

# LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES Y EL TRABAJO SOCIAL

Isabel Ramírez de Mingo

*Trabajadora social y psicóloga. Profesora de Trabajo social de la Universidad Complutense*

*En la atención que se ofrece a los jóvenes inmigrantes, desde los servicios sociales y el trabajo social, se observa un desconocimiento de estos servicios, por parte de este colectivo, especialmente en el caso de los servicios sociales generales que, cabe pensar, pueden tener un protagonismo mayor en la atención a sus necesidades y problemas.*

*En la atención psicosocial, destacamos la fase de acogida, por su importancia en la transmisión y difusión de la información, el asesoramiento de los recursos sociales, y el acceso a servicios de protección social. Partimos de que la situación del inmigrante es en numerosas situaciones, producto de un proceso personal en el que el hecho migratorio se convierte en un fenómeno más. En una historia de vida con un antes y un después: **la inmigración, es el punto clave.** Ésta, hay que encuadrarla dentro de la trayectoria vital de cada persona.*

*La fase de tratamiento, se centra en la problemática psicosocial individualizada, que posibilita una intervención adecuada a las necesidades de cada joven inmigrante. En esta atención es imprescindible la participación de la persona implicada.*

*Exponemos las líneas generales de actuación de los servicios sociales para la atención de las necesidades de este importante colectivo*

**Palabras clave:** Servicios sociales, Trabajo Social, necesidades y problemas psicosociales clave, intervención de trabajo social, directrices de actuación de los servicios sociales, inserción, participación del usuario.

## INTRODUCCIÓN

Los flujos migratorios han estado presentes a lo largo de toda la historia de la humanidad, y de la nuestra en particular. Así lo recuerda el profesor B.Khader<sup>1</sup>, al expresar cómo el mito constitutivo de Europa se asienta sobre el hecho migratorio:

*“Europa era la hija del rey fenicio Agenor y de su mujer, Telefasa. Un día, el griego Zeus vio a la joven jugando con sus compañeras a la orilla del mar y se enamoró de ella. Bajo la forma de toro blanco se acercó a las jóvenes y se tendió. Europa lo encontró tan dócil que acabó por sentarse a su lomo: entonces el toro se alzó y se dirigió hacia el mar. Llevó a Europa hasta Creta, donde Zeus le reveló su identidad. Después se unió a ella bajo un plátano que, a partir de entonces permaneció siempre verde. Europa le*

*dio 3 hijos: Minos, Radamantis y Sarpedón. Asterión, el rey de Creta, se casó después con Europa. Tuvieron una hija, Creté. Asterión adoptó a los hijos de Europa e hizo de Minos su heredero. El padre de Europa, Agenor, quería recuperar a su hija y envió en su búsqueda a sus hijos Cílix, Fénix y Cadmo. Su mujer partió con ellos y ninguno volvió. Europa, hija de la tierra de Canaan, dio su nombre al continente europeo”*

Este pasaje nos expone cómo en la representación mental colectiva de la antigüedad, los orígenes europeos han estado vinculados al movimiento migratorio de la inmigración. También los datos empíricos

<sup>1</sup> Khader, B. (1999) “Los hijos de Agenor. Europa y Pañestina, desde las cruzadas hasta el siglo XXI”. Barcelona. Ediciones Bellaterra.

ponen de manifiesto la importancia de los flujos poblacionales. Por ejemplo Madrid, ha sido y es transitada por gentes procedentes del sur y del norte, foco de atracción a causa de su capitalidad y de su desarrollo económico.

Estas consideraciones nos indican dos elementos esenciales de la migración:

**Primero** que es un hecho permanente en la historia pasada y presente de todos los pueblos.

**Segundo**, que la doble vertiente de la sociedad de origen y sociedad de acogida debe interpretarse en términos relativos, ya que cada sociedad juega cada uno de estos papeles de modo cíclico, a lo largo de su desarrollo.

Este *primera consideración* pone de manifiesto la naturaleza positiva de la migración, tanto para las sociedades de origen (incremento de la riqueza económica mediante el envío de remesas, apertura de la sociedad a nuevas formas culturales, incremento de los niveles formativos, etc.) como para la acogida (rejuvenecimiento de la población, ampliación cultural y de valores, introducción o mejora de los sistemas sociales de protección, etc.) Si bien, también hay que dejar constancia que como todo proceso social requiere una progresiva adaptación y acomodación por todas las partes implicadas. Y es precisamente en esta fase en la que se inserta la actuación de las administraciones públicas como facilitadoras del proceso, marco de referencia al que nos lleva la actuación de los Servicios Sociales y el Trabajo Social.

La *segunda consideración* es la relativa al marco europeo en que estamos insertos.

Las competencias comunitarias de la Comisión Europea en materia de inmigración, actúan como líneas generales de planificación para todos los

países de la U.E. .Las expondremos en el siguiente apartado.

En este artículo nos vamos a centrar en los servicios sociales y en el trabajo social, como un sector de la Acción Social. Destacaremos las fases de atención a los jóvenes inmigrantes. Destacando la fase de acogida, por su importancia en la transmisión y difusión de la información, el asesoramiento de los recursos sociales, y el acceso a servicios de protección social

La acogida y apoyo social a los inmigrantes, desde el momento de su llegada, ha sido principalmente protagonizado por las entidades de iniciativa social. Éstas realizan un valioso concurso con los servicios públicos en la inserción social de los inmigrantes Un gran porcentaje de jóvenes conoce la existencia de estas entidades, Cáritas, UGT, CC.OO, Cruz Roja etc.y acude a ellas en primer lugar.

Otros recursos públicos como la red de Servicios Sociales Generales o los Trabajadores Sociales de los Centros de Salud tienen incidencia importante, pero notablemente más reducida. El nivel de desconocimiento de estos recursos es alto, especialmente en el caso de los S.S.G, que, cabe pensar podrían tener un protagonismo mayor en la atención a estos colectivos.

### Normas legislativas de referencia

La Comisión Europea, en una Comunicación<sup>2</sup> al Consejo y Parlamentos Europeos sobre una política comunitaria de migración, recordaba que el Tratado de Amsterdam establece por primera vez la competencia comunitaria sobre inmigración y asilo. En tal sentido, el Consejo Europeo, en su reunión de Tampere de octubre de 1999 acordó entre otras cosas que “Las

<sup>2</sup> COM (2000) 757 final, DOCUMENTOS, 22 de noviembre 2000. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo sobre una política comunitaria de migración. Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas.

cuestiones, distintas pero estrechamente relacionadas, del asilo y la migración hacen necesario desarrollar una política común de la Unión Europea". Política que debería basarse en una evaluación común del desarrollo económico y demográfico de la Unión y de la situación de los países de origen, y tener en cuenta la capacidad de acogida de cada Estado miembro, así como sus relaciones históricas y culturales con los países de origen (conclusiones de Tampere, apartado 20). Además no es posible desarrollar un enfoque integrado respecto a la inmigración, recuerda la Comisión, sin considerar el impacto de las políticas de migración en la sociedad de acogida y en los propios inmigrantes. En tal sentido son factores de éxito de estas políticas el abordaje de las condiciones sociales a que se enfrentan los inmigrantes, la actitud de la población de acogida y la presentación por parte de los responsables políticos de los beneficios de la diversidad y de las sociedades pluralistas.

Otros aspectos que aborda la Comisión se refieren a la integración de nacionales de terceros países. Así la Comisión refuerza la idea de que es necesario incorporar medidas para garantizar que los inmigrantes se beneficien de condiciones de vida y trabajo comparables a los nacionales del país de acogida. Siendo preciso que todo ello se realice mediante programas específicos complementarios a escala nacional, regional y local, en los que participen poderes públicos y la sociedad civil.

La política expuesta ha sido ratificada en el Consejo Europeo de Santa María da Feira (2.000).

Sin olvidar que un enfoque integrado debe tomar en consideración la armonización y coherencia de estas políticas con las de colaboración con los otros países de origen, de modo que se aborden cuestiones políticas y de derechos humanos en asociación con estos países, que reduzcan los factores que motivan la salida de

los países (desarrollo económico fortalecimiento institucional, desarrollo humano y sostenible ,etc. ) y que se afronten los dos principales efectos que tienen la salida de personas: la descapitalización en términos de recursos humanos cualificados ,y la gestión de los beneficios económicos que reportan los inmigrantes a sus países de origen.

*La última consideración* es la referente al papel asignado a nivel regional y local en España: Conseguir el objetivo de integración en el seno de la sociedad de acogida. El Real Decreto 344/2001, de 4 de abril, por el que se crea el Consejo Superior de Política de inmigrantes, señala en su exposición de motivos que "la integración social y laboral de los inmigrantes, no sólo afecta a la Administración General del Estado, sino también a las Comunidades Autónomas y Corporaciones locales, que tienen atribuidas competencias, si bien en distinta medida, en materias como la sanidad, prestaciones y servicios sociales, vivienda, educación y cultura".

### **Los jóvenes Inmigrantes que llegan a los servicios sociales**

Como ya hemos referido anteriormente. Muy pocos inmigrantes acuden a los S.S., solo lo hacen aquellos que desarrollan problemas psicosociales, y se adecuan a la definición de usuarios de los mismos.

Tanto en unos servicios , como en otros, cabe destacar que en la inmensa mayoría de los casos la atención es más bien ligera, orientada a resolver problemas de tramitación administrativa o a facilitar información, de los correspondientes permisos de trabajo y de residencia.

La situación del inmigrante es en numerosas situaciones, producto de un proceso personal en el que el hecho migratorio se convierte en un fenómeno más. Es una historia de vida con un antes y un después: **la inmigración es el punto**

**clave.** Esta, hay que encuadrarla dentro de la trayectoria vital de cada persona.

Según los últimos datos a los que hemos tenido acceso, está aumentando el número de inmigrantes entre 16 y 18 años que llegan a nuestro país, solos. Ya sea para quedarse definitivamente en España, o bien para posteriormente trasladarse a países de la Unión Europea. Este grupo, requiere un análisis especial, pues concurren en él características especiales:

- desconexión del hogar familiar
- emancipación prematura
- búsqueda de empleo en un medio desconocido.
- graves desajustes, etc.

Ante estas características, hay que clarificar si las medidas que se adoptan en los planes de actuación, desde los Servicios Sociales, son oportunas o deben matizarse en función de los resultados que se obtienen.

### **Problemas que aparecen que son detectados en los Servicios Sociales**

Podríamos decir que la problemática que presentan, tienen que ver con su situación actual, con desajustes y desventajas. Otros, con problemas antiguos que afloran a la superficie cuando se agrava su situación.

Podemos diferenciar varios momentos y factores diferentes que intervienen:

#### **Antes de la emigración**

Los datos a los que hemos tenido acceso de las personas que son atendidas en los S.S., y tomaron en su momento la decisión de emigrar, a

parte de un factor común a todos, que se caracteriza por *una motivación económica y deseos de "igualdad de oportunidades"*; se esconden situaciones personales, que determinaron dicha decisión y que con mucha probabilidad, hubieran aparecido en sus países, problemas y demandas similares a los planteados en los S.S. Estas referencias al pasado suelen ser difícilmente conocidas, tanto por las resistencias de los usuarios a expresarlas, como por la dificultad de los profesionales a la hora de rastrearlas (Molleda Fernández, 1999).

Frecuentemente aparecen:

- Existencia de una problemática familiar previa
- Duelos no resueltos
- Situaciones de soledad y desarraigo en el país de origen

La presencia de un número cada vez más creciente de adolescentes no acompañados que llegan a España en circunstancias claramente desfavorables, generalmente procedentes de Marruecos. Aunque desde los S.S. no existe un conocimiento profundo de las historias de vida de estos jóvenes, se puede sospechar la existencia de un historial de abandono y carencias afectivas importantes (Díaz, 2003). No parece probable que un adolescente con cierto arraigo social y cierto apoyo familiar, tome la decisión de marchar solo a un país nuevo. En la decisión late la búsqueda de una identidad renovada que no se sustenta generalmente por mucho tiempo y pronto aparecen graves desajustes y en muchos casos problemas de inadaptación. Al no estar presente la familia, ésta no le recoge y resguarda. El adolescente se encuentra fuera de su medio, siendo la calle su medio habitual.

A veces nos encontramos jóvenes, que dicen que tienen una edad inferior a la que realmente

tienen, a sabiendas de que hasta los 18 años, gozan en España de la condición de “menores”, lo que conlleva una protección especial que implica la convicción de la sociedad española de que deben ser cuidados. *Mentir en la edad podría ser una forma de pedir ser cuidado y atendido como un menor.*

Nos podríamos aventurar a decir, que el proyecto de emigrar tiene la característica de ser un intento de borrar el pasado, de empezar de cero, de intentar huir de carencias y conflictos que no se han podido o sabido enfrentar, y de idealizar lo que se va a encontrar .

### En el país de acogida

Emigrar adquiere significado, cuando se acompaña de un proyecto de vida, sustentado por el deseo de dar cumplimiento a propósitos no satisfechos. Es el momento del encuentro, de la confrontación entre la imagen, en cierto modo figurada, de la nueva sociedad y la identidad concreta de la misma. La separación de lo conocido hasta esos momentos y el enfrentamiento con la realidad, agudizan los conflictos personales, que en muchos casos propiciaron la decisión de emigrar, obligando a la persona a encontrar un modo que le ayude a aceptar esa realidad inesperada. El impacto recibido, puede provocar diferentes reacciones:

- Personas que aparentemente no han sufrido ningún tipo de dificultad en la llegada al nuevo país. Incluso, pueden que disfruten la situación profesional envidiable y un marco socio-familiar estable. La experiencia ha permitido constatar que esta estabilidad está sustentada en ocasiones, por una importante fragilidad emocional y personal que puede manifestarse repentinamente, sintomatizando de muy diferentes maneras.
- Personas que no se sienten capaces de afrontar la realidad que se le impone, y afloran

en ellos sentimientos de inseguridad y miedo, que se materializan en un rechazo importante de la cultura del país de recepción y en una exaltación de lo propio. El entorno puede vivirse como muy amenazante y el aislamiento pasa a ser un mecanismo de autoprotección del nuevo contexto, o bien, el sentimiento de cólera puede invadir al sujeto que proyecta en los otros, y especialmente en el país de llegada (en sus instituciones, su círculo, su familia....) la rabia que siente:

*Numerosas acusaciones de racismo* que surgen sin base aparente, pueden interpretarse como modos de evitar cuestionamientos de la propia responsabilidad.

*Reacciones depresivas* : Numerosos individuos padecen cuadros depresivos, enormemente invalidantes para continuar con su actividades cotidianas. Los temores a nuevos abandonos y pérdidas, así como el incumplimiento de sus expectativas, marcan los movimientos de la persona que llega, en muchas ocasiones a somatizar enfermedades importantes.

A veces, otras personas tienen la fantasía, de que el hecho de cambiar de país, posibilita que se vayan a producir cambios en ellos mismos , en el entorno que dejaron y en sus relaciones. Sin embargo, a menudo el sujeto, por problemas que surgen en su nuevo entorno, o cuando vuelve a su país de origen, suele encontrarse la misma situación caótica que dejó al abandonar su tierra. Por ello, sería muy importante trabajar esos aspectos para que la persona visualice y se prepare ha hacer frente a esas realidades.

### Expectativas de futuro

Si bien la profundización en los casos atendidos en los S.S. no es muy alta, en las entrevistas mantenidas con trabajadores sociales, nos informan de que , una vez que se inicia el proceso de “adaptación”, corre en paralelo el de “adopción” de la decisión acerca de por donde

continuar, y en relación con ello podemos señalar :

**Regreso adelantado:** En ocasiones la persona opta por regresar a su país de origen y aunque ello pueda ser vivido en parte como un “fracaso personal”, queremos subrayar la importancia de este paso, en cuanto que puede significar que se ha tomado la decisión de enfrentarse a una situación de la que “se escapó” .

**Regreso postergado:** La determinación de quedarse es temporal y si bien la intención de regresar pierde fuerza, se mantiene en el individuo como el objetivo inamovible por el que decidió emigrar, como una forma de dar sentido a su decisión.

**Quedarse:** La disposición a quedarse supone la asunción del proyecto vital-migratorio y conlleva a su vez una serie de matices importantes:

La persona hace el intento y lo consigue de traerse a su familia o bien se repite constantemente este deseo. En ello podemos ver la intención de reparar ( en precario) un abandono anterior o bien un conflicto con las personas al cuidado de las cuales quedaron sus hijos o bien el fallecimiento de aquellas, o en muchas ocasiones una mezcla de todo ello. ¿Qué puede significar esto para los menores? Estaríamos ante situaciones en las que la decisión de salir del país de origen no habrá sido voluntaria (al menos en algunos casos) por lo que los mismos conflictos que, en cierto modo provocaron la ausencia, pueden agudizarse.

En otros casos la permanencia en el país de acogida, va unida a la formación de nuevos emparejamientos y familias ( en muchos casos paralelas al país de origen) en un intento quizás de negar una realidad que se ha quedado de algún modo atrás. Igualmente, unido a esto, llama la atención el hecho de que familias con una situación económica y social precaria están compuestas por un número de hijos importante,

hecho que entra en contradicción con la idea de prosperidad que anhelaban. *Podría entenderse como un deseo de arraigarse en la nueva sociedad. Un intento de dotar a su vida de aquellos componentes de normalidad comunes a todas las personas.*

## El idioma

Uno de los primeros problema que se encuentran los inmigrantes cuando llegan a España, es que tienen dificultades para manejar nuestro idioma.

El lenguaje no es un problema limitado a la dificultad de comunicarse, sino que es algo relacionado con el mundo de las sensaciones, experiencias y valores que están detrás de la palabra (Anna Belpiede 1998). El lenguaje implica reciprocidad, diálogo, capacidad de poder separar entre el acto y el pensamiento, de poder objetivar nuestra vida. Proporciona gran parte de su identidad al individuo. Ahora bien, la llegada del inmigrante al nuevo país conlleva dos aspectos en referencia al idioma. Por un lado la absoluta necesidad de mantener la lengua materna que facilita la comunicación con los suyos y que crea a la vez un espacio – refugio ante lo externo, y por otro el requisito de aprender la lengua del país de destino sin la cual no podría establecer contacto con lo nuevo que le rodea.

En los S.S se observa, que los jóvenes inmigrantes normalmente, aprenden la lengua de una forma rápida. Por el contrario, algunos no lo hacen y nos preguntamos el por qué de su resistencia. La información obtenida apunta a que su idioma es muy diferente al nuestro por ejemplo, los chinos, marroquíes, etc. También porque en cierta forma el inmigrante es una persona estigmatizada, que al entablar una relación con el otro parte de la inseguridad de cómo será visto por él o en que lugar lo pondrá (Errwing Goffman, 1986). Esta inseguridad y dificultad para dar forma a los pensamientos a

través de las palabras puede provocar en muchas ocasiones tendencias al aislamiento y al resentimiento, donde la exaltación de lo propio se realiza sobre la base de eliminar lo extraño. Siendo la principal representación de ello, la lengua.

### **La atención a la problemática psicosocial que presentan**

La atención en los servicios sociales a los inmigrantes debe plantearse bajo el principio de normalidad, evitando procesos de asistencialización y dependencia que no se corresponden ni con sus motivaciones e intereses ni con sus potencialidades. Es necesario reconocer sin embargo, que en el proceso migratorio, aparecen elementos de ruptura de las redes básicas, que pueden suponer impedimentos y tensiones. En esos casos, se necesitará una atención mayor, superior a la media de la población de acogida, aunque inferior a la que se plantea para los sectores excluidos (Teresa Rossell, 1989).

A partir del diagnóstico realizado en la población inmigrante, se plantean las siguientes líneas generales de actuación:

1. Se potencia un mayor conocimiento de la red de servicios sociales generales entre los jóvenes inmigrantes, informando en el proceso de acogida, de sus funciones y prestaciones, en especial a los colectivos más vulnerables, y en concreto a las mujeres jóvenes.
2. Se desarrolla de forma progresiva una mayor implicación de los servicios sociales, y en especial de los servicios sociales generales, desde la primera acogida, con funciones de:
  - Asesoramiento en el proceso de documentación y regularización administrativa.

- Primera información general sobre el acceso a instituciones educativas, sanitarias y a distintos programas sociales.
- Cursos de formación general sobre la sociedad de acogida, su cultura, sus normas y sus instituciones.

3. Se continua potenciando la red de centros de la iniciativa social , específicamente orientados a la atención de los inmigrantes , y se desarrollan ,entre otras, las funciones señaladas en el punto anterior.
4. Se avanza en el establecimiento de sistemas de coordinación entre los servicios sociales generales y las entidades de iniciativa social en las funciones señaladas en el punto 2.
5. Se potencia la coordinación entre las entidades sociales , los servicios sociales generales y los servicios de empleo, en la atención a los inmigrantes , especialmente en el periodo de acogida y de adaptación.
6. Se desarrolla un programa de apoyo temporal para el alojamiento de trabajadores recién llegados y para inmigrantes en situaciones de vulnerabilidad.
7. Se habilitan mecanismos para proporcionar ayudas económicas de manera extraordinaria a inmigrantes sin recursos, al margen de su situación administrativa, por motivos humanitarios.
8. Se potencia la formación de los profesionales de los servicios sociales, públicos y privados, en materia de inmigración, interculturalidad y lucha contra la discriminación.
9. Se atiende en los centros de atención diurna, en horario extraescolar y periodos vacacionales, a menores pertenecientes a familias inmigrantes que se encuentran en

riesgo de desprotección por diversas causas (falta de habilidades parentales, dificultades de horarios laborales, familias sin apoyo).

10. Se potencia el desarrollo de la función de mediación que puede abarcar diversos aspectos, cómo acompañamiento, relaciones interculturales, resolución de conflictos, análisis de la discriminación, traducción. adaptada al ámbito de la inmigración, mediante distintas fórmulas de colaboración.

### La intervención del trabajador social

El Trabajador Social, teniendo en cuenta los fines y directrices de las actuaciones para inmigrantes, fundamentalmente tiene como objetivo realizar una intervención *centrada en el cambio de la persona*, dirigida a promover la posibilidad de que ésta llegue a entender y a integrar la situación de necesidad en la que se encuentra, que la persona que acude a los S.S. con el trabajador social, comprenda que la emigración es un elemento más, de todo lo que ha sido su trayectoria vital hasta este momento, para poder asumir así sus capacidades y sus limitaciones, para enfrentarse a las dificultades que se le presenten. En este caso salvo los problemas del idioma, el tipo de intervención social es el mismo que para otros tipos de usuarios (Galvin y Franco, 1996).

También se realiza una intervención social, *centrada en los recursos*. Dirigidos a paliar las necesidades explícitas de aquellos usuarios que no pueden acceder a una intervención social centrada en el cambio, bien por resistencia y /o limitaciones tanto del usuario como de los S.S.. En este sentido es pertinente centrarse más específicamente a las necesidades concretas de los jóvenes inmigrantes, sin excluir el que muchas de ellas serán comunes a todos los colectivos en situación de necesidad.

Estas intervenciones pueden llevarse a cabo, tanto a nivel individual como comunitario:

**A nivel individual:** Dentro del equipo interdisciplinar, los trabajadores sociales y los mediadores sociales, se encargan de la primera acogida, por lo que su intervención cobra una gran importancia, ya que de ella depende en gran parte las posibilidades de una intervención social centrada en el cambio y las derivaciones correctas, si estas son pertinentes, hacia otros dispositivos especializados. Estos profesionales pueden ofrecer a estas personas la posibilidad de recuperar la propia historia y la propia identidad, para así situar el hecho de la inmigración y sus consecuencias, en una óptica real e implicar al sujeto a hacerse cargo de su propia situación.

La intervención tiene que iniciarse conociendo en lo posible: la procedencia del joven y aspectos de su pasado que pueden estar interactuando con su presente. Esto nos puede ayudar a enfocar los pasos que vamos a dar, ya que permite identificar los factores de riesgo y entender las situaciones que se generan aquí y proteger esos puntos vulnerables.

La intervención no debe centrarse solamente en proporcionar los medios considerados básicos, sino también en facilitar el espacio, el medio o el profesional a través del cual reconstruir su identidad, y crear un nuevo espacio para la inserción,

Por otra parte, encontramos jóvenes que debido al impacto que ha supuesto la insatisfacción de sus expectativas en el país de recepción, no podemos trabajar de momento con ellos, en la elaboración del hecho migratorio, quedando la intervención profesional muy reducida a ofrecer medios paliativos, a demandas puntuales. En esos momentos no pueden, o no están dispuestos a llevar a cabo un proceso de atención individual.

Dentro de *la intervención comunitaria* cobra gran importancia la de poder ofrecer espacios y oportunidades a aquellos jóvenes que vienen desde fuera con suficientes recursos, como para

no necesitar acudir a los S.S., pero que pueden solicitar información para ubicarse en la nueva situación, encontrar vías de escape a los sentimientos de desilusión y desencanto que amortigüen, de alguna forma las problemáticas surgidas. Concentramos en este gran apartado, sobre todo, parte de la labor de los mediadores sociales, que tienen que articular junto con el resto de los profesionales que intervienen comunitariamente, un trabajo encaminado a:

- Percepción realista de la situación
- Desarrollo de habilidades como: manejo del idioma, destrezas sociolaborales, utilización de recursos de su entorno, utilización de redes de apoyo.
- Introducir al joven en grupos en el que pueda resolver conflictos convivenciales, de seguridad ciudadana, etc.
- Formación y reciclaje profesional y de la cultura del país de acogida.
- Los profesionales necesitan fomentar e incrementar la coordinación con los distintos actores sociales y la formación de interlocutores válidos par interactuar con la administración y con colectivos de inmigrantes.
- Estudio y profundización en las nuevas necesidades que van apareciendo unidas al fenómeno de la inmigración: calidad de vida, el cambio de roles.
- El trabajo comunitario está encaminado a establecer vías para que las demandas de ayuda puedan recogerse de modo que se asegure la posibilidad de paso a un trabajo individual o grupal.

El impacto que genera la llegada a un nuevo país se configura como un factor altamente

estresante, que sin vías para su canalización puede provocar situaciones de aislamiento e inadaptación graves, cuyas consecuencias saldrán a la luz, si no lo hacen en este primer momento, lo harán en otras generaciones (Natale Losi, 2000)

### Conclusiones

La inserción de los jóvenes inmigrantes es un desafío que la sociedad de CAM

Debe afrontar en los próximos años. Y debe hacerlo conjuntamente con :Organismos públicos y sociedad civil. Población de acogida y población inmigrante.

Lo expresado en los apartados anteriores, constituye por tanto, tareas compartidas, en la que los servicios sociales y el trabajo social tienen un importante papel e ineludible protagonismo.

Sabemos que estamos ante un fenómeno muy rápido y cambiante, que requiere un proceso común a toda atención, de ajuste dinámico entre los objetivos a alcanzar, las soluciones propuestas y las necesidades a afrontar. Y que necesita de los medios humanos y técnicos suficientes para llevar a cabo las funciones encomendadas a los trabajadores sociales, dentro del equipo interprofesional desde el que actúen.

Es imprescindible que se reflexione sobre este tema, desde los servicios sociales y el trabajo social, porque cada día va tomando más importancia y preocupación en la sociedad en que nos desenvolvemos.

## Bibliografía

- BELPIEDE, Ana (1998): La mediazione culturale nei servizi sociali .Rev. Animazioni Sociali.Milano.
- CASTLES,C.Miller ,M.J (1993) : The age of migration.Mcmillan Press.Ltd. Hong Kong
- COM (2000) 757 final, DOCUMENTOS,22 de noviembre 2000.Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo sobre una política comunitaria de migración .Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas.
- DIAZ LOPEZ, M. (2003): Apoyo social y salud mental en inmigrantes. Cuadernos técnicos de Servicios Sociales. Madrid.
- FARR,R y MOSCOVICI,S (1984): The phenomenon of social Representations.Cambridge university Press.
- GALVIN, J. y FRANCO, P. (1996): Propuesta metodológica para el trabajo social con inmigrantes. Siglo XXI. Madrid.
- GIMENEZ MORENO,C.(1993) : ¿Qué entendemos por la integración de los inmigrantes? Una propuesta conceptualizada . Entre culturas, Caritas nº7 . Madrid.
- GOFFMAN, Erwing (1986) Estigma. La identidad deteriorada. Amorrortu Editores .Buenos Aires.
- GRIMBER,Leon yRebeca. (1996): Migración y exilio: Estudio psicoanalítico. Biblioteca Nueva. Madrid.
- KHADER,B.(1999)" Los hijos de Agenor.Europa y Palestina, desde las cruzadas hasta el siglo XXI". .Ediciones Bellaterra. Barcelona.
- KRISTEVA, Julia (1991): Extranjeros para nosotros mismos. Plaza y Janés. Barcelona .
- LOSI, Natale (2000): Vite altrove .Feltrinelli Editore .Milano.
- MANZANO, César (coordinador) (2004): Trabajo social y educación social con inmigrantes en países receptores y de origen. Aljibe. Málaga.
- MOLLEDA FERNANDEZ, Esperanza (1999). La intervención social a partir de una demanda económica en los Servicios Sociales Generales. Rev: Cuadernos de Trabajo Social,nº 12. Madrid.
- PLAN REGIONAL PARA LA INMIGRACIÓN (2001-2003): Comunidad Autónoma de Madrid.
- ROSSELL, T. (1989): La entrevista en Trabajo Social EUGE, Barcelona.
- SANTAMARIA, Enrique (1993): (Re) presentación de una presencia .la inmigración en y a través de la prensa diaria. Archipiélago: Cuadernos de Crítica de la Cultura, nº 12. Madrid.
- SOLANA, J. Luis (2000): Análisis y reflexiones en torno a una década (1990-1999) de la intervención y trabajo social con población inmigrante. Del libro: Las migraciones a debate. Ed. Francisco Checa.