
**TRABAJO SOCIAL CON PERSONAS INMIGRANTES. LA RESILIENCIA COMO
PUNTO DE PARTIDA EN LA INTERVENCIÓN**

*SOCIAL WORK WITH IMMIGRANTS. RESILIENCE AS A STARTING POINT IN THE
SOCIAL INTERVENTION*

Irene Estrada-Moreno ¹

María de las Olas Palma-García ²

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14, enero-junio 2018

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.6433>

¹ Universidad de Málaga (España)  <https://orcid.org/0000-0002-9351-3969>

² Universidad de Málaga (España)  <https://orcid.org/0000-0003-1271-5604>

Correspondencia: M^a Olas Palma. Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo. Av. Francisco Trujillo Villanueva. Campus Teatinos. 29070 Málaga (España). E-mail: mpalma@uma.es

El presente texto está basado en el Proyecto Final del Máster Oficial en Investigación e Intervención Social y Comunitaria de la Universidad de Málaga (España), realizado por Irene Soledad Estrada-Moreno y dirigido por M^a de las Olas Palma-García durante el curso académico 2015-2016.

Recibido: **01-10-2017** Revisado: **19-02-2018** Aceptado: **01-05-2018** Publicado: **28-06-2018**

Cómo citar / How to cite:

Estrada-Moreno, I. y Palma-García, M.O. (2018). Trabajo Social con personas inmigrantes. La resiliencia como punto de partida en la intervención. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 217-236. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.6433

Resumen

La presente investigación pretende explorar la incorporación del enfoque de la resiliencia en la intervención profesional del Trabajo Social hacia las personas inmigrantes. A partir de un estudio descriptivo de diseño mixto, se realiza una aproximación cualitativa al objeto de estudio a través de entrevistas semiestructuradas con 16 profesionales del Trabajo Social, y un acercamiento cuantitativo mediante una encuesta al colectivo de inmigrantes con el que la profesión interviene, en la que participan 128 personas. Los resultados muestran al profesional del Trabajo Social como el profesional de referencia para la intervención con personas inmigrantes, a quienes acompaña en la resolución de sus dificultades en el proceso de integración en el que se encuentran. En su práctica profesional incorpora estrategias resilientes que cualifican su intervención aun cuando se detectan mejoras y retos para la misma. Se concluye destacando el potencial del enfoque de la resiliencia para todos los profesionales de la acción social, de cara a promover el bienestar y la buena práctica en las intervenciones que llevan a cabo.

Abstract

The current investigation aims at exploring the incorporation of the resilience approach in relation to the professional intervention of social work with immigrants. Based on a descriptive study with a mixed design, a qualitative approximation to the object of study is carried out using semi-structured interviews involving sixteen Social Work professionals. Besides, a quantitative approach to the immigrant collective, participating 128 respondents, has been performed using a survey. The results show the Social Work professional as the key referent aimed at dealing with immigrants so as to help them solve their difficulties during the integrative process. These professionals incorporate resilient strategies thus giving credibility to their intervention even though possible improvements and challenges are detected. We conclude by highlighting the potential of the resilience approach for all the professionals in the social work field, in order to promote wellbeing and good practices in future interventions.

PC.- *Trabajo Social, resiliencia, personas inmigrantes, práctica profesional*

KW.- *Social Work, resilience, immigration, professional practice.*

Introducción

Los flujos de personas en movimiento forzoso a través del tiempo y de países son una realidad conocida y consolidada en las sociedades actuales. No es un fenómeno nuevo, pero si un hecho en pleno debate y urgencia social (Anleu, 2015) que está cuestionando las respuestas de acogida hacia las personas desplazadas y ofreciendo, con ello, nuevas oportunidades de revisar y avanzar en lógicas y prácticas de intervención social de mayor eficacia. En este sentido, el Trabajo Social acumula respuestas profesionales desde

enfoques innovadores que han de ser visibilizadas e incorporadas en la actuación de las políticas públicas relacionadas. En concreto, la incorporación de estrategias resilientes en la práctica profesional con el colectivo de personas inmigrantes. Con este objetivo, el presente estudio explora la importancia que la resiliencia tiene en la intervención que desarrollan los profesionales del Trabajo Social hacia las personas inmigrantes.

El Trabajo Social ante la inmigración

Las personas inmigrantes salen de su país de origen para mejorar su situación vital y mejorar su calidad de vida. Inician con ello un “proceso multifacético de desplazamiento poblacional, cuya causa es la necesidad o la aspiración de superar una insatisfacción emanada de diferentes factores físico-naturales, socioeconómicos, culturales y psicológicos” (Tuirán, 2006, p. 4). En este proceso, es frecuente que la llegada al nuevo país no se produzca en las mejores condiciones de acogida de las comunidades receptoras, al ver éstas amenazadas su forma de vida por los recién llegados (Sonn y Fisher, 2005). Así pues, en nuestro contexto más próximo, según recoge el *Plan nacional de Acción para la Inclusión Social (2013-2016)*, la población inmigrante no comunitaria evidencia claramente las consecuencias de los efectos que la crisis económica y pérdida de derechos sociales ha tenido en los últimos años sobre la población más vulnerable, alcanzando de manera progresiva mayores tasas de pobreza y exclusión social.

En esta situación de vulnerabilidad son los profesionales del Trabajo Social, en su mayoría vinculados a entidades del tercer sector, los que dan respuesta a las necesidades del colectivo. Las personas inmigrantes se dirigen a ellos con demandas de orientación y acompañamiento en la búsqueda de recursos necesarios para su adaptación a la nueva realidad, tales como información sobre prestaciones de acceso a la vivienda, sobre tramitación administrativa de documentación, sobre recursos de apoyo a los menores, etc. De esta forma, en la intervención social con las personas inmigrantes, los profesionales del Trabajo Social despliegan todas las competencias atribuidas a su rol, aunque con diferentes grados de utilización (Barrera, Malagón y Sarasola, 2011). Según estos autores, la gestión de recursos, diseño de proyectos, apoyo a las familias o realización de informes sociales, entre otras, son tareas realizadas de forma preferente, tal como se recoge en la siguiente tabla.

Tabla 1. Competencias y tareas profesionales con personas inmigrantes según frecuencia de realización

Mucha frecuencia		Poca frecuencia
Gestión de recursos	Gestión administrativa y organizacional	Creación de recursos
Derivaciones	Apoyo a la familia	Campañas sensibilización
Trabajo interdisciplinar	Orientación y valoración	Acompañamiento
Informes sociales	Diseño de proyectos	Asistencia a formación
Visitas domiciliarias	Seguimiento	Supervisiones
Coordinación y Mediación	Información y asesoramiento	

Fuente: Elaboración propia a partir de Barrera, Malagón y Sarasola (2011).

Gutiérrez Resa (2013) en su estudio “Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes”, constata el valor del profesional del Trabajo Social para este colectivo, a quien se les presenta como profesional de referencia. Coincide además que la utilización de los servicios sociales por parte de la población autóctona es mayor que la de la población inmigrante, siendo aun así estos últimos quienes mejor valoran a los profesionales del Trabajo Social y a los servicios sociales. No obstante, la población inmigrante no mantiene contacto con los servicios sociales públicos en términos representativos hasta los tres meses de su llegada a España, utilizando otros servicios públicos como sanidad y educación de forma preferente.

El proceso de integración de las personas inmigrantes en las comunidades de acogida requiere en todo caso un abordaje integral de la situación en la que se encuentran. Para ello, el III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016, remarca como áreas de intervención con personas inmigrantes: el área socioeducativa, socio-laboral, socio-sanitaria, de inclusión y bienestar social, equipamiento, vivienda y alojamiento, cultura, ocio y participación, atención jurídica, formación, investigación, sensibilización social y cooperación al desarrollo. A su vez, es el trabajador social el profesional que asegura la “coordinación interna de los propios servicios y externa con otras administraciones que

también intervienen en la solución de los problemas que se plantean en los servicios sociales” (Gutiérrez Resa, 2013, p. 218).

El Trabajo Social ante la realidad de la inmigración adquiere por tanto un papel decisivo en el desarrollo de estrategias inclusivas y de prevención con y hacia las personas inmigrantes y la comunidad e instituciones de acogida. En dichas estrategias han de ser tenidas en cuenta todas las oportunidades presentes en el contexto de la intervención y no solo los riesgos que la vulnerabilidad asociada a esta realidad va marcando. En este sentido, numerosas investigaciones ya han evidenciado que a pesar de las dificultades asociadas al proceso migratorio, la migración en sí es a su vez una oportunidad de crecimiento a nivel personal y familiar, con consecuencias positivas para los migrantes y para las personas autóctonas (Achotegui, 2009; Sandín-Esteban & Sánchez-Martí, 2015; Schweitzer, Greenslade y Kagee, 2007). En coherencia con este planteamiento, se hace necesario poner en valor la capacidad ya acumulada del profesional del Trabajo Social de saber identificar y promover estas oportunidades en su intervención. De acuerdo con Vázquez Aguado y González Vélez (2012):

Los Trabajadores Sociales intentamos mejorar las situaciones de carencia que se nos presentan, buscando que sea la propia persona el protagonista de ese proceso; queremos que se implique, que decida por sí misma, que las soluciones que buscamos respondan a sus propios recursos, que se ajuste a su realidad. (p.112).

En este escenario de búsqueda de oportunidades y eficacia en la intervención, el enfoque de la resiliencia comienza a ser reconocido como paradigma de gran interés y aplicabilidad para las ciencias sociales en general y para el Trabajo Social, en particular, en la medida en la que contribuye a reenfocar la mirada sobre las problemáticas sociales, las situaciones de riesgo, las políticas sociales o las estrategias de actuación (Gilgun, 1996). Además, se ha de decir, según demuestra Carretero (2010) en una de sus investigaciones, que “trabajar desde la óptica de la resiliencia supone trabajar sobre estos problemas, pero también, y de manera fundamental, trabajar en prevención, trabajar antes de que aparezca el problema y para que no aparezca ese problema” (p.11).

El Trabajo Social empieza a sumar experiencias y evidencias al paradigma de la resiliencia, lo que ha de ser optimizado y dirigido hacia la intervención con nuevos y complejos escenarios como el representado en la realidad de las personas inmigrantes.

La Resiliencia como estrategia de intervención social con personas inmigrantes

La resiliencia ofrece un marco privilegiado para la intervención social en la medida en la que dota a las personas de la capacidad de “hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas” (Grotberg, 2002, p.18). Se trata de una capacidad universal, presente en todas las personas, grupos y comunidades, resultado de una combinación compleja de factores que actúan recíprocamente como oportunidades de cambio ante la adversidad (Buikstra, et. al, 2010; Cirulnyk, 2001; Grotberg, 1995; Masten, 2001). Bajo este enfoque, la resiliencia en la realidad de la inmigración es cada vez más objeto de interés para la investigación e intervención social, ya que se reconoce como recurso a través del cual las personas que la desarrollan tienen mayor capacidad para integrarse en la comunidad (Raffaelli, Tran, Wiley, Galarza-Heras y Lazarevic, 2012; Suárez Ojeda y Melillo, 2001).

La intervención social con el colectivo de personas inmigrantes desde el enfoque de la resiliencia reconoce en ellas la capacidad de normalizar su vida, aun cuando se encuentren viviendo o hayan vivido una situación traumática, de riesgo o exclusión por algún motivo (Carretero, 2010). De acuerdo con Quintero Velásquez (2005), no se trata de “posiciones utópicas de evitar dolor, la crisis, etc., sino de enfrentarlos con una connotación positiva”, al considerar a “las personas afectadas como poseedoras de recursos internos de sobrevivencia y constructoras de proyectos vitales y no sólo como víctimas” (p.13). La resiliencia se refiere a un proceso dinámico, constructivo, de origen interactivo y sociocultural, que conduce a la optimización de los recursos humanos y permite superar las situaciones adversas (Kotliarenko, Cáceres y Foncilla, 1997).

Así entendida, la promoción de la resiliencia se presenta como reto de gran actualidad para los profesionales del Trabajo Social, quienes han de saber crear “una atmósfera que facilite la identificación de fortalezas y habilidades” en las personas con las que trabajan (Zapata 2001, citado en Quintero Velásquez, 2005, p. 12). De alguna manera, este reto ha estado siempre presente en la actuación profesional, aun cuando el término resiliencia sea relativamente nuevo. Desde sus orígenes, el Trabajo Social ha generado acciones y explicaciones hacia la realidad social de tipo evaluativas, preventivas, promocionales, etc. y, de manera implícita o explícita, ha estado siempre comprometido con el reconocimiento de fortalezas y recursos de los sistemas humanos con los que trabaja (Saleebey, 1996). Este compromiso ha venido facilitando la incorporación de la perspectiva de la resiliencia en su

repertorio teórico y práctico (Guo & Tsui, 2010; Palma-García y Hombrados-Mendieta, 2014; Villalba, 2011).

En paralelo, al incorporar el enfoque de la resiliencia en la práctica social se facilita que se tenga en cuenta el pasado de la persona en los procesos de intervención. Ésta se considera una estrategia necesaria para la intervención social ya que, al superar situaciones adversas en el pasado se proporciona mayor fortaleza en el afrontamiento de la realidad presente y con ello se “influye directamente en el aumento de la confianza en sí mismos, uno de los pilares o fuentes de la resiliencia” (Vanistendael, 2005; Grotberg, 2006; Rutter, 1985, citado en Anleu, 20015, p. 298).

Sin embargo, con frecuencia cuando se diseñan programas o proyectos con población inmigrante, 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” (Anleu, 2015, p. 351).

Junto a todo ello y de acuerdo con Pereda (2006) es necesario saber identificar los factores de riesgo y, a su vez, de desarrollo de la resiliencia que existen en la población inmigrante. Los factores de riesgo se relacionan con no tener cubiertas las necesidades básicas, con la falta de perspectiva de futuro, con una disminución de la comunicación familiar, con situaciones de aislamiento e inexistencia de redes de apoyo, entre otros. Pero a su vez, estos mismos factores se presentan como oportunidades para que las personas inmigrantes desarrollen respuestas resilientes ante ellos. Aun en estas situaciones de adversidad, éstas son capaces de continuar manteniendo el contacto y relación con su familia de origen y sus costumbres o rituales, de integrarse entre varias culturas, de tener una reconciliación con el pasado vivido, de darle significado a la experiencia de emigración en su historia personal, de ser capaz de crear y mantener vínculos sanos en la nueva sociedad, etc. Estas evidencias han de ser oportunidades para la intervención, que ponen de manifiesto la capacidad resiliente de la persona inmigrante para solicitar ayuda en momentos de necesidad y en la búsqueda de un futuro mejor.

Si llegamos a desempeñar ciertos factores de resiliencia podemos a la vez reconocer plenamente la existencia de problemas y al mismo tiempo abordarlos de una manera radicalmente constructiva, inspirándonos en los recursos que estos resilientes han encontrado en ellos mismos y en su entorno. (Vanistendael 2005, p. 3).

De acuerdo con Grotberg (2006), las adversidades y los problemas continúan estando en la vida de las personas, pero la persona tiene la capacidad de volverse resiliente para hacer frente a ellas. En este proceso, las personas experimentan sentimientos de fortaleza, autoeficacia y orgullo por los logros alcanzados, lo que se incorpora como recurso facilitador que sirve de base ante nuevos retos y dificultades (Wolin & Wolin, 1993).

La resiliencia se muestra, por tanto, como estrategia de intervención privilegiada a incorporar en la práctica profesional de quienes se relacionan con las personas inmigrantes (Carretero, 2010). En concreto, es necesario optimizar la práctica profesional del Trabajo Social desde un enfoque resiliente, dirigiéndose a promover el cambio social y el empoderamiento de la persona para hacerla partícipe de su propia inclusión en la sociedad, buscando sus fortalezas y la gestión de sus propios recursos como fuente de solución ante las adversidades que se les presenten.

1. Método

1.1. Diseño de estudio

Se diseña un método de estudio con finalidad descriptiva y observacional a partir de un enfoque mixto de carácter exploratorio secuencial, en el que el concepto de resiliencia se analiza como objeto de estudio. Se prioriza la obtención de los datos a nivel cualitativo a través del cual se desarrolla la herramienta cuantitativa con el objetivo de probar los resultados anteriores en otro colectivo y así facilitar su comparación.

1.2. Participantes

Se identifican dos sujetos de análisis: profesionales del Trabajo Social tanto del ámbito público como del tercer sector, de cara a abarcar la realidad global de la profesión que interviene con personas inmigrantes; y la propia población inmigrante destinataria de dicha intervención, todos ellos de la ciudad de Málaga.

En el primer grupo participan un total de 16 profesionales del Trabajo Social. El criterio de selección de estos profesionales se ha referido a la necesidad de encontrarse actualmente trabajando y en contacto con población inmigrante desde la administración pública o desde el tercer sector. Los sujetos entrevistados de la entidad pública han sido profesionales del

Trabajo Social de la administración local (área de inmigración y servicios sociales), del sistema público sanitario (atención primaria y hospitalaria) y del sistema de educación. Los profesionales participantes del tercer sector pertenecen a entidades sociales con presencia local que desarrollan programas de intervención con el colectivo. Todos estos profesionales, del sector público (N= 7) y del tercer sector (N= 9), a los que se les ha asignado un código de identificación (TSX) para el análisis de los resultados, forman la muestra para el estudio cualitativo (ver Tabla 2).

La muestra de personas inmigrantes participantes en el estudio ha estado constituida por 128 sujetos. El criterio de selección de estos sujetos se ha centrado en la necesidad de experiencia y contacto con la profesión del Trabajo Social en el proceso de inserción por el que han pasado o están pasando a su llegada al país. Para su identificación se han utilizado inicialmente las entidades sociales a las que se ha acudido para las entrevistas a profesionales, continuando a través del procedimiento de “bola de nieve” hacia otras también presentes en la ciudad y otros sujetos.

La muestra final de participantes y sus características sociodemográficas se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Características sociodemográficas de profesionales y población inmigrante

	Sexo		Sector		Edad	Total
	H	M	Público	Tercer sector		
Profesionales	7	9	Código TS 1, 3, 5, 10, 11, 12 y 15 (n= 7)	Código TS 2, 4, 6, 7, 8, 9, 13, 14 y 16 (n= 9)	30-50	16
Población inmigrante	69	59			24-30	128

Fuente: elaboración propia

1.3. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la investigación para la recogida de información han sido la entrevista y el cuestionario.

Se ha utilizado la entrevista semiestructurada e individual con los profesionales participantes para explorar (1) el conocimiento y aplicación de la resiliencia como estrategia de intervención y respuesta ofrecida al colectivo (p.e. *¿Consideras que el enfoque de la resiliencia está presente en la intervención social con personas inmigrantes?, ¿y en la propia experiencia de las personas inmigrantes con quienes trabajas?, ¿se tiene en cuenta la fortaleza de la persona para su plan de trabajo?*); y (2) conocer las mejoras, retos y propuestas que se plantean desde los propios profesionales en sus intervenciones (p.e. *¿Qué limitaciones encuentras en tu intervención?, ¿propones alguna medida desde el trabajo social para mejorar la intervención hacia este colectivo?, ¿crees que se da respuesta a este sector de población desde el trabajo social?*).

Para la recogida de datos entre los participantes pertenecientes al colectivo de personas inmigrantes se diseña un cuestionario específico para este estudio, compuesto por 8 ítems organizados en las mismas categorías anteriormente citadas: (1) resiliencia y (2) mejoras en la intervención.

Esta aproximación mixta al objeto de estudio posibilita la comparación en base a las categorías de análisis de ambos colectivos.

1.4. Procedimiento

Previamente se informa a todos los participantes del carácter anónimo y confidencial de la investigación y de su participación voluntaria en la misma. Los datos se recogen durante los meses de marzo a mayo de 2016.

Las entrevistas a los profesionales se realizaron preferentemente en el lugar de trabajo o en aquellos otros que con anterioridad se había acordado con cada uno de ellos vía teléfono o email. Las entrevistas tuvieron una duración media de noventa minutos. El tratamiento de los datos se llevó a cabo mediante el análisis de contenido de las entrevistas realizadas. Todas ellas han sido transcritas y posteriormente procesadas para eliminar referencias a datos personales y dotarlas así de garantía de confidencialidad. Tras ello, se realiza una

lectura inicial de las entrevistas realizando un análisis de contenido para identificar la frecuencia de aparición de las categorías a observar y su posterior tratamiento cualitativo.

Por otro lado, para la recogida de datos entre la población inmigrante se accedió inicialmente a ellos a través de los profesionales entrevistados, pasando el cuestionario en la misma entidad o institución en la que éstos se encuentran, junto a otros a los que se localizó con posterioridad a través de la técnica de bola de nieve. A todos los sujetos se les informó de igual forma de la voluntariedad y confidencialidad de los datos recabados y de las instrucciones para su correcta participación. Los cuestionarios fueron pasados en castellano y traducidos además al inglés y francés para facilitar el acceso al máximo de participantes. Para el análisis de los resultados obtenidos a partir de la encuesta se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20.

2. Resultados

Los resultados se presentan de acuerdo a las categorías de análisis previstas en el diseño de la investigación: resiliencia en la práctica profesional y propuestas de mejoras en la intervención. Para cada una de ellas, se muestran los resultados obtenidos y su interpretación comparada entre los dos sujetos de análisis: personas inmigrantes y profesionales del Trabajo Social.

1.5. La resiliencia en la práctica profesional

Se analizan en primer lugar los resultados aportados por el cuestionario, con el que se explora la presencia de la capacidad resiliente en las personas inmigrantes ante las situaciones adversas con las que conviven. En este sentido, los resultados muestran que la mayoría de los participantes (89,3%) han sabido resolver de forma exitosa las situaciones difíciles que se han encontrado. Se constata de esta forma que las personas inmigrantes disponen de experiencias previas de respuestas resilientes a lo largo de sus trayectorias y que, además, les sirven de aprendizaje para saber afrontar nuevas adversidades. Más del 80% de los encuestados se consideran capaces de resolver de nuevo situaciones difíciles en el futuro.

Tras esta aproximación a la presencia de la capacidad de resiliencia en las personas inmigrantes, nos ha interesado conocer si los profesionales del Trabajo Social saben reconocerla e incorporarla en sus prácticas de intervención. El análisis de las entrevistas realizadas ha puesto de manifiesto que tanto los profesionales de la administración pública como los del tercer sector reconocen que la inmigración en sí misma es una experiencia que necesariamente puede favorecer la resiliencia entre quienes la viven, dadas las dificultades y adversidades que han tenido que superar quienes llegan finalmente a sus servicios y programas de trabajo. Para los profesionales, el hecho de que las personas inmigrantes continúen buscando soluciones y recursos para mejorar su situación de futuro, es ya en sí misma una respuesta resiliente, tal como se muestra en el siguiente texto:

“Quizás no me doy cuenta en el primer contacto, la verdad, pero cuando una familia te cuenta un día algo y al poco tiempo aparece otro problema -porque suelen venir uno detrás de otro-, y vienen otra vez y ves que han intentado arreglarlo y que siguen viniendo, (...) se apuntan a los cursos que les dices, ves que tienen interés en ir a las aulas de familia, que participan en las actividades para incluirse y que nunca es bastante, pues ¿dime tú si dirías que es resiliente?” (TS 14).

Como estrategia de incorporación del enfoque de la resiliencia en la práctica profesional, se ha explorado si los participantes tienen en cuenta en su intervención el pasado de la persona inmigrante, sus historias de vida y experiencias previas, o se centran únicamente en la realidad presente asociada a las dificultades que la inmigración les está provocando. Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que los profesionales del Trabajo Social consideran necesario conocer la vivencia y experiencia previa que tiene la persona antes de ser atendida por ellos, para poder diseñar planes de trabajo individualizados y adecuados en los que se tenga en cuenta las fortalezas propias con las que parte cada persona. Así lo refleja el participante TS1:

“Es imprescindible saber de dónde viene y por lo que ha pasado la persona hasta llegar al punto donde está ahora (...). Por ejemplo, con una mujer que en su país ha estado amarrada a un árbol porque su creencia decía que era bruja y cuando consigue escapar, llega a España y es víctima de trata, tú debes saber acompañar el sufrimiento que acarrea pero además saber reconocer que para llegar hasta aquí ha sido capaz de sacar sus propios recursos hacia adelante” (TS 1).

Por otro lado, desde la perspectiva del colectivo de inmigrantes, los resultados arrojados por el cuestionario confirman esta práctica profesional. En concreto, la mayoría de las personas inmigrantes (56,2%) considera que sus experiencias vividas e historias pasadas son tenidas en cuenta cuando se interviene con ellas.

Otra de las claves analizadas ha sido conocer cómo identifican los profesionales del Trabajo Social si están siendo resilientes en sus intervenciones. En general, a todos los participantes les resulta difícil identificar dichas estrategias concretas, pero sus respuestas reflejan que lo hacen fundamentalmente centrándose en la capacidad de no desistir ante la complejidad de la realidad de estas personas y buscar de manera constante soluciones y oportunidades que puedan encontrarse en ellos mismos y en sus contextos más próximos, tal como se refleja en los siguientes extractos:

“Es muy complicado. Cuando tienes la primera entrevista con una persona y te cuenta todo por lo que ha pasado, lo difícil que ha sido, (...) no puedes caerte, siempre tienes que estar ahí, buscar soluciones a las que puedas llegar ¡claro!, pero buscarlas, y sabes que si te llega otro caso también lo intentas” (TS12).

“¿No te han dicho nunca que el mejor recurso de un trabajador social es él mismo? A lo mejor antes cuando teníamos más recursos hemos intentado arreglarlo todo con el dinero, pero ahora que no lo hay te das cuenta de que sin él también puedes trabajar y de hecho, muchas veces, es mejor” (TS 5).

Los participantes, profesionales del Trabajo Social, son conscientes de que su capacidad de respuesta influye decididamente en la resolución e intervención que llevan a cabo con las personas inmigrantes, destacando a su vez el valor de centrar el protagonismo de las personas en su propio proceso de cambio:

“El trabajador social no es un saco de sastre o un mago que todo lo arregle y solucione (...). Nosotros no podemos intervenir correctamente con ellos, si ellos no son los verdaderos protagonistas” (TS 3).

1.6. Propuestas de mejora en la intervención.

Una vez valorado el papel decisivo de la práctica profesional con personas inmigrantes y la necesidad de orientarla desde estrategias resilientes, la totalidad de los profesionales participantes han considerado que dicha práctica no es suficiente. En general, para los

profesionales del Trabajo Social los recursos que se están ofreciendo ante las necesidades de la población inmigrante son muy limitados, tanto los económicos como los recursos humanos, tal como se observa en los siguientes extractos de entrevistas:

“Necesitamos más mano de obra, no llegamos a todo lo que debíamos planificar en nuestras intervenciones, faltan recursos económicos y técnicos con continuidad” (TS 13).

“Bueno, no, no creo que se les esté dando respuesta a todo, pero sí que se les da hasta donde se nos está permitido llegar” (TS 4).

Esta misma valoración es compartida por la población inmigrante, considerando solo un 17,2% de los sujetos encuestados que la intervención recibida por parte del profesional del Trabajo Social ha podido resolver sus dificultades. La mayoría de sus dificultades permanecen en el tiempo. En general, para las personas inmigrantes (90,6%) la intervención realizada por el profesional del Trabajo Social puede mejorarse.

Diferenciando entre el ámbito –público o tercer sector- desde el que desarrolla su actuación el profesional, es difícil establecer desde dónde se da mayor o menor respuesta en la intervención con personas inmigrantes. Los resultados muestran que los profesionales trabajan en red y en equipo, por lo que cubren las necesidades detectadas entre todos. Aun así, sigue siendo mejorable la coordinación que existe, ya que muchas entidades no disponen de convenios de colaboración y participan en los procesos de derivación de forma irregular. Los profesionales del Trabajo Social consideran que la red de intervención hacia las personas inmigrantes puede ampliarse y organizarse mejor, evitando casos aislados que aún reconocen sobre la existencia de prácticas profesionales inadecuadas:

“Increíble es que aun existan trabajadores sociales que se acomoden a firmar papeles para gestionar ayudas económicas sin querer intervenir realmente con ellos” (TS 8).

Para los profesionales siguen abiertas vías necesarias de mejoras y nuevas propuestas en la intervención, que eviten sobre todo el riesgo de ofrecer únicamente una respuesta asistencial ante la urgencia de la intervención. Llegan a la conclusión de que siempre se puede hacer más.

“Nunca es bastante, siempre podemos hacer más, reivindicar mucho más y molestar mucho más para que se nos haga caso” (TS 16).

De forma concreta, los profesionales participantes consideran que es necesario centrar mayores recursos en la prevención y trabajo comunitario de acogida, lo que ha de ir acompañado de mayor especialización en la formación para quienes trabajen con este sector. Los resultados muestran que los propios profesionales se preocupan de su actualización y reciclaje formativo a través de iniciativas tales como la colaboración con los programas y trabajos ofrecidos por la Universidad:

“Yo he tenido alumnos en prácticas del grado que he tutorizado y en paralelo me ha servido como estrategia para mi propia formación” (TS 15).

Por último, entre las mejoras propuestas por los profesionales se plantea la necesidad de identificar su propia capacidad de respuesta resiliente ante las dificultades que la intervención social les va ofreciendo. Consideran el propio contexto de adversidad que presenta su trabajo como una nueva oportunidad de desarrollo de la resiliencia, que revierta de forma paralela en una mejor práctica profesional:

“Es muy difícil evaluarse a una misma, estoy segura de que si ellos ven que su trabajadora social es una persona resiliente, ellos desarrollarán eso de ser resilientes también” (TS 10).

3. Discusión y conclusiones

Con el presente estudio se ha realizado una aproximación a la práctica profesional con el colectivo de inmigrantes desde el enfoque de la resiliencia. Se parte de que el profesional del Trabajo Social es un profesional de referencia para la intervención con estas personas, a quienes acompaña en la resolución de sus dificultades en el proceso de integración en el que se encuentran. En estos procesos, los profesionales reconocen en la población inmigrante su capacidad de respuesta resiliente, al afrontar y seguir adelante ante cualquier obstáculo, buscando soluciones, considerándolas personas fuertes que se preocupan por los demás, que asumen las adversidades y no permiten ser sobrepasadas por ellas.

Bajo este planteamiento, su actuación profesional se sitúa en la búsqueda de fortalezas, que tiene en cuenta las vivencias previas de la población inmigrante al objeto de conocer su pasado para actuar en el presente, incorporando sus experiencias exitosas como recursos y potencialidades de los propios sujetos protagonistas de la intervención. De esta forma, los profesionales del Trabajo Social identifican y conocen las experiencias vividas, traumas,

problemáticas pasadas de las personas a las que acompaña, no sólo con el objetivo de su resolución o afrontamiento sino como punto de partida para intervenir y mejorar su situación presente (Anleu, 2015). De acuerdo con Villalba (2003), el profesional necesita entender las respuestas positivas a situaciones adversas que ha tenido la persona para potenciar sus fortalezas y adaptación, a la vez que es necesario explorar el pasado y contexto en el que el individuo experimenta la adversidad (Spector, 1997; Ungar, 2011). Para ello, el enfoque de la resiliencia posee un potencial de gran envergadura e interés para todos los profesionales de la acción social, de cara a promover el bienestar y la buena práctica en las intervenciones que llevan a cabo (Muñoz, 2005).

Siguen estando presentes en la práctica profesional retos actuales que superen las actuaciones asistencialistas y se amplíen hacia otras centradas en la prevención y el trabajo comunitario (Carretero, 2010). Estos retos, formulados como necesidades de mejora por parte de los propios profesionales del Trabajo Social, los define como colectivo con gran exigencia de formación ante nuevos escenarios sociales a los que ofrecer adecuadas respuestas. “Somos conscientes de que queda un largo camino por recorrer en el ámbito de la atención social a los inmigrantes” (Barrera, Malagón y Sarasola, 2011, p. 34) que podrá ser cualificado al continuar investigando respecto a las aportaciones de la resiliencia desde el Trabajo Social. En esta línea, de acuerdo con Palma-García y Hombrados-Mendieta (2014) es necesario seguir profundizando sobre la formación universitaria y permanente en el Trabajo social, no solo en las competencias profesionales de la disciplina, sino en la relación con la capacidad resiliente que se va adquiriendo en paralelo, lo que les permitirá ser profesionales que promuevan este enfoque en su intervención social y en su propia resiliencia profesional.

La presente investigación presenta limitaciones y abre futuras líneas de profundización. En primer lugar, este trabajo puede ser ampliado utilizando una muestra de mayor representatividad en la población inmigrante, ya que el alcance de los actuales resultados obtenidos solo ha de ser considerado como aproximación inicial para futuras investigaciones. Será también de interés para el estudio la incorporación de otros profesionales de la intervención social, no solo profesionales del Trabajo Social, de forma que las conclusiones a las que se llegue sean más generalizadas. Otra limitación ha podido encontrarse en la posible preparación de los profesionales para la entrevista ya que en numerosos casos, además del contacto previo en el cual necesitan información sobre la propia investigación y su temática, se ha necesitado la solicitud previo escrito de la Universidad y relleno de un formulario en el que se debían especificar algunos de los temas

a tratar. Esto ha dado lugar a la asignación del profesional con mejor y mayor experiencia en el campo de la inmigración, pero a su vez a la posible preparación de algunos aspectos de la entrevista, lo que ha podido restar espontaneidad en las respuestas. Se espera poder continuar con esta línea de trabajo en futuras investigaciones.

Referencias Bibliográficas

- Achotegui, J. (2009). Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple. *Zebbitzuan*, 46, 163- 171.
- Anleu Hernández, C.M. (2015). Latinoamericanos saliendo adelante. Una mirada desde la resiliencia sobre las migraciones y la intervención social con inmigrantes (Tesis doctoral). Universitat Rovira I Virgili. Tarragona. URI: <http://www.tdx.cat/handle/10803/314180?show=full>
- Barrera, E., Malagón, J.L. y Sarasola, J.L. (2011). Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones. *Portularia*, 11(1), 25-36.
- Buikstra, E., Ross, H., King, C.A., Baker, P.G., Hegney, D., McLachlan, K., & Rogers-Clark, C. (2010). The components of resilience—Perceptions of an Australian rural community, *Journal of Community Psychology*, 38(8), 975–91.
- Carretero, R.C. (2010). Resiliencia Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 27, 91-103.
- Cirulnyk, B. (2001). *Los patitos feos*. Barcelona: Gedisa.
- Gilgun, J.F. (1996). Human Development and Adversity in Ecological Perspective, Part 1: A Conceptual Framework en Families in Society. *The Journal of Contemporary Social Services*, 77(7), 395-402.
- Grotberg, E.H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit*. La Haya: Bernard van Leer Foundation.

- _____ (2002). Nuevas tendencias en resiliencia. En Aldo Melillo y Elbio N. Suárez Ojeda (comps.). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas* (pp. 19-30). Buenos Aires: Paidós.
- _____ (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades*. 1ª edición. Barcelona: Gedisa editorial.
- Guo, W. & Tsui, M. (2010). From Resilience to Resistance: A reconstruction of the strengths perspective in social work practice. *International Social Work*, 53(2), 233-245.
- Gutiérrez Resa, A. (2013). Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 5, 201- 227.
- Kotliarenco, M.A., Cáceres, I., y Foncilla, M. (1997). Estado del arte en resiliencia. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Process in Development, *American Psychologist*, 56, 227–38.
- Muñoz Garrido, V. (2005). Educar para la resiliencia. Un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social. *Revista Complutense de Educación*, 16(1), 107-124.
- Palma-García, M. y Hombrados-Mendieta, I. (2014). The development of resilience in social work students and professionals. *Journal of Social Work*, 14(4), 380- 397. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1468017313478290>.
- Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016 III. (2014). Consejería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/PIPIA_III_0.pdf, el 20/03/2016.
- Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016. (2014). Informes, estudios e investigación 2014. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad.
- Pereda, E. (2006). Resiliencia e inmigración. Escuela Vasco-Navarra de Terapia Familiar. Recuperado de <http://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/11/Pereda-E.-Tbjo.-3%C2%BA-BI-05-06.pdf>

- Quintero Velásquez, A.M. (2005). Resiliencia: Contexto no clínico para trabajo social. *Redalyc*, 3(1), 5-16.
- Raffaelli, M., Tran, S.P., Wiley, A.R., Galarza-Heras, M., & Lazarevic, V. (2012). Risk and resilience in rural Communities: The experiences of immigrant Latina mothers. *Family Relations*, 61, 559-570. doi:10.1111/j.1741-3729.2012.00717.x
- Rutter, M. (1985). Resilience in the Face of Adversity: Protective Factors and Resistance to Psychiatric Disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 589-611.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 4, 296-305.
- Sandín-Esteban, M.P. & Sánchez-Martí, A. (2015). Resilience and school success of young immigrants. *Infancia y Aprendizaje*, 38(1), 175-211.
- Schweitzer, R., Greenslade, J., & Kagee, A. (2007). Coping and resilience in refugees from the Sudan: a narrative account. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 41(3), 282-288.
- Spector, G. (1997). Creating the Space for the First Word. *Adult Education in Israel*, IV(2-3), 129-148.
- Sonn, C.C. & Fisher, A.T. (2005). Immigrant Adaptation: Complicating our understanding of responses to intergroup experiences. En Geoffrey Nelson & Isaac Prilleltensky (Eds.), *Community Psychology: In pursuit of liberation and wellbeing* (pp. 348-363). London, UK: McMillan, Palgrave.
- Suárez Ojeda, N. y Melillo, A. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- Tuirán, R. (2006). La migración mexicana hacia Estados Unidos: las reformas en puerta y los retos futuros. *Papeles de Población*, 48(12), 9-31.
- Ungar, M. (2011). The Social Ecology of Resilience: Addressing Contextual and Cultural Ambiguity of a Nascent Construct. *American Journal of Orthopsychiatry*, 81(1), 1-17.
- Vanistendael, S. (2005). *La resiliencia: desde una inspiración hacia cambios prácticos*. Ginebra: BICE.

Vázquez Aguado, O. y González Vélez, M. (2012). Trabajo Social e inmigrantes. Las intervenciones del Trabajo Social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 4, 111-119.

Villalba, C. (2003). El concepto de resiliencia individual y familiar. Aplicaciones en la intervención social. *Psychosocial Intervention*, 12(3), 283-299.

_____ (2011). El concepto de resiliencia en Trabajo Social. En Guadalupe Cordero, Nuria Cordero y M^a Isabel Fernández (Coords.), *El Mosaico de la Intervención Social. Métodos y Conceptos en Trabajo Social* (pp. 275-294). Sevilla: Aconcagua Libros.

Wolin, S. & Wolin, S. (1993). *The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Rise Above Adversity*. USA: Villard Books.