



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Dipòsit Legal: GI.904-2010
ISSN: 2013-9063

Universitat
de Girona

Anleu-Hernandez, C. M. (2017)

"La aplicación de la perspectiva resiliente en el trabajo social con inmigrantes latinoamericanos en Tarragona. Una mirada crítica"

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades
Vol. 6. Núm. 1: 44-69

La aplicación de la perspectiva resiliente en el trabajo social con inmigrantes latinoamericanos en Tarragona. Una mirada crítica

Claudia Maria
Anleu-Hernandez¹

Resumen

A pesar que desde el Trabajo Social recientemente se ha generado un interés por el estudio de la resiliencia y la migración, aún son pocos los trabajos de investigación que hayan vinculado el estudio de la resiliencia en las personas inmigrantes con la intervención profesional del trabajador social. De allí que el presente trabajo tiene como objetivos explorar si es aplicada una perspectiva resiliente en la intervención con el colectivo latinoamericano e identificar algunos de los principales desafíos que supone una mayor incorporación de dicha perspectiva en la intervención social con inmigrantes.

El estudio ha sido realizado en la provincia de Tarragona y se ha utilizado una metodología cuali-

1. Universitat Rovira i Virgili. claudiamaria.anleu@urv.cat

tativa, basada por un lado en entrevistas dirigidas a trabajadores sociales de instituciones públicas y de organizaciones no gubernamentales (ONG), inscritas en cinco ámbitos de intervención dónde se tiene mayor contacto con la población inmigrada Y por el otro, mediante dos grupos focales con personas latinoamericanas.

Dentro de los principales resultados se destaca como a pesar de que la mayoría de profesionales comparten las premisas de la resiliencia, presentes en los principios de la profesión, les resulta difícil aplicarlas en la práctica. En general, su intervención está marcada por una construcción social dual del inmigrante que se mueve entre el victimismo (sobrevalorando las dificultades) y la negación de los elementos subjetivos que conlleva la migración. Bajo esta construcción social se analizan algunos elementos claves dentro de la intervención con los inmigrantes y se señalan cinco desafíos para fortalecer la intervención del trabajador social con personas inmigrantes desde una perspectiva resiliente.

Se finaliza señalando la necesidad de una apuesta seria por parte de profesionales, instituciones y usuarios para incorporar en la práctica profesional la promoción y potenciación de los factores resilientes.

Palabras clave: resiliencia, perspectiva resiliente, intervención social, trabajo social, inmigrantes, latinoamericanos

Abstract

Although from Social Work recently has been generated an interest in the study of resilience and migration, there is still little research that has linked the study of resilience in immigrants with the social intervention of social workers. Hence, the present work aims to explore if a resilient perspective is applied in the intervention with Latin Americans and to identify some of the main challenges to incorporate more of this perspective in the social intervention with immigrants.

The study has been carried out in the province of Tarragona and has used a qualitative methodology, based on one hand in interviews with social workers from public institutions and non-governmental organizations (NGOs), of five areas of intervention where

there is more contact with the immigrant population and, on the other hand, through two focus groups done with Latin Americans.

Among the main results it is highlighted that although most professionals share the premises of resilience, present in the principles of the profession, they find it difficult to apply them in their practice. In general, its intervention is marked by a dual social construction of the immigrant that moves between victimism overvaluing the difficulties and between a denial of the subjective elements that migration entails. Under this social construction some key elements are analyzed within the intervention with the immigrants and five challenges are pointed out to strengthen the intervention of the social worker with immigrants from a resilient perspective.

It concludes by pointing out the need for a serious commitment on the part of professionals, institutions and users to incorporate into professional practice the promotion and enhancement of resilient factors.

Key words: resilience, resilient perspective, social intervention, social work, Latin Americans, immigrants.

1. Planteamiento del objeto de estudio

El presente trabajo tiene como objeto central de estudio la intervención de los trabajadores sociales con personas inmigrantes latinoamericanas desde una perspectiva resiliente. En términos generales la resiliencia hace referencia principalmente a la capacidad de afrontar adversidades y salir favorecido de ellas. Así, desde que el concepto de resiliencia se vinculó a las ciencias sociales, su estudio ha ido ocupando un papel cada vez más relevante en el ámbito académico. Este concepto ofrece una perspectiva diferente para acercarse a la realidad social al centrarse principalmente en la salud, las fortalezas y las capacidades de las personas. Dicha visión es contraria al paradigma de riesgos, carencias, patologías y debilidades que ha marcado parte de las investigaciones e intervenciones sociales.

La mayor parte de investigaciones dentro de la perspectiva resiliente se han centrado en la intervención social con poblaciones desfavorecidas, considerando la resiliencia un valioso enfoque que posibilita la movilización de las capacidades y recursos de las personas, de su entorno, de sus redes sociales y familiares y de los servicios sociales.

La importancia que las capacidades tienen para el Trabajo Social queda patente desde su propia definición como disciplina. Así, el Trabajo Social y la Resiliencia, comparten contenidos teóricos, ya que la práctica profesional apuesta y trabaja por promocionarlas. Las fortalezas o capacidades, a las que el Trabajo Social suele denominar recursos internos del individuo (Palma-García y Hombrados-Mendieta, 2013) son fundamentales para las intervenciones profesionales. Aun así, no ha sido hasta hace poco que la resiliencia se ha vinculado con más fuerza a sus acciones e investigaciones volviendo, de este modo, a recuperar el espíritu pionero, comprometido con un enfoque integral y preventivo de las realidades sociales.

Una de estas realidades es el hecho migratorio. Desde el Trabajo Social recientemente se ha generado un interés por el estudio de la resiliencia y la migración, debido al incremento de los flujos migratorios internacionales en España y al reto que su presencia ha supuesto para el ejercicio profesional de los trabajadores sociales. De igual forma, este interés ha aumentado debido a que a pesar que la migración se entiende como una posibilidad de crecimiento y cambio, los migrantes también afrontan las condiciones generalmente difíciles con las que se encuentran en las sociedades de destino. Lo que ha

significado ir más allá de centrarse en las dificultades de los inmigrantes, para abordar también los procesos de superación adaptativa, su agencia, sus potencialidades y sus factores protectores.

Al respecto, algunos trabajadores sociales se han centrado en los mecanismos resilientes que niños, jóvenes y mujeres desarrollan ante el estrés migratorio y sus adversidades; otros, como como Infante y Lamond, (2006), Sellers Campbell (2008), Berger Cardoso y Thompson, (2010) y Gentil (2010) han enfocado su investigación en el colectivo de emigrantes latinoamericanos. Hasta este momento (2017), sin embargo, aún son pocos los trabajos de investigación que hayan vinculado el estudio de la resiliencia en las personas inmigrantes con la intervención profesional del trabajador social (Anleu, 2015). De ahí la importancia del presente estudio.

En concreto, mediante una metodología inductiva y cualitativa, los interrogantes de partida buscaban explorar cómo se aplica la perspectiva resiliente en la intervención de los trabajadores sociales con las personas inmigrantes (en este caso latinoamericanas); y cuáles son los principales desafíos que supone una mayor incorporación de la perspectiva resiliente en la intervención con este colectivo.

2. Intervención con inmigrantes

En los últimos quince años la intervención de los trabajadores sociales en el ámbito migratorio se ha ampliado debido al notable incremento de inmigrantes internacionales que se ha producido en España. A partir del año 2005, el Sistema de Servicios del Estado de Bienestar, originariamente pensando para atender a una población más o menos homogénea, se ha tenido que adaptar progresivamente a las necesidades de una población que ha tendido hacia una mayor heterogeneidad cultural (Anleu y García, 2014a). Se han reforzado y/o adaptado algunos servicios de atención e información, y se han puesto en marcha diversos servicios o programas vinculados, de forma más directa, con los diferentes colectivos de personas inmigrantes.

En Catalunya, la Generalitat tiene las competencias de acoger e integrar a las personas inmigrantes, regidas por la Ley de extranjería (LOE/2/2009), y enmarcada dentro

de una política de inmigración que tiende a ser concebida como una política de integración. Dicha integración es entendida como un proceso complejo que conlleva múltiples dimensiones: social, jurídico- laboral, socioeconómica y cultural, las cuales deberían de ser contempladas en la intervención social con las personas inmigrantes (Solana, 2002; Giménez, 2008)

Para la aplicación de dichas dimensiones resulta fundamental contar con el espacio y el tiempo para dedicar a cada persona; conocer las historias personales más allá de la migración y reconocer el impacto de la experiencia migratoria en las vidas cotidianas de las personas inmigrantes (Melero y Die, 2010). En la práctica, se han ido desarrollando, desde diferentes vertientes, acciones de intervención directa e indirecta con la población inmigrante. En general, han estado dirigidas hacia la integración sociocultural de los inmigrantes (Solana, 2002). Sin negar la importancia que tiene para los inmigrantes la dimensión jurídico-laboral y conscientes de lo complejo y extenso de la temática, aquí se resaltan únicamente aquellas inscritas en un plano micro y más cercano al quehacer cotidiano de los trabajadores sociales. Primero las que ponen el acento en la dimensión intercultural del fenómeno migratorio y después las que enfatizan su carácter psicosocial o subjetivo:

1. Desde la mirada intercultural, en general, las propuestas de intervención parten de la complejidad de la cultura misma. Las intervenciones sociales intentan reconocer los códigos y significados de las culturas extranjeras, expresados comúnmente en las tradiciones, creencias, valores, normas y símbolos. Además se intenta comprender la lógica interna de la cultura del inmigrante para evitar el desarrollo de prejuicios y la prevalencia de estereotipos en los profesionales; pero sin sacralizar la otra cultura (Vázquez, 2005).

Para Marin (2001) hay tres premisas fundamentales para una intervención intercultural apropiada: a) el reconocimiento de que la cultura influye en el comportamiento de las personas; b) las intervenciones que son diseñadas considerando las características culturales de los grupos destinatarios son más aceptadas y más efectivas; c) “el desarrollo de intervenciones culturalmente apropiadas debe ir más allá de la adaptación/o traducción de intervenciones previamente desarrolladas por miembros de otros grupos étnicos.” (Marín, 2001:48).

2. Por otro lado, el trabajador social ha de tener presente el carácter subjetivo de las migraciones (Sayed-Ahmad, 2010). Lo que conlleva considerar la triple configuración de la visión psicosocial en el Trabajo Social: persona, situación o medio y las interacciones y transacciones entre la persona y la situación o medio. Al respecto, Cuadros (2010) plantea tres aspectos a considerar en el momento de realizar una intervención desde esta visión: a) El encuentro en la intervención es de caso único. Se deben evitar análisis estandarizados. No se aconseja la extrapolación; b) El encuentro en la intervención es cosa de dos. El profesional y el usuario, en este caso el inmigrante como “el otro diferente”, forman parte del proyecto psicosocial que se diseña; c) Vigilar la influencia del “discurso de la sospecha hacia los colectivos inmigrantes”, reforzado por la crisis económica y por las políticas de inmigración.

Finalmente, cabe decir que otro de los aportes de la psicología al trabajo social son precisamente los trabajos y supuestos teóricos que sostienen la perspectiva resiliente que a continuación se desarrolla brevemente.

3. La perspectiva de la resiliencia y el trabajo social

De manera general, desde las ciencias sociales se entiende por resiliencia la capacidad que tienen las personas y grupos sociales de afrontar y superar positivamente las adversidades y riesgos. Pero, probablemente, para el Trabajo Social lo más relevante del concepto de la resiliencia es que ofrece una perspectiva diferente para acercarse a la realidad; se centra en la salud, habilidades y fortalezas en vez de hacerlo en los riesgos, enfermedades y síntomas. Una perspectiva que comparte muchas de las premisas de fondo con la profesión. Considera que todo ser humano tiene la capacidad de cambiar y que el ser humano tiene capacidades y fortalezas para enfrentar y reconstruirse positivamente ante la adversidad, e incluso que se puede estar mejor que lo que se estaba antes de esa experiencia con la adversidad (Cyrlunik, et al 2004, Vanistendael, 1998, Manciaux, 2003). Además, ofrece una base conceptual multifacética y una visión de la conducta humana no determinista rompiendo, así, el mito que todo mal inicio tiene un mal final (Rutter, 1996, Vanistendael, 1998; Blundo, 2012).

La perspectiva o enfoque resiliente puede inducir, en palabras de Loesel (1994), algo de esperanza realista, porque sin negar los problemas centra la atención en las fuerzas y

habilidades que se pueden capitalizar. La esperanza real no es una vía de escape, sino que abre los ojos ante un potencial positivo, aunque encubierto (Vanistendael, 1998).

La resiliencia actualmente es considerada como un valioso recurso con el cual se puede promover salud y bienestar. Está basado en un contexto ecológico y es parte de una tendencia más amplia basada en las fortalezas y opuesta a los modelos de salud deficitarios. Como afirman Balegno y Colmenares (2004: p 115) “...*la resiliencia sitúa la reflexión en las personas y en sus posibilidades de lucha frente a la desgracia y, desde este punto de vista, contribuye a evitar la victimización.*” Al adoptar la perspectiva de la resiliencia se deja de ver a los individuos como entidades dañadas para comenzar a verlos como individuos y grupos capaces de enfrentar desafíos. Manciaux y otros (2003:23) señalan que “*para el profesional, el enfoque de la resiliencia requiere otra forma de mirar la realidad para usar mejor las estrategias de intervención. Más allá de los síntomas y las conductas, esa mirada intenta detectar y movilizar los recursos de las personas, de su entorno y de los servicios y las redes sociales, educativas y sanitarias.*”

Específicamente, en el plano de las diferentes intervenciones sociales, educativas y sanitarias, el modelo de resiliencia ha cambiado la naturaleza de los marcos conceptuales, las metas, las estrategias y las evaluaciones, tal como lo han demostrado algunas intervenciones basadas en la resiliencia comunitaria desarrollada en América Latina (Suárez, 1996). En el área de las metas de intervención, estas estrategias buscan promover ventajas y aspectos positivos de la ecología del individuo además de reducir el riesgo o las fuentes de estrés; buscan promover procesos de desarrollo humano además del tratamiento de la enfermedad.

Desde hace más de dos décadas, el Trabajo Social por medio de la perspectiva de las fortalezas ha apostado por tener en cuenta primordialmente los aspectos positivos de cada caso, sin dejar de lado, las dificultades y riesgos, los cuales ya no son considerados como el foco de atención (Saleebey, 2005). De hecho, la incorporación del paradigma de las fortalezas no ha sido siempre fácil para los trabajadores sociales puesto que significa asumir los problemas como cambios y oportunidades (Juárez, 2012). Según Smith (2006:22) los trabajadores sociales, como uno de los colectivos profesionales de la ayuda «*must know what clients have done, how they have done it, what they learned from their experiences, and what resources they used in their struggle to surmount difficulties.*» En otras palabras, la perspectiva basada en las fortalezas supone que los trabajadores sociales pueden identificar fuentes de resiliencia en los usuarios y promoverla.

Siguiendo a Villalba (2011) el concepto de resiliencia en Trabajo Social está construido sobre la perspectiva de las fortalezas, integrándose básicamente en la teoría ecológica y de desarrollo (Greene y Conrad, 2002). Es más, «*la información teórica y de investigación sobre resiliencia es tan amplia que se puede conceptualizar como un enfoque teórico para la práctica del Trabajo Social*» (Villalba, 2011: 4). 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).

La visión resiliente en la intervención social 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 Silva, 2012)

Sumado a ello y de cara a la intervención con colectivos de personas inmigrantes, habría que referir siguiendo a Carretero (2010:11) cómo la culturas de los usuarios y el propio entorno cultural donde se interviene también ha de ser considerado. Lo que para algunos puede considerarse culturalmente un factor resiliente para otros puede ser un factor de riesgo. De tal forma que en la medida que la resiliencia se conceptualice teniendo en cuenta la influencia de la cultura en la identificación de procesos protectores, se contribuirá más a su entendimiento como un proceso que está incorporado culturalmente en el desarrollo positivo a pesar de las adversidades (Ungar, 2011).

3.1 Objetivos

- Explorar si es aplicada la perspectiva resiliente en la intervención de los trabajadores sociales con las personas inmigrantes (latinoamericanas) en Tarragona;
- Identificar los principales desafíos que supone una mayor incorporación de la perspectiva resiliente en la intervención con este colectivo.

3.2 Metodología

El abordaje metodológico ha sido eminentemente cualitativo, de base etnográfica. Dentro del paradigma cualitativo de investigación, hemos trabajado desde un enfoque psicosocial, privilegiando el punto de vista (*emic*) de los latinoamericanos en Tarragona y de los trabajadores sociales. Se buscaba, así, entender los procesos de intervención, incluyendo sus comportamientos, emociones y pensamientos sin aislarlos del contexto social y cultural en el que ocurren. El trabajo de campo se realizó durante los años 2011 y 2012 en la provincia de Tarragona y el análisis de los resultados se ha realizado –también– cualitativamente siguiendo el método inductivo.

Las unidades de observación son dos: los *profesionales del Trabajo Social* y los *inmigrantes latinoamericanos* ya que de esta manera se podía contar con las visiones de los dos actores claves de dicho proceso. En cuanto a las trabajadoras sociales, todas intervienen dentro de la demarcación de la provincia de Tarragona, y han sido seleccionadas de acuerdo a los cinco ámbitos de intervención donde mayor contacto y atención se puede tener con la población inmigrada: Servicios Sociales, Salud, Tercer Sector, Educación y Migración. En relación a los inmigrantes latinoamericanos, los informantes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de sexo, edad, lugar de residencia y tiempo de la llegada a España². Así, se trata de hombres y mujeres mayores de edad de *origen latinoamericano* residentes en Tarragona desde antes de 2010. La forma de contactarlos fue 1) solicitando el apoyo de trabajadores sociales de organizaciones o instituciones que trabajan con migrantes en Tarragona, 2) acudiendo a lugares públicos que las personas inmigrantes suelen visitar o en los que trabajan y 3) mediante la red personal de la investigadora.

3.3 Técnicas de recogida de información

1. *Entrevistas*: realizadas a 14 Trabajadores/as Sociales. Siete de ellas en distintos ámbitos de actuación (salud, educación y atención primaria) y siete vinculadas al

2. Un factor que pesó en la opción de estudiar este colectivo, ha sido su notable incremento en España y Cataluña a partir de finales del siglo XX, con un “boom” entre los años 2000 y 2005. Se trata pues, de un grupo importante numéricamente y significativo por su particular proceso migratorio.

ámbito específico de inmigración³. Se buscaba conocer los tipos de intervención y la aplicación de la perspectiva resiliente en las mismas. Todas las entrevistas fueron grabadas digitalmente, transcritas, 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, los técnicos en inmigración y los profesionales que intervienen en los diferentes servicios sociales.

2. *Grupos focales*: se realizaron dos grupos focales, constituidos cada uno por seis personas latinoamericanas de ambos sexos, llegados a España antes de 2010. El objetivo era discutir los primeros hallazgos encontrados en un cuestionario que se pasó (como parte una investigación más amplia) a 110 inmigrantes latinoamericanos de 17 países, y proveerles de cierto respaldo cualitativo. Además, por medio de ellos se profundiza en la intervención de los trabajadores sociales con este colectivo desde su mirada como usuarios.

4. Resultados y discusión

Para empezar cabe tener presente que la intervención de los trabajadores sociales con la población de inmigrantes está influenciada, entre otros factores, por el contexto económico-político y el momento histórico en el que ésta se desarrolla. En esta investigación, la crisis económica financiera que atraviesa el país desde hace más de ocho años, ha sido un importante punto de inflexión que ha marcado fuertemente el abordaje del fenómeno migratorio desde el quehacer de los trabajadores sociales. En tal sentido, es importante anotar que el análisis que se hace en este estudio está basado primordialmente en aquellas intervenciones realizadas previamente al inicio de la crisis económica-financiera (2000-2008) y a lo largo de la misma (2008-2015). El trabajo de campo se realizó en 2011 e inicios del 2012 cuando el impacto de la crisis empezaba hacerse sentir más fuertemente en la población. Además, la información que se solicitaba a los participantes de la investigación (latinoamericanos y trabajadores sociales) era de carácter retroactivo. De tal ma-

3. Específicamente trabajamos con trabajadores sociales que ejercen su profesión como tales o como técnicos en políticas migratorias ya que tienen contacto directo con la población sujeto de estudio

nera, que las opiniones y percepciones vertidas, especialmente por los latinoamericanos, se ubican generalmente entre los años 2001 y 2006, mientras que la de los trabajadores sociales, también incluían en sus discursos aspectos relativos incluso hasta el año 2012.

4.1 La aplicación del enfoque resiliente en la intervención social con inmigrantes:

A nivel macro, se encontró que generalmente los trabajadores sociales se basan en tres premisas implícitas en la intervención social con inmigrantes: 1) todo el mundo debe ser tratado por igual sin discriminación; 2) se deben respetar las creencias y las culturas diferentes; y 3) la intervención debe ser ajustada a la ética profesional.

- *“Este contexto tan religioso (de los inmigrantes) lo tenemos que tener en cuenta, respetando, sin ofender.” (T.S. 5)*
- *“Tu atiendes a la persona que viene con una situación. Te da igual que sea: blanca, negra, sudamericana, gitana, que hable castellano, que hable catalán, que hable... lo que importa es la persona que está empadronada- [...] Si le puedes ayudar y da igual que sea... de aquí, sea de allí, sea de allá, es lo mismo... (T.S. 2)*

Ahora bien, al interrogante concreto sobre si aplicaba la perspectiva resiliente en su intervención es destacable cómo a pesar que la mayoría de profesionales estudiados sí comparten las premisas de la resiliencia, manifestaron que en su práctica profesional les resulta difícil aplicarla con personas inmigrantes (y probablemente tampoco con la población autóctona). A todas las entrevistadas les parecía importante el tema de investigación planteado pero reconocían no tener un manejo profundo ni del concepto ni del enfoque que surge a raíz de este. En general, las instituciones invierten muy poco tiempo y recursos en la formación continua de sus profesionales en esta temática. Ninguna había recibido formación específica sobre resiliencia ni dentro los estudios de la carrera ni en la institución en que laboran. Afirman haber conocido sobre el tema de manera autodidacta; mediante el internet y/o publicaciones. Además, la totalidad de las profesionales consultadas, conscientes de su importancia, afirmaron esforzarse por incorporar la mirada resiliente en su quehacer profesional, pero generalmente como una opción personal. Opción que no suele ser suficiente si no está acompañado de un reconocimiento y esfuerzo institucional por implementar la intervención desde este paradigma. Se puede afirmar pues, que actual-

mente los trabajadores sociales no cuentan con un modelo de intervención con personas inmigrantes que se centre específicamente en la perspectiva resiliente.

Por otro lado, todos los dispositivos analizados -y otros que conforman la red de servicios de atención social- se encuentran enmarcados en un Estado de Bienestar en proceso de consolidación (Esping-Anderson & Palier, 2010), golpeado fuertemente por la crisis económica que atraviesa el país desde 2008, y que se ha traducido en fuertes recortes sociales⁴; marcando así, fuertemente el abordaje del fenómeno migratorio desde el quehacer de los trabajadores sociales. De hecho, todas las entrevistadas sostienen que la crisis está afectando a todos los usuarios. Ha aumentado el número de usuarios y éstos cada vez tienen problemáticas más extremas, tal como lo explica una de las técnicas en políticas de inmigración:

“La diferencia con ahora [...] las situaciones son mucho más complejas, mucho más difíciles.... Antes igual una persona podía venir a una entrevista puntual y después volvía a sus dudas o trámites o lo que sea... igual no las volvía a ver más hasta que no tenían otra vez que volver a tramitar o simplemente ya estaba.... Pero ahora viene una persona o una familia y habitualmente no las veo solamente una o dos veces, sino que ya es mucho más intenso, más demanda, más demanda y más atención, por supuesto. Por la complejidad de la situación, a nivel global.” (Técnica en inmigración 1)

Según los entrevistados, esta situación ha obligado a acortar los tiempos de atención a los usuarios, así como a espaciar la frecuencia de cada visita. Es decir, no se tiene todo el tiempo necesario para hacer una intervención adecuada. Asimismo, desde la experiencia de los latinoamericanos, a veces la intervención se limita a un trabajo administrativo y burocrático. *“La mayoría de trabajadores sociales es desde su oficina [que trabajan] y a veces no acuden...” (Grupo focal 1)*

Asimismo la crisis ha impactado en el nivel subjetivo de los trabajadores sociales. En el mismo grupo focal 1, si bien se valoró positivamente la labor de las trabajadoras sociales

4. Algunos de los recortes son: la reforma del mercado laboral que abarata el despido y permite que las empresas cambien las condiciones laborales de los trabajadores, además de que reduce la prestación por desempleo (Mateos y Penadés, 2013); el aumento de la ratio de alumnos por clase; la subida del precio de las guarderías; el incremento del IVA del 18% al 21%; o el gran número de medicamentos retirados de la financiación pública, entre otros.

y se reconoció que actualmente se les ve “muy cansadas y estresadas.” De acuerdo con las entrevistas realizadas, se pudo percibir cierta molestia por el papel 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 servicios y prestaciones a los que anteriormente sí podía acceder la población, incluyendo los inmigrantes. “...y ahora con el tema de la crisis. El profesional está más a disgusto con este rol. Pero no es por el rol, sino porque ahora tiene que decir muchos más No. (T.S 4).

Por otro lado, los servicios y prestaciones dirigidos a la población inmigrante surgieron como una reacción y/o adaptación al rápido e inesperado incremento de dicha población en el país y como una forma de contribuir (mediante su normalización) a su mejor integración intentando evitar procesos de exclusión. Bajo este marco, en el trabajo de campo se ha hallado al igual que en otros estudios (De la Mata, García, Santamaría y Garrido Muñoz, 2010) la utilización de un enfoque inmediateista, centrado principalmente en la vida actual de los inmigrantes. Se les asume generalmente como seres aislados de un contexto histórico y sociopolítico y como personas únicamente con múltiples carencias “obviando” que también poseen capacidades y cualidades que pueden ser potenciadas por el Trabajo Social.

[En la entrevista] No se profundiza tanto. Depende de la necesidad, claro, tenemos que saber un poco su trayecto que ha tenido, si era la primera vez que venía directamente a Cataluña o si antes ha estado por España y qué hacía, su trayecto migratorio, que ha hecho. Pero normalmente, tampoco... a ver...es la típica entrevista digamos de servicios sociales. (Técnica en inmigración 4)

De acuerdo con 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 únicamente las necesidades básicas de estos colectivos⁵. Se advirtió que los latinoamericanos se acercan con la idea que para poder recibir alguna ayuda o prestación deben plantear únicamente sus problemas y no así los aspectos positivos como sus capacidades, habilidades y fortalezas, ya que, según los grupos focales, a los trabajadores sociales ni a otros profesionales les interesa escucharles. De hecho, una de las sugerencias que se hizo en el grupo focal 1 estaba en esta línea:

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.

“que las trabajadoras sociales fueran un poco más humanas, más solidarias y que pensaran que las situaciones estas tan adversas las podemos vivir en determinados momentos todos, porque nadie estamos inmunes a nada de estas cosas.” De alguna manera los usuarios han asumido que el sistema tiende a funcionar bajo **una perspectiva de riesgo**; dificultándole al trabajador social plantear una intervención desde una mirada resiliente. 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.”* (T.S 4).

Bajo el escenario recién descrito, a **nivel micro** se encontró que la práctica de los trabajadores sociales, lejos de una mirada resiliente, pareciera que se enmarca dentro de lo que hemos denominado una construcción social dual del inmigrante instalada en las prácticas sociales asentada en elementos a veces contradictorios pero complementarios a la vez. Ésta se basa en dos ideas fundamentales. Por un lado, le victimiza mediante una sobrevaloración de las carencias en sí mismas, obviando en ocasiones que generalmente éstas son producto de las condiciones de vida vulnerables en las que les ha tocado vivir. Por el otro, invisibiliza y/o niega el carácter subjetivo de las migraciones y las implicaciones psicosociales que conlleva el hecho migratorio.

Sobre la primera idea de dicha construcción, se puede señalar cómo el impacto emocional en los inmigrantes en ocasiones se tiende a magnificar por parte de algunos profesionales e incluso a tratarlo como una cuasi patología. Al respecto, en uno de los grupos focales varios participantes comentaron cómo, sin mayores exámenes ni pruebas, fueron diagnosticados de depresión. Contrario a lo planteado por la perspectiva resiliente, se refuerza una intervención social marcada por una visión victimista y paternalista; concibiendo a los inmigrantes como sujetos pasivos asistibles, desvalidos y dependientes de los propios servicios sociales, como lo señalan también otros autores (Solana, 2002; Anleu y García, 2014). Contrario a lo propuesto por Cuadros (2010) y Sayed-Ahmad (2010) se ha invisibilizado, el protagonismo que los inmigrantes puedan tener dentro de sus propios procesos de superación y se minimiza el poder resiliente que tienen como seres humanos.

En el otro extremo, sobre la segunda idea se ha detectado como en algunos de los/las profesionales, se encontró, en concordancia con Sayed-Ahmad (2010) una tendencia a no

reconocer explícitamente las percepciones, sentimientos y las implicaciones emocionales⁶ que conlleva el hecho migratorio.

“Yo fui una vez con una trabajadora social para pedirle una información y me dijo: <<aquí no te puedo informar nada, vete al ayuntamiento y allá te dirán las cosas...>>” Uno cuando va un lugar oficial y necesita una ayuda, pues yo creo que lo mínimo que debe hacer el trabajador social es escucharte, porque si tú le pides una cita, es escucharte y enviarte al profesional adecuado. Pero esa vez que yo fui... no me orientó. “(Grupo focal 1)

Además, las mismas trabajadoras sociales señalan que no se toma en consideración esta dimensión más subjetiva en los planes de intervención, lo que se traduce en una intervención dirigida a resolver “únicamente” aspectos de tipo material. Por ejemplo, no se realizan de acuerdo a los entrevistados, actividades grupales de apoyo mutuo donde las personas puedan compartir en un ambiente seguro, todo el cúmulo de sentimientos y emociones vinculados al duelo migratorio que suelen experimentar muchos de los inmigrantes.⁷

Bajo esta construcción dual, se analizan dos aspectos vinculados con la perspectiva utilizada en la intervención de los trabajadores sociales. En primer lugar, ambas ideas se ven reflejadas en los diferentes **instrumentos de registro** (historia social, diagnóstico, ficha social) que emplea el trabajador social. De hecho, tal como refirieron algunos entrevistados dichos instrumentos 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. Todos los profesionales señalaron que en escasas ocasiones han aprovechado los recursos físicos y emocionales para orientar las acciones y proyectos implementados en 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 suelen estar *“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.”* (TS 4).

6. Entre ellos el duelo migratorio, choque cultural y soledad (Anleu, 2015).

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 Psico-social, enmarcado dentro del CASSIM (Centro de Atención Sociosanitaria a Inmigrantes) de Médicos del Mundo en Valencia, citado por Mora (2004)

Al respecto 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”*. (TS 5). Cuando se realiza el diagnóstico de cada caso, aunque se identifiquen algunos factores resilientes de los inmigrantes éstos generalmente no se suelen registrar en la historia social. Esta constatación concuerda con los resultados de un estudio realizado por Juárez (2012) en donde se destaca también que aunque se exploran las fortalezas y se consideran 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 registros 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 limitando la interacción con las personas. Así, en algunos casos, y debido a la creciente demanda de servicios en tiempos de crisis económica y al poco tiempo que se le puede dedicar a cada usuario, entre otros factores, la intervención ha ido tendiendo más a “rellenar protocolos.”

“El protocolo es la novedad en el contexto social (...) pronto todo serán protocolos, está copiado de los protocolos médicos. Y ahora se está aplicando en el contexto social, educacional, (...) y entonces, acabaremos olvidándonos de las personas” (Técnica en migración 3)

En segundo lugar, bajo esta construcción, la intervención se circunscribe a lo que sucede en destino y **en el momento presente**. En contra de lo planteado por Marin (2001) Cuadros (2010) y Vázquez (2005) no se considera suficientemente la relevancia que tiene la cultura y la subjetividad de este colectivo; ni se toma en cuenta el pasado, sus diversas experiencias exitosas o aquello que ocurre en sus países de origen y consideran 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.” (TS 6)

Así pues, en el caso de los técnicos en inmigración y dada su especialización en el tema migratorio, uno de los aspectos que, se consideran en las primeras citas con los usuarios es precisamente el proyecto migratorio de cada persona, pero como señala una de las técnicas:

“No se profundiza tanto en el pasado de las personas. Depende de la necesidad... tenemos que saber un poco su trayecto que ha tenido, si era la primera vez que venía directamente a Cataluña o si antes ha estado por España y qué hacía, su trayecto migratorio, qué ha hecho. Pero normalmente, si tiene familia pues es la típica entrevista digamos de servicios sociales igual que a alguien de aquí pero te interesa el proceso migratorio porque no es lo mismo una persona que ha vivido dos años en Madrid que uno que ha venido aquí a Cataluña. Claro que hay diferencia.” (Técnico en inmigración 4)

Esa manera de ver las cosas puede explicarse desde el principio de normalización de los servicios, comentado anteriormente. *“Es una prioridad que sean tratados como usuarios normalizados sin ningún tipo de diferenciación.” (Técnica en inmigración 5)*. Las trabajadoras sociales bajo dicho principio 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 son el hecho de ser migrante, el país de procedencia (en algunos casos) y si se habla un idioma diferente al catalán o al castellano (lo que no corresponde en los casos de personas latinoamericanas). Al respecto, la trabajadora social 2 sostiene: *“...Para la intervención es igual... es que a ti te viene la persona... y ya está. Te da igual la procedencia, lo que sea y tal [...]. Por ejemplo, en la oficina de atención a la víctima sí que recogemos de qué país es la persona, pero para todos los datos no recogemos una explotación... sólo si eres inmigrante o no [...].*

Para finalizar, la tabla siguiente recoge de manera sintética los principales límites encontrados para una incorporación del enfoque resiliente en la intervención con inmigrantes.

Tabla 1:
Resumen de los principales obstáculos
para una intervención social resiliente con inmigrantes

Obstáculo	Descripción
Poco conocimiento teórico sobre el enfoque resiliente.	Se comprende el concepto general de la resiliencia pero no así la aplicación de su perspectiva.
Falta de formación continua.	Las instituciones no capacitan de manera sistemática y continuada a los profesionales.
Contexto institucional y de crisis.	Fuerte carga de funciones, aumento de los usuarios y demandas vrs. menos personal y menos recursos. Malestar con el nuevo rol que han tenido que asumir, marcado por la negación de recursos.
Concepción del inmigrante (Construcción social dual).	A pesar del reconocimiento explícito de los inmigrantes como sujetos, por un lado se tiende a victimizarles y por el otro pareciera que se niega el impacto de lo subjetivo y emocional.
Sobre protocolización de la intervención social.	Un aumento y abuso del uso de los protocolos (en las intervenciones con toda la población).
Enfoque de riesgos.	Los instrumentos de recogida de información no contemplan las fortalezas de las personas.
Tiempo limitado para la intervención.	No permite dedicar suficiente tiempo para a la historia personal, cosmovisión de la vida y sentimientos de los inmigrantes.

Elaboración propia de acuerdo a trabajo de campo y entrevistas

4.2 Desafíos

Algunos de los desafíos encontrados para fortalecer la intervención del trabajador social con personas inmigrantes desde una perspectiva resiliente son: 1) impulsar un proceso de cambio de la mirada hacia una más resiliente de la realidad de los colectivos inmigrantes; lo que implica, entre otras cosas, considerar todo el proyecto migratorio como fuente principal de factores resilientes; 2) aprovechar el contexto de crisis como punto de inflexión en la práctica profesional de los trabajadores sociales para promover una recuperación de un Trabajo Social más enfocado en el reconocimiento de las cualidades y características resilientes de los usuarios para construir con ellos un proceso de intervención diferente. 3) reelaborar los instrumentos de observación, diagnóstico y seguimiento

de los profesionales en su práctica que contemplen no sólo los problemas, necesidades y riesgos sino que también permitan registrar las potencialidades y los puntos fuertes de las personas inmigrantes; 4) promover institucionalmente la capacitación sobre el enfoque resiliente a todo el equipo, así como el conocimiento de experiencias exitosas tanto de los futuros trabajadores sociales como de los que se encuentran en los diferentes ámbitos de intervención y 5) hacer un esfuerzo metodológico y de sistematización de dichas experiencias con el fin de contribuir, desde el trabajo social con personas inmigrantes, al incremento del cuerpo teórico de la resiliencia.

5. Conclusión

A la luz de los resultados encontrados y respondiendo al objetivo central se concluye que actualmente, por factores macro y micro sociales, resulta difícil una aplicación total de la perspectiva resiliente en la intervención con la población inmigrante. Se trabaja bajo una construcción social dual del inmigrante (victimista/invisibilizadora) inscrita en un paradigma de riesgos, agudizado por el contexto de crisis que disminuye las posibilidades de una intervención integral y resiliente. La cual es traducida en los instrumentos de registro y en una intervención presentista.

Consideramos que una intervención con inmigrantes desde la perspectiva resiliente podría contribuir a una incorporación más humana, integral, optimista y realista de este colectivo. Sin embargo, esta sólo será posible si los profesionales, los dispositivos de atención y el sistema general de servicios sociales, apuestan seriamente por ir más allá del reconocimiento de las debilidades y dificultades e incorporan en los instrumentos de trabajo y su práctica profesional la promoción y potenciación de los factores resilientes. Para ello sería necesario invertir en la formación de los profesionales y también en educar a los propios usuarios para un cambio del actual paradigma de intervención.

Finalmente, resulta fundamental comprender que 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.

6. Bibliografía

Anleu Hernández, C.M (2015) Latinoamericanos saliendo adelante Una mirada desde la resiliencia sobre las migraciones y la intervención social con inmigrantes. (Tesis doctoral) Universidad Rovira i Virgili.

Anleu Hernández, C.M. y García-Moreno, C. (2014). Migration, Resilience and Social Work: Latin Americans in Tarragona. *British Journal of Social Work*, (suppl 1) 44, i88-i104. doi:10.1093/bjsw/bcu045

Balegno, L. y Colmenares, M.A. (2004). Los niños de las calles en Colombia. En Cyrulnik et al, *El realismo de la esperanza* (pp.91-115). España: Gedisa editorial.

Berger Cardoso, J. y Thompson, S. (2010). Common Themes of Resilience among Latino Immigrant Families: a Systematic Review of Literature. *Family in Society: the journal of contemporary social services*, 91, (3), 257-265.

Blundo, R. (2012). Mental Health, a shift on perspective. En R. Greene (Ed.), *Resiliency An Integrated Approach to Practice, Policy and Research*, 2nd Edition (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* 27.91-103

Cuadros Riobó, A. (2010). Factores determinantes en la intervención psicosocial. En L. Melero Valdez (Coord), *La persona más allá de la migración. Manual para la intervención psicosocial con personas migrantes* (pp. 297-332). Valencia: CEIMIGRA.

Cyrulnik, B., Tomkiewiwz, S., Guenard, T., Vanistendael, S., Manciaux, M. y otros, (2004). *El realismo de la esperanza*. 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.
- Esping-Andersen, G., y Palier, B. (2010). *Los Tres Grandes retos del Estado de Bienestar*. Barcelona: Ariel.
- Gentil García I, (2010). Resiliencia y mujeres inmigrantes latinoamericanas. Modelos de supervivencia. En T. Calvo Buezas e I. Gentil García (Eds.). *Inmigrantes en Estados Unidos y España: protagonistas en el siglo XXI* (pp 699-720), España: Ediciones Eunate.
- Giménez, C. (2008). Interculturalismo: Elaboraciones y propuestas desde un equipo universitario teórico-aplicado. En G. Mantovani (Coord.), *Intercultura e Mediazione. Teorie ed esperienze* (pp. 149-169). Roma: Carocci Editori.
- Greene, R. y Conrad A. (2002). Basic Assumptions and Terms. En R. Greene, *Resiliency an Integrated Approach to Practice, Policy and Research* (pp. 29-62). Washington D.C: National Association of Social Workers (Nasw Press).
- Infante, F. y Lamond, A. (2006). Resiliencia y biculturalismo: la experiencia de latinos en Estados Unidos. En E. Grotberg (Ed.), *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades* (pp. 235-269.) 1era edición. Barcelona: Gedisa.editorial,
- Juárez, A. (2012). Construir desde las fortalezas: Trabajo social y resiliencia. *Miscelánea Comillas*, 70(136), 5-36.
- Loesel, F. (1994). La Resiliencia en el niño y en el adolescente. BICE, *La infancia en el mundo*, 5 (3), 8-11.
- Manciaux, M, Vanistendael, S., Lecomte, J., Cyrulnik, B. (2003). La resiliencia: estado de la cuestión. En M. Manciaux (Comp), *La Resiliencia: resistir y rehacerse* (pp. 17-27). España: Gedisa editorial.

- Marín, G. (2001). Cultura Subjetiva en intervenciones de salud. *Revista de Estudios Sociales*, 8, 47-57.
- Mateos, A. y Penadés, A. (2013). España: crisis y recortes. *Revista de ciencia política*, (Santiago) 22(1), 161-183.
- Melero Valdez, L. y Die Olmos, L. (2010). El enfoque psicosocial en las migraciones. En L. Melero Valdez (Coord.), *La persona más allá de la migración, manual para la intervención psicosocial con personas migrantes* (pp. 71-113). Valencia: CeiMigra.
- 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), 9-46. doi:10.5218/prts.2012.0029
- Palma-García, M. y Hombrados-Mendieta, I. (2013). Trabajo Social y resiliencia: revisión de elementos convergentes. *Portularia*, 13 (2), 89-98. doi: 10.5218/prts.2013.0021
- Rutter, M (2006). Implications of Resilience Concepts for Scientific Understanding, *Annals of the New York Academy of sciences*, 1094, 1-12. doi: 10.1196/annals.1376.002
- Saleebey, D. (2005). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. USA: Pearson, 4.^a Ed.
- 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.
- Sellers Campbell, W. (2008). Lessons in Resilience, Undocumented Mexican Women in South Carolina. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 23(3), 231-241. doi: 10.1177/0886109908319172
- Smith, E. J. (2006). The Strength-Based Counseling Model. *The Counseling Psychologist*, 34(1), 13-79. doi: 10.1177/0011000005277018.

- Solana, J.L (2002) La dimensión cultural en el trabajo social con población inmigrante (una perspectiva desde la antropología social), *Portuaria*, 2, 139-155.
- Suárez Ojeda, E. N. (1996). El concepto de resiliencia comunitaria desde la perspectiva de la promoción de la salud. En M. A. Kotliarenco, C. Álvarez y I. Cáceres (Eds.), *Resiliencia: Construyendo en adversidad* (pp. 51-64). Santiago de Chile: CEANIM.
- Ungar, M. (2001). The Social Construction of Resilience Among “Problem” Youth in Out-of-Home Placement: A Study of Health-Enhancing Deviance. *Child and Youth Care Forum*, 30 (3), 137-154.
- Vanistendael, S. (1998). *Growth in the Muddle of Life Resilience: Building on people's strengths*. 3rd edition. Geneva: BICE.
- Vázquez Aguado, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural. En J.L. Malagón y J.L. Sarasola (Coords.), *Manual de atención social al inmigrante* (pp.107-125). España: Colección Política Social, Almuzara.
- 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.



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

Disseny i maquetació: info@clam.cat · 647 42 77 32

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063