

24 - Cómo determinar las necesidades más apremiantes de los refugiados

Finalidad: Ayudar a los voluntarios a identificar y atender las necesidades (no lingüísticas) más inmediatas de los refugiados la primera vez que se reúnen con ellos.

El principal objetivo del apoyo lingüístico prestado por los voluntarios es lograr que los refugiados consigan comunicarse en el idioma del país de acogida. Sin embargo, es posible que durante la primera reunión con ellos sea necesario prestar especial atención al hecho de que hayan podido experimentar tensión psicológica o sufrir experiencias traumáticas. La presente herramienta puede ayudarnos a prepararnos ante tal eventualidad, y a adaptar nuestro enfoque y planificar las actividades lingüísticas en consecuencia.

Procedimiento sugerido (primera reunión)

- Prestar especial atención al vulnerable estado emocional de los refugiados.
- Darles la bienvenida y tratar de tranquilizarlos.
- Averiguar si hay algún idioma común para comunicarse con ellos. Entre los idiomas comunes pueden figurar el idioma del país anfitrión o cualquier otro idioma que hablen los voluntarios y los refugiados.
- En caso necesario, pedir a alguno de los refugiados que haga de intérprete, de manera informal, para las personas de su país que no hablen ninguno de los idiomas comunes.
- Facilitar una pequeña cantidad de información sencilla, haciendo únicamente algunas preguntas.
- Servirse de imágenes, objetos y gestos, y hablar despacio y con claridad, para facilitar la comunicación. Tener en cuenta que a lo mejor no siempre resulta posible establecer de manera fácil e inmediata una relación con los refugiados.
- Considerar detenidamente las **tres siguientes necesidades principales**, y tratar de determinar quién puede ayudar a los refugiados a satisfacerlas:
 1. **Atención sanitaria:** Muchos refugiados están cansados o exhaustos, y a veces angustiados, cuando llegan. También pueden estar enfermos, por las condiciones insalubres del viaje.
 2. **Necesidades en materia de bienestar** (protección, comida caliente, cama, acceso a un baño, ropa nueva, descanso, etc.).
 3. **Orientación e información** sobre su ubicación exacta, su condición jurídica, etc.
- Debatar estas y otras dificultades con el resto del personal implicado, entre otros:
 - El personal sanitario.
 - Los encargados de los procedimientos de inmigración.
 - Consejeros, trabajadores sociales y mediadores.
 - Organizaciones no gubernamentales, organizaciones internacionales y organismos multilaterales como el ACNUR, Save the Children o la OIM.
 - Otros voluntarios que trabajen en el centro.
- Velar por que los refugiados entiendan claramente el papel de todas estas personas.

- Centrarse en las necesidades de comunicación de los refugiados: no tratar de ofrecer asesoramiento en áreas en las que no seamos expertos. Poner a los refugiados en contacto con las personas competentes.
- Prestar particular atención a los refugiados vulnerables, como las embarazadas, las mujeres víctimas de trata, los niños, las personas de edad, las personas con discapacidad física o psicológica o las víctimas de violencia o tortura. Además de haberse visto obligados a abandonar su comunidad y a emprender viajes peligrosos, los refugiados pueden haber sufrido experiencias traumáticas, como actos de violencia, abusos sexuales o maltrato psicológico, reclusión en condiciones de cuasi esclavitud e incluso torturas.
- Ser conscientes de que tratar con personas que sufren traumas puede ser, de por sí, algo traumático. Por ello, no intentar nunca gestionar estos casos nosotros mismos: derivarlos a profesionales, como psicólogos o personal médico, y compartir nuestras experiencias con nuestros supervisores o en grupos de consulta con homólogos.

Durante nuestras conversaciones:

- Tener presente la necesidad de devolver a los refugiados la confianza en sí mismos mediante actividades lingüísticas no formales que les resulten útiles y al mismo tiempo les entretengan.
- Centrarse en la interacción social: la nueva vida de los refugiados en el país de acogida puede empezar a ponerse en marcha si las actividades lingüísticas ofrecen oportunidad de contacto social, especialmente de interacción oral con miembros de la comunidad de acogida.
- Explicar cómo funcionan las actividades lingüísticas y preguntar su opinión a los refugiados, para que no se sientan forzados a participar en ellas si no lo desean.
- Sobre todo cuando haya niños en el grupo, ofrecer actividades lingüísticas que impliquen moverse, cantar y jugar.
- No preguntar a los refugiados sobre experiencias negativas que hayan podido tener, como los motivos por los que huyeron de su país, su huida, etc., ni sobre el paradero de su familia y amigos, pero tampoco hacer oídos sordos si deciden contárnoslo. Si los refugiados hablan espontáneamente de estas experiencias, escucharlos y reconocer la gravedad de las mismas, y encomiar su resiliencia física y psicológica. Demostrar empatía y que nos interesan como personas, pero sin hacerles preguntas personales.
- Hay que tener en cuenta que los refugiados que sufren traumas pueden presentar problemas de atención, concentración y memoria, mostrarse desorientados o irritables o sufrir depresión crónica y trastornos psicosomáticos. Pueden experimentar sensación de culpa y de distanciamiento de los demás. También pueden sentir falta de propósito y no querer hacer planes de futuro, lo que puede provocar su desinterés en aprender el idioma del país de acogida o en participar en actividades lingüísticas.

En las siguientes secciones se ofrece información más detallada sobre las posibles preguntas de los refugiados recién llegados, y sobre la ayuda que tal vez puedan necesitar, en función de su situación concreta.

¿Qué tipo de ayuda pueden necesitar los refugiados en tránsito o a su llegada a un país de destino?

Las siguientes necesidades suelen ser comunes entre los refugiados recién llegados. Al reunirnos por primera vez con cada uno de ellos, deberemos tomar notas y, en su caso, averiguar quién está disponible *in situ* para prestarles ayuda, tal y como se recomienda en la página 1.

1. **Orientación e información**, de índole geográfica y jurídica. Los refugiados pueden preguntarse lo siguiente:
 - ¿Dónde estamos exactamente?
 - ¿Cuánto tiempo vamos a estar aquí?
 - ¿Podemos salir del centro de acogida?
 - ¿Cuándo va a tramitarse mi solicitud, etc.?
 - ¿Dónde puedo cargar mi teléfono móvil/conectarme a Internet, etc.?
2. **Necesidades en materia de bienestar** (especialmente en tránsito). Algunas preguntas que posiblemente se planteen los refugiados son:
 - ¿Estaremos a salvo aquí yo y mi familia (especialmente en el caso de mujeres y niños)?
 - ¿Dónde puedo comer algo caliente?
 - ¿Hay algún baño? ¿Me podrían dar ropa limpia?
 - ¿Dónde dormiremos?
3. **Atención sanitaria**: Muchos refugiados están cansados o exhaustos cuando llegan, a veces también angustiados. También pueden estar enfermos por las condiciones insalubres del viaje. Algunas preguntas que posiblemente se planteen son:
 - ¿Dónde podemos recibir tratamiento yo y mis familiares si estamos enfermos?
 - ¿Pueden darme algún medicamento para el dolor de cabeza/el dolor de espalda, etc.?
 - ¿Dónde hay un médico que hable algún idioma que yo conozca?
4. **Recuperar su autoestima**: Las actividades útiles, de tipo lingüístico, de orientación sobre la localidad o el país, deportivas o artísticas, etc., pueden ser de ayuda y también servir de entretenimiento. Algunas preguntas que posiblemente se planteen los refugiados son:
 - ¿Cuánto tardarán en concederme el asilo?
 - ¿Dónde puedo encontrar más información y acceso a asistencia jurídica?
 - ¿Cuáles son mis derechos y obligaciones durante el proceso de solicitud de asilo?
 - ¿Cuándo podré trabajar legalmente?
 - ¿Se reconocerá mi formación?
5. **Interacción social**: Algunas posibles preguntas de los refugiados son:
 - ¿Dónde puedo apuntarme a actividades deportivas o culturales gratuitas o baratas?
 - ¿Dónde puedo socializar con la población local?
 - ¿Cómo puedo ponerme en contacto con otras personas de mi país?
6. **Necesidad de planificar**: Algunas preguntas que posiblemente se planteen los refugiados (sobre todo al llegar a un país de destino) son:



-
- ¿Cómo y dónde puedo obtener ayuda financiera hasta que empiece a trabajar?
 - ¿Cómo puedo abrir una cuenta bancaria?
 - ¿Dónde podré encontrar una vivienda asequible?
 - ¿Qué costes lleva aparejados el alojamiento (alquiler, calefacción, electricidad, etc.)?
 - ¿Dónde puedo conseguir muebles?
 - ¿Cómo encuentro una escuela para mi hijo?
 - ¿Cómo es la vida en la escuela? ¿Qué se espera en ella de los niños?