, bajo el principio de normalización, coinciden en señalar que el tema migratorio es considerado en los procesos de intervención como un elemento más de la vida de los inmigrantes pero no como algo clave que necesite prestarle mayor escucha y atención, salvo cuando surjan algunas diferencias culturales que les dificulte la inserción a la sociedad de destino. Administrativamente, en la ficha social los únicos datos particulares que se recogen es el hecho de ser migrante pero el país de procedencia y si se habla un idioma diferente al catalán y al castellano (lo que no corresponde en los casos de personas latinoamericanas). Al respecto, comparto lo suscrito por Melero y Die cuando afirman que:

De poco parece que pueda servir una intervención o acompañamiento que se centre en la persona sin su contexto¹¹. La intervención ha de abordar las condiciones materiales de la existencia, tanto como las condiciones jurídico-políticas y las condiciones laborales o la situación laboral, para, desde ahí, situar correctamente lo que constituye la experiencia cotidiana de cada individuo y trabajar desde las capacidades y fortalezas de las personas y desde las posibilidades reales de transformación (Melero y Die, 2010, p. 109).

Asimismo, hay que tomar en cuenta que la relación que se establece entre usuarios y profesionales es de doble vía y ésta condiciona los procesos de intervención; por lo que puede ser que los propios latinoamericanos tampoco consideren importante exteriorizar a los profesionales todos los detalles de su proyecto migratorio. En otras palabras, podría ser que en la práctica cotidiana y personalizada con cada usuario, a pesar que los profesionales deseen abordar detenidamente lo relacionado con el proyecto migratorio y la vida en sus países de origen, los usuarios no desean hacerlo en parte, por el imaginario que asocia este tipo de servicios a personas en condiciones muy precarias y pobres (Anleu, 2015).

De tal manera que se puede afirmar que, en buena medida, el tipo de intervención no sólo depende de la voluntad y capacidad de los trabajadores sociales sino del contexto social e institucional en el que se desarrolla. Una de las quejas y/o expresiones de malestar generalizadas de los profesionales entrevistados, sobre todo de los servicios sociales de atención primaria municipales, es que disponen de poco tiempo para escuchar, para ejercer su profesión, para elaborar planes de intervención adaptados a las distintas realidades y necesidades de las personas migrantes que se dirigen a ellos. Esta escasez de tiempo, motivada entre otras razones por la sobreprotocolización descrita, y por el contexto (prolongado) de crisis económica que, por un lado, ha incrementado el número de usuarios y de personas en riesgo social (Lasheras y Pérez Eránsus, 2012; Laparra y Pérez 2010) y por el otro, ha obligado a recortar personal, se traduce también en un muy limitado acercamiento del profesional a la realidad de las personas inmigrantes.

Además dicha crisis, también ha afectado a los trabajadores sociales a nivel subjetivo, provocándoles cierto sentimiento de impotencia y frustración. De acuerdo con las entrevistas realizadas, se pudo percibir cierta molestia y disgusto con el rol que les ha tocado desempeñar ya que son una de las caras visibles de un Estado que continuamente está diciendo NO a una serie de

¹¹ Y en el caso de las personas inmigrantes se trata de varios contextos: el de origen y el destino, cómo mínimo.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

servicios y prestaciones que anteriormente sí podía acceder la población, incluyendo los inmigrantes.

Finalmente, otro de los límites encontrados en los profesionales es que a pesar de que conocían de manera general el concepto de la resiliencia e incluso que la mayoría reconocía que es necesaria la implementación de su perspectiva en la intervención, manifestaron –paradójicamente– no tener un manejo profundo del mismo y menos aún sobre el enfoque que surge a raíz de éste. Sumado a ello, cabe resaltar que las instituciones invierten muy poco tiempo y recursos en la formación continua de sus profesionales. La mayor parte de trabajadoras sociales, conscientes de su importancia afirman esforzarse por hacerlo, pero generalmente es una opción personal que no es suficiente cuando no está acompañado de un esfuerzo institucional. De hecho, la formación suele ser una de las demandas de las trabajadoras sociales, sobre todo cuando se trata de temas como el de la resiliencia, con el cual se comparten muchos de sus principios y premisas.

CONCLUSIONES

Desafíos y propuestas para una intervención desde una mirada resiliente

Este contexto “adverso” marcado por escasez de presupuestos y exigencias institucionales también puede ser entendido como un factor que “obligue” o promueva a los profesionales a recuperar una práctica del Trabajo Social que cuente más con el contacto con las personas y las comunidades y más enfocada en el reconocimiento de las cualidades y características resilientes de los usuarios para construir con ellos un proceso de intervención diferente (Anleu y García, 2014; Rimbau, 2014, Ioakimidis, Santos, y Herrero y2014). En otras palabras, nos encontramos en un momento propicio para iniciar un cambio de paradigma que se centre más en las fortalezas y en la resiliencia como *“una dimensión innovadora de acompañamiento que opera de forma complementaria e integrada en los métodos ya experimentados...”* (Rodríguez y Aguilar, 2003, p. 245) con la cual se pueden incluso obtener mayores y mejores resultados.

La crisis económica y las repercusiones negativas derivadas de los recortes realizados, puede ser también un punto de inflexión en la práctica profesional de los trabajadores sociales. La falta de recursos económicos puede ser el detonante para incentivar la creatividad y generar o retomar prácticas de intervención más grupales y comunitarias, más cercanas a la población.

“Aparte que ahora cada vez menos trabajo, y trabajadores sociales con imaginación y creatividad, serán resiliente para montarse la vida... es la necesidad. Allí será más fácil que un usuario se enganche con que alguien le hable de fortalezas, en un contexto no lucrativo y no estatal.” (Trabajador Social 4)

Pero para ello y ante todo, a nivel institucional debe promoverse la generación de espacios de reflexión sobre la importancia de cambiar la mirada mayormente puesta en las debilidades por otra que reconozca las fortalezas de usuarios, de los profesionales y de la sociedad entera, por medio de una intervención que incorpore los significados de los acontecimientos de las personas (Villalba, 2004). Una de las formas concretas para hacerlo podría ser dotando espacios de Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

supervisión basados en la experiencia y la práctica profesional, con el fin de mejorarla. La función de dicha supervisión entendida como el gran potencial formativo, siguiendo a Puig (2009), es pensar sobre lo que se hace, sobre el trabajo, para devolverlo a las personas atendidas. En el caso concreto de los inmigrantes sería orientar dichos espacios hacia el reconocimiento de los factores resilientes de carácter social y de carácter personal.

A nivel profesional, se habrían de empezar a promover pequeños cambios metodológicos -tomando experiencias previas de proyectos y programas desarrolladas con un enfoque resiliente- que permitieran fortalecer progresivamente a las personas y -en este caso inmigrantes- y su entorno para lograr una mejor inserción. Por ejemplo, se podrían reelaborar instrumentos de observación, diagnóstico y seguimiento que contemplen *no sólo los problemas*, necesidades y riesgos sino que también permitieran identificar potencialidades y puntos fuertes a nivel personal, familiar y comunitario (Rodríguez y Aguilar, 2003; Villalba, 2004). Ello implicaría la revisión de cada caso desde el primer contacto con la persona usuaria, elaborando planes de intervención que aborden tanto el riesgo como la resiliencia (De la Paz, Rodríguez y Mercado, 2014; Villalba, 2004) dentro de un marco ecológico (Ungar, 2011).

Paralelamente para contribuir a cambiar el paradigma actual de la intervención con las personas inmigrantes habría que basándose en lo planteado por Luthar y Cicchetti (2000) respecto a la importancia de la sistematización de las intervenciones resilientes, crear/fortalecer la línea de esta investigación (migración- resiliencia-trabajo-social), profundizando en los factores resilientes de los inmigrantes, y basándose también en los recursos y habilidades que los profesionales pueden desarrollar para trabajar con ellos (Anleu y García, 2014a).

Previamente, sería necesario promover la formación y capacitación sobre el enfoque resiliente y el conocimiento de experiencias exitosas tanto de los futuros trabajadores sociales como de los que se encuentran en los diferentes ámbitos de intervención, tal como ya se hace en otros países (Reino Unido, Australia, Estados Unidos, entre otros). De hecho, fue una de las demandas implícitas que se salían en los discursos de las trabajadoras sociales entrevistadas.

Por otro lado, la intervención social del trabajador social con inmigrantes puede fortalecer la intervención de tipo psicosocial, potenciando estrategias de fortalecimiento de las redes de apoyo (Villalba, 2004) y la promoción de grupos de apoyo mutuo y de apoyo social¹². Al respecto Mora, con quien coincido, considera que *“La constitución y el fortalecimiento de grupos de apoyo mutuo formados por inmigrantes es una vía de intervención poco utilizada que puede facilitar la consecución de mayores cuotas de bienestar para las personas inmigrantes con las que se viene interviniendo desde el Trabajo Social. El trabajador social cumple las veces de facilitador del proceso del grupo, habida cuenta de que el mayor recurso con el que cuentan los grupos de apoyo es su propio proceso de grupo”* (Mora, 2004:46). De tal manera que estos grupos pueden ser una

¹² Fortaleciendo sus propias redes sociales para recibir apoyos sociales reales y generando confianza en sí mismos mediante el conocimiento de experiencias difíciles que hayan sido superadas en el pasado y en el presente.
Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

acción concreta que sería rentable en tanto que no implica inversión económica y sí que respondería a una esfera de las problemáticas que atraviesan los inmigrantes.

Para finalizar, la identificación de los factores resilientes de los inmigrantes y la incorporación de una perspectiva más resiliente en los procesos de intervención de los trabajadores sociales no significa trasladar a los usuarios la responsabilidad de su propia superación. Se trata, por un lado, de aprovechar los recursos resilientes existentes en las personas y en el ambiente y, por el otro, de fomentar en las instituciones sociales una nueva mirada sobre la intervención. La promoción y el fortalecimiento de la capacidad resiliente entre los inmigrantes, tan sólo será posible si los profesionales y los dispositivos de atención apuestan seriamente por ir más allá del reconocimiento de las debilidades y dificultades e incorporan en su práctica profesional la promoción y potenciación de los factores resilientes.

BIBLIOGRAFIA

- Achotegui, J. (2000). Los duelos de la inmigración: una aproximación psicopatológica y psicosocial. En E. Perdiguero y J.M., Comelles (Eds.), *Medicina y cultura*, (pp.83-100) Barcelona: Bellaterra.
- Achotegui, J. (2008). Los duelos de la migración: una aproximación psicopatológica y psicosocial. *Inmigración Hoy*, documento 5, pp. 14-26.
- Agrela, B. (2004). La acción y las mujeres inmigrantes: ¿Hacia unos modelos de intervención? *Portularia*, 4, pp. 31-42.
- Agustín, L. (2003). Olvidar la victimización: los migrantes como protagonistas, *Development*, 46 (3), pp. 30-36.
- Alonso Olea, M. y Tortuero Plaza, J.L (2002). *Instituciones de la Seguridad Social*, Madrid: Cívitas.
- Anleu Hernández, C.M. (2015) Latinoamericanos saliendo adelante. Una mirada desde la resiliencia sobre las migraciones y la intervención con inmigrantes. (Tesis inédita), Universitat Rovira i Virgili, Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo Social. ES.
- Anleu Hernández, C.M. y García-Moreno, C. (2014b). Aportaciones para un enfoque resiliente del trabajo social con personas inmigrantes. Un estudio de caso. En E. Pastor (Ed.), *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior, I Congreso Internacional de Facultades y Escuela de Trabajo Social* (pp.897-904). Murcia: Editorial Universitat, S.A.
- Anleu Hernández, C.M. y García-Moreno, C. (2014a). Migration, Resilience and Social Work: Latin Americans in Tarragona. *British Journal of Social Work*, (suppl 1) 44, pp. i88-i104. doi:10.1093/bjsw/bcu045
- Blundo, R. (2012). Mental Health, a shift on perspective. En R. Greene (Ed.), *Resiliency an Integrated Approach to Practice, Policy and Research*, 2nd Edition (pp. 139-158), Washington DC: National Association of Social Workers (Nasw Press)
- Carretero, R. (2010). Resiliencia Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 27. pp. 91-103
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Cyrulnik, B. (2004). La construcción de la resiliencia en el transcurso de las relaciones precoces. En B. Cyrulnik et al, *El realismo de la esperanza* (pp. 17-32). España: Gedisa editorial.
- De la Mata, M., García, M., Santamaría, A. y Garrido, R. (2010). La integración de las personas migrantes. El enfoque de la psicología cultural y de la liberación. En L. Melero Valdez (Coord), *La persona más allá de la migración. Manual para la intervención psicosocial con personas migrantes* (pp. 115-146). Valencia: CEIMIGRA.
- De la Paz, E. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, pp. 155-163.
- De la Paz, P., Rodríguez, V., y Mercado, E. (2014). Nuevas tendencias de intervención en Trabajo Social New Trends in Social Work intervention, *Revista internacional de trabajo social y bienestar*, 3, pp. 223-228
- Esping-Andersen, G., y Palier, B. (2010). *Los Tres Grandes retos del Estado de Bienestar*. Barcelona: Ariel.
- Falicov, C.J. (2002). Ambiguous Loss: Risk and Resilience in Latino Families. En M. Suarez-Orozco y M. Páez (Eds.). *Latinos: Remaking America* (pp. 274-288). CA: University of California Press.
- Falicov, C.J. (2005). Emotional Transnationalism and Family Identities. *Family Process*, 44. (4), pp. 399-406
- Forcades i Vila, C (2012). La medicalización de los problemas sociales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38. (5), pp. 803-809
- Forés, A. y Grané, J. (2010). *La resiliencia, crecer desde la adversidad*. 2nda edición, Barcelona: Plataforma editorial.
- Forés, A. y Grané, J. (2012). *La Resiliencia en entornos socioeducativos*. Madrid: Colección Socio Cultural, Narcea, S.A de Ediciones Madrid.
- García-Moreno, C. (2011). Las personas migrantes: Atención y soporte. En X. Pelegrí (Ed.), *Los Servicios Sociales en Catalunya: Aportaciones para su estudio* (pp. 459-74). Lleida: Ediciones de la Universitat de Lleida.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Greene, R. (Ed.). (2002). *Resiliency: An Integrated Approach to Practice, Policy and Research*. Washington D.C.: National Association of Social Workers (Nasw Press).

Guo y Tsui (2010). From resilience to resistance: A reconstruction of the strengths perspective in social work practice, *International Social Work*, 53, (2), pp. 233-245.
doi: 10.1177/0020872809355391

Ioakimidis, V., Santos, C. C., y Herrero, I. M. (2014). Reconceptualizing social work in times of crisis: An examination of the cases of Greece, Spain and Portugal. *International Social Work*, 57(4), pp. 285–300. <http://doi.org/10.1177/0020872814524967>

Juárez, A. (2012). Construir desde las fortalezas: Trabajo social y resiliencia. *Miscelánea Comillas*, 70(136), pp. 5-36.

Laparra, M. y Pérez Eransus, B. (2010): Conclusiones: la cohesión social en riesgo, en Laparra, M. y Pérez Eransus, B. (coords.): *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España* (pp. 461-482). Madrid: Cáritas-Fundación FOESSA.

Lasheras, R. y Pérez Eránsus, B. (2012) el impacto de la crisis, ¿que sabemos?, en M. Laparra y B. Pérez, Crisis y Factura Social en Europa. Causas y efectos en España. pp. 19-38, Barcelona.

Luthar, S. y Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Dev Psychopathol*, author manuscript.

Mahía, R. y del Arce, R. (2010). Impacto de la crisis laboral sobre la población inmigrante. *Análisis del Real Instituto Elcano (ARI)*, 21, (on line).

Martín García, M. (2008). Algunos hitos en el acontecer histórico de la profesión de Trabajo Social en España. *Revista de Trabajo Social*, 184, pp. 43-57.

Max-Neef, M. (1994). *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Icaria.

Mayhew, K. y Mayhew, M. (2003). La resiliencia en Estados Unidos: desarrollos recientes y aplicaciones prácticas. En M. Manciu (Comp.), *La resiliencia Resistir y Rehacerse* (pp.265-281). Barcelona: Gedisa editorial,

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Melero Valdez, L. (2010). *La persona más allá de la migración, manual para la intervención psicosocial con personas migrantes*. Valencia: CeiMigra.
- Melillo, A. y Suárez, E.N. (Comp). (2002). *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Mora, A. (2004). Trabajo social con grupos de inmigrantes. Una experiencia de apoyo psico-social. *Portularia*, 4, pp. 43-50.
- Moreno Fuentes, F.J. y Bruquetas Callejo, M. (2011). *Inmigración y Estado de bienestar en España*. Colección de estudios sociales “La Caixa”, 31, Barcelona: Obra Social La Caixa.
- Munist, M., Biedak, E., De Quinteros, L., Diaz, A., Wegsman, S. y Alchourron de Paladini, M. (2002). La misión de CIER. Desarrollo del concepto de resiliencia y su aplicación en proyectos sociales. En A. Melillo y N.E. Suarez (Comp.), *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. (pp.55-66) Buenos Aires, Editorial Paidos.
- Muñoz-Silva, A. (2012). El estudio de la resiliencia desde la perspectiva evolutiva y su aportación a la comprensión del riesgo y la protección en la intervención social. *Portularia*. XII (1), pp. 9-46. doi:10.5218/prts.2012.0029
- Norman, E. (2000). *Resiliency Enhancement: Putting the Strengths Perspective into Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Oko, J. (2006). Evaluating Alternative Approaches to Social Work: A Critical Review of the Strengths Perspective. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(4), pp. 601-611.
- Palma-García, M. y Hombrados-Mendieta, I. (2013a). Trabajo Social y resiliencia: revisión de elementos convergentes. *Portularia*, 13 (2), pp. 89-98. doi: 10.5218/prts.2013.0021
- Palma-García, M., y Hombrados-Mendieta, I. (2013b). The development of resilience in social work students and professionals. *Journal of Social Work*. Publicado online antes de imprimir 18 de marzo 2013. doi: 10.1177/1468017313478290
- Puig, C. (2008a). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. 82, pp. 9-27.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Puig, C. (2008b) Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los servicios sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados. *Revista Documentos de Trabajo Social*, 40, pp. 41-42.
- Puig, C. (2009). *La Supervisión en la intervención social: un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales*. (Tesis inédita), Universitat Rovira i Virgili, Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo Social. ES.
- Quintero Velásquez, A. M. (2005). Resiliencia: Contexto no clínico para Trabajo Social. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud*, 3(1), pp. 74–94.
- Ramos Feijoo, C. (2005). Las necesidades sociales. Conceptos. Perspectivas en el análisis de las necesidades sociales. Problemas sociales y necesidades. En Fernández y Alemán (Coords), *Introducción al trabajo social* (pp.340-372). Madrid: Ciencias Sociales, Alianza Editorial.
- Retis, J. (2006). La construcción social de la inmigración latinoamericana. Discursos, imágenes y realidades. *Amérique Latine Histoire et Mémoire. Les Cahiers ALHIM* [En línea].
- Rimbau Andreu, C. (2014) Gestió social en temps de crisi. L'impacte en el treball social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 202, pp. 9-34.
- Rodríguez Pena, C. y Aguilar, L.M. (2003). Aplicabilidad de la resiliencia en los programas sociales: experiencias en Latinoamérica. En M. Manciu (Comp.), *La resiliencia Resistir y Rehacerse* (pp. 239-251). Barcelona: Gedisa editorial.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial Resilience and Protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57 (3), pp. 316–331. doi: 10.1111/j.1939-0025.1987.tb03541.x
- Rutter M, (1993). Resilience: some conceptual considerations [Abstract]. *Journal of Adolescent Health*, 14 (8), pp. 626-631.
- Saleebey, D. (1996). The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. *Social Work*, 41(3), pp. 296-305. doi: 10.1093/sw/41.3.296
- Saleebey, D. (2005). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. USA: Pearson, 4.ª Ed.
- Sayad, A. (2010). *La doble ausencia: de las ilusiones del emigrado a los padecimientos del inmigrado*. España: Anthropos Editorial, Colección autores, textos y temas ciencias sociales.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Sayed-Ahmad, N. (2010). Experiencia de migración y salud mental, hacia un nuevo modelo de salud. En L. Melero Valdez (Ed.). *La persona Más allá de la migración, manual para la intervención psicosocial con personas migrantes* (pp.259-295). Valencia: CeiMigra.
- Sayed-Ahmad, N. (2013). Proceso migratorio, diversidad sociocultural e impacto sobre la salud mental. *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 54, pp. 87-101.
- Solana Ruiz, J.L. (2002). La dimensión cultural en el trabajo social con población inmigrante (una perspectiva desde la antropología social, *Portularia*, 2, pp. 139-155.
- Spector, G. (1997). Creating the Space for the First Word. *Adult Education in Israel, IV* (2-3), pp. 129-148.
- Ungar, M. (2011). The Social Ecology of Resilience: Addressing Contextual and Cultural Ambiguity of a Nascent Construct. *American Journal of Orthopsychiatry*, 81 (1), pp. 1-17.
- Van Gils J, (2004). Una pedagogía fundada en el respeto al niño y en el dialogo: la contribución de la resiliencia. En Cyrulnik *et al*, *El realismo de la esperanza* (209-224). España: Gedisa editorial.
- Van Breda, A.D. (2001). *Resilience Theory: A Literature Review with special chapters on deployment resilience in military families & resilience theory in social work*, Recuperado de: <http://www.vanbreda.org/adrian/resilience/resilience6.pdf>
- Villalba, C. (2004). El Concepto de Resiliencia Individual y Familiar. Aplicaciones en la Intervención Social. *Intervención Psicosocial*, 12(3), pp. 283-299. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Villalba, C. (2006). El enfoque de resiliencia en Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, Extra, 1, pp. 466-498.
- Villalba, C. (2011). El concepto de resiliencia en Trabajo Social. En G. Cordero, N. Cordero y M. I. Fernández (Coords.), *El Mosaico de la Intervención Social. Métodos y Conceptos en Trabajo Social* (pp. 275-294). Sevilla: Aconcagua Libros.