



Informe de evaluaci3n del programa *Agermanament*
Comunitari Valencià

Universitat de València

Equipo de investigaci3n:

Jordi Giner Monfort

Carles X. Sim3 Noguera

Ana Sales Ten

Jorge Velasco Mengod

Alicia Bañuls Millet

Isis M. S3nchez Estell3s

Carolina Juan Nadal

Laura Garc3a Herreros

Yasmina Lalmi Abderrahmane

Enero 2023

Índice

1.	Introducción	7
2.	El programa de Agermanament Comunitari Valencià.....	10
2.1.	<i>El desplazamiento forzoso a escala internacional</i>	<i>10</i>
2.2.	<i>Programas de patrocinio comunitario en el Estado español</i>	<i>12</i>
2.3.	<i>Agermanament Comunitari Valencià</i>	<i>14</i>
2.3.1.	Orígenes y descripción.....	14
2.3.2.	Objetivos y etapas del programa	16
2.3.3.	Actores	18
2.3.4.	Beneficiarios	20
2.3.5.	El voluntariado.....	24
2.3.6.	Recursos y servicios garantizados.....	28
2.3.7.	Órganos de seguimiento.....	29
2.4.	<i>Ejecución del programa</i>	<i>30</i>
2.4.1.	Presupuesto y ejecución	30
2.4.2.	Reuniones de formación previas	33
2.4.3.	Reuniones de los órganos de seguimiento del programa.....	34
3.	Hacia una conceptualización operativa y no asimilacionista de la integración	36
4.	Metodología de evaluación	38
5.	Resultados.....	42
5.1.	<i>Contextualización de los municipios</i>	<i>43</i>
5.2.	<i>Entrevistas a los actores de Agermanament Comunitari Valencià</i>	<i>55</i>
5.2.1.	Vivienda.....	56
5.2.2.	Aprendizaje de las lenguas de acogida.....	60
5.2.3.	Inserción administrativa	62
5.2.4.	Salud y acceso a los servicios de salud	64
5.2.5.	Inserción educativa y formativa	66
5.2.6.	Inserción laboral.....	72
5.2.7.	Aprendizaje de los códigos sociales.....	75
5.2.8.	Transporte	80
5.2.9.	Conocimiento del espacio de inserción	81
5.2.10.	Interacción con la comunidad de acogida	82

5.2.11.	Interacción con connacionales	85
5.2.12.	Grado de satisfacción	86
5.2.13.	Sentimiento de pertenencia	87
5.2.14.	Emociones.....	88
5.2.15.	Cuestiones transversales.....	89
5.3.	<i>Jornadas 3 y 4 de junio</i>	94
5.3.1.	Grupo focal con la Administración pública y personal técnico de entidades	95
5.3.2.	Grupo nominal con la Administración pública y personal técnico de entidades (04/06/2022).....	97
5.3.3.	Grupo nominal con voluntariado (04/06/2022).....	101
5.3.4.	Grupo de discusión con familias beneficiarias (04/06/2022)	102
6.	Conclusiones	104
7.	Recomendaciones	110
8.	Bibliografía.....	114
9.	Anexos.....	115

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Programas de reasentamiento en el Estado español, 2010-2022*</i>	13
<i>Tabla 2. Programas de patrocinio comunitario en el Estado español</i>	13
<i>Tabla 3. Actuaciones a favor de las personas refugiadas. Estrategia valenciana de migraciones</i>	15
<i>Tabla 4. Actuaciones a favor de las personas refugiadas. Plan valenciano de inclusión y cohesión social</i>	16
<i>Tabla 5. Etapas del programa piloto Agermanament Comunitari Valencià</i>	18
<i>Tabla 6. Actores que intervienen en las diferentes etapas del programa de Agermanament Comunitari Valencià</i>	20
<i>Tabla 7. Edad y sexo de las familias beneficiarias y el personal técnico en el momento de la acogida (octubre 2020)</i>	22
<i>Tabla 8. Dedicación del voluntariado de Alaquàs</i>	25
<i>Tabla 9 Dedicación del voluntariado de Almassora</i>	26
<i>Tabla 10. Dedicación del voluntariado de Calp</i>	26
<i>Tabla 11. Dedicación del voluntariado de Cocentaina</i>	27
<i>Tabla 12. Dedicación del voluntariado de València</i>	27
<i>Tabla 13. Comparativa de los modelos de acogida en el Estado español</i>	28
<i>Tabla 14. Presupuestos anuales y ejecución por entidad participante</i>	32
<i>Tabla 15. Tabla de entrevistas realizadas</i>	39
<i>Tabla 16. Indicadores demográficos en diferentes niveles territoriales que comprende el área del proyecto piloto</i>	45
<i>Tabla 17. Número de contribuyentes a la Seguridad Social en términos de actividad económica en los diferentes niveles territoriales que alcanza el área del proyecto piloto</i>	47
<i>Tabla 18. Proporción de individuos de nacionalidad española y extranjera en los diferentes niveles territoriales que engloba el área del proyecto piloto.</i>	48
<i>Tabla 19. Cinco comunidades extranjeras principales en los niveles territoriales que alcanzan el área del proyecto piloto</i>	50
<i>Tabla 20. Personas en riesgo de pobreza o exclusión social / indicador AROPE (%)</i> .	51

Índice de gráficos

Gráfico 1. Cuadro resumen del proceso de integración y las variables implicadas 37

Gráfico 2. Tasa de desempleo sobre la población de 15 a 64 años 54

Lista de acrónimos

ACCEM	Asociación Comisión Católica Española de Migraciones
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ACV	Agermanament Comunitari Valencià
AROPE	En riesgo de pobreza y/o exclusión
CAP	Centro de Atención Primaria
CAR	Centro de acogida a refugiados
CG	Grupos Constituyentes (en el marco del programa de Patrocinio Privado de Refugiados del Canadá)
COVID	Coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave de tipo 2
CS	Patrocinadores de la comunidad (en el marco del programa de Patrocinio Privado de Refugiados del Canadá)
DOGV	<i>Diari Oficial de la Generalitat Valenciana</i>
ESO	Educación Secundaria Obligatoria
EVM	Estrategia valenciana de las migraciones
GCR	Pacto Mundial sobre los Refugiados
GRSI	Iniciativa global para el patrocinio de refugiados
G-5	Grupos de Cinco (en el marco del programa de Patrocinio Privado de Refugiados del Canadá)
IPC	Índice de precios de consumo
LAU1	Unidad administrativa local
MERGING	Housing for immigrants and community integration in Europe and beyond: strategies, policies, dwellings and governance (Vivienda para inmigrantes e integración comunitaria en Europa y más allá: estrategias, políticas, viviendas y gobernanza)
MISSIM	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
PSR	Programa de Patrocinio Privado de Refugiados
PVICs	Plan valenciano de inclusión y cohesión social
SAH	Titulares del Acuerdo de Patrocinio (en el marco del programa de Patrocinio Privado de Refugiados del Canadá)
SIP	Sistema de Información Poblacional
SJM	Servicio Jesuita a Migrantes España
UE	Unión Europea

1. Introducción

Este documento es el informe de evaluación del programa *Agermanament Comunitari Valencià* de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana. Esta constituye la primera experiencia piloto de patrocinio comunitario en materia de acogida e integración de personas beneficiarias de protección internacional que tiene lugar en la Comunitat Valenciana.

Este tipo de programa ha estado implementándose en el Canadá desde finales de los años setenta. El 20 de septiembre de 2016, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, junto con el gobierno del Canadá, acordaron activar la llamada Iniciativa global para el patrocinio de refugiados con el fin de promover el modelo de patrocinio comunitario de personas refugiadas. En España, la primera experiencia de este tipo de programa tuvo lugar en el País Vasco, en 2019. En la Comunitat Valenciana, el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, que es el objeto de este informe, se inició el 5 de octubre de 2020 y finalizó el 4 de octubre de 2022.

El objetivo de los programas de patrocinio comunitario es favorecer la participación de la ciudadanía en el proceso de acogida e integración de las personas refugiadas. Estos programas pueden tener diferentes modalidades. El modelo canadiense ha sido pionero al establecer el Programa de patrocinio privado de refugiados (PSR, por sus siglas en inglés).¹ En el PSR, la ciudadanía puede apoyar programas específicos de atención a personas refugiadas siempre que formen parte de uno de los grupos siguientes: *a*) los titulares del Acuerdo de patrocinio (SAH, por sus siglas en inglés), formado habitualmente por organizaciones de carácter religioso, humanitario y grupos etnoculturales; *b*) los grupos constituyentes (CG) autorizados por los SAH; *c*) los grupos de cinco (G-5), formados por cinco o más ciudadanos canadienses o residentes permanentes; y, finalmente, *d*) los grupos de patrocinadores de la comunidad (CS), formados por organizaciones, asociaciones o empresas. Los G-5 y los CS pueden elegir a las personas que quieren patrocinar siempre que hayan sido reconocidas como refugiadas por ACNUR o por algún otro estado. Los patrocinadores comunitarios tienen

¹ Para conocer las diferentes modalidades de patrocinio comunitario en el Canadá, puede consultarse la información en línea en <https://www.canda.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/publications-manuales/guide-private-sponsorship-refugees-programo.HTML>.

que garantizar toda la ayuda emocional, social y financiera necesaria para favorecer la acogida e integración de los recién llegados.

En la Comunitat Valenciana, con el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, se ha promovido un programa piloto de patrocinio comunitario que difiere en cierto modo del modelo canadiense y en que han sido clave la coordinación, la corresponsabilidad y el trabajo conjunto de los siguientes agentes: 1) entidades sociales, 2) los grupos de apoyo local, 3) ACNUR y 4) la Administración pública de ámbito local, autonómico y nacional. Hay que decir que las mencionadas entidades sociales, además, se han encargado de preparar e implementar un proyecto de acogida e integración. La composición del grupo de agentes que participan y el hecho de que las comunidades locales no pueden seleccionar a las personas beneficiarias del programa constituyen las principales diferencias del modelo patrocinio comunitario desplegado en el programa de *Agermanament Comunitari Valencià* respecto del modelo canadiense.

En el contexto actual, en que se conjugan diferentes crisis humanitarias con millones de personas forzadas a abandonar sus países y solicitar la protección internacional, hacen falta recursos y programas efectivos. El patrocinio comunitario, respecto de otros formatos de programas de acogida de personas refugiadas, abre la puerta a la participación de las comunidades locales. Además, la posibilidad de conjugar diferentes modalidades de patrocinio comunitario permite incrementar tanto el número de personas que acceden (patrocinados) como el número de ciudadanos que participan de manera directa (patrocinadores).² En el presente documento, se lleva a cabo la evaluación de este programa piloto con el fin de aportar información relevante que permita valorar su potencial para ser replicado.

En cuanto a la evaluación del programa que presentamos aquí, la investigación empezó en el marco del proyecto europeo MERGING (Housing for immigrants and community integration in Europe and beyond: strategies, policies, dwellings and governance) durante el año 2021. En 2022 se estableció un contrato de investigación entre la Conselleria de

² Más de 350.000 personas han sido acogidas por patrocinadores privados en el Canadá desde el año 1979 hasta el 2020; para más información puede consultarse en línea en <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/news/2023/02/government-of-canada-increases-sponsorship-opportunities-for-sponsorship-agreement-holders.html>.

Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana y la Universitat de València, cuyo producto final es este informe.

Durante los meses entre la firma del contrato y el momento en que este informe se ha acabado de redactar, se han llevado a cabo diferentes actuaciones, entre ellas la implicación de parte del equipo de investigación en las sesiones participativas celebradas en junio de 2022 en la sede del Servicio Jesuita a Migrantes de la ciudad de València y el desarrollo de diferentes entrevistas con las personas implicadas en el programa evaluado. En total se han llevado a cabo 47 entrevistas con el equipo técnico, el voluntariado y las familias beneficiarias, lo cual supone más de 26 horas de conversaciones con el equipo de investigación, que han sido transcritas para su análisis.

Este informe consta de un apartado descriptivo del programa evaluado; un pequeño capítulo teórico sobre la cuestión —central en el programa— de la integración; un capítulo metodológico donde se detallan las técnicas que se han llevado a cabo; un capítulo dedicado al análisis de los resultados, tanto de las entrevistas como de las técnicas grupales implantadas en las sesiones de convivencia celebradas el mes de junio de 2022; las conclusiones; una serie de recomendaciones a la luz de lo que se ha podido observar durante el transcurso del trabajo de campo, y, por último, unos anexos con los guiones utilizados para las entrevistas.

2. El programa de *Agermanament Comunitari Valencià*

Al tratarse de un programa de acogida de personas refugiadas, este apartado empieza haciendo referencia al contexto actual del desplazamiento forzoso al mundo y al número de personas que solicitan protección internacional. Posteriormente, se exponen las experiencias de patrocinio comunitario en el Estado español. Finalmente, se presentan los orígenes del programa *Agermanament Comunitari Valencià*, el vínculo que tiene con la Estrategia valenciana de migraciones y con el Plan valenciano de inclusión y cohesión social, los objetivos y las fases, los actores involucrados y las familias beneficiarias. También se explican los recursos y los servicios que el programa ha garantizado en contraste con lo que ofrece el modelo de acogida nacional de protección internacional. Hay, además, un análisis de la gobernanza que ha regido durante el despliegue y el seguimiento del programa, el presupuesto que se ha utilizado y la ejecución del mismo, y, finalmente, las reuniones de seguimiento que ha habido.

2.1.El desplazamiento forzoso a escala internacional

El desplazamiento forzoso a consecuencia de los conflictos armados, la persecución y las violaciones de los derechos humanos continúa incrementándose anualmente. Un total de 89,3 millones de personas estaban desplazadas a la fuerza a finales del año 2021, de las que 21,3 millones eran personas refugiadas³ bajo la protección del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).⁴ Durante el año 2022, el número de personas desplazadas ha aumentado considerablemente a raíz del conflicto armado de Ucrania. Se calcula que 7.996.573 personas han huido hacia Europa desde el inicio de la guerra el 24 de febrero de 2022, de las que un total de 4.952.938 han recibido la protección temporal o están bajo el amparo de otros programas nacionales.⁵

³ La Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los refugiados de 1951 establece la definición de persona refugiada en su artículo 1.A.2, y considera que lo es “la persona que a causa de fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de estos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y encontrándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de estos temores, no quiera volver a él”.

⁴ Las cifras sobre el desplazamiento forzoso pueden consultarse en el informe de ACNUR (2021).

⁵ Los datos sobre el desplazamiento forzoso a raíz de la guerra de Ucrania pueden consultarse en <https://data.unhcr.org/es/situations/ukraine>.

Teniendo en cuenta los datos señalados, se constata que el desplazamiento forzoso supone un importante desafío a escala internacional. Hay que garantizar la asistencia y la protección de millones de personas que se han visto compelidas a huir de su país. Para hacer frente a ello, es necesario un trabajo conjunto y coordinado de los organismos internacionales con los actores supranacionales, nacionales, regionales y locales.

En el marco de las Naciones Unidas, es fundamental el trabajo que realiza la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) proporcionando protección internacional a las personas refugiadas y buscando soluciones duraderas en su situación. Las soluciones que promueve son: la integración local, la repatriación voluntaria y el reasentamiento. Este último consiste en el traslado de refugiados desde el país de asilo donde se encuentran, y en el que no pueden integrarse en condiciones de seguridad y dignidad, a un tercer país que ha acordado admitir-los. ACNUR identifica a las personas que necesitan ser reasentadas basándose en criterios de riesgo (necesidades de protección legal y/o física, supervivientes de violencia y/o tortura, necesidades médicas, niñas y mujeres en situación de riesgo, reunificación familiar, niños y adolescentes en situación de riesgo y ausencia de perspectivas de soluciones duraderas alternativas); y, en niveles de prioridad (de emergencia, urgente y normal).⁶ ACNUR presentó a los estados un total de 116.481 solicitudes de reasentamiento en 2022. Finalmente, fueron reasentadas 58.457 personas en 25 países.⁷ Estas cifras contrastan enormemente con las necesidades de reasentar a un total de 1.473.156 en 2022, según la estimación realizada por el Proyecto global de necesidades de reasentamiento. La solidaridad entre los estados y la voluntad de estos de incrementar anualmente las cuotas de reasentamiento son imprescindibles para garantizar una vida digna a las personas refugiadas. Del mismo modo, la implicación directa de la sociedad civil como parte activa en el proceso de integración de las personas refugiadas, a través de los programas de patrocinio comunitario, emerge como una vía complementaria para favorecer el traslado de las personas refugiadas a un tercer país.

⁶ Para ampliar la información sobre el trabajo de ACNUR en materia de reasentamiento, puede consultarse el [Manual de reasentamiento de ACNUR](#) y la [Estrategia trienal \(2019-2021\) sobre reasentamiento y vías complementarias](#).

⁷ Para ampliar la información sobre los datos de reasentamiento de ACNUR, puede consultarse https://www.unhcr.org/resettlement-data.html#_ga=2.50704361.1162964309.1674852989-1683824103.1673601436.

Además del trabajo que realizan las organizaciones internacionales, para garantizar la protección internacional de los refugiados son clave los acuerdos que promueven el trabajo coordinado de múltiples actores. En este sentido, cabe destacar los siguientes:

- a) La Iniciativa global para el patrocinio de refugiados (Global Refugee Sponsorship Initiative; GRSI en sus siglas en inglés). ACNUR y el gobierno del Canadá firmaron un acuerdo para activar la iniciativa el 20 de septiembre de 2016. Su objetivo es fomentar y apoyar la creación de programas de patrocinio comunitario de refugiados en todo el mundo.⁸
- b) El Pacto Mundial sobre los Refugiados (Global Compact on Refugees; GCR en sus siglas en inglés), aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 17 de diciembre de 2018. Uno de sus objetivos principales es facilitar el acceso de los refugiados a soluciones duraderas, entre ellas la del reasentamiento, y a vías complementarias de protección, como son los programas de patrocinio privado o comunitario, adicionales al reasentamiento, siguiendo el modelo de la GRSI. Hay que señalar que ACNUR tiene un papel destacado en la implementación y el seguimiento del GCR.

La implicación de los diferentes actores es necesaria para favorecer la implementación de estos dos acuerdos. De la misma manera, realizar su seguimiento y evaluación facilitará el establecimiento de mejoras en los programas de reasentamiento a escala mundial.

2.2. Programas de patrocinio comunitario en el Estado español

En 2022 un total de 118.842 personas solicitaron protección internacional en España, de las que 7.258 (6,11 %) lo hicieron en la Comunitat Valenciana. La legislación vigente en materia de asilo es la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. El objeto de la ley es establecer “los términos en que las personas nacionales de países no comunitarios y las apátridas podrán disfrutar en España de la protección internacional constituida por el derecho de asilo y la protección subsidiaria, así como el contenido de esta protección internacional”.

⁸ Para conocer la GRSI, se puede consultar la información en <https://refugeesponsorship.org/>.

La ley de asilo establece un sistema nacional de acogida para los solicitantes y los beneficiarios de protección internacional que no tengan recursos económicos.⁹ El sistema de acogida se articula en tres fases: valoración inicial y derivación, acogida y autonomía.¹⁰ Las personas reasentadas en España también acceden al sistema nacional de acogida.

Del mismo modo, la ley de asilo establece en la disposición adicional primera cómo tiene que llevarse a cabo el reasentamiento de las personas refugiadas en España, e indica que:

El marco de protección previsto en la presente ley será aplicable a las personas acogidas en España en virtud de programas de reasentamiento elaborados por el gobierno de la nación, en colaboración con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, y, en su caso, otras organizaciones internacionales relevantes. El Consejo de Ministros, a propuesta de los ministros del Interior y de Trabajo e Inmigración, oída la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio, acordará anualmente el número de personas que podrán ser objeto de reasentamiento en España en virtud de estos programas. Los refugiados reasentados en España tendrán el mismo estatuto que los refugiados reconocidos en virtud de las disposiciones de la presente ley.

Desde la entrada en vigor de la ley de asilo, se han aprobado los siguientes programas de reasentamiento en España:

*Tabla 1. Programas de reasentamiento en el Estado español, 2010-2022**

Cuota de reasentamiento aprobada	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	75	100	30	100	130	724	725	1.000	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200

* El número de personas refugiadas reasentadas en España no coincide necesariamente con la cuota anual aprobada.
Fuente: elaboración propia a partir de los acuerdos del Consejo de Ministros del Gobierno de España

Teniendo en cuenta tanto las recomendaciones del GCR en materia de reasentamiento como los modelos de patrocinio comunitario que promueve la GRSI (adaptados al contexto español), se han implementado los siguientes programas en España.

Tabla 2. Programas de patrocinio comunitario en el Estado español

Programa	Ámbito territorial	Convenios firmados
<i>Auzolana II</i> Iniciado en 2019 Duración: 2 años	País Vasco	https://www.boe.es/boe/dias/2019/07/22/pdfs/BOE-A-2019-10742.pdf

⁹ Artículos 30 y 31 de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

¹⁰ El sistema de acogida se regula en el Reglamento de la Ley de asilo, aprobado por el [Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo de 2022](#).

Prórroga de Auzolana II Prorrogado en 2021 Duración: 2 años		https://www.boe.es/boe/dias/2021/08/04/pdfs/BOE-A-2021-13376.pdf
Agermanament Comunitari Valencià Iniciado en 2020 Duración: 2 años	Comunitat Valenciana	https://www.boe.es/boe/dias/2021/03/23/pdfs/BOE-A-2021-4558.pdf https://dogv.gva.es/datos/2021/03/31/pdf/2021_3115.pdf
Somos Iniciado en 2021 Duración: 2 años	Comunidad Foral de Navarra	https://www.boe.es/boe/dias/2021/12/04/pdfs/BOE-A-2021-20098.pdf

Fuente: elaboración propia

2.3. *Agermanament Comunitari Valencià*

2.3.1. Orígenes y descripción

La valoración positiva del programa de patrocinio comunitario Auzolana II del País Vasco (primer programa piloto) fue fundamental en la decisión del Ministerio de Trabajo, Migración y Seguridad Social de implementar este tipo de proyecto en otras comunidades autónomas. La Secretaría de Estado de Migraciones, a través de la Dirección General de Inclusión y Atención Humanitaria, con el apoyo de ACNUR-España, elaboró una propuesta inicial para la creación de un segundo proyecto piloto en la Comunitat Valenciana. Esta propuesta fue presentada a la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana.

Atendiendo a dicha solicitud, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, la Generalitat Valenciana, a través de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ACNUR-España y las entidades sociales Servicio Jesuita a Migrantes España, Cáritas Orihuela-Alicante, Cáritas Segorbe-Castellón y Cáritas Valencia firmaron un convenio el 8 de marzo de 2021 para desarrollar una experiencia piloto de patrocinio comunitario en materia de acogida e integración de personas beneficiarias de protección internacional en la Comunitat Valenciana.

El convenio está en consonancia con la Estrategia valenciana de las migraciones (EVM),¹¹ en la que se establecen actuaciones en materia de integración (acceso a una renta de inclusión y una vivienda) destinadas a las personas refugiadas que se encuentran en la Comunitat Valenciana. Algunas de las actuaciones previstas son:

¹¹ La Estrategia valenciana de migraciones 2021-2026 fue aprobada en la reunión de la Comisión Mixta para el Desarrollo de la Estrategia Valenciana de Migraciones 2021-2026, celebrada el 17 de diciembre de 2020 (Generalitat Valenciana, 2021).

Tabla 3. Actuaciones a favor de las personas refugiadas. Estrategia valenciana de migraciones

Línea	Objetivos operativos	Actuación
Línea estratégica 1. Desarrollar un marco institucional que responda de manera eficiente a la realidad migratoria en la Comunitat Valenciana.	1.1. Adaptar la normativa a la realidad migratoria en la Comunitat Valenciana.	1.1.4. Regulación reglamentaria de un procedimiento de urgencia para la tramitación de la renta valenciana de inclusión a las personas refugiadas.
Línea estratégica 3. Facilitar a la población migrante el acceso al empleo y una vivienda digna.	3.2. Establecer las condiciones adecuadas para que la población migrante pueda acceder a una vivienda digna	3.2.4. Estudio de fórmulas para destinar un porcentaje del parque de vivienda pública a personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.
		3.2.7. Convenios con los colegios de abogados y con entidades del tercer sector para que presten orientación y asesoramiento legal sobre el acceso a la vivienda a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, especialmente a las personas migrantes, refugiadas y apátridas.
Línea estratégica 5. Impulsar un modelo de convivencia e interculturalidad para toda la ciudadanía valenciana.	5.2. Mejorar el conocimiento sobre migraciones y participación en redes de trabajo.	5.2.6. Implantación y evaluación de una experiencia piloto de patrocinio comunitario para el reasentamiento de familias refugiadas.

Fuente: elaboración propia a partir del documento aprobado por la Comisión Mixta para el Desarrollo de la Estrategia Valenciana de Migraciones 2021-2026

Del mismo modo, el Plan valenciano de inclusión y cohesión social (PVICS)¹² también prevé actuaciones a favor de las personas refugiadas en ámbitos como son la inclusión sociolaboral y la salud:

¹² El Plan valenciano de inclusión y cohesión social se establece para el período comprendido entre 2017 y 2022 y se puede consultar en el siguiente enlace: <https://inclusio.gva.es/documents/610754/167310235/PVICS+Valencia%CC%80.pdf/7f16edd1-f24f-41eb-9b8f-292b9d53bb28>.

Tabla 4. Actuaciones a favor de las personas refugiadas. Plan valenciano de inclusión y cohesión social

Línea	Objetivos operativos	Actuación
Línea estratégica 1. Inclusión sociolaboral – acceso al empleo	1. Impulsar la inclusión sociolaboral a través del empleo de las personas más vulnerables.	17. Fomentar la inserción laboral de las personas desempleadas, inscritas como demandantes de empleo en los centros SERVEF de empleo de la Generalitat, que pertenecen a colectivos de difícil inserción laboral y/o en riesgo de exclusión (personas que tengan reconocida la condición de refugiado) mediante apoyo personalizado y la realización de itinerarios personalizados de inserción que incluyen actuaciones de orientación y desarrollo de competencias personales, actuaciones de formación y prácticas en empresas.
Línea estratégica 3. 3.3. Salud	1. Garantizar la equidad de acceso a los recursos sanitarios al conjunto de la población y avanzar hacia un sistema valenciano de salud inclusivo: intercultural, acogedor, con capacidad para gestionar la diversidad de las personas atendidas y abierto a la participación y la creación de espacios de convivencia desde los servicios y programas de salud.	10. Promover, con el objeto de reducir las desigualdades sociales en materia de salud, la coordinación de las actuaciones de promoción de la salud y prevención de las enfermedades de la infancia y la adolescencia, prestando especial atención en la población más vulnerable (personas refugiadas o asiladas). 15. Apoyar a las entidades del tercer sector de acción social y realizar, en colaboración con estas entidades, programas de atención sanitaria — preventiva y asistencial— y de rehabilitación de personas en situación de mayor vulnerabilidad: personas refugiadas.
Línea estratégica 3. 3.3. Salud	3. Establecer estrategias de promoción de la salud y prevención específicas para atender a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, que refuercen los factores protectores de la salud relacionados con las condiciones de vida, el desarrollo de las capacidades individuales y comunitarias, y la adquisición de habilidades para la vida.	39. Promover, en colaboración con la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el tercer sector de acción social, la puesta en marcha de programas que, centrados en la población migrante, tengan como objetivos los siguientes: a. Prevenir y promocionar la salud entre la población migrante y refugiada, con especial atención a los programas preventivos de salud sexual y reproductiva, y los referidos a la vacunación infantil.

Las actuaciones previstas tanto en la EVM como en el PVIC favorecen la acogida y la integración de las personas refugiadas reasentadas en España que han sido beneficiarias del programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià*.

2.3.2. Objetivos y etapas del programa

El funcionamiento del programa significaba dar acogida a cinco familias sirias procedentes de los campos de refugiados del Líbano, lo cual representaba, en total, veintitrés personas. Los objetivos primarios del proyecto piloto están alineados con las recomendaciones establecidas en el GCR, así como con las de la mencionada iniciativa GRSI, y son los siguientes:

- Contribuir a mejorar las responsabilidades compartidas, al expandir el uso del patrocinio comunitario como una vía para las personas refugiadas con necesidades de protección y de soluciones.
- Alentar la expansión del reasentamiento, fortaleciendo las capacidades de los estados, de los actores de la sociedad civil, y la ciudadanía, para lanzar programas de patrocinio comunitario.
- Brindar un vehículo que movilice a la ciudadanía en directo apoyo de las personas refugiadas y alentar un debate político más amplio que apoye la protección de las personas refugiadas.

El objetivo específico del programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià* es testar un modelo de intervención, complementario al del programa estatal de acogida y de integración de protección internacional, en el que es clave la participación activa de la ciudadanía (mediante los grupos de apoyo local). Este involucramiento directo de la sociedad civil permite favorecer la integración y la consecución de la autonomía de las personas beneficiarias del proyecto piloto.

El programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià* ha tenido una duración de dos años. Las personas beneficiarias llegaron a España el 24 de septiembre de 2020. El programa se inició el 5 de octubre de 2020 y finalizó el 4 de octubre de 2022. El inicio del programa se aplazó a consecuencia de la COVID, y se alteraron los planes de llegada de las familias, de formación del voluntariado y de atención temprana. En cierto modo, también supuso que el programa piloto se implantara de manera apresurada, cuestión analizada en este informe.

Las etapas seguidas para su configuración e implementación han sido las siguientes:

Tabla 5. Etapas del programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià*

Etapa previa de identificación, información y derivación	Etapa de Patrocinio Comunitario		
	Acogida inicial	Despliegue de la experiencia piloto Inicio: 5.10.2020 Fin: 4.10.2022	Autonomía Inicio: 5.10.2022
<ul style="list-style-type: none"> - ACNUR selecciona a las personas refugiadas procedentes de Siria que se encuentran en el Líbano con necesidad de ser reasentadas. - El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones entrevista a las personas refugiadas previamente seleccionadas y valora cuál es el perfil más idóneo para participar en el programa de reasentamiento. - Las personas que aceptan ser reasentadas en España reciben información y orientación previa al viaje. - El Ministerio del Interior gestiona la documentación necesaria para las personas reasentadas beneficiarias de la protección internacional. - Las entidades sociales que participan en el programa piloto valenciano conforman los grupos de apoyo local. - ACNUR realiza sesiones de formación sobre el patrocinio comunitario con representantes de la Administración valenciana y local, las entidades sociales signatarias del convenio del programa de <i>Agermanament Comunitari Valencià</i> y los grupos de apoyo local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Llegada de las familias beneficiarias a España el 24 de septiembre de 2020 en el marco del programa anual de reasentamiento de 2018. - Posterior desplazamiento de las familias a la Comunitat Valenciana en calidad de beneficiarias del programa piloto <i>Agermanament Comunitari Valencià</i>. - Recepción y derivación de las familias en los municipios donde se desarrollará el programa piloto. 	<p>Las entidades sociales que participan al proyecto piloto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diseñan, implementan y hacen el seguimiento (informes trimestrales) de cada uno de los cinco proyectos de acogida e integración; - coordinan y apoyan los grupos de apoyo local. <p>El programa pretende promover la autonomía de las personas beneficiarias.</p>	<p>Apoyo informal de entidades y voluntariado participante en el programa.</p>

Fuente: elaboración propia

2.3.3. Actores

La coordinación interadministrativa a escala estatal y regional es esencial para el desarrollo adecuado del proyecto piloto. Del mismo modo, a escala local, es clave el trabajo de las entidades sociales que forman parte del proyecto, de los grupos de apoyo local, así como de las administraciones públicas municipales. La integración satisfactoria de los beneficiarios del proyecto depende de la creación de redes entre estos actores. Los actores que participan en el programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià* son:¹³

¹³ Las funciones de cada uno de los actores que participa en el programa de *Agermanament Comunitari Valencià* están especificadas en el convenio suscrito para desarrollar en la Comunitat Valenciana una experiencia piloto de patrocinio comunitario en materia de acogida e integración de personas beneficiarias de protección internacional, publicado en el [DOGV el 31 de marzo de 2021](#).

- El gobierno de España: es responsable del sistema de acogida e integración de solicitantes y beneficiarios de protección internacional. Su participación se realiza a través de la Secretaría de Estado de Migraciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y de su Dirección General de Inclusión y Atención Humanitaria.
- Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana: tiene capacidad y competencia para articular procesos de acogida e integración de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional. Su participación se canaliza a través de su Dirección General de Igualdad en la Diversidad.
- ACNUR-España: promueve la experiencia piloto y da su apoyo institucional en su desarrollo.
- Entidades sociales: las responsables de promover la experiencia piloto. Son: el Servicio Jesuita a Migrantes España, Cáritas Orihuela-Alicante, Cáritas Segorbe-Castellón y Cáritas Valencia. Estas entidades son las encargadas de conformar los grupos de apoyo local. También elaboran, implementan y hacen el seguimiento de los proyectos de acogida e integración. Estos proyectos se desarrollan a través de itinerarios individualizados de intervención para cada una de las personas beneficiarias del programa piloto. Toda esta organización, centrada en las entidades y con una implicación clara de la Administración, se aleja del concepto primero de patrocinio comunitario tal como se entiende en el Canadá, es decir, con una participación prácticamente en exclusiva de la sociedad civil y de individuos a título particular. Originariamente se hizo una valoración del contexto español y se creyó que este modelo mixto sería la opción más factible para desarrollar el programa, y así se ha implantado también en diferentes territorios españoles, como por ejemplo el País Vasco y Navarra antes y después del inicio de ACV respectivamente.
- Los grupos locales de patrocinio comunitario (grupos de apoyo local): conformados por personas voluntarias de las diferentes entidades sociales. Su participación está coordinada por las entidades mencionadas. Reciben formación sobre el patrocinio comunitario de ACNUR antes de la llegada de los beneficiarios a España. Estos grupos tienen una relación directa con las personas beneficiarias del programa y son clave para facilitar su integración en los municipios de acogida.

- Los ayuntamientos de los municipios donde se establecen las personas beneficiarias: facilitan el desarrollo del proyecto de acogida e integración a la entidad social y al grupo de apoyo local de cada municipio.

Tabla 6. Actores que intervienen en las diferentes etapas del programa de Agermanament Comunitari Valencià

Ámbito internacional	Ámbito nacional	Ámbito autonómico	Ámbito local		
			Entidades del tercer sector	Grupos locales de patrocinio comunitario	Ayuntamientos
ACNUR	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. ACNUR-España	Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana	Servicio Jesuita a Migrantes España en Alaquàs y València. Cáritas Orihuela-Alicante en Calp. Cáritas Segorbe-Castellón en Almassora. Cáritas Valencia en Cocentaina	Cinco grupos conformados en cada uno de los municipios donde vive la población beneficiaria	València Alaquàs Almassora Cocentaina Calp

Fuente: elaboración propia

2.3.4. Beneficiarios

El proyecto ha acogido a cinco familias (23 personas) nacionales de Siria y provenientes del Líbano (primer país de acogida). ACNUR llevó a cabo la identificación de las familias con necesidad de ser reasentadas desde el Líbano con base en unos criterios de riesgo (personas con riesgo legal y/o físico, supervivientes de tortura, mujeres y niñas con riesgo, casos médicos...). Posteriormente, el Ministerio de Interior filtra las familias que finalmente serán candidatas al reasentamiento. Finalmente, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, mediante entrevistas, selecciona las familias que pueden ser atendidas en el programa de patrocinio comunitario y hace una serie de propuestas en términos del ámbito de inclusión más propicio para la familia. En concreto, la Secretaría de Estado de Migraciones, a través de la Dirección General de Inclusión y Atención Humanitaria, remitió una propuesta de casos para participar en la experiencia piloto a la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana. Las familias habían sido seleccionadas del contingente de personas del Programa nacional de reasentamiento de España de 2018.

Las personas beneficiarias del programa piloto llegaron a Madrid el 24 de septiembre de 2020. Posteriormente, las familias destinadas a València y Alaquàs fueron derivadas al Centro de Acogida de Refugiados de Mislata; las familias de Cocentaina y Calp, a viviendas de ACCEM en Alicante, y la familia de Almassora, a una vivienda de Cruz Roja en Castelló. Una vez llegados a los recursos residenciales de primera acogida, conocieron a los representantes de las entidades sociales del programa piloto. Finalmente, los beneficiarios fueron reubicados en los siguientes municipios de la Comunitat Valenciana: una familia de cinco miembros, en València; una familia de cinco personas, en Alaquàs; una familia de cinco miembros, en Almassora; una familia de cuatro personas, en Cocentaina; y una familia de cuatro beneficiarios, en Calp (en el seno de esta familia, ha nacido un nuevo miembro durante la implementación del programa piloto).

Las personas refugiadas reasentadas son beneficiarias de protección internacional en España. En este sentido, los beneficiarios del programa piloto de *Agermanament Comunitari Valencià* tienen reconocidos los derechos establecidos en la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, en la normativa vigente en materia de extranjería e inmigración española, así como en la normativa de la Unión Europea.¹⁴ Entre otros, cabe destacar los siguientes:

- La protección contra la devolución (principio de *non-refoulement*) en los términos establecidos en los tratados internacionales firmados por España.
- La autorización de residencia y trabajo permanente, en los términos que establece la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- El acceso a los servicios públicos de empleo.
- El acceso a la educación, a la asistencia sanitaria, a la vivienda, a la asistencia social y servicios sociales.

En cuanto al perfil de las personas beneficiarias, como se puede observar en la tabla 7, todas eran familias encabezadas por una madre y un padre y dos o tres hijos e hijas. En cuanto a las edades, cuatro de los cinco padres tienen 35 años o más, hasta un máximo de

¹⁴ En el artículo 36 de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, se establecen cuáles son los efectos de la concesión del derecho de asilo o de protección subsidiaria.

47 años en el caso de València. El padre más joven tiene 25 años. En cuanto a las madres, las edades oscilan entre los 28 y los 41 años, con la excepción de Calp, con la madre más joven, de solo 21 años. Los hijos e hijas tienen entre 1 y 21 años, con lo cual, las demandas, las oportunidades y las obligaciones que tienen son muy diferentes de unos a otros.

Tabla 7. Edad y sexo de las familias beneficiarias y el personal técnico en el momento de la acogida (octubre 2020)

	Familia*	Entidad**
Almassora	28♀, 35♂, 8♀, 6♀, 4♀	2PT (1♀, 1♂)
Alaquàs	32♀, 38♂, 14♀, 11♂, 4♂	2 PT (1♀, 1♂)
València	41♀, 47♂, 21♀, 19♂, 14♂	2 PT (1♀, 1♂)
Calp	21♀, 25♂, 3♀, 1♂ ***	2 PT (2♀)
Cocentaina	37♀, 40♂, 17♂, 5♂	2 PT (2♀)

*♂: hombre; ♀: mujer

**PT: personal técnico

*** A los diez meses de llegar, nace una niña en este núcleo familiar.

Como se ha dicho anteriormente, se trata de familias procedentes de Siria, asentadas durante años en el Líbano. Todas ellas han sufrido las consecuencias de la guerra y de vivir en un país ajeno que, además, discrimina a la población siria y la considera ciudadanía de segunda, hecho que han relatado las familias en las entrevistas abiertamente. Esto genera en algunas familias una sensación de desconfianza en diferentes sentidos: a salir de casa, a dejarse acompañar por el voluntariado o a comunicarse con la nueva sociedad que las rodea. A pesar de todo, los informes de seguimiento de las entidades participantes en el programa destacan una buena disposición y una actitud positiva de las familias.

Cabe decir que una de las familias, inicialmente dirigida al programa de reasentamiento estatal, fue transferida a última hora —y sin una preparación previa— al programa de *Agermanament Comunitari Valencià*. Esta familia vivió el acompañamiento de una manera negativa desde el comienzo del programa, tal como se relata en el primer informe de seguimiento redactado por la entidad a su cargo. Algunos de los problemas que surgieron fueron la desconfianza, la no comprensión del programa y, también, la

comparación con el programa de reasentamiento estatal donde estaban asignados en un principio, mucho más laxo, y que conocían porque mantenían contacto con las familias que habían viajado en el mismo avión desde el Líbano. Estas circunstancias, unidas a otras cuestiones personales, han dificultado que esta familia tuviera un desarrollo normal en el programa, y ha finalizado su estancia en el programa unos meses antes de que sus compañeros, con constantes tira y afloja con la entidad, los cuales han afectado también emocionalmente al voluntariado y al personal técnico implicado en este programa local.

Otra de las familias acogidas vivió un problema de violencia de género que afectaba a la convivencia entre sus miembros, problema que se había detectado previamente a su salida del Líbano. Solo tres meses después de su llegada al programa, la madre exteriorizó su deseo de separarse del marido, cuestión que ya había intentado en Siria, pero que había abandonado por las presiones sociales recibidas. Esto también ha sido determinante en el proceso de acogida de la familia, dado que el padre, identificado con el modelo *breadwinner* de división sexual del trabajo, se marchó del hogar familiar y esto forzó en cierto modo al hijo mayor a convertirse en la persona que se debía encargar de llevar la familia adelante.

Las dos familias a las que nos referíamos anteriormente son las que han tenido un recorrido menos satisfactorio tanto en términos de integración como en su relación con el programa. En el primer caso, se les da de baja en el programa porque habían logrado la autonomía, a pesar de que solo trabajaba el hombre, mientras que la mujer no ha tenido ninguna experiencia laboral desde su llegada. Esto, además, ha generado tensiones entre la familia y el equipo técnico, que se ven reflejadas en los últimos informes trimestrales de seguimiento. Hay que añadir que, además de tensiones, se han producido situaciones que han bordeado la ilegalidad que los equipos técnicos han tenido que ir sorteando con la ayuda de los servicios sociales y, en algún caso, de las fuerzas y cuerpos de seguridad. En el segundo caso, a pesar de haber seguido los itinerarios de formación lingüística y laboral marcados por la entidad, acaban su participación en el programa sin una experiencia laboral y con la necesidad urgente de encontrar un hogar donde vivir.

En cuanto a las tres familias restantes, los informes trimestrales de seguimiento son más positivos y los resultados mucho más esperanzadores. Hablan de autonomía y de integración socioeconómica y laboral, de planes de viajes e, incluso en un caso, de planes

de compra de vivienda en el municipio donde se han establecido, quizás el indicador más claro del alto nivel de integración que ha logrado la familia. A pesar de todo, algunos aspectos no han sido del todo cubiertos, como es el caso de la experiencia laboral de las mujeres: solo una mujer de las cinco familias ha podido trabajar, y se trata de una persona con un nivel de estudios elevado, previo a su llegada al programa. La cuestión del carné de conducir también ha sido un escollo para las personas participantes en el programa, dado que solo una familia lo ha podido conseguir durante el periodo en que han estado acogidos. Otras familias participantes en el programa han intentado conseguir el carné de conducir, pero les ha resultado imposible por las dificultades que supone enfrentarse al examen en castellano.

2.3.5. El voluntariado

Los recursos humanos y el voluntariado que cada entidad ha destinado a las familias son variados. Todas las familias contaban con dos personas técnicas, con diferentes dedicaciones y con la posibilidad de imputar gastos indirectos a otros profesionales de apoyo, con lo cual algunas entidades han podido incorporar de manera puntual a una o hasta dos personas más dentro de la estructura. Las entidades han destinado a cada familia un número diferente a personas voluntarias, desde las 6 de Almassora hasta las 11 de Alaquàs. No se puede afirmar que cuanto mayor es el número de personas implicadas en el programa mayor ha sido el éxito conseguido por la familia en su proceso de inserción, dado que el número de personas voluntarias no es el único factor que interviene.

En las siguientes tablas se puede apreciar la intervención del voluntariado en cada uno de los grupos locales. Se puede valorar que en la mayor parte de los grupos locales la dedicación del voluntariado ha sido bastante intensa y regular, y en muchos casos ha llegado a colaborar con el programa durante toda su duración. En otros casos, en cambio, la colaboración se ha limitado a algunos meses, porque es cuando más falta hacía o por razones personales. Se puede observar también que hay dedicaciones que cambian con el tiempo, adaptándose a las necesidades de las familias. Por otro lado, cabe decir que hay uno de los grupos, en concreto el de Cocentaina, que presenta una distribución de las tareas diferenciada del resto de entidades, quizás más orientada hacia el apoyo académico y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías. Además, se trata del grupo de voluntariado que ha tenido una colaboración más prolongada, con ocho voluntarios que

han participado durante todo el periodo, frente a los cinco de Alaquàs, tres de Almassora, seis de Calp y cinco de València.

Tabla 8. Dedicación del voluntariado de Alaquàs

	1.º TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2.º TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3.º TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4.º TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5.º TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6.º TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7.º TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Mantenimiento de la casa																				
V2D	Educa ción																				
V3D	Salud																				
V4D	Economía																				
V5H	Ocio niños/as																				
V6H	Acompañamiento gestiones																				
V7H	Acompañamiento gestiones																				
V8D	Acompañamiento y ocio con niños/as																				
V9H	Acompañamiento																				
V10D	Acompañamiento																				
V11H	Acompañamiento gestiones																				
V12H										Apoyo escolar											
V13EN *										Ocio y familia											
V14EN *										Ocio jóvenes											

Fuente: elaboración propia a partir de los informes de la entidad

* Personal voluntario interno de la entidad

Tabla 9. Dedicación del voluntariado de Almassora

	1.º TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2.º TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3.º TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4.º TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5.º TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6.º TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7.º TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Infancia																				
V2D	Ámbito familiar																				
V3H	Educación																				
V4H	Educación																				
V5D	Ocio																				
V6H	Ocio															Ocio					

Fuente: elaboración propia a partir de los informes de la entidad

Tabla 10. Dedicación del voluntariado de Calp

	1.º TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2.º TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3.º TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4.º TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5.º TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6.º TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7.º TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Área sanitaria - cuidado infantil - psicomotricidad																				
V2H	Educación adultos																				
V3D	Área mediador cultural y comunitaria																				
V4D	Área mediador cultural y comunitaria																				
V5H	Área jurídica																				
V6H	Área sanitaria. Educación menores																				
V7H	Ocio y tiempo libre																				
V8H	Ocio y tiempo libre																				
V9H	Área mediador cultural y comunitaria																				
V10D													Acompañamiento menores								

Fuente: elaboración propia a partir de los informes de la entidad

Tabla 11. Dedicación del voluntariado de Cocentaina

	1.º TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2.º TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3.º TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4.º TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5.º TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6.º TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7.º TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Clases - economía - contabilidad						Orientación laboral														
V2D	Gestión de donaciones - acompañamiento						Comunicación - recetas			Comunicación - apoyo académico - recetas											
V3H	Clases - asistencia técnica - vivienda						Apoyo académico														
V4H	Asistencia técnica - vivienda																				
V5D	Clases de cocina - ocio - acompañamiento																				
V6H	Equipamiento- vivienda																				
V7D	Ocio acompañamiento - clases									Ocio - acompañamiento											
V8D	Coordinación clases - competencias digitales									Brecha digital- comunicación											
V9D	Clases - acompañamiento						Comunicación - deporte			Acompañamiento - apoyo											
V10D	Clases - acompañamiento						Comunicación - encuentros - deporte			Acompañamiento - apoyo											

Fuente: elaboración propia a partir de los informes de la entidad

Tabla 12. Dedicación del voluntariado de València

	1.º TRIMESTRE 5/10/2020 - 31/3/2021			2.º TRIMESTRE 01/4/2021 - 30/6/2021			3.º TRIMESTRE 01/7/2021 - 30/9/2021			4.º TRIMESTRE 01/10/2021 - 31/12/2021			5.º TRIMESTRE 01/01/2022 - 31/03/2022			6.º TRIMESTRE 01/04/2022 - 30/06/2022			7.º TRIMESTRE 01/07/2022 - 30/09/2022		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
V1D	Mantenimiento de la casa																				
V2D	Educación																				
V3D	Salud - acompañamiento																				
V4H	Ocio - jóvenes																				
V5D	Economía																				
V6D	Acompañamiento																				
V7H				Apoyo escolar																	
V8EN*										Ocio y familia											

Fuente: elaboración propia a partir de los informes de la entidad

* Personal voluntario interno de la entidad

2.3.6. Recursos y servicios garantizados

El programa piloto de *Agermanament Comunitari Valencià* constituye un modelo de integración adicional al del sistema de acogida nacional de protección internacional. La configuración de los dos modelos de acogida es la siguiente:

Tabla 13. Comparativa de los modelos de acogida en el Estado español

Sistema de acogida nacional de protección internacional			Programa piloto de patrocinio comunitario
Fase de valoración inicial y derivación	Fase de acogida	Fase de preparación para la autonomía	Las entidades del tercer sector diseñan, implementan y hacen el seguimiento de los proyectos de acogida e integración con itinerarios individualizados para cada una de las personas beneficiarias.
Primera valoración del perfil y de las necesidades de los beneficiarios. Se cubren las necesidades básicas y urgentes.	Itinerarios individuales de integración consensuados con la persona beneficiaria.	Itinerarios individuales de integración consensuados con la persona beneficiaria.	
La duración es de 1 mes.	La duración es de 6 meses.	La duración es hasta los 18 meses (ampliable a los 24), contando los 6 meses de acogida.	La duración del programa ha sido de: 24 meses para las familias de Alaquàs, València y Almassora, y de 21 meses para las familias de Calp y Cocentaina.
Derivación a los dispositivos temporales de las entidades sociales en caso de ser necesario.	Dispositivos de acogida del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y plazas concertadas de acogida de entidades autorizadas.	Los beneficiarios acceden a una vivienda al mercado privado. Son titulares del contrato de alquiler.	Acceso a la vivienda facilitada por las entidades sociales durante todo el programa.
	Recepción de una pequeña cuantía mensual.	Recepción de una ayuda económica mensual.	Recepción de una ayuda económica mensual.

Fuente: elaboración propia

El acceso a la vivienda es un aspecto fundamental en el proceso de integración de las personas reasentadas. El programa *Agermanament Comunitari Valencià* supone priorizar la vivienda y ponerla al inicio del proceso de acogida, especialmente por el hecho de que se trata de viviendas normalizadas, en contraste con el alojamiento que corresponde a una familia refugiada incorporada al sistema de acogida nacional. Por eso, durante los 18 meses de la acogida (prorrogables hasta un máximo de 24 meses), cada familia recibe una asignación mensual equiparable a la renta valenciana de inclusión (en el caso de las familias de cuatro miembros, de 1.200 euros, y en las de cinco, de 1.300 euros, importes

actualizados de acuerdo con el IPC en 2022), además de disponer de una vivienda financiada por el programa. Las familias se encargaban de pagar sus gastos habituales a partir de este dinero, incluyendo el alquiler de la vivienda, que pagaban a modo de retención y que, al acabar el programa, han recibido a modo de bolsa de ahorro para que se dieran cuenta del coste real de la vida y, al mismo tiempo, dotarlos con un colchón financiero con el que poder encarar más cómodamente su futuro fuera del programa. Esto ha facilitado que las personas beneficiarias aprendan, entre otras cosas, a gestionar la economía familiar con autonomía en un entorno social y geográfico nuevo y una economía capitalista avanzada, alejada de la realidad que habían vivido los últimos años en el Líbano. Al acabarse el programa, las familias participantes tienen que buscar un nuevo alojamiento en el mercado inmobiliario. Por eso, durante el programa se las instruye para que sean conocedoras del funcionamiento del mercado de alquiler privado y la documentación que les hará falta para alquilar una propiedad.

Al margen de esta formación, las familias también reciben clases de lengua, formación profesional, asesoramiento en el proceso de homologación de títulos y, si es necesario, asesoramiento legal. Además, reciben la ayuda del voluntariado adscrito al programa, que puede ayudar en cuestiones como la búsqueda de trabajo y también se encarga del acompañamiento en la vida cotidiana (visitas a los centros de salud, actividades de ocio, creación de una red de personas conocidas, etc.).

2.3.7. Órganos de seguimiento

Para garantizar la correcta implementación del programa piloto, se previó la constitución de los siguientes órganos de seguimiento:

- Comisión de Seguimiento: la función que se le asigna es la de “realizar el seguimiento, la vigilancia y el control de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes”. Está formada por representantes designados por la Secretaría de Estado de Migraciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del gobierno de España, por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, por ACNUR y por cada una de las cuatro entidades sociales de la Comunitat Valenciana.

- Mesa de Coordinación: está formada por representantes de los cinco grupos de apoyo local, las cuatro entidades sociales y la Generalitat Valenciana, que implicará en esta a los departamentos competentes en sanidad, educación y servicios sociales. Los ayuntamientos de los cinco municipios donde se desarrolla el programa piloto también están invitados a formar parte de la misma.

2.4. Ejecución del programa

2.4.1. Presupuesto y ejecución

El presupuesto inicial del programa suponía destinar a cada familia 80.000 euros durante el último trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021. Aunque la previsión inicial se hizo por un ejercicio anual completo (2020), la pandemia retrasó la llegada del contingente de reasentamiento y, por eso, se decidió extender la ejecución presupuestaria hasta el 31 de marzo del año siguiente. A partir de entonces, el presupuesto anual disminuía hasta los 50.000 euros para los tres trimestres restantes de 2021 y nuevamente 50.000 euros durante los tres trimestres en que se iba a desarrollar el programa en caso de llegar a agotar los 24 meses, cosa que ha ocurrido en tres de las cinco familias. En cuanto a los presupuestos ejecutados, se puede observar que el primer año ninguna entidad llega a cubrir más del 60,29 % del presupuesto inicial, por lo cual se pueden redefinir las cantidades asignadas al primer proceso de acogida en futuras ediciones del programa. En términos generales, el presupuesto ejecutado se sitúa en un 64,90 % de la cantidad inicialmente presupuestada para la atención a las cinco familias. Esto es especialmente llamativo en el caso del Servicio Jesuita a Migrantes, que, como se ha dicho previamente, había asumido la acogida de dos familias, y que en el primer tramo solo ejecutó el 30,40 % del presupuesto estimado. Tanto es así que el presupuesto ejecutado entre octubre de 2020 y marzo de 2021 supone un 44,68 % del total presupuestado. En el resto de los ejercicios, los presupuestos totales ejecutados son sensiblemente mayores, entre un 87,20 % y un 74,94 % para los ejercicios 2021 y 2022, con algunas entidades que llegan a ejecutar el 100 % del presupuesto.

En términos generales, la entidad que ha ejecutado menos porcentaje del presupuesto asignado ha sido SJM, con un 58,15 % en total, hecho que refuerza la idea de que una misma entidad acogiendo a dos familias aprovecha mejor los recursos que las entidades que solo han acogido a una familia. Por otro lado, están los casos de Calp y de Cocentaina, donde la acogida a las familias duró 21 meses y no 24 como el resto, cosa que explica la última dedicación de solo el 56,30 % y el 65,40 % del presupuesto, respectivamente, frente a ejecuciones mucho más altas en el resto de entidades.

No es fácil establecer una relación clara entre el presupuesto dedicado y el nivel de integración alcanzado por todas las familias beneficiarias, porque habría que separar los datos de las dos familias acogidas por SJM. Aun así, a primera vista, todo lleva a pensar que hay una correspondencia entre la ejecución de presupuestos y el nivel de inserción al que han llegado las familias acogidas. De hecho, dos de las que han conseguido resultados más exitosos, las que han acogido Cáritas-Segorbe-Castellón (Almassora) y Cáritas-Valencia (Cocentaina), son también las que han ejecutado un porcentaje del presupuesto más elevado, con un 76,26 % y un 67,76 %, respectivamente. No obstante, hay que tener en cuenta que la ejecución de los presupuestos puede depender de numerosos factores, entre otros de las necesidades iniciales de las familias, del aprovechamiento de los recursos propios de las entidades, de la disponibilidad de una estructura organizativa dedicada a la ejecución presupuestaria, de la posible obtención otros recursos por parte de los grupos locales, etc.

Por último, hay que tener en cuenta que la acogida de las familias se dio en un momento en que la pandemia causada por el virus de la COVID impedía tener unas relaciones sociales en condiciones de normalidad. De hecho, la normalidad no se ha recuperado prácticamente hasta el año 2022, cuando han ido cayendo las medidas sanitarias restrictivas. Sin ningún tipo de duda, esto habrá influido en la ejecución presupuestaria, especialmente del ejercicio 2020, como también en la primera acogida.

Tabla 14. Presupuestos anuales y ejecución por entidad participante

		SJM	Cáritas València	Cáritas S-Castelló	Cáritas O-Alicante	Programa ACV
2020	Presupuesto*	160.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	400.000,00
	Ejecutado	48.637,74	39.275,40	48.232,39	42.581,09	178.726,62
	% ejecutado	30,40	49,09	60,29	53,23	44,68
2021	Presupuesto*	100.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	250.000,00
	Ejecutado	73.263,39	50.000,00	50.000,00	44.732,99	217.996,38
	% ejecutado	73,26	100,00	100,00	89,47	87,20
2022	Presupuesto	100.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	250.000,00
	Ejecutado	87.449,14	32.698,55	39.043,19	28.150,03	187.282,49
	% ejecutado	87,45	65,40	78,09	56,30	74,91
Total	TOTAL	360.000,00	180.000,00	180.000,00	180.000,00	900.000,00
	Ejecutado	209.350,27	121.973,95	137.275,58	115.464,11	584.063,91
	% ejecutado	58,15	67,76	76,26	64,15	64,90

* Con cargo al presupuesto de 2020, se pudieron realizar gastos hasta el 31/3/2021. En el presupuesto de 2021, se imputaron gastos a partir del 1/4/21.

Fuente: Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Dirección General de Igualdad en la Diversidad

Sobre la posible comparación entre el programa *Agermanament Comunitari Valencià* y otras iniciativas parecidas, hay que tener en cuenta que el presupuesto aprobado por el gobierno vasco para la segunda edición del programa Auzolana II en junio de 2022 fue de 285.000 euros para atender a seis familias durante un ejercicio. Esto supone una cantidad equivalente a los números del programa valenciano, si se tiene en cuenta la cantidad anual, teniendo en cuenta que el gobierno vasco ya tiene una experiencia anterior y que, posiblemente, ya haya ajustado los presupuestos a lo que posiblemente acabarán necesitando las entidades participantes (Noticias Taldea Multimedia, 2022).

Por otro lado, para poder establecer una comparación con el Programa estatal, se puede tomar como referencia la cuantía per cápita fijada por la Secretaría de Estado de Migraciones en la Resolución 19 de octubre de 2022 y recogida en la Resolución 8 de noviembre de 2022 de la Dirección General de Gestión del Sistema de Acogida de Protección Internacional y Temporal, del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. De acuerdo con el punto 4.º, el precio de la fase de acogida vulnerable por persona y día es de 64 euros, y el de la fase de autonomía es de 32 euros. Si consideramos 6 meses de acogida vulnerable para 23 personas, esto supone un total de 264.960 euros, a los que se tendrían que sumar 18 meses más para 15 personas y 15 meses para 9 personas, lo cual supondría un total de 259.200 euros, por un lado, y 129.600 euros, por otro lado. Todo sumado daría un total de 653.760 euros sin tener en cuenta ningún otro

gasto, es decir, 69.696,09 euros más que el presupuesto que se ha ejecutado en el programa piloto durante los tres ejercicios económicos en que ha estado vigente.

2.4.2. Reuniones de formación previas

Por su interés, se analizan a continuación las sesiones de formación previas, celebradas los días 15 a 18 de septiembre de 2020, con el objetivo principal de formar a los componentes de los grupos locales. Una fue impartida por el Ministerio, dos por ACNUR y una más por las entidades y grupos locales de Euskadi encargados del proyecto Auzolana II. Se trató de unas jornadas de formación en línea con el título “Prepararse para recibir a los refugiados: fundamentos del patrocinio comunitario”.

En estas jornadas participaron tres representantes de ACNUR, el MISSIM (la subdirectora general adjunta de Programas de Protección Internacional del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones). Y, por parte de la Generalitat Valenciana, participaron el director general de Igualdad en la Diversidad, la subdirectora de Igualdad en la Diversidad, el jefe del Servicio de Migración y una técnica de este servicio. Participaron también los ayuntamientos de Cocentaina (la alcaldesa y concejala de Bienestar social), Calp (la concejala de Bienestar Social y el técnico de Bienestar social), de València (la jefa de servicio de Cooperación al Desarrollo y Migración y la concejala de Migración), y el Ayuntamiento de Alaquàs (la concejala de Igualdad, Inclusión y Bienestar social, la técnica de Bienestar Social y la técnica de Migración).

Por parte de las entidades del programa, participaron tanto personal técnico como voluntariado que conformarían los grupos locales de SJM, Cáritas Segorbe-Castellón, Cáritas Valencia y Cáritas Orihuela-Alicante. También se añadieron representantes de las Cáritas del País Vasco, representantes de la Fundación Ellacuria y miembros de los grupos locales del programa de patrocinio comunitario en el País Vasco (Auzolana II).

Finalmente, y con un rol muy activo en la formación, participaron dos representantes de los programas de patrocinio comunitario del Canadá y de Argentina.

El primer día la sesión duró dos horas, estuvo dedicada a la presentación del programa y contó con una introducción al reasentamiento de personas refugiadas y al patrocinio comunitario. El segundo y el tercer día se dedicaron a dos sesiones formativas cada uno, impartidas por las representantes de los programas de patrocinio comunitario del Canadá y de Argentina: el 16 de septiembre se impartió una sesión para formadores de patrocinio y otra sesión para personas voluntarias (llamadas mentoras), y el 17 de septiembre hubo una sesión de formación de patrocinadores comunitarios y otra sesión para personas mentoras, las dos con contenidos relativos al poder, la privacidad y la confidencialidad.

El último día se dedicó a un intercambio de experiencias con los participantes del programa piloto del País Vasco.

2.4.3. Reuniones de los órganos de seguimiento del programa

De acuerdo con los registros de la Dirección General de Igualdad en la Diversidad, ha habido un total de 52 reuniones, distribuidas de la siguiente manera:

- Durante los meses que ha durado el programa de acogida, se han celebrado 27 reuniones de seguimiento del programa con las entidades. Además, puntualmente participaron los ayuntamientos (al principio), otras entidades (ACCEM, Cruz Roja y el CAR, que acogieron temporalmente a las familias durante unos días al principio) o los grupos locales de voluntarios (en dos ocasiones).
- También ha habido 4 reuniones de la Comisión de Seguimiento del Convenio (con el Ministerio, ACNUR y las entidades). Con estas reuniones se ha cumplido la previsión de reuniones semestrales recogida en la cláusula cuarta del convenio (Resolución de 17 de marzo de 2021, DOGV de 31 de marzo de 2021).

Además de estas reuniones de los órganos de seguimiento, también ha habido otros encuentros, formales e informales.

- Se llevaron a cabo cinco visitas previas a las viviendas (con las entidades y los grupos locales).
- Se han efectuado diez visitas o reuniones con las familias (todas con las entidades y cinco de ellas también con ACNUR).

- Hubo dos encuentros anuales con todas las partes implicadas en el programa (Ministerio, ACNUR, entidades, grupos locales y familias). En el último de estos encuentros, celebrados en junio de 2022, es donde se pusieron en práctica las técnicas grupales que se analizan en el apartado 5.3 de este informe.
- Además, al inicio del programa hubo cuatro sesiones de formación previas con las entidades y los grupos locales.

3. Hacia una conceptualización operativa y no asimilacionista de la integración

En la evaluación de los resultados conseguidos por el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, hemos empleado un concepto operativo de integración social que recoge los conocimientos acumulados hasta la fecha en la sociología de las migraciones. Si bien frecuentemente connotado como sinónimo de *asimilación*, el concepto de *integración* puede, sin embargo, operativizarse como continente de un rico entramado de dinámicas y procesos entre diferentes ámbitos, dimensiones y comunidades de referencia. En concreto, la literatura científica nos permite fundamentar y hacer operativa una propuesta multidimensional y multidireccional de integración basada en las aportaciones de Alastair Ager y Alison Strang (2008), Michaela Hynie, Ashley Korn y Dan Tao (2016), Begoña Garcés-Mascareñas y Rinus Penninx (2016), así como las diferentes propuestas para calificar y evaluar políticas de integración formuladas por Sayaka Osanami Törngren y Henrik Emilsson (2020).

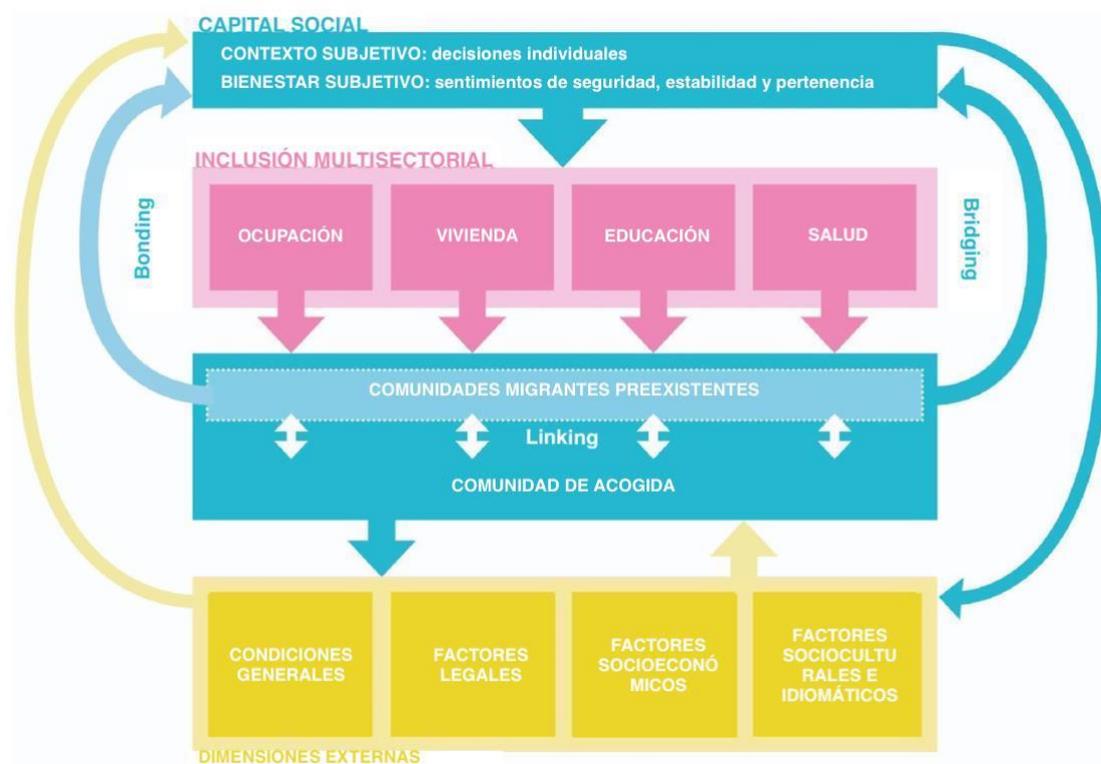
La integración se puede definir como “el proceso de convertirse en un miembro aceptado de la sociedad de referencia” (Penninx y Garcés-Mascareñas, 2018). Bajo nuestro contexto social e institucional, este proceso va ligado al reconocimiento de derechos, deberes y ciudadanía. A lo largo del mismo, las personas se mueven a través de una ruta multisectorial de inclusión que alcanza ámbitos como el empleo, la vivienda, la educación, la salud y los servicios sociales.

En el ámbito más interno y personal, también son relevantes los factores de integración subjetiva (Hynie *et al.*, 2016). A lo largo de ese proceso, el bienestar subjetivo y los sentimientos individuales de seguridad, estabilidad y pertenencia influyen y a la vez se ven influidos en el modo en que las personas conectan con otros actores de la sociedad, con la mediación de factores clave, como por ejemplo la lengua y los códigos culturales. Esas interacciones pueden plantearse como un proceso tridireccional compuesto por 1) personas migradas y refugiadas, 2) las comunidades preexistentes de personas refugiadas y migradas y 3) la sociedad de acogida hegemónica. Entre esos tres ámbitos de acción, intervienen diferentes formas de conexión, produciendo vínculos sociales (*bonding*) entre

las mismas personas migradas y refugiadas. Estas conexiones también pueden producir “puentes” sociales (*bridging*) entre personas migradas y refugiadas y otras comunidades, incluyendo relaciones con miembros de otras comunidades migradas/refugiadas y/o miembros de la comunidad sin bagaje migrante. Asimismo, también se producen vínculos sociales que habilitan y facilitan el acceso a servicios sociales e instituciones, así como su participación en otras actividades de implicación cívica (Ager y Strang, 2008). Finalmente, este proceso también incorpora varias dimensiones externas, incluyendo las condiciones generales bajo las que se produce la recepción, además de factores legales, socioeconómicos y socioculturales (Törngren y Emilsson, 2020).

La siguiente figura ilustra la conceptualización operativa resultado de la conjunción de las referencias mencionadas que, además, constituye la referencia de codificación deductiva en el análisis de las transcripciones de las entrevistas y las dinámicas grupales/grupales de la presente evaluación:

Gráfico 1. Cuadro resumen del proceso de integración y las variables implicadas



Fuente: elaboración propia basada en Törngren y Emilsson, 2020; Hynie, Korn y Tao, 2016, y Ager y Strang, 2008.

4. Metodología de evaluación

La evaluación del programa se apoya en un trabajo de recogida de información en el que se han llevado a cabo 47 entrevistas en total, todas realizadas con el programa finalizado o muy cerca de su finalización, esto es, desde octubre de 2022. En la práctica, se podría decir que se han entrevistado todos los actores implicados en *Agermanament Comunitari Valencià*. Estos actores se pueden agrupar en tres grandes tipologías: equipo técnico, sociedad civil/voluntariado y familias beneficiarias.

En cuanto al equipo técnico, están las personas que forman parte de las entidades participantes en el programa (las diferentes Cáritas, el Servicio Jesuita a Migrantes y la misma administración autonómica que promueve el programa). Esto supone un total de ocho personas, dos de las cuales son intérpretes y seis técnicas. Han quedado fuera por varias cuestiones dos de las personas intérpretes y la Administración central.

La sociedad civil/voluntariado que ha formado parte del programa supone una gran parte de las entrevistas realizadas, con diecinueve personas, trece de las cuales han llevado a cabo un voluntariado activo en el programa, con una representación por sexos bastante equilibrada (seis hombres y siete mujeres), teniendo en cuenta la importancia de este factor en el acompañamiento de las familias recién llegadas.

En cuanto a las familias beneficiarias, que son el eje central del programa, se trata de cinco unidades familiares compuestas todas ellas por una pareja compuesta por un hombre y una mujer y sus hijos e hijas. En total, se ha entrevistado a quince adultos y seis menores de los cinco núcleos (Alaquàs, València, Almassora, Cocentaina y Calp). Esto representa la totalidad de las personas beneficiarias del programa. Cabe decir que las entrevistas las llevó a cabo una persona de origen argelino, capaz de hablar con las personas entrevistadas en árabe clásico, lo que facilitó la comunicación a las personas entrevistadas, dado que algunas de ellas todavía no tienen suficiente fluidez lingüística como para hacerse entender adecuadamente en castellano o valenciano. Cabe decir que hubo ciertas dificultades para entrevistar al núcleo de Calp y a una de las personas del núcleo de València, a pesar de que finalmente se han podido llevar a cabo las entrevistas. Consideramos que el hecho de que la entrevistadora fuera cultural y lingüísticamente

próxima también ha facilitado esta comunicación. Las entrevistas fueron grabadas en árabe y se han transcrito al castellano para su posterior análisis.

Las edades de las personas entrevistadas están comprendidas entre los 6 años y los 75 años. En total se han entrevistado siete personas del núcleo de Alaquàs, nueve personas del de València, diez personas del de Almassora, ocho personas de Cocentaina y nueve personas de Calp. La mayor parte de las entrevistas superan los 30 minutos de duración, con una media alrededor de 38 minutos, y se llega a un máximo de 80 minutos y un mínimo de 1 minuto en el caso de las entrevistas a menores. Estas entrevistas se han llevado a cabo durante los meses de octubre y noviembre de 2022, aplicando unos guiones de entrevista diferenciados en función del tipo de perfil de los actores participantes en el programa. Estos guiones se pueden encontrar en el apartado de anexos.

Tabla 15. Tabla de entrevistas realizadas

Código	Sexo	Edad	Nacionalidad	Condición	Duración
T1	F	25	Española	Técnica	52:13
SC2	F	43	Española	Sociedad civil / regidora	41:14
V3	F	49	Mexicana	Sociedad civil / voluntaria	18:39
SC4	M	62	Española	Sociedad civil / voluntaria	18:39
V5	M	63	Española	Voluntario	36:48
B6	M	40	Sirio	Beneficiario	57:49
B7	F	33	Siria	Beneficiaria	57:16
B8	F	16	Siria	Beneficiaria	30:13
B9	M	13	Sirio	Beneficiario	10:00
V10	F	69	Española	Voluntaria	46:23
V11	M	26	Española	Voluntario	21:00
V12	F	70	Española	Voluntaria	24:07
B13	M	22	Sirio	Beneficiario	38:11
B14	F	44	Siria	Beneficiaria	01:14
B15	F	23	Siria	Beneficiaria	09:17
B16	M	16	Sirio	Beneficiario	04:40
B17	M	50	Sirio	Beneficiario	58:48
T18	F	34	Española	Técnica	66:16
I19	M	36	Siria	Intérprete	59:57
V20	M	70	Española	Voluntario	45:04
V21	M	62	Española	Voluntario	57:20
V22	F	62	Española	Voluntaria	32:14
V23	F	62	Española	Voluntaria	12:50
B24	M	38	Sirio	Beneficiario	46:03
B25	F	31	Siria	Beneficiaria	37:59

Código	Sexo	Edad	Nacionalidad	Condición	Duración
B26	F	9	Siria	Beneficiaria	04:00
B27	F	8	Siria	Beneficiaria	03:00
T28	F	34	Española	Técnica	46:10
V29	F	53	Española	Voluntaria	33:55
V30	F	53	Española	Voluntaria	36:35
SC31	M	53	Española	Sociedad civil	23:23
SC32	M	46	Española	Sociedad civil	18:38
B33	M	41	Sirio	Beneficiario	47:09
B34	F	38	Siria	Beneficiaria	36:43
B35	M	18	Sirio	Beneficiario	08:16
I36	H			Intérprete	*
T37	F	49	Española	Técnica	80:27
V38	M	47	Española	Voluntario	30:01
V39	F	75	Colombiana	Voluntaria	17:11
SC40	F	67	Británica	Sociedad civil	36:49
SC41	F	52	Española	Sociedad civil	26:58
I42	F	42	Española y marroquí	Intérprete	76:14
B43	M	26	Sirio	Beneficiario	1:58
B44	F	21	Siria	Beneficiaria	44:43
B45	F	6	Siria	Beneficiaria	01:00
A46	M	44	Española	Administración	51:00
T47	F	40	Española	Técnica	46:00
T48	M	40	Española	Técnico	51:34
I49	M			Intérprete	*

Fuente: elaboración propia

* A pesar de que el equipo de investigación ha contactado en diferentes ocasiones con estas personas, no ha sido posible llevar a cabo las entrevistas. No deja de ser significativo que en ambos casos se trate de perfiles de intérpretes.

Al margen de las entrevistas, también se han podido desarrollar técnicas grupales durante las jornadas participativas desarrolladas en junio de 2022, todavía en pleno funcionamiento del programa. En este caso, se llevaron a cabo diferentes técnicas de investigación, que se detallan a continuación:

- Un grupo focal con trece personas que incluía personal técnico vinculado al programa de *Agermanament Comunitari Valencià*: seis técnicas de Cáritas (Segorbe-Castellón, Valencia y Orihuela-Alicante), tres técnicas de Servicio Jesuita a Migrantes, cuatro personas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana. Este grupo se celebró el día 3 de junio de 2022 en horario por la tarde.

- Un grupo de discusión con las familias beneficiarias, con un total de nueve personas participantes, donde no acudió una de las familias beneficiarias del programa, celebrado el día 4 de junio de 2022 en horario por la mañana.
- Un grupo nominal de tipo participativo con seis personas voluntarias que han participado en el programa, cuatro de las cuales del Servicio Jesuita a Migrantes y dos de Cáritas Orihuela-Alicante, celebrado el día 4 de junio de 2022 en horario por la mañana.
- Un grupo nominal de tipo participativo con diecinueve personas que incluía personal técnico vinculado al programa de *Agermanament Comunitari Valencià*: seis técnicas de Cáritas (Segorbe-Castellón, Valencia y Orihuela-Alicante), tres técnicas de Servicio Jesuita a Migrantes, cuatro personas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, dos personas del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y una persona de ACNUR. Este grupo se celebró el día 4 de junio de 2022 en horario por la mañana.

Desde el punto de vista operativo, las técnicas grupales se realizaron con el objetivo de hacer una evaluación global del programa, mientras que las técnicas individuales (entrevistas) iban dirigidas a las apreciaciones individuales de las personas participantes. Por otro lado, los dos grupos nominales tenían una orientación más estratégica, de forma que se organizó a partir de una diagnosis general del programa, en un momento en que el programa estaba a punto de cerrarse (junio de 2022) y la formulación de propuestas de acción para mejorar la aplicación del programa de *Agermanament Comunitari Valencià* de cara a futuras ediciones. Este enfoque fue especialmente provechoso en el grupo de personal técnico y de la Administración, que es también el que tenía un conocimiento más profundo y global del programa.

5. Resultados

Dos grandes apartados estructuran los resultados de esta investigación. En primer lugar, presentamos el contexto sociodemográfico y laboral de los cinco municipios que han participado en el programa de *Agermanament Comunitari Valencià*. Esta aportación se apoya en la idea de que hay que mostrar hasta qué punto los contextos locales son diversos y en este sentido confieren diferentes estructuras de oportunidades que sin duda influyen en el desarrollo de los programas y, en consecuencia, tienen cierta influencia en los resultados. En segundo lugar, se analizan los resultados de la evaluación realizada con la información recogida en las entrevistas realizadas a los actores que han tomado parte en la preparación y la ejecución del programa en los cinco municipios valencianos.

Este segundo apartado se estructura, asimismo, a partir de las dinámicas y los procesos entre diferentes ámbitos, dimensiones y comunidades de referencia que conforman el concepto de integración social. Partimos de la vivienda por el hecho de que este programa, en contraste con otros programas de acogida, prioriza el acceso a la vivienda normalizada entendida como un recurso básico y necesario. Por otro lado, las posibilidades de inserción y de interacción sociales entre los miembros de las familias beneficiarias y la comunidad de acogida se apoyan necesariamente en el aprendizaje de las lenguas de acogida. Por eso, este es el segundo subapartado de los resultados.

En tercer lugar, se analiza cómo han sido los procesos de inserción administrativa tanto en cuanto a los esfuerzos como en cuanto a sus efectos. El acceso a la atención y a los servicios de salud constituye el cuarto subapartado. Se trata de un eje de primer orden para estas familias, las cuales presentaban antes de su llegada una gran necesidad de atención sanitaria. El siguiente subapartado es el dedicado a la inserción educativa y de formación laboral. En este se atiende tanto al proceso de inserción de los niños y los adolescentes en los centros educativos como al proceso de formación continua necesario para asegurar la inserción laboral. Esta dimensión de la inserción social es el objeto del sexto subapartado.

Seguidamente, se atienden las diferentes actividades realizadas a fin de dar a conocer los códigos sociales y culturales de nuestra sociedad a las familias beneficiarias. Estos

códigos se centran en aspectos tanto organizativos como de significación y su aprendizaje por parte de las familias beneficiarias ni se entiende ni se aborda como una forma de asimilación cultural, sino que se ve como un medio necesario para acceder a una vida normalizada con un alto grado de convivencia e interacciones sociales.

Los siguientes subapartados se dedican al transporte y al conocimiento adquirido del espacio de inserción por parte de los miembros de las familias beneficiarias, mientras que los apartados décimo y undécimo se dedican a la interacción con los miembros de la comunidad de acogida y con los connacionales de las familias beneficiarias respectivamente. Siguen tres subapartados (doceavo, decimotercero y decimocuarto) dedicados a cuestiones relativas a las valoraciones subjetivas, como el grado de satisfacción con el programa, el sentimiento de pertenencia y las emociones. Finalmente, el decimoquinto subapartado se centra en cuestiones transversales como las relaciones de género y la división sexual del trabajo, las prácticas religiosas y culturales, y, cerrando los resultados, se abordan cuestiones relativas a la coordinación entre los diferentes actores de los grupos locales: las personas voluntarias, los y las intérpretes y el personal técnico.

5.1. Contextualización de los municipios

Considerando que, según datos del Instituto Nacional de Estadística del 1 de enero de 2020, el 82,70 % de los 5.057.353 habitantes de la Comunitat Valenciana viven en municipios de 10.000 habitantes o más, podemos afirmar que los municipios seleccionados para el programa piloto de *Agermanament Comunitari Valencià* son bastante representativos de la estructura demográfica valenciana.

Si bien está sesgado por el nivel de agregación y la primacía de la línea costera, en materia de evolución demográfica, la Comunitat Valenciana y sus tres provincias muestran un crecimiento de la población superior a la tasa nacional entre 2000 y 2020, pero también un ligero descenso entre 2010 y 2020, frente a la tendencia ligeramente creciente a escala nacional. Ambas tendencias pueden vincularse al *boom* inmobiliario de principios de la década de 2000 y a la posterior bajada desde la crisis de 2008, que fue especialmente intensa para la parte de la economía valenciana dependiente de los sectores de la construcción y la hostelería. El menor incremento para el periodo 2000-2020, así como

la tasa positiva para el periodo 2010-2020 en la provincia de Valencia, podría explicarse por la especial concentración de población, instituciones públicas y actividades económicas, cada vez más diversificadas dentro de la amplia área funcional que rodea su capital (tabla 16).

Centrándonos en los datos más llamativos, Almassora es claramente el municipio con más crecimiento vegetativo, incluso en la última década, así como el menos envejecido y el menos dependiente. Dada su posición estratégica entre dos grandes ciudades de la provincia y dentro del área metropolitana de Castelló de la Plana, merece la pena considerar su papel como ciudad dormitorio y una opción suburbana más asequible para las familias beneficiarias del programa.

Por otro lado, Calp, a pesar de ser la segunda de las unidades administrativas estudiadas con mayor crecimiento demográfico para el período 2000-2020, muestra con diferencia el mayor descenso en el período 2010-2020. Esto podría deberse principalmente al impacto del *boom* inmobiliario de principios de la década de 2000 y el colapso posterior después de la crisis de 2008 en la Costa Blanca y, más recientemente y probablemente de forma más leve, al impacto del *brexit* en una de las zonas con más ciudadanos británicos del mundo fuera de Reino Unido. Además, la importancia como destino de jubilación, así como la salida de residentes permanentes en edad de trabajar por la crisis y la estacionalidad del sector del alojamiento, podrían explicar los niveles significativamente más elevados de envejecimiento y dependencia. Como veremos posteriormente, el carácter turístico de Calp, así como su localización en un valle con unas comunicaciones deficientes, es determinante para entender algunas dificultades que ha presentado la familia beneficiaria que se asentó allí.

Hay que destacar también el caso de Cocentaina, emplazada en el área interior de Alicante, relativamente cerca del polo industrial de Alcoy, con un crecimiento demográfico ligeramente negativo en los últimos diez años, pero positivo en la serie más amplia. Cocentaina presenta un elevado índice de envejecimiento, superior al total provincial y autonómico, a pesar de que por detrás del de Calp, seguramente motivado más por las generaciones autóctonas que no por la presencia de residentes de origen extranjero. El índice de dependencia que presenta, sin embargo, es sensiblemente inferior al de la provincia de Alicante y también al de Calp y solo unas décimas superior al

autonómico, por lo cual se puede hablar de una población más equilibrada en términos de edad.

València, a pesar de ser capital política y económica, así como la ciudad más poblada de la Comunitat Valenciana y la tercera de España y la Comunitat Valenciana, presenta la segunda tendencia de evolución demográfica menos creciente entre el 2000 y el 2020 y la segunda más decreciente entre el 2010 y el 2020 de entre los cinco municipios estudiados (valores también inferiores respecto de los de escala estatal, provincial y autonómica). No podemos, sin embargo, desvincular esta tendencia de la consideración de municipios de su entorno que podrían considerarse integrantes de su área metropolitana y funcional. Por otro lado, destaca también por presentar los segundos mayores índices de envejecimiento y de dependencia después de Calp. Esos valores pueden relacionarse con su concentración de población y servicios, lo cual hace más operativa y accesible la atención y el cuidado de personas mayores y dependientes, sea por provisión profesional o familiar

Por último, Alaquàs es un municipio que, como el resto, pierde población en los últimos diez años estudiados, a pesar de que cuando se amplía la óptica a los veinte años anteriores, acaba ganando. El hecho de estar muy cerca de València y Torrent y sus polos industriales, incluso con las comunicaciones de que dispone, hace que sea un municipio atractivo en términos de alojamiento de gente trabajadora. Esto se nota en los índices de envejecimiento y dependencia, que son los segundos más reducidos después de los de Almassora (tabla 16).

Tabla 16. Indicadores demográficos en diferentes niveles territoriales que comprende el área del proyecto piloto

	POBLACIÓN (2020)	CLASIFICACIÓN DE MUNICIPIOS MÁS POBLADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA (2020, de un total de 542 municipios)	EVOLUCIÓN DEMOGRÁFICA (2010-2020)	EVOLUCIÓN DEMOGRÁFICA (2000-2020)	ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO (2020)	ÍNDICE DE DEPENDENCIA (2020)
España	47450795	X	0,91 %	17,16 %	134,96 %	51,11 %
C. Valenciana	5.057.353	X	-1,06 %	22,73 %	133,66 %	51,37 %
Prov. de Castellón	585.590	X	-3,09 %	23,44 %	131,02 %	51,79 %

Almassora	26742	40	4,35 %	58,26 %	82,97 %	47,00 %
Prov. de Valencia	2.591.875	X	0,42 %	17,75 %	131,51 %	50,72 %
Alaquàs	29.711	30	-1,85 %	10,29 %	127,92 %	50,99 %
València	800.215	1	-1,12 %	8,28 %	158,56 %	52,14 %
Prov. de Alicante	1.879.888	X	-2,41 %	30,08 %	137,48 %	52,15 %
Cocentaina	11.520	89	-0,12 %	10,05 %	155,76 %	51,80 %
Calp	23.326	53	-22,01 %	39,40 %	177,58 %	56,21 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2020. Elaboración propia

Centrándonos en el marco económico, la Comunitat Valenciana muestra un predominio esperable de las actividades de servicios, seguida a bastante distancia por la industria, la construcción y la agricultura (tabla 17).

Considerando especializaciones económicas más localizadas, encontramos una parte destacada de la actividad industrial en Almassora y Cocentaina. La primera se encuentra enclavada en el corazón de uno de los clústeres cerámicos y azulejeros más importantes de Europa y uno de los mayores motores económicos de la provincia que, por otro lado, es la que mayor declive rural y agrícola presenta de las tres provincias. La segunda se ubica en el polígono industrial del área funcional de la ciudad de Alcoy. Por el contrario, los dos presentan la tasa más baja de actividades de servicios.

A efectos de inserción laboral de personas recién llegadas, hay que tener en cuenta que dos de los sectores de mano de obra intensiva y de menor demanda de cualificación son precisamente la agricultura y la construcción. La primera, en claro declive desde mediados del siglo XX, y la segunda, concentrada en algunos enclaves geográficos. Ninguno de los municipios estudiados tiene un peso específico de la agricultura que se acerque a la media autonómica. Solo Almassora se acerca tímidamente. En el apartado de construcción, no obstante, hay que destacar los casos de Calp y Alaquàs, con cifras muy por encima de la media autonómica. En el caso de Calp, está claramente ligado a la industria constructiva dependiente del turismo, mientras que el caso de Alaquàs tiene que ver con su condición de ciudad dormitorio desde donde parte la mano de obra en dirección a València y su área metropolitana.

En cuanto a los servicios, excluyendo el comercio y las actividades de hostelería y restauración, València muestra una profunda especialización, ligada a su efecto capital,

en términos de actividad institucional, cultural y financiera. En consecuencia, sus porcentajes para el resto de actividades económicas se sitúan entre los más bajos de todos los niveles administrativos estudiados.

En cuanto al alojamiento, Calp continúa siendo un referente del turismo de sol y playa de las costas valencianas y, más concretamente, del litoral alicantino. Así es como se explica que las actividades de servicios de alojamiento y restauración, por sí solas, concentran más del 25 % de sus habitantes ocupados.

Tabla 17. Porcentajes relativos de contribuyentes a la Seguridad Social en términos de actividad económica en los diferentes niveles territoriales que alcanza el área del proyecto piloto

	A. AGRICULTURA, PESCA Y SILVICULTURA	B – E. INDUSTRIA	F. CONSTRUCCIÓN	G. VENTA MAYORISTA Y COMERCIO MINORISTA	I. HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS
C. Valenciana	3,92 %	14,79 %	6,75 %	19,76 %	8,40 %	46,37 %
Prov. de Castellón	5,89 %	20,57 %	6,63 %	18,10 %	7,84 %	40,98 %
Almassora	1,76 %	42,03 %	7,34 %	18,22 %	4,25 %	26,40 %
Prov. de Valencia	3,67 %	14,75 %	6,22 %	19,69 %	7,05 %	48,62 %
Alaquàs	1,53 %	21,51 %	11,84 %	21,33 %	4,76 %	39,03 %
València	1,39 %	3,71 %	4,33 %	12,49 %	7,75 %	70,32 %
Prov. de Alicante	3,61 %	12,76 %	7,62 %	20,48 %	10,74 %	44,79 %
Cocentaina	0,76 %	38,87 %	5,82 %	26,79 %	4,48 %	23,29 %
Calp	1,38 %	2,71 %	11,44 %	17,74 %	25,46 %	41,27 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2020. Elaboración propia

Centrándonos en el origen de los habitantes, podemos ver que, con el 4.º mayor PIB estatal y siendo la 4.ª comunidad autónoma más poblada de España (de 17 comunidades autónomas y 2 ciudades autónomas), la Comunitat Valenciana supera ligeramente la media nacional de población extranjera (tabla 18). Más específicamente, presenta un porcentaje más alto de extranjeros provenientes del Reino Unido o de la UE-28, en comparación con un porcentaje ligeramente más bajo de extranjeros de otras nacionalidades que los registrados en las estadísticas nacionales.

En cuanto a las provincias, Castellón se sitúa muy cerca de los porcentajes autonómicos, mientras que la provincia de Valencia muestra la tasa más alta de españoles y la más baja de nacidos en diferentes regiones españolas y de personas de diferentes nacionalidades, probablemente a causa del efecto capital que opera desde la década de 1960. La provincia de Alicante, por el contrario, es claramente la de mayor inmigración internacional y nacional, intensamente ligada a su entramado económico, basado en el turismo, la construcción y el sector servicios.

Tabla 18. Proporción de personas de nacionalidad española y extranjera en los diferentes niveles territoriales que engloba el área del proyecto piloto

	POBLACIÓN CON NACIONALIDAD ESPAÑOLA	POBLACIÓN NACIDA EN OTRA AUTONOMÍA	POBLACIÓN EXTRANJERA	POBLACIÓN EXTRANJERA DE LA UE-28 + REINO UNIDO	RESTO DE POBLACIÓN EXTRANJERA (excluyendo el Reino Unido)
España	88,55 %	X	11,45 %	4,52 %	6,93 %
C. Valenciana	85,13 %	15,60 %	14,87 %	8,28 %	6,59 %
Prov. de Castellón	84,80 %	16,78 %	15,20 %	8,30 %	6,90 %
Almassora	84,57 %	15,84 %	15,43 %	10,15 %	5,29 %
Prov. de Valencia	88,87 %	14,30 %	11,13 %	4,21 %	6,92 %
Alaquàs	94,05 %	23,77 %	5,95 %	1,61 %	4,34 %
València	86,30 %	16,84 %	13,70 %	3,94 %	9,76 %
Prov. de Alicante	80,07 %	17,04 %	19,93 %	13,36 %	6,57 %
Cocentaina	87,48 %	9,43 %	12,52 %	2,97 %	9,55 %
Calp	51,67 %	16,77 %	48,33 %	36,92 %	11,41 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2020. Elaboración propia

En cuanto a las principales comunidades extranjeras, hay una presencia regional claramente significativa de inmigrantes rumanos, marroquíes y colombianos, y las provincias de Valencia y Castellón cuentan con comunidades de inmigrantes similares, aunque Castellón acoge una proporción bastante mayor de rumanos y marroquíes (tabla 19). Sin embargo, Valencia es la única provincia que tiene menos residentes extranjeros de la UE-28 y el Reino Unido que otros países. Por el contrario, los ciudadanos del Reino Unido son la comunidad extranjera más numerosa en la provincia de Alicante, y, en consecuencia, registra la tasa más alta de extranjeros de la UE-28 y del Reino Unido. Italia sorprende como el único país de la UE-15 (excluyendo el Reino Unido como antiguo miembro) que tiene una presencia significativa de ciudadanos tanto en Castellón como en Valencia.

Podemos detectar diferencias más llamativas. Almassora presenta medias más altas que las provinciales y regionales, excepto por la proporción relativamente más alta de población extranjera de origen UE-28 y el Reino Unido, que hay que atribuir a su importante comunidad rumana y, en menor grado, también a la de origen búlgaro.

En cuanto a Alaquàs, destaca por su predominio de población de nacionalidad española y, dentro de ella, la proporción de población nacida en otras regiones españolas. Esta última no es más que el resultado del mencionado papel de Alaquàs como ciudad dormitorio de la migración masiva de personas procedentes de regiones más rurales y agrícolas a las grandes áreas urbanas e industriales de España durante los años 60 y 70, década en la que Alaquàs duplicó con creces su población. En el caso de la próxima ciudad de València, aunque muestra unas cifras de población española, inmigrante nacional e internacional más acuerdo con la media provincial y autonómica (la cual configura de manera muy importante), destaca como la segunda unidad administrativa con mayor porcentaje de habitantes extranjeros procedentes de fuera de la UE-28 y el Reino Unido.

En la línea de las reflexiones posteriores, si nos fijamos en las principales comunidades extranjeras de Alaquàs y València, hay una presencia diferencial de ciudadanos chinos y venezolanos. Los inmigrantes chinos suelen estar especializados en actividades mayoristas y minoristas, y encuentran como lugar idóneo de asentamiento la ciudad portuaria de València y las plataformas logísticas y los parques empresariales de su área metropolitana. Los inmigrantes venezolanos, por su parte, suelen ser altamente cualificados y, a menudo, solicitantes de asilo, por lo cual tienden a concentrarse en las principales áreas urbanas españolas que concentran instituciones públicas y educativas, comunidades de compatriotas preexistentes y mercados de trabajo adecuados a sus expectativas. La ciudad de València también destaca por su comunidad italiana a la cabeza de los extranjeros y por la ausencia de marroquíes entre las principales nacionalidades extranjeras.

En el caso de Cocentaina, resulta ser la unidad administrativa estudiada con menor porcentaje de españoles nacidos en una región diferente, lo cual podría estar ligado a su menor tamaño, ubicación interior y situación de transición urbano-rural. También alberga el segundo porcentaje más bajo de extranjeros, la gran mayoría de los cuales provienen

de países de fuera de la UE-28 y del Reino Unido. Estas características quizás explican en parte el papel tan importante que ha jugado la sociedad civil en la acogida de la familia beneficiaria. En cuanto a la nacionalidad, destaca la comunidad marroquí, seguida de lejos por la población procedente del Reino Unido y Europa del Este.

Finalmente, Calp es, con diferencia, el caso más destacado en cuanto a población extranjera, y supera en más de un 30 % a los otros cuatro municipios del programa, y en un 10 % la media provincial de Alicante. De este 48 % de población extranjera de Calp, más de dos tercios proceden de países de la UE-28 y el Reino Unido. Este último país, en realidad, encabeza las comunidades extranjeras nacionales y, junto con la comunidad alemana, dan más del 10 % de la población total. También es el hogar de una destacada comunidad rusa.

Tabla 19. Cinco comunidades extranjeras principales en los niveles territoriales que alcanza el área del proyecto piloto

PROV. DE CASTELLÓN		PROV. DE VALENCIA		PROV. DE ALICANTE					
Rumanía	6,55 %	Rumanía	1,59 %	Reino Unido	3,79 %				
Marruecos	2,84 %	Marruecos	0,99 %	Marruecos	2,36 %				
Colombia	0,73 %	Colombia	0,69 %	Rumanía	1,29 %				
Argelia	0,40 %	Bulgaria	0,63 %	Colombia	1,01 %				
Italia	0,35 %	Italia	0,61 %	Argelia	0,95 %				
Almassora		Alaquàs		València		Cocentaina		Calp	
Rumanía	8,86 %	Rumanía	0,90 %	Italia	1,10 %	Marruecos	8,67 %	Reino Unido	7,10 %
Marruecos	1,75 %	Marruecos	0,77 %	Rumanía	1,07 %	Reino Unido	0,95 %	Rumanía	5,87 %
Colombia	0,74 %	Colombia	0,57 %	Colombia	1,03 %	Rumanía	0,40 %	Alemania	3,94 %
Bulgaria	0,49 %	China	0,47 %	China	0,97 %	Ucrania	0,20 %	Marruecos	3,45 %
Italia	0,31 %	Venezuela	0,39 %	Venezuela	0,73 %	Rusia	0,16 %	Rusia	3,26 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2020. Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 20, según las estadísticas, la Comunitat Valenciana se sitúa ligeramente por debajo de los porcentajes nacionales de personas en riesgo de pobreza o exclusión social, con un escenario un poco más optimista que, sin embargo, implica que casi una cuarta parte de su población se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión social.

Siempre teniendo en cuenta la extrapolación de datos municipales a escala comarcal (dado que no se dispone de datos para municipios medianos o pequeños), tanto la

provincia de Castellón como el municipio de Almassora presentan las mejores cifras en esta materia, mientras que la provincia de Alicante y Calp presentan las peores tasas de inclusión social, en especial de la niñez. Esto último podría estar relacionado con la menor provisión histórica de recursos per cápita de los servicios sociales y la mayor dependencia de actividades de hostelería que tienden a ser estacionales, precarias e intensivas en puestos de trabajo no cualificados. La ubicación de Calp dentro de la zona de la Costa Blanca y la mencionada estructura del mercado de trabajo, más los altos precios de la vivienda, pueden explicar en parte su situación comparativamente más precaria. Cocentaina, por el contrario, con una economía industrial y una estructura demográfica diferente, tiene mejores cifras que la media regional y la ciudad de València, lógicamente muy lejos de la peor situación de la provincia de Alicante.

En cuanto a la provincia de Valencia, se encuentra entre Castellón y Alicante. En el caso de Alaquàs, presenta mejores cifras de inclusión social que su provincia, y es el segundo municipio con mejores cifras y el primero en menores de dieciséis años. Por lo que respecta a la ciudad de València, tiene la segunda peor situación de los cinco municipios, y supera también las medias provinciales y autonómicas, donde el efecto capital en términos de coste de vida puede ser una explicación importante.

Tabla 20. Personas en riesgo de pobreza o exclusión social / indicador AROPE (%)

	Total	Hombres	Mujeres	Menores de 16 años
ESPAÑA	25,3	24,6	26,0	30,1
C. Valenciana	24,4	23,2	25,6	27,0
Prov. de Castellón	19,5	19,3	19,8	23,4
Almassora*	19,0	19,4	18,7	21,4
Prov. de Valencia	22,2	21,3	23,0	24,1
Alaquàs*	21,1	20,3	21,9	18,4
València	24,9	24,3	25,3	30,5
Prov. de Alicante	29,0	27,1	30,8	32,3
Cocentaina*	22,7	21,2	24,3	29,1
Calp*	34,0	32,3	35,7	54,2

Fuente: Portal Estadístico de la Generalitat Valenciana, 2019. Elaboración propia

* Datos a escala comarcal (LAUI).

Finalmente, si observamos las tendencias de la tasa de paro en la última década (gráfico 2), podemos observar que la media nacional suele estar claramente por debajo de las tasas regionales y provinciales. Las provincias de Castellón y Valencia tienen un paro muy inferior al de la provincia de Alicante durante todo el período. Sin embargo, Calp es, de media, el municipio y la unidad administrativa que presenta la tasa de paro más baja durante casi todo el periodo, normalmente por detrás de la media nacional. La razón está, una vez más, en el peso de los sectores turísticos: servicios, en particular la hostelería, y la construcción. Como veremos más adelante, sin embargo, la hostelería y, en general, el sector servicios, no es un sector propicio para la primera inserción laboral de las familias beneficiarias del programa, entre otras cosas por las dificultades lingüísticas y los obstáculos culturales y religiosos.

Por el contrario, Alaquàs y Cocentaina son de forma sostenida los que registran las cifras más altas, seguidos muy por debajo de Almassora. Su comparativamente alta tasa de mano de obra en actividades industriales, que suelen estar muy por detrás de las actividades de servicios en España y la Comunitat Valenciana, podría explicar su situación. A pesar de todo, son municipios donde el nivel de inserción de las familias ha sido positivo o muy positivo, como veremos a continuación. En el caso de la ciudad de València, se observan tasas y tendencias casi miméticas a la media nacional.

En este punto, vale la pena remarcar el hecho de que las tasas de paro no necesariamente se correlacionan con las tasas de exclusión social. Así, tenemos las tasas de paro cada vez más bajas en comparación con España, en la ciudad de València o Calp, que, sin embargo, tienen el peor riesgo de exclusión social en 2019. Por el contrario, por otro lado tenemos las mayores tasas de paro en Alaquàs, Cocentaina y Almassora, que son, no obstante, los tres municipios con menores porcentajes de personas en riesgo de pobreza o exclusión social. Por lo tanto, es plausible que el coste de la vivienda y la alimentación, así como la precariedad del mercado de trabajo, sean algunos de los impulsores de la exclusión social, más allá del empleo en sí mismo.

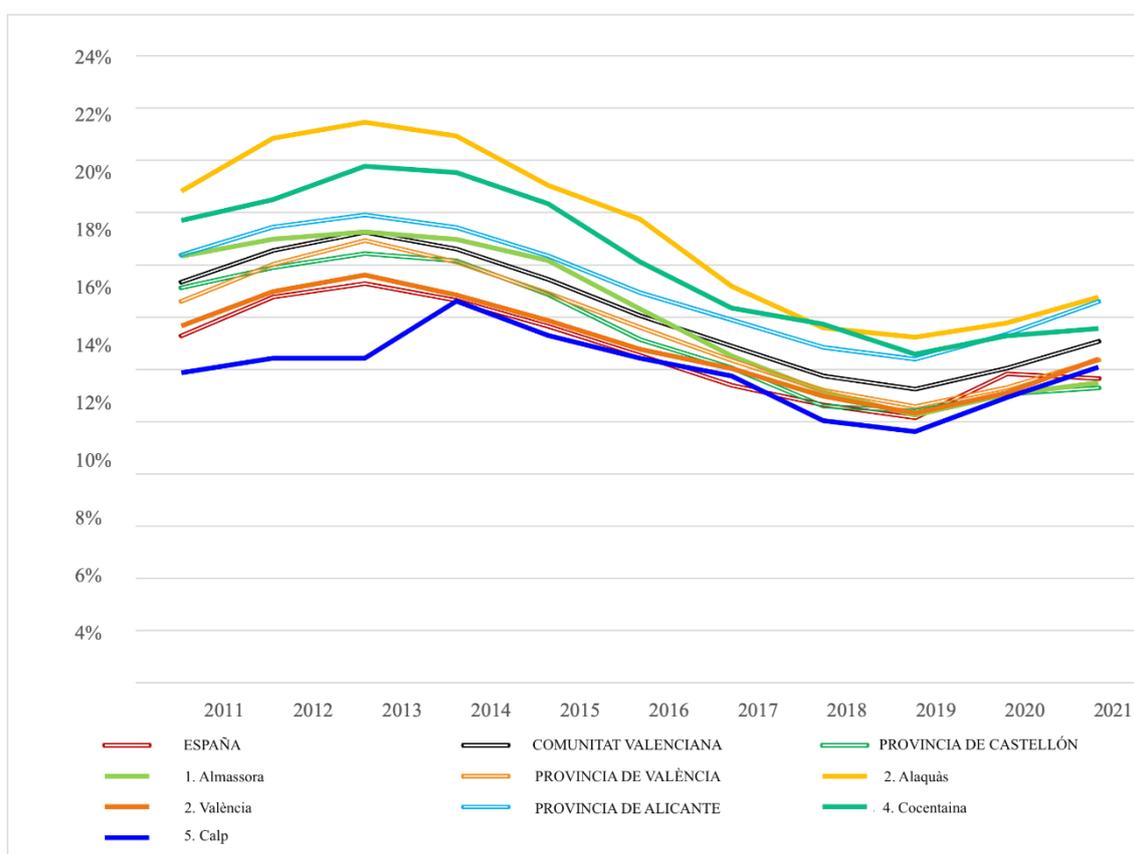
Si nos centramos en los tres últimos trimestres, además del incremento posverano que impacta de forma integral en una economía española todavía bastante estacional,

Almassora presenta las mejores cifras de paro hasta el momento, después de estabilizarse en tasas similares a las del país y la ciudad de València en 2018.

Resumiendo, podemos concluir que el proyecto piloto ACV muestra una representatividad notable del tejido socioeconómico de la Comunitat Valenciana. En términos estrictos, las ciudades de València y de Calp podrían ser presumiblemente los municipios en los que la integración autónoma de los beneficiarios sería *a priori* más difícil, principalmente por el coste de vida y las tasas de riesgo de pobreza y exclusión social preexistentes. Por otro lado, Almassora está preparada para ofrecer el mejor entorno para la inclusión holística a largo plazo de los refugiados, teniendo en cuenta las comunidades de inmigrantes preexistentes —factor que también está presente en Cocentaina—, la estructura económica, la tasa de paro de los últimos cuatro años y su proporción comparativamente baja de población en riesgo de pobreza y exclusión social.

Desde un ámbito más transversal, hay que destacar la importancia de la comunidad marroquí en toda la Comunitat Valenciana, una comunidad migrante preexistente que, en el caso de los beneficiarios particulares del proyecto piloto ACV (refugiados reasentados procedentes de Próximo Oriente) podría representar un activo importante para la integración en términos de afinidad lingüística y/o cultural. No obstante, como veremos en el análisis de las entrevistas a las familias, no es tanto sencillo.

Gráfico 2. Tasa de desempleo sobre la población de 5 a 64 años



Fuentes: Servicio Público de Empleo Estatal; Servicio Valenciano de Empleo; Instituto Nacional de Estadística.
Elaboración propia

5.2. Entrevistas a los actores de *Agermanament Comunitari Valencià*

La experiencia piloto *Agermanament Comunitari Valencià* se incluye en el modelo de patrocinio comunitario para la acogida y la integración de personas beneficiarias de protección internacional. El marco de acción se apoya en la participación de personas voluntarias y miembros de la sociedad civil, que constituyen el motor de las iniciativas de acogida e interacción. Así lo expresan los objetivos de este modelo de acogida, como por ejemplo contribuir a la mejora de las responsabilidades compartidas para satisfacer las necesidades de protección y de soluciones para las personas refugiadas, alentar el reasentamiento fortaleciendo las capacidades de los estados, de los actores de la sociedad civil y la ciudadanía, y movilizar la ciudadanía en apoyo de las personas refugiadas a fin de ampliar el debate que favorezca su protección. Centradas en las personas refugiadas, las acciones parten de la comunidad y revierten en esta.

En esta experiencia piloto, junto con los técnicos contratados por las entidades colaboradoras, los grupos de apoyo local, conformados por voluntarios y voluntarias reclutados en el seno de la ciudadanía, juegan un rol de primer orden y con una intensidad variable según las etapas del programa y los objetivos propuestos. En los subapartados 2.3.3 y 2.3.5 de este informe se han abordado estos aspectos. Son muchas las actividades que desarrollan estos grupos de apoyo local en los procesos de inserción que protagonizan las familias beneficiarias y sus miembros. Además, actúan como facilitadores de interacciones sociales entre las personas refugiadas y el resto de miembros de la ciudadanía, los ayudan en la comprensión de los códigos socioculturales y, más allá de las relaciones instrumentales ligadas a los procesos de inserción social, constituyen auténticos estímulos para la creación de vínculos duraderos de amistad.

Dado el rol que juegan tanto personal técnico como voluntariado y familias beneficiarias, es importante evaluar su papel, analizar su opinión alrededor del funcionamiento del programa y averiguar las barreras, las contrariedades y los acontecimientos no esperados que han podido encontrar en el desarrollo de sus actividades con el fin de identificar lo que se pueda mejorar. Entre otros aspectos, nos proponemos, en primer lugar, valorar el papel que juegan en relación con los objetivos y con las dimensiones que toma el

programa en cada localidad. Con esto nos referimos a las necesidades familiares e individuales de las personas beneficiarias, al tiempo y los recursos empleados, a la propia valoración que hacen del esfuerzo que han llevado a cabo, al grado de satisfacción que han alcanzado y a las propuestas de mejora respecto de posibles reediciones futuras del programa.

Tal como hemos remarcado, para el análisis de las entrevistas a personal técnico, voluntariado y familias beneficiarias se utilizará una estructura que parte de la conceptualización de integración llevada a cabo en el apartado 3 de este informe. Por lo tanto, se siguen los principales ítems que allí se presentan.

5.2.1. Vivienda

Como se ha visto en la introducción, la vivienda es un elemento central en el proceso de inclusión de las familias beneficiarias. El personal técnico valora positivamente las viviendas donde han residido las familias durante los meses en que han estado en el programa. El hecho de que la gestión del alquiler y la mediación con los propietarios haya corrido de la mano de las entidades ha transmitido seguridad y tranquilidad a las familias, como veremos posteriormente, y esto es reconocido y agradecido por las mismas. De manera paralela, el programa ha utilizado el alquiler que pagaban las familias con la asignación mensual para constituir un fondo de ahorro que, al finalizar el programa, se les ha devuelto. Así, las familias beneficiarias tienen una cantidad de dinero que pueden utilizar para gastos que tengan que afrontar una vez finalizado el programa. Cabe señalar que este retorno ha sido comunicado de manera diferente a las familias por parte de las entidades a pesar de los mecanismos de coordinación existentes. También es cierto que en algún caso se ha retrasado esta información para provocar un ahorro mayor en unidades familiares en que se había valorado que los gastos eran superiores a lo que cabría esperar, incluyendo productos que no eran de primera necesidad. Esto, junto a la comunicación interna de las familias, que iban comparando lo que les habían dicho las diferentes entidades, provocó situaciones de tensión en que algunas familias se sentían menospreciadas por sus entidades de referencia.

En cuanto a las viviendas, las familias que coordinaba SJM residían en viviendas de su propiedad, con lo cual la cuestión de la vivienda no ha representado un problema. En cambio, el resto de familias sí que ha tenido que acudir al mercado de alquiler, con lo que esto comporta en términos de contrato, fianza, negociación, prórrogas, etc. En algunos casos la familia ha podido continuar en la vivienda en la que había empezado el programa. Este es el ejemplo de una familia que, además, llegó a tratar con la inmobiliaria para tener un nuevo contrato íntegramente a su nombre y no como parte subsidiaria en el contrato.

“Entonces claro, yo de la vivienda negociamos nosotros con la inmobiliaria, pero hicimos que él fuese a hablar con ellos, que fuese a negociar si quería seguir ahí... Trabajamos mucho con él y la búsqueda del alquiler desde el segundo año, porque a él le parecía un alquiler elevado y quería algo más económico y fuimos un poco intentando que él se moviese, pero según él no encontraba ningún sitio [...] Yo sé que negociamos previamente nosotras una rebaja de alquiler y luego ya él fue a hablar con la de la inmobiliaria y lo trataron y cerraron e hicieron un cambio de contrato.” (I42)

En otras ocasiones, la vivienda donde se había acogido a las familias inicialmente tenía que ser abandonada por cuestiones de contrato. En estos casos, el problema ha sido encontrar una vivienda en el mercado privado, incluso con la intermediación de las entidades. Dos de las familias, ante la imposibilidad de encontrar una vivienda, han tenido que recurrir a conocidos de las personas voluntarias para acceder a un alojamiento al concluir el programa, por finalización del contrato.

Por otro lado, una de las familias participantes en el programa, quizás la que ha llegado a un nivel de inserción más elevado, había empezado a plantearse la posibilidad de comprar una vivienda en vez de alquilarla llegado el momento de finalización del programa. Desde la entidad se les orientó para que conocieran las circunstancias que les iba a solicitar la entidad bancaria para pedir una hipoteca y, finalmente, optaron por alargar un año más el alquiler.

“En principio, ellos querían comprar, pero estuvimos hablando con el padre que para comprar hacía falta un contrato indefinido para que le pudieran dar una hipoteca y tendrían que haber pagado mucho más dinero a la hora de pagar una entrada. Estuvimos viendo varias opciones a la hora de una opción de alquiler con opción a compra y al final ellos mismos valorando todas las opciones que tenían y decidieron que iban a estar un año más de alquiler.” (T28)

Las personas del equipo técnico verbalizan que se han encontrado problemas cuando han tenido que intermediar en la cuestión de la vivienda relacionados con el racismo y la desconfianza de los arrendadores ante el perfil de las familias. También manifiestan que

el estado actual del mercado inmobiliario, con alquileres desbocados, no juega a favor de las familias, especialmente en la capital y en municipios donde el mercado inmobiliario está enfocado hacia el turismo, como puede ser Calp.

Las personas voluntarias y otros miembros de la sociedad civil han participado en la búsqueda y la adecuación de la vivienda destinada a la familia beneficiaria. Este trabajo se ha hecho previamente a la llegada de las familias beneficiarias, como se ha visto en la cronología del proyecto. Y, al acabar el programa, el voluntariado también ha participado activamente en la búsqueda de una solución habitacional definitiva. Han tenido que negociar con inmobiliarias, preguntar al vecindario y personas conocidas, ayudar en la adecuación de los pisos e incluso aportar muebles y electrodomésticos cuando ha sido necesario.

“Consiguieron encontrar una casa a través de alguien también de Cáritas o algo así, me consta que *a priori* se genera un rechazo por este tipo de personas.” (SC32)

En un contexto como el valenciano, donde el acceso a la vivienda es difícil para una buena parte de la población, donde el parque de vivienda pública es muy reducido y solo cubre una pequeña parte de la demanda, el apoyo del voluntariado ha abierto muchas posibilidades, no solo porque ha facilitado la información, sino también porque ha contribuido a fundir los prejuicios estereotipados de los propietarios y de las agencias inmobiliarias hacia estas familias. A veces, con la ayuda recibida en la búsqueda, el voluntariado ha conseguido encontrar alguna vivienda en muy buenas condiciones e incluso a un precio muy por debajo del precio de mercado. En estos casos ha habido que hacer un trabajo de concienciación hacia las familias para que fueran conscientes de que estos recursos no estaban al alcance de todo el mundo.

“Estamos en un pueblo de turismo [...] y entonces yo le [al padre de la familia beneficiaria] he explicado tantas veces: pero tú no entiendes que lo que estás pagando es porque [...] una de las voluntarias [...] pues está pagando por un piso de cuatro habitaciones 400 € y ellos piensan que pueden encontrar eso.” (SC40)

“Ahora, o sea, es que además no encuentran porque no tienen un salario y casi todos los pisos tienes que tener, demostrar, que por lo menos tienes una nómina. Entonces lo tienen fatal.” (V10)

El voluntariado también ha tenido mucho cuidado de que las familias se sintieran a gusto y que tuvieran cubiertas todas las necesidades básicas de la casa. Una vez acabado el proyecto, además de la búsqueda de la vivienda, a menudo el voluntariado ha participado pagando el depósito o tramitando las ayudas al alquiler.

“Cuando vemos a personas que tienen esta necesidad, Cáritas nos ayuda para localizar algún piso de alquiler... Nosotros podemos ayudar a pagar parte de la fianza [...] o, en un momento dado que se quede sin trabajo, vamos a poder ayudarle a pagar esa mensualidad o incluso a tramitarle todo lo que tenga que ver con ayudas de alquiler.” (SC2)

Antes de que las familias entraran en la vivienda que recibirían por parte del programa, las personas voluntarias acomodaron la casa con equipamiento básico atendiendo al tipo de familia. Hicieron una primera compra de alimentos y de ropa. Para la entrada de las familias a las viviendas, algunos grupos locales, probablemente desde el desconocimiento, pensaron que se dispondría de una ayuda económica extraordinaria para hacer frente a unos primeros gastos que ya estimaban que serían de mayor volumen. Pero el programa no contaba con esta opción, y esto, por un lado, comportó una movilización de recursos importante y efectiva, pero, por otro lado, ha sido una señal clara de que la información sobre cuestiones clave no siempre llegaba como correspondía a los grupos locales.

Después de la implantación del programa, dos de las familias han continuado en la misma vivienda cambiando la titularidad del contrato de alquiler, de forma que ahora son ellas las que lo firman y también las que se ocupan de hablar directamente con los propietarios y/o la inmobiliaria.

“Durante los dos años que estamos aquí, hemos estado en el mismo piso, no nos hemos trasladado, no hemos encontrado dificultades en el ámbito de la vivienda, estamos muy a gusto y muy satisfechos [...] Este factor nos ha ayudado y sentimos esa satisfacción en el plano psicológico.” (B25)

Por otro lado, tres de las familias han tenido que encontrar otro hogar y trasladarse. Esta tarea ha sido desarrollada con el apoyo del voluntariado del programa, que ha estado apoyando durante todo el tiempo a las familias, un trabajo que ha sido muy bien valorado por parte de las familias:

“Los voluntarios estaban buscándonos una casa para que nosotros nos estabilizáramos... Sabíamos que aquella vivienda era temporal... Ahora tenemos esta, que, aunque es un poco pequeña para una familia de cinco personas..., su alquiler es aceptable en comparación con los precios de las viviendas que hay aquí.” (B6)

El único caso que ha presentado dificultades reales para encontrar una nueva vivienda es la familia que vive en València. Entre las razones que lo explican, habría que destacar, en primer lugar, la falta de viviendas de alquiler con precios asequibles en la ciudad. En

segundo lugar, la dificultad de los hijos mayores de edad para encontrar trabajo y poder salir del programa, a pesar de que para ellos se ha conseguido una prórroga de tres meses, lo cual le da un valor añadido al programa.

“Todavía no hemos encontrado una casa... Ahora nos han concedido un periodo de alojamiento de tres meses más que no tenemos que pagar... Desde la asociación nos están buscando ellos también la vivienda y nos están enseñando para que nosotros, por nuestra parte, también busquemos”. (B14)

Como se ha comentado anteriormente, en el momento de la finalización del programa las entidades han devuelto a las familias los gastos del alquiler que habían asumido durante el periodo de acogida. Este gesto, a pesar de que era desconocido inicialmente por parte de las familias, ha sido muy bien valorado. Las familias consideran que esta ayuda les permite hacer frente a nuevos gastos, mejorar las condiciones de la vivienda y tener un dinero que les da cierta tranquilidad.

“Y la mejor cosa que han hecho [...] cuando terminó el programa me han devuelto el dinero del alquiler todo completo. Este punto ayuda a la persona a poder ponerse de pie [...] Esto ayuda. Yo cuando vine no tenía nada... Ahora, si quiero comprar algo para la casa, puedo permitírmelo. Por ejemplo, quiero comprar esta alfombra, puedo comprarla. Quería comprar un congelador y he comprado un congelador.” (B33)

5.2.2. Aprendizaje de las lenguas de acogida

El personal técnico a cargo del programa está de acuerdo en señalar que ha habido avances importantes en el aprendizaje del castellano. En el caso de las personas mayores, estos avances han sido más claros cuando se han combinado las clases de castellano con el contacto directo con la sociedad de acogida por la vía del trabajo. Esto, sin embargo, ha sido más frecuente en el caso de los hombres del programa, que han sido los que mayoritariamente han accedido a trabajos remunerados. También ha sido el caso de la mujer del núcleo de Almassora, que sí que se ha podido integrar laboralmente. El personal técnico remarca que la asistencia de algunas mujeres a las clases de castellano ha sido irregular o muy corta porque se da la combinación de dos circunstancias: por un lado, entienden que su obligación es quedarse en casa a cuidar a los menores, especialmente si se trata de bebés. Por otro lado, hay una cierta reticencia a aprovechar los recursos educativos para los bebés porque se puede interpretar que se los está abandonando, a pesar de que sea por unas horas.

En cuanto a los jóvenes y a los menores, los equipos técnicos valoran que el aprendizaje del castellano ha sido muy rápido, tanto en las personas que estaban en edad de escolaridad obligatoria como también de los niños. El aprendizaje del valenciano, en cambio, les ha costado más. A pesar de todo, algunas familias han podido recibir la ayuda del equipo de voluntarios en lo relacionado con los deberes escolares y también en el aprendizaje del valenciano en el ámbito escolar.

Las familias beneficiarias reconocen la importancia del aprendizaje de las capacidades lingüísticas para la inserción. Uno de los aspectos que relatan es la centralidad de la formación lingüística durante los primeros meses en los municipios de acogida. Las clases de castellano han sido una de las acciones formativas que más tiempo les ha ocupado, porque es esencial para la inserción en todos los niveles, para relacionarse, para formarse y para poder trabajar.

“Cuando hemos llegado, nos orientaron para aprender el idioma, casi un año estuvimos aprendiendo el idioma.” (B14)

“Al principio solo estaba estudiando el idioma, iba a clase tres horas diarias y también los voluntarios nos daban clases tres o cuatro días aquí en casa... hasta que hemos aprendido.” (B33)

De hecho, las familias beneficiarias consideran la lengua como un instrumento clave para su integración. Son conscientes de que cuando hablan castellano tienen más posibilidades de relacionarse y de interactuar con otras personas, en todos los ámbitos, pero especialmente en el trabajo:

“No me siento totalmente integrado en el trabajo. La causa es el idioma, no es por otra cosa. Cuando alguien habla contigo, puedes contestarle tranquilamente, pero yo, a veces, cuando estamos sentados para comer no puedo... entender todo lo que dicen y participar con ellos en la conversación... Entonces yo no considero que estoy integrado 100 %, solo por esta causa.” (B6)

Una de las familias beneficiarias apunta una crítica al sistema de aprendizaje del castellano, quizás por desconocimiento de los recursos públicos existentes para el aprendizaje de lenguas. La crítica parece que se enmarca en la comparación entre el profesorado de la academia, que valoran muy bien, y el profesorado voluntario, al cual agradecen la dedicación, pero reconocen que se queda corto en algunos aspectos. No deja de ser significativo que esta demanda la hace una de las familias que ha conseguido un nivel de inserción más elevado de las cinco familias beneficiarias.

“Debería haber institutos gratis. Nosotros hemos estudiado con voluntarios. Hemos estudiado un mes en una academia de València. Esto era una beca del Estado y nosotros hemos tenido la suerte de ir a esta academia. La enseñanza para nosotros es muy importante porque al principio debíamos aprender y no nos han pedido trabajar [...] Un instituto de idiomas que sea gratis, como la escuela, esto sería una cosa excelente. Al principio la persona, en vez de buscar una escuela, se va al instituto. Deben tener profesores especializados en este tema, y no voluntarios.” (B6-B7)

En este sentido, se considera pertinente introducir una referencia a la valoración que hacen de los traductores que los acompañaron durante los primeros meses de acogida. Las cinco familias coinciden en valorar positivamente el rol de los traductores. También consideran que el desarrollo de su trabajo ha sido clave, no solo como instrumento de comunicación durante la primera etapa, sino por su actuación de proximidad asumiendo el papel de acompañamiento y mediación.

“Ella es muy buena..., trabajaba muy bien, estaba haciendo todo lo que puede. Lo que le dicen, viene y me lo transmite. Era perfecta y yo respetaba lo que me transmitía.” (B43, B44)

5.2.3. Inserción administrativa

El personal técnico cree que la inserción administrativa ha sido muy positiva en general. Se trata de una tarea que se acumula en los primeros meses, cuando empiezan los trámites con la Administración. Las primeras citas con las diferentes administraciones las gestionaban las entidades, mientras que las personas beneficiarias recibían el acompañamiento del equipo técnico y las intérpretes.

“Pues todo el tema administrativo fue sobre todo al inicio y entonces sí que venía el intérprete porque era necesario, porque no tenían ningún tipo de conocimiento de la lengua, y yo iba como técnica, sobre todo en el tema de la escolarización y el empadronamiento, el estudio de la cuenta bancaria, la expedición de las tarjetas de extranjería. A todo esto, yo y el intérprete con la familia.” (T28)

No obstante, a medida que el proceso de inserción de las personas avanzaba y sus destrezas idiomáticas progresaban, dejaban de recibir las dos ayudas, tanto la del equipo técnico como la del intérprete. Se trata, por lo tanto, de ayudar inicialmente a las familias para, después, hacer que sean autónomas, también en la relación con la Administración.

“Porque si nos mantenemos a este ritmo más tiempo, luego ellos se acostumbran también, y estará bien que haya un cambio y que lo noten ellos, pero que no sea un corte, porque a ellos les va a dar un miedo frenético sentirse de repente solos; y dejarlos menos tiempo, es decir, te imaginas que pasado un año decidimos ir reduciendo el ritmo.” (I19)

“Llegaron ya con todo hecho, sí que es verdad que este segundo año ya ha hecho la familia la matriculación y los papeles.” (T28)

Desde el punto de vista técnico, sí que se señala un punto débil en términos administrativos, que es el papel de la Administración local. Como se ha visto anteriormente, en algunos municipios (por ejemplo, Almassora o Calp) sí que se ha podido involucrar a la Administración local a través de las técnicas de servicios sociales, e incluso de las mismas concejalías. En cambio, esto no ha sido posible en otros municipios, ya sea porque no ha habido la posibilidad o la necesidad, porque el equipo técnico no ha tenido la facilidad que otros equipos sí que han tenido, o por las propias características del municipio acogedor.

“Que se implique más a los organismos municipales, a los ayuntamientos y a los servicios sociales porque creo que han pasado muy de puntillas por el programa y, al final, cuando existe este tipo de proyectos a escala estatal, deberían implicarse todos mucho más, generar espacios de participación, sistema educativo, servicios sociales, sanidad y ayuntamiento. En este caso no hemos tenido problemas, pero, por ejemplo, Servicios Sociales desconocía que había este programa, el Centro de Salud igual, los colegios igual.” (T28)

A pesar de todo, es posible que se den situaciones de malentendidos administrativos que puedan comportar preocupaciones extra a las familias beneficiarias. Es el caso de una de las familias, que, a pesar de disponer de la tarjeta de residencia, tenía que renovar la tarjeta temporal como si no fuera una familia refugiada.

“Claro, es un poco complicado explicarlo porque ellos venían y en teoría ya tienen tramitada su tarjeta de residencia, es decir, ya tienen expediente para su situación de refugiado. Por lo tanto, tendrán que tener directamente una tarjeta de residencia y la tarjeta de salud y todo, ¿no? No es como esta situación de otros refugiados que tramitan el estado de refugiado o el estado de protección aquí en España, que tienen que esperar un año y pico para que se lo den. Entonces, al no tener claro esta particularidad, pasó lo siguiente: le dieron una tarjeta temporal que tenían que ir renovando, y como iban todos al NIE, al número NIE del padre, pues...” (I19)

Por otro lado, a pesar de que había un itinerario claro para la consecución de los documentos que permitieran la regulación administrativa y de que las familias accedían a una tramitación rápida de la tarjeta de residencia, las personas voluntarias han expresado algunas dificultades. Se trataba de un procedimiento diferente y desde la Administración no siempre se entendían las particularidades de la situación legal en que estaban las familias acogidas. En muchas ocasiones, la falta de documentos ha sido un problema, en otros ha sido la falta de reconocimiento y homologación. Esta casuística se ha dado en los títulos educativos y en los certificados profesionales:

“Y lo que hemos intentado es ayudar a rellenar... todos los papeles y orientarle en todo lo que necesitará dada la casuística de su familia y su situación.” (SC2)

“Si vienen con todos los papeles arreglados, nos facilita muchísimo el trabajo, porque si vinieran con todos los estudios homologados...” (SC2)

En cuanto a las familias beneficiarias, su inserción administrativa se ha hecho a través de los servicios sociales municipales. En términos generales, las familias manifiestan su satisfacción con la trabajadora social de referencia, que ha sido la persona encargada de asumir las tareas de empadronamiento, escolarización, tramitación de las tarjetas sanitarias, etc. Este trabajo se ha hecho de manera muy ágil y con el apoyo de los traductores:

“Cuando hemos llegado aquí, nosotros no sabemos contactar con las escuelas, no sabemos sacar la documentación, el ayuntamiento, centro de salud, todos estos asuntos eran a través de la trabajadora social... y el traductor.” (B24)

5.2.4. Salud y acceso a los servicios de salud

En el acceso a los servicios de salud, además de acompañar en el itinerario estándar (tarjeta SIP, conseguir médicos de cabecera y pediatras en el CAP y acceso a especialistas), el voluntariado, y también el personal técnico, ha hecho el acompañamiento a visitas médicas y de orientadores en cuestiones de salud e higiene. También han sido activos en la explicación del funcionamiento del Sistema Valenciano de Salud.

En términos generales, la inserción desde el punto de vista sanitario ha sido muy bien valorada por el equipo técnico. En cuanto a la entrada en el registro sanitario y en el Sistema Valenciano de Salud, se considera que fue rápida y eficiente. Por otro lado, la mayor parte de las familias recibió atención odontológica, hecho que no se había previsto inicialmente. La mayor parte de las atenciones se prestaron en el sector privado, con algunos otros casos atendidos en clínicas universitarias. Como en el caso de la atención administrativa, las familias estaban acompañadas por el equipo técnico, y durante los primeros meses, también por intérpretes, y en algunos casos incluso también por el voluntariado.

Prácticamente todos los y las menores tuvieron que recibir atención odontológica, entre otros tipos de atención especializada. Esto incluía también consejos de tipo preventivo, por ejemplo, en relación con la aparición de más problemas dentales, por lo cual el equipo técnico tuvo que hacer también promoción de la salud bucodental.

“También porque, por ejemplo, las tres niñas tenían muchos problemas dentales y si en el tique de la compra veías gusanitos, gusanitos, gusanitos, chocolate, chocolate, chocolate, entonces pensábamos si se lo decíamos: si estamos gastando un dinero aquí para arreglarles la boca, no podéis seguir comprándoles esto.” (T18)

Como se ha visto en el apartado descriptivo del proyecto, dos familias han necesitado atención especializada. La primera, por secuelas de la guerra en Siria y por una complicación en el embarazo. La segunda, por una complicación ginecológica. En los dos casos, las mujeres recibieron el tratamiento o el consejo de los profesionales de la sanidad pública. No obstante, en el caso de una familia sí que existieron algunas reticencias respecto del hecho de recibir la atención ginecológica por parte de un hombre.

“Y el tema de la matrona, ella, porque claro, una matrona es la que te hace el seguimiento, luego el parto ya trabajaremos para que haya una mujer, o evitamos que esté porque en el parto que... bueno. Cuando íbamos con ella a los especialistas o a la ginecóloga, el pacto era que a él no le contábamos que quien la atendiese era hombre o mujer.” (I42)

“En su cultura, que fuera un hombre médico, pues le paraba un poco, pero al final le dije que era necesario. Hemos ido por lo público. Yo le dije que había dos opciones: lo público y lo privado. Pero que si decidía por lo privado, se lo tenía que costear ella. Se decidió por lo público... La familia quería tener otro hijo y la verdad es que meterse con otro hijo, pues ella tenía un historial que no era lo más correcto y necesitaba que eso se lo dijera un médico especialista.” (T28)

En general, el papel del voluntariado ha sido clave para hacer posible el acceso a unos recursos muy necesitados, dada la situación vivida en el Líbano. Esto se ha traducido en acompañamientos a los servicios sanitarios, especialmente al principio del proceso de acogida, con lo que esto significaba en plena pandemia.

“Entonces fuimos a La Fe, de urgencias, y claro, era la pandemia. A mí no me dejaron entrar. O sea, las atendieron y tal, pero luego ellos, o sea, es como si se quedaran con ganas de que les... que les hicieran más cosas. A ver, más pruebas. Pero luego... luego ya no se han quejado porque ahora ya como van a su médico de cabecera, o sea, el que tenían, y cogían hora, sabían coger la hora, se tomaban las medicaciones... Pero aquí la madre, por ejemplo, se sacó muchas cosas, muchos problemas. Que si tengo mal la espalda, que tengo no sé qué, que si tengo no sé cuántos, que si... Luego la hija, que si tenía la hija la columna mal...” (V10)

En cuanto a las familias beneficiarias, la dimensión sanitaria es precisamente una de las dimensiones que mejor valoran. A pesar de que no se trata de un ámbito que requiera de

demasiada gestión para el proyecto, porque ya se encarga la Administración sanitaria, la cobertura que da la atención de la salud pública en nuestro territorio ha sido la adecuada para cubrir las necesidades de las familias. Entre los aspectos mejor valorados, está la adquisición de la tarjeta sanitaria, el acceso a la farmacia y la atención odontológica, que, como se ha visto anteriormente, ha sido generalizada.

“Cuando hemos llegado aquí..., estábamos sufriendo con los dientes, sobre todo mis hijos, pero hemos recibido la ayuda cien por cien. En pocos días hemos podido tener la tarjeta SIP como los españoles... Y cualquier cosa que tenemos nosotros, acudimos al centro de salud y nos atienden. Después vamos a la farmacia y cogemos los medicamentos con facilidad y, la verdad, que muy bien.” (B25)

Solo una familia manifiesta su descontento con la atención sanitaria, a pesar de que esta situación se debe más a la dificultad de atender sus expectativas de tratamiento y cuidado que esperaban tener al llegar que a la falta de atención. La cuestión de las expectativas frustradas no ha estado demasiado presente en las entrevistas con las familias, pero sí en el área sanitaria y en este caso en concreto.

“Fuimos al centro de salud y fuimos al hospital y [...] le han dicho que no pueden hacerle la intervención del brazo. Y yo he dicho: ¿entonces por qué nos han traído aquí? En las entrevistas que realicé en el Líbano dijeron que le iban a tratar en España, y por eso hemos venido, pero aquí no se puede hacer nada [...] y con todos los problemas que hemos tenido ahora tiene tiroideos [...] desde hace un año y medio [...] y todavía estamos esperando que le llamen para operar”. (B43)

Donde sí que se detecta una carencia muy significativa es en la atención a la salud mental. Las familias no han recibido ninguna atención psicológica, ni básica, como está en los programas de acogida, ni tampoco específica, cuando se da una situación de estrés o crisis postraumática. Este es un punto que, como veremos posteriormente, ha surgido en las dinámicas grupales celebradas durante la recta final del programa, en junio de 2022, especialmente por parte del personal técnico.

“Es verdad que yo desde que he venido no he visto un psicólogo, la mayoría de los que vienen hacen visitas de los psicólogos.” (B13)

5.2.5. Inserción educativa y formativa

La tramitación de la homologación de los títulos educativos resulta muy compleja por diferentes razones. La primera, porque en muchos casos no disponen de la documentación, probablemente porque en el camino hacia el Líbano se perdió. En segundo lugar, porque su gestión desde la embajada española tampoco resulta fácil, dado el desplazamiento que hay que hacer. Además de esto, está la problemática de

reconocimiento de títulos, carnés profesionales y de conducción, muy a menudo sin equivalencias en el país de acogida. En el caso de las habilidades profesionales, suele ser habitual que en el país de origen no se certifiquen, con lo cual no hay una justificación documental que aportar de cara a la confección de un currículum para la búsqueda de trabajo.

“Una vez llegan aquí, es muy complicado tramitar cierto papeleo porque necesita la embajada de Siria, y si no pueden acudir a la embajada, pues claro, dificulta bastantes tramitaciones, tienen que seguir con la homologación del título, por ejemplo.” (I19)

Una de las tareas de los equipos técnicos ha sido la de dirigir a las familias beneficiarias hacia las vías formativas más próximas a sus habilidades, experiencias laborales previas o preferencias personales. Así se ha hecho, por ejemplo, con las personas adultas, dirigiéndolas hacia cursos de habilitación en profesiones como cajera o conductor de horca elevadora, entre otras.

“Ella ha ido siempre a clases de castellano, se les derivó al programa de inserción social de Cruz Roja. Ella ha hecho un curso de caja, no recuerdo ahora de cuántas horas, con parte teórica y parte práctica. También un poco de informática básica, y actualmente está haciendo el graduado de la ESO. Yo me reuní [con los dos hijos mayores] y les comenté que en todas las opciones de trabajo piden el graduado de la ESO y ellos no lo tenían. [La hija] se ha dado cuenta y actualmente está haciendo la ESO en el Vicent Ventura.” (T1)

“Nos hubiera gustado que se hubiera sacado el carnet de carretillero, porque si falla la albañilería, aquí están las fábricas de cerámica que necesitan carretilleros. Le decimos que es un requisito indispensable, pero él no quiso, pero siempre teniendo en cuenta que era una decisión suya, aunque al final nos preguntó que dónde podía sacarlo, y creo que lo hizo.” (T18)

En los casos de los menores, las acciones se han llevado en dos direcciones. Primero, la de facilitar que los padres pudieran atender las clases de formación profesional, pero también lingüística. Cabe decir que, como se ha observado anteriormente, existe una problemática asociada que debería considerarse en futuras sesiones formativas iniciales con las familias: la cuestión de la importancia de recurrir a la escuela infantil y la necesidad de romper el prejuicio de que llevar las criaturas es abandonarlas. Al contrario, las familias no asocian la escuela infantil a una oportunidad de disponer de tiempo propio.

“El tema de llevarlo a la guardería creaba complicación porque, primero, había un rechazo por la parte familiar de ella. Pensaba que si iba el niño a ir a la guardería para que ella y él estuvieran en formación, eso era como un abandono del niño.” (T37)

Con los meses, los niños y niñas en edad escolar se han acomodado a la escuela, y el centro ha aportado los dispositivos para facilitarles la inserción educativa. Han ido contentos a la escuela. Allá han tenido acceso al servicio de comedor y esto les ha permitido dilatar su tiempo diario en el centro y les ha facilitado enormemente la interacción con niños y niñas de su edad y con el personal del centro educativo. Esto les ha permitido también familiarizarse con las normas de salud e higiene junto con el resto del alumnado. Desde la escuela se les ha facilitado que pudieran ir a salidas y excursiones.

El acceso a las guarderías (la escuela infantil) y la escolarización no obligatoria a edades tempranas al principio no estuvo muy aceptado por algunas familias. En esta cuestión, el grupo local se mostró muy perseverante. La necesidad de que los niños y niñas se familiarizaran lo antes posible con el sistema y con la cultura fue alguno de los argumentos empleados por las personas voluntarias para convencer a las familias. La adaptación a los horarios escolares constituyó también un área de trabajo para el voluntariado, lo cual facilitó que los y las menores tuvieran las horas de sueño necesarias, que fueran muy despiertos a la escuela y que no se sintieran cansados.

Además de acompañar en el itinerario de inserción educativa, el papel del voluntariado ha sido clave en la detección de necesidades educativas y la información respecto de recursos extraescolares. Previamente a la llegada de las familias, hubo el contacto preparatorio con el ayuntamiento y los servicios sociales, también hablaron con la dirección de los centros educativos, de forma que, a pesar de llegar en octubre, una vez iniciado el curso escolar, los niños y las niñas no tuvieron problemas para ser escolarizados. Las personas voluntarias han ayudado a la comprensión y el cumplimiento de los horarios escolares, han asistido a los niños y las niñas en la realización de deberes y han hecho un seguimiento del proceso de integración en la escuela preguntado al profesorado.

“Los han escolarizado sin ningún problema, desde los tres añitos han empezado los dos... Ella [la madre] se interesa mucho, sigue un WhatsApp también con las profesoras, cuando tiene dudas sí que me consulta: «¿Esto qué hago?».” (SC41)

El voluntariado también ha sido especialmente activo facilitando recursos para la educación de adultos, para el aprendizaje lingüístico y para la introducción de las familias en la importancia del sistema de títulos y acreditaciones para la futura inserción laboral y

también en la importancia del proceso de escolarización y el cumplimiento de los mínimos que se piden en la escuela.

“Insistíamos mucho en la educación: lo importante que era tener colgado un título en la pared de alguna manera. Ahora el chico está haciendo la Formación Profesional y parece ser que le gusta.” (V12)

“Aquí en Cáritas... el lunes, martes y jueves... dentro del proyecto de infancia, acompañamos a niños, la mayoría, hay alguno de la comunidad gitana también, pero la mayoría son árabes y les acompañamos en lo que son las tareas de hacer los deberes.” (V29)

Incluso algunos voluntarios han hecho de profesores de lengua castellana, a pesar de que, como veremos a continuación, la valoración que hacen de ello las familias no siempre ha sido positiva.

“En un primer momento, nos centramos en la adquisición de vocabulario, que no importaba tanto la construcción de formaciones sintácticas, sino que nos hicieran llegar mediante palabras sus necesidades y tal. Los primeros meses estuvimos trabajando vocabulario y vimos que aprendían rápido.” (V21)

Hay que remarcar que la Administración pública también ha hecho su parte. En el caso del sistema educativo, los mismos centros, tanto de Primaria como de Secundaria Obligatoria, han sido clave para facilitar la inclusión mediante los programas de acogida y también los refuerzos, especialmente lingüísticos, tanto en castellano como en valenciano.

“En el instituto sí que en el primer año le pusieron mucho apoyo, por parte del instituto... Tenía mucho refuerzo y lo sacaba mucho y el idioma fue a tope, castellano y valenciano.” (V30)

Finalmente, el éxito de esta inserción educativa también ha repercutido positivamente en la familia y en las madres, sobre todo en lo que tiene que ver con el tiempo libre.

“Ella siempre lleva el velo, pero se la ve más suelta, aunque lleve el velo. Se la ve más suelta, quiere ir al gimnasio ahora.” (SC41)

En relación con las familias beneficiarias, de su discurso se puede deducir que la acogida de los niños y niñas en el sistema educativo obligatorio se ha dado de manera correcta, con mucha fluidez y con el apoyo del voluntariado. Como se avanzaba anteriormente, podemos decir que, en algunos casos, el voluntariado se ha encargado de hacer la matriculación, el acompañamiento y la intermediación entre los colegios y las familias.

“Había una persona voluntaria... que nos acompañó en todo: para ir a la escuela, para tener los libros, ella también se ocupaba de informarnos sobre cualquier cosa

que nosotros queríamos saber de la escuela y, si nos daban citas en la escuela, ella nos acompañaba”. (B6)

Fuera de la etapa de la educación obligatoria, las personas más jóvenes se encuentran con situaciones de debilidad derivadas de su situación de exilio. Como se apuntaba antes, la documentación que se aporta del país de origen suele presentar problemas de reconocimiento, incluso en etapas de enseñanza obligatoria. Esto limita sus opciones de continuar los estudios, en particular los universitarios, dado que hay que empezar un proceso educativo nuevo que durará muchos años y supone un esfuerzo muy grande en términos de tiempo y, especialmente, de recursos económicos.

“[...] es que tengo un título de la coalición Siria... pero mi título no está reconocido en España, es por ello que tengo que volver a estudiar desde tercero de la ESO para poder continuar mis estudios de una manera ordinaria y poder entrar como estudiante en la universidad.” (B13)

Por otro lado, hay que tener en cuenta que, durante los años de exilio en el Líbano, el alumnado sirio no tenía derecho a obtener una certificación oficial de estudios. Esto también ha repercutido a la hora de poder configurar un currículum formativo y profesional y, en consecuencia, limita su incorporación al mercado laboral.

“En Siria estaba en el séptimo curso. Cuando hemos llegado al Líbano, he estudiado octavo y noveno [...] Me dijeron que iban a darme el título cuando terminase el ciclo, pero al final no me lo dieron. Allí también he hecho cursos de informática, de inglés, de cocina, pero no tengo el diploma [...]” (B15)

Aun así, algunos de los jóvenes entrevistados manifiestan su voluntad de continuar formándose y ya están buscando las opciones que más les interesan, lo cual demuestra su voluntad de integración y mejora.

“Este año me he enterado de dónde tengo que estudiar para conseguir cuarto de la ESO, fui, hice un examen y ya he empezado. Ahora tengo dos fases y, si consigo estos niveles, paso al grado medio.” (B15)

En relación con la capacitación profesional de los adultos, hay que señalar que las entidades han hecho una buena tarea para garantizarla. Las familias relatan como se las ha orientado para poder acceder a cursos de formación profesional teniendo en cuenta su perfil profesional anterior y las ofertas formativas existentes:

“... Sí, hemos hecho formación [...] mi esposa y yo somos diferentes, yo tengo especialidad en la construcción y ella es especialista en sociología, y hemos buscado cursos según nuestro perfil. Yo he hecho cursos en el ámbito de la construcción y ella ha hecho cursos en el ámbito de la educación, la sociología, las escuelas, etc.” (B24)

Aun así, hay que referir que se han dado algunas limitaciones en este ámbito, especialmente el caso de algunas de las mujeres. Una cuestión que suele aparecer a menudo es la falta de interés, a pesar de la urgencia por encontrar un trabajo que se puede percibir desde fuera. No deja de ser significativa la cuestión relativa al uso del velo como una barrera percibida para la inserción laboral.

“Yo no he hecho cursos, solo he estudiado un poco el español. El idioma solo; y los cursos que me han sugerido no eran de mi interés. Yo quería un curso de algo que me vaya a servir para trabajar en el futuro [...], pero sé que ellos no van a aceptarme por el hecho de llevar el velo.” (B7)

Como se ha apuntado anteriormente, además, la elección de posibles vías para la inserción laboral está relativamente limitada por las propias preferencias de las personas beneficiarias, condicionadas a su tiempo por la cultura y la religión originarias. Esto plantea una problemática en relación con los itinerarios de inserción laboral que pueden trabajar las entidades, especialmente en relación con las mujeres beneficiarias. La siguiente cita es un ejemplo en este sentido.

“Si se trata de una empresa donde hay hombres, en esta empresa si hay trabajo de limpieza, nosotros no podemos trabajar en esta empresa. En este caso, es trabajo que pueden realizar los hombres o, por ejemplo, un trabajo en un bar. Nosotros no trabajamos este horario, para quedar la noche durante muchas horas. Ya sabes, estos trabajan por la noche y no trabajan el día, y cuando nos ofrecen este trabajo no podemos estar fuera de casa después de las 10 h de la noche. Hay tipos de trabajos que no son adecuados para nosotros.” (B25)

Las que sí se han animado a hacer una formación profesional han obtenido resultados muy positivos tanto para mejorar sus capacidades profesionales y ocupacionales como en cuanto a los conocimientos del castellano, y también en el establecimiento de nuevas relaciones personales:

“[...] cuando llegué aquí, he pensado hacer esta formación de peluquería [...] estoy contenta, la verdad es que no me lo creo, en las prácticas estaba muy contenta... y sentía como si fuera, el local fuera mío [...] La profesora era muy educada, y el profesor, cuando venía a clase, me preguntaba en árabe: «¿Cómo estás?» [...] En este ambiente, sientes que hay un intercambio de aprender y enseñar”. (B14)

Lo que sí queda patente, también en el caso de las mujeres, es que de los cursos de formación que han realizado les están surgiendo oportunidades de trabajo. Este es el caso de una de las mujeres beneficiarias que, gracias a los cursos, pero también a la intermediación de la entidad beneficiaria, ha conseguido un trabajo de acuerdo con sus necesidades.

“Hemos empezado a hacer cursos desde casa [...] sentía que me beneficiaban y me ayudaban en el ámbito del idioma [...] y les he sacado provecho para encontrar trabajo [...]” (B25)

5.2.6. Inserción laboral

En el ámbito laboral, el equipo técnico ha tenido que actuar en diferentes frentes. El primero de ellos era el de alfabetizar laboralmente a las familias beneficiarias en cuestiones como por ejemplo los horarios y las jornadas de trabajo, los contratos, los procesos de selección, el compromiso con el puesto de trabajo, el salario mínimo, etc. Uno de los argumentos que ha aparecido en algunos beneficiarios del programa era, precisamente, que el salario que iban a recibir no era muy alto. Es decir, la expectativa de salario que llevaban era más alta que lo que el mercado les ofrecía dadas sus circunstancias. El equipo técnico tuvo que trabajar estas concepciones para hacerles ver la urgencia de encontrar un trabajo y la oportunidad que suponía en los casos en que el contrato era más o menos largo.

Para encontrar trabajo, los diferentes equipos técnicos han utilizado los servicios propios de las entidades sociales (por ejemplo, los mismos Cáritas, pero también Cruz Roja y otras entidades como Nova Terra), los servicios de empleo públicos (Labora) y también han funcionado las redes de conocidos a partir de los voluntarios involucrados en el programa. Al menos un miembro de cada una de las cinco familias beneficiarias ha encontrado trabajo mientras han estado en el programa, si bien esto es cierto mayoritariamente en el caso de los hombres. Por otro lado, solo una mujer ha podido encontrar trabajo. El resto de mujeres, como se ha comprobado anteriormente, no han podido o no han querido buscar trabajo por diferentes razones: en parte por una cuestión cultural (se entiende que el hombre tiene que ser quien lleva el dinero a casa); también porque, mientras han estado en el programa, han tenido unos ingresos proporcionados por el mismo que les permitían no tener que trabajar a los dos miembros de la unidad familiar; y, por último, porque manifiestan incomodidad en relación con las diferentes oportunidades laborales que se les pueden presentar cuando hay implícito un contacto con hombres (por ejemplo, cuidado de personas mayores o peluquería), contacto con alcohol (restauración) u horarios difícilmente compatibles con la atención familiar (como en algunos casos de restauración o limpieza).

Una de las tareas de los equipos técnicos ha sido la de proporcionar vías formativas para que las personas beneficiarias tuvieran unas destrezas que les permitieran ser competitivas en el mercado laboral. Así, se han proporcionado diferentes cursos a las familias beneficiarias, entre los que hay formación en sistemas de calefacción, carpintería, fontanería, búsqueda activa de trabajo, carné de carretilla elevadora de horca, monitor de comedor, manipulador de alimentos, alfabetización digital, etc.

En una de las familias beneficiarias, a consecuencia de una ruptura familiar sobrevenida después del reasentamiento, el mayor de los hijos, en edad laboral, se ha visto en la obligación de hacer de cabeza de familia en todo lo que respecta a los ingresos. Esto le ha supuesto al mismo tiempo una presión para encontrar trabajo y también para satisfacer las necesidades de su familia, hasta el punto de que ha llegado a rechazar determinadas ofertas de trabajo porque las consideraba insuficientes.

“Encontró una oferta de trabajo que él rechazó por considerar que era mucho trabajo y poco salario. Nosotros no lo vemos así, no era tan poco salario y esto no gustó mucho al grupo técnico. Era justo un mes antes de finalizar el programa y necesitaba una nómina, una vivienda era imprescindible, la nómina también. Entonces ha habido, pues, problemas. Es un niño ya mayor, pero que ha asumido la carga de la familia y esto ha sido una cuestión... pues pesada, dura.” (T1)

El voluntariado, además de acompañar en el itinerario a través de los servicios ocupacionales normalizados (servicio de empleo, cursos ocupacionales de los ayuntamientos), ha actuado de catalizador en la búsqueda de oportunidades a través de la comunidad, buscando pequeños trabajos donde pudieran contribuir o haciendo de mediador ante amigos y conocidos a los cuales ofrecían una acogida laboral. Mediante esta inserción laboral se pretendía que los beneficiarios ganaran experiencia laboral y también que se hicieran un nombre de cara a conseguir futura clientela. En algún caso esta ha sido la vía por la que después se ha encontrado un empleo normalizado.

“Les venía buscar por la mañana muy temprano, a él y al hijo, y venían a casa para hacer pequeños arreglos de casa, cosas de estas que siempre hay, que en el campo siempre hay hojas o siempre hay cosas. Pues durante un tiempo estuvo... primero empezó con algo de jardinería.” (SC2)

“Se ha encontrado el trabajo para él porque enfrente de la casa donde viven es un carpintero que es amigo mío y yo le he dicho que [él] no es carpintero de madera, pero es carpintero de hierro, metálico y entonces puede hacer algo. Y ha cogido trabajo los sábados, él está ayudando.” (SC40).

También han dado clases de cómo confeccionar un currículum, cómo afrontar una entrevista de trabajo, cómo solicitar el ingreso en una bolsa de trabajo, etc. En ocasiones, las personas voluntarias han hecho de empleadoras, o han explicado qué deberes y derechos se establecen en las relaciones laborales. Algunas personas voluntarias incluso llegan a expresar que hay personas beneficiarias que no se esfuerzan suficientemente. Pero, en general, son conscientes de la importancia que tiene la capacitación lingüística para conseguir una buena inserción laboral.

“Les ofrecieron... cosas que no tenían nada que ver con lo que él conocía y él ponía mala cara y, por fin, cuando una empresa de construcción dijo: «Necesitamos chapador». Y él dijo, y él dijo: «Sí, esto es lo mío». Y entonces la empresa vio que sí que servía y, antes de terminar el periodo de prueba, le hicieron fijo.” (V21)

“Como lo han visto tan trabajador y tan bueno, lo han apoyado mucho, pero [el idioma] sí que sigue siendo una barrera y él tiene que avanzar con lo que él sepa u oiga, porque académicamente el horario de trabajo no le permite asistir a clases regladas.” (V30)

En cuanto a las familias beneficiarias, el ámbito laboral ha sido, lógicamente, uno de los que más ha preocupado a las familias desde su llegada. Esta angustia ha afectado especialmente a los hombres, que han interpretado que su papel en el proceso de acogida tenía que ser el de único aportador de ingresos a la familia. A pesar de que en un principio muchos de ellos aceptaron el primer trabajo que surgió, la mayoría ha estado buscando hasta encontrar algún trabajo que pudieran desarrollar atendiendo a sus profesiones, primero en Siria y después en el Líbano, exceptuando el caso de la pareja más joven, que no tenía experiencia laboral en Siria. Para conseguirlo, han hecho un gran esfuerzo al aprender la lengua y superar las barreras y los obstáculos que podían encontrarse. Y reconocen que el apoyo dado desde las organizaciones de acogida y el voluntariado ha sido clave para conseguirlo.

“Desde el principio nosotros estudiábamos el idioma y buscábamos trabajo a través de las oficinas de empleo, de Internet... Con el apoyo del programa, he encontrado trabajo en mi especialidad, la construcción... Sí que tengo todavía algunas dificultades en el idioma, pero en el trabajo me ayudan..., estoy muy satisfecho y siento que ellos también están satisfechos... Es cierto que hay dificultades para encontrar trabajo porque la realidad es así, no es fácil, hasta para los que son de aquí.” (B24)

En el caso de las personas más jóvenes, se han podido aprovechar algunos de los programas de empleo público, como por ejemplo los de garantía juvenil. Hay que remarcar que, a pesar de que el testimonio que aportamos a continuación afirma que llega al programa por iniciativa propia, el personal técnico relata que se siguió otra trayectoria,

y que la intérprete hizo el acompañamiento seguida de cerca por el equipo técnico. Por lo tanto, la siguiente cita habría que enmarcarla en un intento de menospreciar el programa desde una posición crítica provocada por diferentes desacuerdos de la familia beneficiaria, más que en un agravio significativo.

“El trabajo que tengo me lo he buscado yo [...] me enteré de este programa y he ido [...] ahora estoy en un programa de garantía juvenil del Ayuntamiento de Benissa, pero no sé qué pasará cuando acabe el programa.” (B43)

En el caso de las mujeres, la inserción laboral presenta una serie de dificultades que hay que atender, puesto que, como se ha visto, manifiestan unas limitaciones derivadas de su cultura y religión que las limitan a la hora de aceptar un trabajo y las condiciones del mismo. Entre estas condiciones, hay que destacar las derivadas de la obligatoriedad de cuidar a sus hijos, como se ha visto anteriormente; del uso del hiyab en el espacio de trabajo; de las relaciones con los posibles compañeros hombres; de la atención a los mismos hombres como clientes en empleos como, por ejemplo, de peluquera o camarera; así como limitaciones de manipular determinados alimentos con los que su religión no les permite tener contacto, como por ejemplo el cerdo o el alcohol. Además, cabe mencionar que, en los trabajos que hacen referencia a limitaciones por su religión, las mujeres manifiestan una voluntad firme de no cambiar, con lo cual cierran la puerta a las ofertas laborales que llegan con estos perfiles, que, por otro lado, son también bastante habituales por la escasa cualificación, por el tipo de economía de los municipios donde residen e incluso por el tipo de formación profesional que las mujeres han recibido en su proceso de acogida.

“... lo más más difícil es que la mujer pueda trabajar con el hiyab en toda Europa (...) dime, ¿dónde hay un salón que te acepten para trabajar con hiyab? Y si me dan el trabajo en un salón mixto donde hay hombres, en este caso yo no podría trabajar (...) y en caso de que te acepten, tú pones unas condiciones (...) por ejemplo, si voy a trabajar como cocinera, yo no voy a aceptar cocinar la carne del cerdo.” (B14)

“[...] tengo niños, tengo que llevarlos al colegio y recogerlos, yo no puedo trabajar a jornada completa, los niños [...] necesitan alguien que se quede con ellos en la casa [...] y también por los tipos del trabajo que hay aquí, por ejemplo, hay muchas ofertas de camarera, pero nosotras podemos [...] hay algunos trabajos de limpieza en los que no podemos trabajar [...] si se trata de una empresa donde hay hombres [...] no podemos trabajar en esta empresa [...] y nosotras rechazamos, y ellos nos preguntan por qué he rechazado [...] yo no quiero trabajar en estos tipos de trabajo, y no estoy dispuesta a rendirme, y no voy a pensar trabajar en esto toda mi vida.” (B25)

5.2.7. Aprendizaje de los códigos sociales

Los equipos técnicos valoran positivamente la tarea desarrollada por los grupos de voluntarios para facilitar la inclusión inicial de las personas beneficiarias. Este trabajo ha pasado por explicar las cuestiones más básicas, aquellas que cualquier ciudadano español habrá logrado mediante un proceso de socialización que dura años. En ausencia de este proceso, hace falta un acompañamiento en lo más básico para sobrevivir en una economía capitalista avanzada, siendo originario de un país en conflicto y habiendo pasado por un exilio forzoso.

En este sentido, una de las primeras cuestiones a trabajar ha sido la economía familiar, es decir, cómo gestionar la asignación mensual, cómo pagar con tarjeta o cómo hacer pagos en línea (hay que recordar que una parte importante del programa se ha llevado a cabo en una situación de pandemia). Del mismo modo, la formación en los códigos sociales ha incluido cómo hacer la compra, qué productos comprar o cómo comparar los precios. Las primeras semanas de acogida fueron, lógicamente, más intensas en este sentido, con algunas sorpresas por parte del equipo como gastos desmesurados en algunos productos de alimentación, dedicación del presupuesto a productos no de primera necesidad (como por ejemplo, el tabaco), etcétera.

“Ahí también hemos tenido bastantes problemas porque al principio manejábamos con ellos cuando se le daba la asignación mensual, porque el primer mes a los diez días ya se habían gastado prácticamente todo. Y ahí empezamos a trabajar con ellos, el ver los tiques, todo lo que se habían gastado, el tema también de los suministros, la luz, el agua, el gas, compra de pañales, Mercadona, etcétera. Que conocieran los productos y, en el tema de la compra, que conocieran los productos. Y que nos dimos cuenta de que tenían un desconocimiento total. Ahí hemos ido aprendiendo todos porque esto tampoco lo contemplábamos. Había productos que compraban en sitios que eran supercaros, pero luego, en cambio, no conocían los supermercados que les podían facilitar o donde podían adquirir esos productos de una manera más económica, aparte de conocer lo que es el pescado congelado, bueno, pues esto no lo conocían.” (T37)

El seguimiento de los gastos y el control financiero se ha apoyado en el análisis, semanal o bien mensual, de los tiques de compra de los supermercados y de los otros negocios a los que la familia accedía. Al inicio del programa, las familias recibían la instrucción de que tenían que guardar los tiques de todas sus transacciones. El análisis mensual de los gastos permitía también reorientar e incluso ayudar a la familia a mejorar en la planificación de aspectos clave de la economía familiar. Esta acción se retroalimentaba también del acompañamiento de las familias beneficiarias a los supermercados que hacían las personas voluntarias y que ayudaban a hacer conocer los productos con los que no

estaban familiarizados, a comparar precios entre los supermercados y a evaluar la relación calidad-precio.

“Me resultó muy curioso cuando fui con ella al mercado un día y me dijo que hay que venir al mercado a última hora porque las cosas están más baratas, la fruta y la verdura están más baratas, y yo eso no lo sabía.” (T28)

En este sentido, también ha sido importante la concienciación de la relevancia de los bancos, de su funcionamiento, de los ahorros, de los números rojos o del funcionamiento de un cajero. Hay que tener en cuenta que la mayor parte de las personas beneficiarias no habían operado nunca con bancos ni conocían lo más básico de las operaciones bancarias.

“Porque él lo que hacía era, cuando cobraba la asignación, sacaba todo el dinero, lo dejaba en casa, y de ahí iba cogiendo para comprar. Le dijimos: mira, en el supermercado puedes pagar con tarjeta, pero, además de eso, teniendo cajero, le explicamos, trabajamos con ellos dos cómo sacar dinero del cajero, que eso fue otra odisea también. Cómo sacar el extracto para saber lo que tiene, lo que no tiene, porque hubo alguna vez que le llegó algún suministro, no tenían dinero en la cuenta, tenían el dinero en el cajón, y yo: «¡No!».” (I42)

En cuanto al acompañamiento y el asesoramiento en las finanzas familiares, las personas voluntarias han tenido un rol activo con el fin de familiarizar a las familias con los bancos y los cajeros automáticos, con las tarjetas bancarias, con el control de los gastos con el fin de empoderarlas en las decisiones y en la planificación de sus compras, hasta extremos como el de la cita siguiente.

“La pregunta que me hizo la señora fue la siguiente: «¿Y mañana dónde compró el pan?».” (V20)

El anhelo de las familias por encontrar alimentos que les resulten familiares (como por ejemplo, el pan sirio o la carne halal) y otros productos propios de su cultura que no son siempre fáciles de conseguir aquí, las ha llevado a hacer grandes esfuerzos. Esto, ligado a las emociones, constituye un dilema difícil para el voluntariado y el resto de miembros de los equipos locales, que, por un lado, sienten la necesidad de ayudar a estas familias a encontrar el bienestar, y, por otro lado, deben mostrarse firmes y responsables en todo lo que tiene que ver con la gestión de recursos.

En cuanto a la apertura de la cuenta bancaria, a pesar de que se trata de un derecho fundamental, en una localidad la familia beneficiaria vio negado este derecho en dos ocasiones antes de poder abrir definitivamente la cuenta bancaria. Al tratarse de la vulneración de un derecho a una familia necesitada, la entidad responsable hizo un

informe de vulnerabilidad y se comunicaron estos hechos al Banco de España. Una vez abiertas las cuentas, las familias recibieron instrucciones sobre cómo operar en línea con sus cuentas y cómo emplear los cajeros automáticos.

Mediante este ejercicio de seguimiento, pudieron detectarse los excesos en gastos que podían reorientarse: productos excesivamente azucarados, tabaco, peluquería, etc. Además, en casos en que el fondo mensual peligraba, las familias recibieron apoyo del banco de alimentos de Cáritas. También se evaluó qué familias necesitaban una mayor intensidad de seguimiento.

“(…) que ellos son muy... han sido muy autónomos. La verdad es que no era una familia que no se supieran administrar, todo lo contrario. Siempre han sido realistas con la situación que tenían y nunca han malgastado. Han gastado lo que han tenido.” (V30)

Por su parte, los jóvenes beneficiarios del programa también recibieron instrucciones hacia la contención de gastos en las actividades de ocio.

“Buscábamos actividades que no fueran de alto coste y, cuando lo eran, la trabajadora social nos propuso que, cuando fuera algo así, se lo advirtiéramos con tiempo suficiente. Eran actividades que nos costaban entre tres o cuatro euros por persona. Hacer tres hermanos, pues claro, era entre doce y quince euros. El asesoramiento era bueno en cuanto a economía.” (V11)

Con todo esto, lo que se pretendía era mostrar a las familias que estos gastos impedían hacer el ahorro que requería la compra de otros productos claramente más necesarios o más deseados (por ejemplo, una alfombra o un congelador, como se ha visto anteriormente). Además, este ejercicio ha permitido que las familias fueran tomando conciencia del valor de la moneda, de los precios, y de cómo una falta de control en los gastos asociados a la cesta de la compra podía exceder la capacidad de pagar otros gastos básicos como el alquiler, la luz, el agua y el gas. Una vez que el grupo local consideraba que la familia ejercía un buen control de los gastos, se suspendía esta acción.

En ocasiones, y en algunas personas beneficiarias, estas acciones han generado tensiones por el hecho de que se trata, en definitiva, de una incursión en la vida íntima de la familia y de sus miembros. Los grupos locales han intentado legitimar estas acciones con el argumento de que se trataba de fondos públicos que tenían una finalidad de integración y que solo se podían destinar a aquello a lo que estaban asignados, y que, en definitiva, había que mostrar una fuerte responsabilidad en su uso.

En cuanto a las familias, reconocen el papel intenso que ha desarrollado el voluntariado en la enseñanza de los códigos sociales. Como se avanzaba anteriormente, es un proceso muy intenso durante los primeros meses de acogida e incluye todo tipo de consejos sobre los precios, los productos, las equivalencias con aquello a lo que están acostumbrados a consumir en su país de origen, etcétera.

“Nos enseñaron cómo tienes que pagar el alquiler, la luz, todo [...] Al principio, ellos nos enseñaron todo lo que ignorábamos. Por ejemplo, a la hora de ir a comprar a Mercadona yo no sabía los precios, y venía una chica que me informaba sobre los precios de los productos, cómo se llaman las cosas [...] yo me lo apuntaba todo y luego puse pegatinas por la casa para aprenderlos.” (B34)

En el proceso de aprendizaje de códigos sociales, también han jugado un papel clave otros elementos, como por ejemplo la realización de cursos. Algunas familias beneficiarias explican que los cursos han sido muy beneficiosos a la hora de adquirir un conocimiento más amplio de la sociedad, de la cultura y de los hábitos y las costumbres más comunes. Por supuesto, el contacto con la sociedad de acogida, como por ejemplo las relaciones generadas a las puertas de las escuelas con otras madres y padres, también les ha sido muy útil.

“Los cursos que hemos hecho sobre la cultura, el idioma. Y en la puerta de la escuela conozco a muchas mamás, muchos padres. Hemos conocido a muchas familias. Su modo de ser te obliga hablar con ellos, en el trato del día a día. Ellos te ayudan para que tú los conozcas. Te ayudan para tú puedas integrarte en la sociedad, y no tenemos dificultad de ir con ellos. Nos integramos al tiempo que conservamos nuestra cultura.” (B25)

En este sentido, hay que señalar que la interacción que algunas familias manifiestan haber sentido como bidireccional no se ha dado en igualdad de condiciones en todas las circunstancias. Este aprendizaje no solo se puede observar en la adquisición de códigos sociales, sino también en la interacción con el voluntariado, otras familias y la comunidad. Así, existe una queja, por parte de alguna familia beneficiaria, respecto del ámbito familiar, los consejos o las sugerencias dadas desde las entidades, por entender que ese tema pertenece exclusivamente al ámbito privado. En este sentido, habría que replantear si en el proceso de acogida de las familias beneficiarias no se está cayendo en un excesivo paternalismo.

“No deben meterse, me dicen que soy joven, que no debo tener tantos hijos, y a ellos qué les importa.” (B44)

“Yo les he dicho que «vosotros sois un organismo y yo os respeto mucho, pero no os debéis meter en estos asuntos privados». Se meten en lo que comemos, lo que

bebemos, lo que vestimos, si dormimos juntos, si tenemos hijos... En estos asuntos no deben meterse.” (B43)

5.2.8. Transporte

La inclusión social debe ir acompañada del logro de algunos elementos específicos que puedan garantizar, además de la autosuficiencia, cierta autonomía para las familias. En este sentido, una de las dificultades más grandes manifestadas por los equipos técnicos y también por las familias, sin embargo, es el hecho de que la mayoría de los beneficiarios no tienen carné de conducir válido en el Estado español. Esto dificulta sus desplazamientos por motivos de trabajo, tanto hacia el centro de trabajo como, en el caso de los trabajos relacionados con la construcción (obreros, carpinteros, fontaneros) hacia los domicilios donde se tenga que trabajar. También ha dificultado los traslados hacia los centros hospitalarios, cuando estos no están cerca del municipio de acogida, como es el caso de Calp. Obviamente, si se trata de movimientos puntuales, sí que han recibido la ayuda del voluntariado vinculado a cada entidad, pero no se podía contar con esa ayuda de manera cotidiana.

Prácticamente todas las familias están o han estado inmersas en el proceso de obtención del carné de conducir. Algunas personas se han presentado varias veces al examen teórico sin suerte. El personal técnico es consciente de que la no obtención del carné de conducir representa una limitación para sus opciones de inserción laboral.

“Ambos están trabajando en el mundo de la carpintería, y como esto está muy inmerso en el mundo de los autónomos y necesitan estar desplazándose en la empresa donde estén, necesitan vehículos. Y por no tener el carnet, pues les ha restado la capacidad de poder encontrar trabajo.” (T1)

Si bien es cierto que cuatro de las familias han sido ubicadas en municipios de un tamaño mediano o pequeño y que esto les ha permitido acceder con mayor facilidad a una vivienda y tener relaciones de proximidad con la sociedad de acogida —sobre todo para el acceso al trabajo—, también tenemos que reparar en las dificultades que estas ubicaciones presentan para moverse con facilidad. Como se avanzaba anteriormente, las familias pueden necesitar un medio de transporte relativamente rápido, tanto por sus necesidades laborales como médicas. En ocasiones, esta falta de apoyo puede producir cierta frustración y rechazo a las condiciones del programa:

“Es verdad que aquí hay mucho trabajo, pero me falta el carné de conducir, yo tengo un carné de conducir de Siria, pero caducado desde 2013. Además, aquí no lo reconocen. Ahora necesito el carnet de conducir, pero para eso también necesito mejorar el idioma. Deberían encontrar una solución para el carnet de conducir.” (B17)

Esta necesidad de autonomía y movimiento ha sido también manifestada por el conjunto de las familias que han encontrado mucha dificultad para obtener el carné de conducir, con algunos casos de suspenso en las pruebas teóricas durante los meses de duración del programa.

“... pero para sacarme el carnet de conducir en español, yo no puedo sacar el carnet porque es difícil. Yo he estudiado durante cuatro meses para sacarme el carnet de conducir, pero no puedo sacarlo, es muy difícil.” (B43)

No obstante, una de las familias beneficiarias sí que ha podido conseguir el carné de conducir, y con esto ampliar sus oportunidades de trabajo. Además, lo consiguieron solo seis meses después de llegar, siendo como es un examen con una alta exigencia idiomática. Para redundar en este ejemplo, los dos miembros de la pareja han conseguido el carné, con lo cual la mujer también puede beneficiarse de una mayor movilidad.

“Nosotros teníamos el problema del carné de conducir [...] pero ahora él y yo tenemos el carné, durante seis meses hemos estudiado por el día, por la noche [...] a los seis meses de estar aquí hicimos el examen teórico y lo pasamos [...] y ahora ya lo hemos conseguido.” (B25)

5.2.9. Conocimiento del espacio de inserción

Durante la entrevista, se han utilizado unos mapas del barrio donde se han establecido las familias, del municipio y también de la Comunitat Valenciana, para evaluar los conocimientos de su entorno geográfico. El conocimiento que manifiestan tener las familias varía en función de cómo se ha dado su interacción en la comunidad y su inserción laboral, lo cual también establece una diferencia significativa entre hombres y mujeres, dada la asimetría en la inserción observada entre ellos y ellas. De las entrevistas podemos deducir que los cinco hombres tienen un amplio conocimiento del espacio geográfico que los rodea, no solo del barrio donde residen, sino también del municipio y los pueblos del alrededor, o al menos de los que están en el camino para llegar al trabajo o allá donde han estado trabajando en alguna ocasión.

“Casi toda la provincia de Castellón, porque yo trabajo allí, cada día voy a un lugar nuevo. Está Borriana, Benicàssim, el Grau, Castellón, Vila-real, todo a través del trabajo (...) cada día tengo que ir a un lugar.” (B24)

En las entrevistas se ha podido observar que los conocimientos de las mujeres están más limitados al barrio donde residen. Los espacios que frecuentan más a menudo son las escuelas, los almacenes, los servicios sociales, el centro de salud y diferentes espacios de ocio, como por ejemplo algún parque, el río o el polideportivo. A pesar de que alguna manifiesta haberse desplazado hacia otros municipios, no se podría valer por sí misma e ir a sola:

“Vamos a probar: aquí está el ayuntamiento, mi casa también, aquí esta Mercadona, no sé más.” (B34)

5.2.10. Interacción con la comunidad de acogida

Uno de los indicadores del proceso de integración es la capacidad de las personas acogidas de interactuar con la comunidad de acogida, lo que en términos de capital social hemos denominado *bridging* en el gráfico 1. Las mismas bases del Patrocinio Comunitario facilitan esta interacción mediante la implicación del voluntariado. No obstante, todas las familias han dado un paso más allá y han establecido relaciones fuera del ámbito del programa. Esto ha sido más fácil en el caso de las familias con menores en edad escolar, dado que hijos e hijas actúan como catalizadores de nuevas relaciones mediante el contacto en la puerta del centro, las reuniones, los cumpleaños y el contacto cotidiano en el aula.

“El grupo local ha tenido mucho que ver porque, desde el primer momento que llegaron, han ido desde el primer momento acompañados para ir al ayuntamiento y van acompañados a la farmacia, para comprar un botiquín, para necesidades básicas, acompañados. Al final se les está haciendo, les estás dando una visibilidad completamente distinta al migrante que viene solo. O ir a tomar un café, también acompañados, cuando ya han empezado aquí las fiestas, las actividades culturales... Sé que han ido a todas, se apuntan a todo. Además, ellos ya se lo gestionan y buscan la agenda cultural, no están esperando que se les diga. Ahí el grupo local es el que ha dado el primer paso, muy importante para la integración.” (T18)

Por el contacto estrecho que han tenido con las familias, las personas voluntarias han llegado a conformar algunas relaciones de amistad y confianza y han facilitado la interacción con otros miembros de la comunidad. Las familias de las personas voluntarias han invitado a las familias beneficiarias y al revés. Se han celebrado comidas conjuntamente, se han invitado a ocasiones importantes, han hecho excursiones conjuntamente, etcétera. En otras ocasiones, estos vínculos no se han consolidado.

“Nos vemos todos los días, hemos quedado a tomar café, nos vemos mucho con sus hijos, es decir, en el ámbito personal hay un vínculo.” (SC2)

“Ahora nos apreciamos mucho, la relación con ellos es todas las semanas, rara es la semana que no nos vemos, vamos a tomarnos algo por ahí, vamos a su casa y ellos vienen aquí.” (V3)

“Para la gente joven es importante reunirse en Instagram, yo les sigo, les veo y les pregunto cómo les va... Y yo quiero que siga habiendo vínculo y por el resto de los voluntarios, llevo un buen *feeling*.” (V11)

Al tratarse de un programa de patrocinio comunitario, también se busca una transformación de la sociedad. Se pretende mejorar la percepción excesivamente estereotipada que la sociedad tiene de las personas refugiadas, que pierda los miedos sin fundamento que tiene sobre ellas, y que las reconozca como miembros de la comunidad. Las personas voluntarias han expresado de muchas maneras la capacidad de transformación que ha tenido el programa. Además, se han creado varias circunstancias en que la sensibilización ha sido intensamente transformadora. Algunas personas han expresado que en el seno de la comunidad ha mejorado la empatía, la capacidad de entender las dificultades que han tenido que afrontar las familias beneficiarias del programa. Por un lado, haber sido acompañadas y haber formado parte de un programa que la comunidad conoce ha facilitado la multiplicación de contactos y de compromisos que suelen darse más difícilmente ante una persona recién llegada: ofrecer un trabajo, ofrecer una casa, etcétera.

“Hay que visibilizarlo todo esto, si no se visibiliza, se vive en los estereotipos [...] y esta gente concretamente ha venido con muchas ganas de integrarse [...]. Estas personas están luchando por entrar y hay que visibilizarlo.” (SC32)

En el ámbito personal, esta experiencia ha significado para las personas voluntarias un refuerzo en las convicciones y los valores que ya tenían. Al mismo tiempo, expresan la frustración que sienten por el hecho de que no todos los refugiados pueden acceder a un programa como el de *Agermanament Comunitari Valencià*.

“Cuando los ves, no te haces más sensible porque ya eres una persona por sí sensible, pero ves que te refuerza la convicción, digamos, de que hay que hacer algo.” (SC31)

“Para la gente que viene es muy positivo. Pero para la gente que viene sin este acompañamiento, pues es negativo, claro, los que vienen en patera y sin toda la ayuda...” (V12)

“Sí hay mucha diferencia, al venir apoyados por el programa este, parece ser que la gente los acepta mejor, es decir, mira aquella gente que ha llegado y no saben por dónde, entonces ante ello es más reacia.” (V23)

Una vía importante de sensibilización ha sido la intervención de las familias en los centros educativos. La participación de las familias en actividades educativas tanto en institutos de Educación Secundaria como en escuelas de Educación Primaria ha sido clave a la hora de sensibilizar a la comunidad educativa y, más importante, a los escolares y a la juventud.

Desde el punto de vista de las mismas familias, hay que distinguir entre dos etapas en la interacción con la comunidad: una primera fase en el momento de la llegada, y una segunda fase que se puede situar a partir del sexto u octavo mes, según el caso. Durante la primera fase de acogida, esta interacción se dio mediante el voluntariado, el cual se encargó de hacer un trabajo de acompañamiento social y de inclusión en la comunidad. En algunas familias las relaciones con algunos voluntarios han derivado en una amistad que ha ido más allá del programa. De hecho, hay familias que manifiestan haber encontrado amistades entre el voluntariado. Esta valoración, además de haber sido manifestada por las mismas familias beneficiarias, se ha podido comprobar durante las entrevistas, cuando se habla de ámbitos como la inserción laboral, el ocio y el tiempo libre, la asistencia y la participación en actos de las fiestas municipales, entre otros.

“Los voluntarios que nos han ayudado son vecinos de este barrio, siempre que nos encontramos conversan con nosotros. Si hay algo nuevo que no nos aclaramos, ellos nos guían. Hay una mujer que en el momento de las fiestas nos acompañó y fuimos a cenar juntos y nos hemos sentado juntos. Ella conoce mucha gente aquí y nos presenta a gente de aquí y también a otra familia siria”. (B7)

Por otro lado, hay que apuntar que las familias, cada una a su ritmo, han ido ampliando sus relaciones personales y, en consecuencia, su círculo de amistades. Los entornos que más han favorecido la interacción han sido la escolarización de los hijos y los compañeros de trabajo, que en ocasiones se convierten en informadores y motivadores clave para impulsar la participación en la comunidad. Han tenido una especial relevancia, como se avanzaba anteriormente, las celebraciones de cumpleaños de los hijos e hijas con los compañeros de clase. Esto no solo les ha permitido abrir las puertas de sus casas a otras personas y, en consecuencia, darse a conocer, sino que también les ha ofrecido oportunidades para compartir momentos con otras familias que, posteriormente, las han invitado a sus casas. De alguno de estos encuentros con otros padres y madres, se han generado ciertos vínculos de amistad que posteriormente han facilitado las relaciones y han posibilitado que compartieran momentos de ocio y de fiestas, que contribuyen positivamente a la inclusión comunitaria.

“Conozco cuatro familias. En el cumpleaños de mi hijo, les invité y vinieron con sus hijos. Y yo elaboré comida típica. Luego ellos nos invitan a nosotros. He ido a unas tres o cuatro casas. Yo suelo invitarlos mucho y les enseño la comida árabe, y una familia una vez me invitó a comer”. (B34)

5.2.11. Interacción con connacionales

Otra dimensión clave en el proceso de integración es aquella que, en términos de capital social, se denomina *bonding* (véase el gráfico 1), es decir, el establecimiento de lazos con la comunidad extranjera preexistente en el país de acogida, situación que se suele dar mayoritariamente entre personas de la misma nacionalidad u origen.

El programa no tenía prevista inicialmente la interacción con otras familias sirias, más allá de las reuniones o la convivencia dentro de las actividades organizadas desde la coordinación administrativa. No obstante, las mismas familias han estado en contacto entre ellas gracias a las nuevas tecnologías, como también lo han estado con algunas familias del programa de reasentamiento a quienes conocieron en el vuelo de salida del Líbano y, por supuesto, con sus propias familias tanto en el Líbano como en Siria. En parte, la política de dispersión territorial de las familias pretendía facilitar más el *bridging* que el *bonding*, es decir, más el contacto con la sociedad de acogida que con sus connacionales. A pesar de todo, las cinco familias mantienen diferentes modelos de relaciones con otras connacionales, de los que hay que señalar al menos los tres más significativos.

En primer lugar, con las familias que venían con ellos en el avión, que sumaban un total de 136 personas que actualmente residen en diferentes puntos del país. Si bien es cierto que estas familias no están cerca para interrelacionarse, dado que la dispersión es a escala estatal, sí que mantienen un vínculo mediante un grupo de contactos creado durante el trayecto hacia España, lo cual les permite conocer cómo están, compartir experiencias, ayudarse y felicitarse en ocasiones o fiestas especiales, pero también compartir consejos y difundir noticias —no siempre verdaderas— o comparar sus situaciones de acogida, los recursos a los que han podido acceder, etcétera.

“Esa es otra, cómo se comunicaban. Iban: a ellos les habéis dado y a mí no me habéis dado, él tiene, yo no tengo, pero las comparaciones fueron muy continuas.” (I42)

En segundo lugar, hay que apuntar las relaciones que mantienen entre ellas las cinco familias acogidas. El programa ha procurado establecer encuentros puntuales, especialmente de ocio, mediante los cuales las familias han generado un vínculo de conexión bastante significativo, si bien es cierto que unas más que otras por afinidad. Esto se puede comprobar tanto en las entrevistas como también en los informes de seguimiento, donde aparecen diferentes visitas entre las familias. En cualquier caso, los testimonios nos permiten afirmar que las familias han tejido una red de apoyo entre ellas.

Por último, están las relaciones con personas sirias que ya vivían aquí y han tenido la oportunidad de conocer. Por ejemplo, las diferentes familias han podido conocer a uno de los traductores, un vecino del mismo municipio o de algún municipio vecino. No obstante, les gustaría tener más contacto con personas de su misma nacionalidad, especialmente por el apoyo que consideran que podrían darse:

“Me gustaría tener gente de mi nacionalidad en esta zona, eso nos facilitaría la vida. Nosotros conocemos a los españoles, pero si hay alguien de tu país y alguien que habla tu idioma, eso es lo que nos falta.” (B25)

5.2.12. Grado de satisfacción

La valoración del programa que hacen las familias en términos generales se puede considerar buena. Para hacer tal valoración, las familias toman como referencia el apoyo que han recibido en otros territorios del Estado español el resto de familias con quienes viajaron en el avión, es decir, acogidas en el programa de reasentamiento estatal. También hacen la comparación con la realidad que vivieron como refugiados en el Líbano y la que viven todavía sus familiares, tanto en el Líbano como en Siria.

Entre los puntos que más destacan las familias, está el papel del voluntariado y el equipo de intérpretes, el acompañamiento y la tramitación de la documentación que han hecho los técnicos del programa, así como las actividades y los encuentros que se han organizado dentro del marco del mismo.

Por otro lado, las familias suelen señalar como debilidad la poca asignación económica que tienen y la necesidad de ajustar la cantidad en función de las necesidades que tendrá la familia, el número de miembros, la localización, etcétera. En este sentido, la única familia que no ha mantenido una buena relación con el equipo de apoyo, a pesar de que

reconoce los aspectos positivos del programa, se lamenta de que no se hayan tenido en cuenta circunstancias específicas, como por ejemplo la necesidad de ir a menudo al hospital, la deficiente comunicación con transporte público que hay, la falta de comunicación y comprensión con el voluntariado o las diferencias de trato que consideran que han recibido (ya referidas y contextualizadas anteriormente).

“Con todo mi respeto, ¿qué tipo de valoración tengo que darles sobre el centro de salud o sobre el hospital de Dénia, que está tan lejos? ¿Por qué no me han puesto en Alicante, donde hay medios de transporte, hay buses y está cerca? En cinco minutos puedo llegar [...] Ellos saben que cuando he llegado del Líbano mi esposa venía con una herida de la guerra. ¿Cómo me traen a este pueblo, que el hospital más cercano está a una hora o una hora y media?” (B43)

También hay que señalar el sentimiento de desplazamiento que tiene la única persona que se ha visto obligada a salir del programa, a pesar de que las causas han sido derivadas de una situación de violencia de género dentro de la familia y no de una mala relación con el equipo de apoyo.

5.2.13. Sentimiento de pertenencia

No se puede considerar que, en el tiempo de acogida en el país, las familias hayan desarrollado un sentimiento de pertenencia al territorio, pero esto no significa que no puedan llegar a adquirirlo con los años. Son diferentes los motivos que condicionan este sentimiento. De hecho, algunos de los mismos nos pueden ayudar también a comprender buena parte de sus dificultades para lograr una integración plena en nuestra sociedad, a pesar de que puedan sentirse agradecidos y satisfechos con su situación en general. Entre los distintos aspectos manifestados por las familias, encontramos el exilio forzoso del país de origen, la falta de noticias de los miembros de la familia que desaparecieron durante el conflicto, las condiciones de vida y la discriminación sufrida durante los años de exilio en el Líbano, la actual lejanía con el resto de los miembros de sus familias, las condiciones de estos familiares en otros países (Turquía, el Líbano, etc.) o las secuelas psicológicas que deja vivir como actor principal de un hecho de estas magnitudes. Aun así, las familias manifiestan en otros puntos de la entrevista su satisfacción con su proceso de inclusión social y consideran que están haciendo muchos avances, que todo irá a mejor con el tiempo y a medida que vayan adquiriendo una mayor fluidez lingüística.

“Es una población muy buena. Yo siento que nosotros y ellos somos iguales. Siento que estoy integrado con ellos. La diferencia entre ellos y nosotros es que yo tengo dificultades al hablar, pero ellos me ayudan. Por ejemplo, cuando estoy en el parque

con mi hijo y hablo con otro padre, él me ayuda con la pronunciación y me enseña palabras.” (B24)

Como se ha podido comprobar en el subapartado de vivienda, incluso alguna familia ya se estaba planteando adquirir una vivienda en el municipio donde había sido acogida, sin duda un buen indicador de sentimiento de pertenencia.

Las familias consideran que no tienen problemas de identidad, que las tradiciones y las costumbres son muy similares, a pesar de que las sociedades son muy diferentes, y que lo único que la gente tiene en cuenta es si son buenas personas o no, pero que no entran a valorar cuál es su religión. Reconocen que tienen que hacer un esfuerzo para lograr su integración aceptando las costumbres de aquí, pero sin perder sus señas de identidad:

“En el ámbito cultural nosotros somos diferentes, pero nos debemos integrar en la sociedad y no tenemos dificultad para ello, nos integramos al mismo tiempo que conservamos nuestra cultura.” (B25)

5.2.14. Emociones

En cuanto a las emociones manifestadas por las familias durante las entrevistas, cabe destacar dos que se manifiestan en todas las entrevistas realizadas. La primera es el agradecimiento que sienten por la oportunidad de poder venir y vivir aquí. Este agradecimiento en ocasiones se dirige a Dios, otras ocasiones a la vida, pero también al programa, especialmente cuando se hace alusión al contenido del mismo, al apoyo del voluntariado o a las ayudas recibidas, entre otras cuestiones apuntadas anteriormente. La segunda emoción común hace referencia al sentimiento de extrañeza que tienen cuando piensan en sus familias, que continúan en otros países árabes y que no han corrido la misma suerte que ellos. De hecho, en algunas personas este sentimiento de tristeza limita sus posibilidades de progreso y asocian su felicidad a la posible reagrupación familiar. Prácticamente todas las familias se han interesado por los trámites de reagrupación, a pesar de que, como veremos a continuación, les falta asesoramiento y apoyo. Incluso consta en las entrevistas la llegada en patera de un familiar muy próximo a una de las personas entrevistadas.

“Yo no podía separarme de mi padre y de mi madre. En Siria vivíamos muy cerca de ellos, y en el Líbano, lo mismo. Mi casa y sus casas estaban muy cerca unas de otras y lo compartíamos todo. Pero la situación se ha degradado en el Líbano y tenía que pensar en el futuro de mis hijos. Al final he decidido viajar. Me gustaría, todo lo que tengo aquí, compartirlo con ellos, tener a mi familia y a mis amigos aquí, echo en falta a la familia.” (B7)

De manera puntual, pero con suficiente relevancia, hay que destacar emociones manifestadas con cierto resentimiento por la falta de sensibilidad o por lo que consideran falta de empatía alrededor de circunstancias específicas que se han dado en las familias. Estas circunstancias han sido, en un caso, la separación de un matrimonio a los pocos meses de la acogida; en otro caso, la falta de comprensión con las circunstancias sanitarias de una persona con heridas de guerra, y, por último, el requerimiento de otra familia para garantizar la reagrupación familiar con una hija de 22 años. A pesar de que ninguna de las tres solicitudes son competencia del programa de acogida, ni la resolución se encuentra a su alcance directo, la falta de comunicación y/o de explicaciones satisfactorias ha producido en estas personas un sentimiento de preocupación y falta de comprensión.

“Hace cinco años que no he visto a mi hija. Está casada en Turquía. Muchas familias que han venido con nosotros han podido hacer la reagrupación familiar. En el programa nos han dicho que no lo podemos hacer y no sé por qué. A mí me gustaría que mi hija y mi nieto estuvieran aquí.” (B33)

5.2.15. Cuestiones transversales

No querríamos dejar de lado tres cuestiones que consideramos que son transversales y que aparecen de una manera u otra en las entrevistas con las familias y se nos confirman en las entrevistas con personal técnico y voluntariado: la cuestión del género, las prácticas religiosas y culturales y la coordinación del equipo.

Las familias, sobre todo las mismas mujeres, tratan la cuestión de género con mucha contundencia. Tanto es así que, desde el respeto a la diferencia, se puede ver que no dejan margen a ninguna intromisión. Entre sus manifestaciones más contundentes está la cuestión del hiyab como una decisión libre y voluntaria de la mujer, sobre la que ellas mismas mantienen un posicionamiento muy firme. Casi del mismo modo, sus maridos justifican que es una decisión que han tomado ellas por iniciativa propia y de la que no se hacen responsables. Por otro lado, sin embargo, en relación con el punto anterior, están los límites en el ámbito laboral, ya observados anteriormente, que en realidad es donde sus señas de identidad se manifiestan con mayor firmeza. De hecho, si el hiyab deviene un elemento de exclusión laboral, la decisión de llevarlo siempre estará por encima de la necesidad de trabajar. Y como ya se ha reflejado anteriormente, no aceptarán ningún trabajo que suponga ir en contra de cualquier precepto que su religión establece, ya sea

manipular carne de cerdo, bebidas alcohólicas o trabajar en espacios compartidos con hombres.

“No tenemos que mezclar tradiciones y religión, porque son muy distintas. Yo la religión la conservo y la respeto. Hay temas que intento aclarar con mis amigos, yo les explico que no tengo que hacer esto, o tengo que comportarme de esta manera. Por ejemplo, tú puedes dar besos a tu hermano, a tu padre, a tu tío, pero no puedes besar a todos los hombres, y aún menos a cualquier hombre. Pero aquí es muy normal saludarse con dos besos. Entonces, cuando se acercan, tú les dices que «por favor, yo soy musulmana», y él va a entender que tú no puedes darle besos y que no puede estar tan cerca de ti.” (B8)

No deja de ser destacable que, por otro lado, en algunas familias hayan sido las mujeres las que han tomado las decisiones económicas más importantes y, de manera paralela, ellos se hayan integrado en las actividades cotidianas de la casa, como la limpieza o la preparación de la comida.

“Creo incluso que la mujer de la familia tenía un papel más relevante que el hombre. El marido la respetaba totalmente en todas las decisiones, la economía ha recaído en ella.” (T28)

“Por lo que he visto, ha estado bastante equilibrado, porque fíjate, a comprar, iba a comprar él también. Yo lo he visto también en su casa cocinar y limpiar.” (T18)

También es cierto que se trata de familias recién llegadas y que, como se ha observado en algunas entrevistas, algunos factores *a priori* limitantes se han ido relajando con el paso de los meses (consumo de carne no halal, por ejemplo, o flexibilización del hiyab en caso de trabajos donde se utiliza redecilla para cubrir el cabello). Por otro lado, uno de los objetivos que persigue el programa es, precisamente, el cambio de la sociedad de acogida, con lo cual sería esperable que, al menos en el entorno inmediato de las personas acogidas, cuestiones como el hiyab, que es visto como factor limitante, acabe siendo un componente más de la personalidad —y en ningún caso discriminatorio—, como ha sucedido en otros países europeos.

Los voluntarios, junto con el resto de miembros de los grupos locales, han estado muy atentos a cualquier manifestación de inequidad de género, o de violencia física, psicológica o simbólica que se pudiera dar. En esta cuestión sí que se han notado diferencias muy sustanciales entre las familias beneficiarias. Algunas han reproducido relaciones familiares basadas en una estricta división de roles de género y otras han mostrado formas de relaciones de género más igualitarias. Ahora bien, la necesidad de buscar dos salarios para poder hacer frente a los gastos familiares ha llevado a algunas

mujeres a una mayor aceptación de la situación y se han abierto a buscar trabajo aconsejadas por el grupo local. Esto no quita que se sorprendan por la situación de las mujeres de la sociedad de acogida y por cuál es su realidad actual.

“Él tomó más iniciativas, y ella como decir: «Estoy en casa, estoy con mis hijas, estoy trabajando». Después, como vio a la gente aquí y como nosotros también le hablábamos y tal, pues ella ya quería trabajar.” (V22)

“Yo sí recuerdo que cuando fuimos al Servef, esa entrevista inicial para el tema del trabajo, la mamá estaba bastante más cohibida.” (V5)

“[ella] y yo le decíamos: «Es que nosotros tenemos hijas de tu edad y hace años que no viven en casa, que se han independizado, son solteras, tienen 43 años y son independientes». Y ella no lo entendía, preguntaba: «¿No tiene algún amigo o algún novio o marido?». No lo entendía.” (V12)

Además del género, hay que remarcar la vivencia de las prácticas religiosas y culturales, que todas las familias coinciden en señalar como un aspecto que quieren fortalecer, tanto en cuanto a su voluntad de celebrar las fiestas propias como en cuanto a transmitir a sus hijos e hijas las costumbres y las tradiciones. Esto se manifiesta en la asistencia a clases de árabe de los más pequeños y a la mezquita de los beneficiarios de más edad. Incluso en el caso de las personas menos practicantes, se manifiesta esta inquietud respecto de sus hijos e hijas. Se valora la posibilidad de que en un futuro los más pequeños conozcan su lengua y vayan a las mezquitas a aprender, pero también manifiestan su voluntad de no forzar que eso pase.

En cuanto a los adultos, no hay homogeneidad en la manera en que han afrontado sus prácticas religiosas: algunos hombres practican las oraciones, incluso en el ámbito laboral, y van a las mezquitas, mientras que otros lo hacen solos, en el ámbito privado.

“No soy diferente, no tengo ninguna diferencia, cada persona tiene su religión, y el que quiere rezar reza, y el que no quiere no reza.” (B24)

Por último, en cuanto a la coordinación, las personas voluntarias necesariamente han tenido que coordinarse con los y las intérpretes contratados para el programa y con el resto de actores, principalmente el personal técnico. En general, tal como dicen las personas voluntarias, la comunicación entre los diferentes actores del grupo local ha sido muy buena y muy dinámica. Los problemas se han podido comunicar a medida que salían. Por su parte, las personas técnicas contratadas han ido haciendo el seguimiento del trabajo de cada grupo local.

“Al principio, nos reuníamos el equipo técnico, el intérprete y los voluntarios todas las semanas. A medida que iba avanzando el tiempo, las reuniones se iban prolongando cada quince días, y después pasaron a ser mensuales. Ahora en estos momentos no se están realizando porque no hay ninguna necesidad.” (T18)

Esta coordinación ha sido necesariamente más intensa en las primeras etapas del programa, en que las personas beneficiarias no contaban con un conocimiento mínimo del español para interactuar con las otras personas, entender la comunicación oral que recibían y, a la vez, hacerse entender. Es por ello que los y las intérpretes han tenido un trabajo más intenso al principio, posteriormente junto a las personas voluntarias y, finalmente, las familias beneficiarias han empezado a moverse ellas solas sabiendo que, si les hace falta, pueden solicitar ayuda a las mismas personas del grupo local que las han acompañado y/o a los amigos que han hecho.

El trabajo conjunto entre las personas voluntarias y los y las intérpretes ha sido, pues, de primer orden en el programa, pero no ha estado exento de problemas que hay que analizar detenidamente. En primer lugar, la persona que hacía de intérprete tenía la posibilidad de establecer una comunicación fluida e intensa que permitía un grado de intimidad que las personas voluntarias no podían conseguir. Además, después de su trabajo de interpretación hacía falta que las y los intérpretes comunicaran lo que se había estado hablando, y esto ni ha sido fácil ni se ha podido hacer siempre de forma sistemática. Algunas personas voluntarias han percibido que la función de intérprete muchas veces excedía la misma traducción y que en ocasiones daba su propia opinión o aconsejaba a las familias sin tener en cuenta al resto del grupo local.

“[La intérprete] nos decía lo que les pasaba, porque muchas veces hablaban con ella y en su idioma, claro, se lo contaban todo y tal. A nosotros no... nos llegaba la mitad.” (V10)

“Al principio, a quien necesitaban era a [la intérprete] para que les entendiera lo que querían y tal. Entonces, la comunicación con ella era muy buena, pero claro, ella luego tenía que pasárselo al equipo técnico y entonces sí ha habido una coordinación. Pero a lo mejor tenían que haberlo tenido como más... más atado.” (V10)

Dado que las familias siempre podían recurrir a los equipos de interpretación, en ocasiones se acomodaron y no hacían el esfuerzo suficiente para comunicarse con el grupo local. Esta falta de comunicación e interacción llevó a algún grupo local a plantearse que no se estaba avanzando como correspondía.

“Las clases particulares, vimos que no hablaban con nosotros, que hablaban con el intérprete. Entonces dijimos: no adelantamos. Claro, porque no se esfuerzan en

hablar. Fue quitarnos el intérprete en las clases y entonces ya sí que empezamos a ver que sí, que ya se veían avances. Pero sí que es necesario al principio.” (V29)

5.3. Jornadas 3 y 4 de junio

En este último apartado, antes de las conclusiones se presentan los resultados de tres talleres grupales realizados los días 3 y 4 de junio de 2022 con diferentes técnicas. La aplicación de estas técnicas grupales ha permitido obtener información con un nivel de contraste y con una identificación de consensos y disensos que con las entrevistas individuales no se pueden obtener. Se realizó un grupo focal y un grupo nominal con la Administración pública y personal técnico de las entidades, otro grupo nominal con voluntariado y un grupo de discusión con las familias. Tanto en el grupo focal como en el nominal, la persona que modera ejerce cierta influencia, pero en el primer tipo de grupo no se requiere consenso y en el segundo sí. Mientras que en el grupo focal y nominal la persona que modera se centra en una temática concreta, en el grupo de discusión esta interviene muy poco y deja un gran espacio para que las personas participantes empiecen diferentes temáticas de manera más espontánea.

Estos talleres se celebraron en las instalaciones de los Jesuitas de València, en unas jornadas en las que participaban los agentes implicados en el programa de *Agermanament Comunitari Valencià* (ACV). Por un lado, los agentes públicos, comprendidos por el personal de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y la Dirección General de Igualdad en la Diversidad y el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Por otro lado, los agentes del tercer sector, compuestos por el Servicio Jesuita a Migrantes de València, los Cáritas de Segorbe-Castellón, Valencia y Orihuela-Alicante y ACNUR. También participaron las personas voluntarias de las organizaciones implicadas en el programa y las familias beneficiarias de las localidades de València, Alaquàs, Almassora y Cocentaina. Se ausentó la familia beneficiaria de Calp.

La primera jornada consistió en una primera reunión de carácter interno del equipo de la Conselleria con las organizaciones implicadas en ACV. Por la tarde, se organizó un grupo focal de las organizaciones con el equipo de la Universitat de València encargado de la evaluación del programa de ACV. Durante la mañana de la segunda jornada, se celebraron tres grupos de trabajo, moderados por personal de la Universitat de València, en que participaron administraciones y entidades, por un lado, voluntariado, por otro, y, por último, familias beneficiarias. En estas reuniones se trató de extraer las principales ideas relacionadas con el programa ACV, su marcha, la valoración que hacían y los posibles cambios para futuras ediciones. Estos grupos se desarrollaron con metodologías

diferenciadas. Por un lado, Administración, equipos técnicos y voluntariado trabajaron como grupos nominales mediante técnicas participativas. Por otro lado, las familias beneficiarias trabajaron como grupo de discusión, dada la dificultad para hacer que trabajaran de una manera más directiva.

A continuación, se pueden encontrar las principales conclusiones de cada una de las técnicas aplicadas.

5.3.1. Grupo focal con la Administración pública y personal técnico de entidades (03/06/2022)

Se trabaja como grupo focal, es decir, una reunión grupal en que las personas moderadoras van señalando claramente las preguntas y las cuestiones que tienen que contestar las personas participantes, favoreciendo que participen todas las personas presentes. Algunas de las conclusiones extraídas de la dinámica desde un punto de vista evaluativo fueron las siguientes:

- La selección de las entidades se hace siguiendo el modelo vasco de Auzolana II, es decir, contando con Cáritas (Segorbe-Castellón, Valencia y Orihuela-Alicante) y el Servicio Jesuita a Migrantes. Esto limita también la selección de los municipios. En algunos casos, como en Calp, Cáritas Orihuela-Alicante no tenía bastante voluntarios y se tuvo que incorporar gente externa. En el caso de Alaquàs y València, ya existía una experiencia previa de trabajo con familias en refugio y acompañamiento en los CIE, con lo cual contaban con experiencia previa y un grupo de voluntariado numeroso.
- El voluntariado ha pasado por un proceso de formación (durante el confinamiento) en el que han conocido el programa, las experiencias previas del Canadá, Euskadi y Argentina y el ámbito cultural y religioso de Siria. Los participantes consideran esta formación muy precipitada, como también lo fue la implantación del programa. En general, hay bastante acuerdo en que se tendría que haber preparado más el programa, que llegó muy de repente y se desarrolló deprisa y corriendo.
- Hay que tener en cuenta que la primera parte del programa, hasta muy entrado 2021, se ha dado bajo restricciones COVID, con lo cual ha sido todavía más difícil de desarrollar.

- Problemática en la elección de las familias beneficiarias en origen por parte de ACNUR: en algunos casos la elección ha sido repentinamente ocasionada por bajas de las familias participantes y esto es uno de los factores que explican el posterior desarrollo de algunos de los casos (por ejemplo, Calp).
- Según la formación inicial de ACNUR, hace falta que el voluntariado esté dividido en áreas (economía, jurídica, formación), a pesar de que después en cada grupo la organización ha sido autónoma y adaptativa. En algunos casos se contaba con personal de la Administración local (Almassora), lo que ha facilitado mucho el desarrollo del apartado jurídico.
- Parte del voluntariado se ha ido desvinculando, por ejemplo en Almassora y en València, en algunos casos por la carga de trabajo, en otros casos por diferencias con las familias participantes (Calp).
- El carácter menos urbano de Alaquàs, Almassora y Cocentaina puede haber influido en el éxito de las familias. En cambio, València y Calp han presentado problemáticas, bien por problemas preexistentes con las familias, bien por las propias circunstancias del contexto de inserción o por coyunturas de otra naturaleza.
- Roles de género: algunas mujeres son reticentes a asistir a las sesiones de formación e incluso a aceptar un trabajo. En el caso de los hombres, todos tienen muy clara su función de *breadwinner*. Aun así, en algunos casos se han rechazado ofertas de trabajo por considerar que no estaban muy pagadas (Calp). En algunas iniciativas (por ejemplo, participación en grupos de mujeres locales), quizás se ha ido demasiado deprisa y se les habría tenido que dar un poco más de tiempo.

Desde el punto de vista propositivo, algunas de las cuestiones que aparecieron durante la dinámica fueron las siguientes:

- Necesidad de tener alguien del mismo origen que actúe como agente inclusor (quizás como idea a desarrollar en los próximos planes, contando con la participación de las familias beneficiarias salientes).
- Del mismo modo, sería interesante disponer de algún profesional en el ámbito jurídico, porque muchas veces las familias tienen ideas falsas sobre la realidad jurídica del país o de los procesos administrativos.

- Hace falta un apoyo psicológico a las familias (si puede ser alguien de su cultura, mejor, para eliminar escollos que todavía pueden dificultar más la comunicación).
- El voluntariado también puede necesitar apoyo psicológico puntual.

5.3.2. Grupo nominal con la Administración pública y personal técnico de entidades (04/06/2022)

Se divide la sesión en dos partes, una para la diagnosis de la ACV y otra para la prognosis vía propuestas de futuro, cada una de ellas de 45 minutos. Se distribuyen las personas participantes en tres grupos de trabajos diversos, que incluyen tanto personal de la Generalitat como de entidades y también Ministerio, que se incorporan cuando ya ha empezado la primera sesión.

En cuanto a la diagnosis, se identifican una serie de puntos fuertes:

- Estructura local: la presencia de las entidades en el municipio se identifica como un factor favorable al éxito del programa, así como la acogida comunitaria que se permite y la intensidad del acompañamiento (a pesar de que esta intensidad se reconoce difícil de reproducir en futuras ediciones por el esfuerzo que ha supuesto).
- Vínculo generado: se considera central en el acompañamiento, también la creatividad del voluntariado en el acompañamiento, dada la diversidad de situaciones que se pueden dar. Se señala también la necesidad, no siempre cumplida, de saber decir basta en cuanto a implicación personal, dado que lo contrario podría tener efectos negativos sobre la salud mental, tanto del equipo técnico como del voluntariado.
- Equipos técnicos: se considera que los equipos técnicos que han participado en el ACV son muy numerosos, diversos y han contado con una buena coordinación. Además, se señala la importancia del papel de los equipos de mediación e interpretación. Y, por último, también se le da mucha importancia a la seguridad que da tener una financiación estable para el programa, con lo cual se valora muy positivamente la implicación de la Administración.
- Predisposición de la sociedad: se valora positivamente la sensibilización de la sociedad receptora con la cuestión del refugio, hecho que ha posibilitado una

inclusión relativamente fácil para algunas de las familias. También se valora positivamente que la mayoría de las familias han sido muy flexibles, y ello ha facilitado la inclusión y la adaptación en la sociedad de acogida.

No obstante, también se señalan algunos puntos débiles en el apartado diagnóstico:

- Uno de los principales puntos débiles a los que se hace referencia es la fase previa del programa de ACV. Durante esta fase, no se considera que haya habido un contacto previo con las familias que hubiera permitido explicarles el programa. Esta cuestión se estima que se tendría que llevar a cabo ya en origen, de manera que las familias llegaran preparadas y tuvieran información sobre el programa y la sociedad y la cultura española. Por el contrario, la falta de información se cree que puede haber provocado que algunas familias tuvieran unas expectativas muy altas que, al no verse cumplidas, podrían haber creado un sentimiento de frustración. Respecto de las expectativas, se identifica una desigualdad en los diferentes agentes implicados (familias, voluntariado y equipo técnico).
- En cuanto al nivel territorial en el que se ha llevado a cabo, se señala que la elección de los municipios quizás no ha sido la más acertada. La puesta en marcha del programa, de manera relativamente rápida y con poca preparación previa, no ha facilitado, por ejemplo, que los ayuntamientos se hayan implicado en el programa.
- Uno de los problemas del programa ha sido encontrar una vivienda donde poder ubicar a las familias. Esto, además, se ha visto dificultado por las barreras que se han encontrado a la hora de llevar a cabo los trámites relacionados con la documentación de las familias beneficiarias del programa.
- En relación con la fase previa al acceso al programa de ACV, se identifica una necesidad de formación y preparación, especialmente en lo referente al género, y también un apoyo psicológico.
- Por último, se identifica una preocupación entre el personal técnico por la continuidad del programa y su sostenibilidad en el tiempo.

Por otro lado, se argumentan una serie de propuestas de futuro, algunas de ellas relacionadas con los aspectos señalados anteriormente en la diagnosis y otras nuevas.

- Una serie de propuestas van encaminadas a los equipos de trabajo. Se argumenta la necesidad de un equipo psicológico, dadas las condiciones en que llegan las personas refugiadas. También se apunta la necesidad de ampliar los equipos técnicos responsables de las familias beneficiarias. Por otro lado, también se apunta la necesidad de una mayor formación de los equipos técnicos y el establecimiento de una serie de protocolos mínimos necesarios para la gestión cotidiana del programa.
- Se propone que las familias que han participado en el programa jueguen un papel de mentoría con las familias que se incorporen posteriormente, de manera voluntaria y contando con la colaboración del personal técnico.
- En cuanto al entorno, se apunta la necesidad de que haya más empresas colaboradoras y una mayor sensibilización de la comunidad, con lo cual podría colaborar, por ejemplo, la universidad.
- En cuanto a la Administración, se apuntan varias propuestas de futuro. La primera de ellas pasa por una mayor implicación de los ayuntamientos, que son un ente muy próximo y de primera magnitud que se ha quedado fuera del programa. Para esta implicación, quizás iría bien crear algún tipo de mesa de coordinación. Se pide también una selección previa de los municipios que participen en el programa, atendiendo a que tengan opciones de trabajo y vivienda (por ejemplo, vivienda pública). También se apunta la oportunidad que pueden suponer las zonas rurales o los municipios pequeños o medianos para la inclusión. Se pide más coordinación entre los equipos técnicos y extranjería y más flexibilidad para cambiar de municipio en caso de que se vea que el cambio podría ser positivo para la familia beneficiaria (en definitiva, una mayor flexibilidad en el programa).
- Otra línea de propuestas de futuro va en relación con la ampliación a más familias, a más familias por entidad, a más entidades y a más orígenes nacionales.
- Por último, en cuanto a las familias, hay una demanda de formación previa para explicar el funcionamiento del programa, aclarar las expectativas previas y que todo esto ocurra ya en origen, antes del reasentamiento. De hecho, se cree necesario que toda la documentación que se pueda avanzar en origen sería beneficiosa para el desarrollo posterior del programa. Por ejemplo, esto incluiría la homologación de los títulos, la obtención del certificado de nacimiento, matrimonio, etc. También se estima necesario que las familias sean las que elijan participar en el programa, hecho que aumentaría su implicación en el mismo. Se

apunta la necesidad de que las familias sean conscientes de las obligaciones que supone la entrada en el programa de ACV y de las consecuencias que tiene cometer ilegalidades o saltarse cuestiones consideradas básicas como pueda ser la formación. Esto incluiría la formación en salud y género, pero especialmente en idioma, aspecto que se puede empezar a trabajar en origen, por ejemplo, mediante plataformas en línea. También supondría aumentar el tiempo de preparación en origen para implementar la formación y trabajar la parte documental.

5.3.3. Grupo nominal con voluntariado (04/06/2022)

La sesión de trabajo con el voluntariado y los equipos de traducción se organizaron alrededor de tres ejes: un primer apartado diagnóstico, un segundo apartado sobre el desarrollo concreto del programa y un tercer apartado dirigido a las propuestas de futuro.

En cuanto al apartado diagnóstico, se señalan mayoritariamente cuestiones relacionadas con la coordinación y la formación:

- Por un lado, se señala una necesidad de formación entre familias, Administración y equipos técnicos. Esto se ha dejado ver también en las diferentes tareas que el voluntariado interpretaba que tenía que hacer, que varían de un municipio a otro. Por eso piden unas pautas comunes de las tareas y las responsabilidades de los equipos de voluntariado. También se apunta una aclaración de la función de los equipos de traducción-mediación para que su tarea sea solo la de traducir. Al mismo tiempo, los equipos de traducción-mediación ven que su tarea tiene que ir más allá y su participación en el proyecto tiene que ser más holística.
- Por otro lado, se hace una demanda de formación más adecuada para conocer mejor el origen de las familias, las tradiciones y la cultura. También se demanda más formación en las responsabilidades que se espera que asuman los equipos de voluntariado.

En el apartado sobre el desarrollo concreto del programa, se señalan diferentes cuestiones:

- La implicación del voluntariado ha sido desigual, y mientras que algunas personas dedican solo unas horas por semana, otras se han implicado mucho más, hasta llegar al máximo de implicación del equipo de traducción, que dedicaba toda la jornada laboral, además del tiempo necesario para asimilar todo el trabajo hecho. La mayor parte del trabajo hecho se identifica como la creación de un cordón umbilical con la sociedad de acogida, del cual el voluntariado es el responsable. Esto supone acompañar a las personas beneficiarias a diferentes lugares, desde a tiendas hasta a la Administración pública, o resolver diferentes problemas. En el caso de los equipos de traducción, esto ha supuesto un acompañamiento más

intenso, tanto a los servicios públicos (escuela, servicios sanitarios) como también a los diferentes servicios administrativos encargados de la gestión documental (policía, registro, tráfico, etc.).

En cuanto a las propuestas de futuro, se señalan diversas:

- Que haya una formación para que las familias conozcan el programa y que sean ellas las que soliciten unirse a este.
- Que se promuevan encuentros de voluntarios de los diferentes equipos locales durante el desarrollo del programa para intercambiar experiencias y puntos de vista.
- Se apunta la necesidad de formar al voluntariado en el hecho de no esperar un reconocimiento por parte de las familias.
- También se cree necesario que el voluntariado aprenda a no juzgar a las familias y a ser realista en su desarrollo en cuestiones como la vivienda, el trabajo, el aprendizaje del idioma, etc.

5.3.4. Grupo de discusión con familias beneficiarias (04/06/2022)

En el grupo de discusión con familias beneficiarias, participaron cuatro de las cinco familias beneficiarias. En el desarrollo del grupo, todavía está presente una barrera idiomática que provoca que no todas las personas participantes puedan hablar de manera eficiente el castellano, lo cual se observa en mayor medida en las mujeres que participan:

- El proceso de selección en el Líbano por parte de ACNUR parece, cuando es relatado por las familias, muy aleatorio.
- Desde el momento en que se les dice que irán a España hasta el momento que las avisan (por la COVID), pasa un año y medio. No está claro que se haya trabajado con ellas durante ese tiempo, por ejemplo, en cuestiones culturales o idiomáticas.
- En el momento de llevar a cabo el reasentamiento, no conocen que formarán parte de un programa de hermanamiento ni qué significa esto.

- Las mismas familias se organizan en un grupo de WhatsApp antes incluso de venir a España. Este grupo de WhatsApp les sirve para estar en contacto con sus connacionales, resolver dudas y darse apoyos unos a otros.
- En general, la valoración que hacen del programa es muy positiva.
- Algunas familias relatan una problemática inicial con los equipos de traducción del Ministerio porque la mayoría era procedente de Marruecos y no hablaban el árabe clásico.
- Sienten mucho la presión de ser independientes en solo dos años. Algunas familias lo pueden manejar, pero otras familias no lo han podido resolver.

6. Conclusiones

Llegados a este punto, se puede decir que, en términos generales, la evaluación que se hace del programa *Agermanament Comunitari Valencià* es positiva, y así nos lo han hecho saber todas las partes implicadas en el mismo.

Este informe aporta suficientes evidencias y fuertemente sólidas como para afirmar que con el programa piloto *Agermanament Comunitari Valencià* se ha conseguido implementar y validar un modelo de intervención, complementario al del programa estatal de acogida y de integración de protección internacional para personas reasentadas, en el que la participación activa de la ciudadanía ha sido el principal activo. Mediante la participación directa de la sociedad civil, y específicamente mediante el trabajo realizado por los grupos de apoyo local, las personas beneficiarias del proyecto piloto han logrado un alto grado de integración y de autonomía en nuestra sociedad.

Con esto se ha podido probar el buen funcionamiento de este modelo que supone el programa de *Agermanament Comunitari Valencià*. Se trata de un modelo mixto de patrocinio comunitario que, además de la participación de los grupos de apoyo local, cuenta con una fuerte implicación de la Administración valenciana, mientras que en el modelo canadiense de patrocinio comunitario no hay implicación por parte de la Administración. En el caso valenciano, el programa ha sido también un vehículo movilizador de la sociedad civil a favor de la inclusión y el apoyo de las personas refugiadas en las comunidades locales allá donde se ha desplegado.

En la evaluación de los resultados conseguidos por el programa *Agermanament Comunitari Valencià*, hemos empleado un concepto operativo de integración social que recoge los conocimientos acumulados hasta la fecha en la sociología de las migraciones. Se ha realizado un análisis exhaustivo de toda la documentación que ha generado el programa. Además, se han llevado a cabo 47 entrevistas en total, todas realizadas con el programa finalizado o muy cerca de su finalización, esto es, desde octubre de 2022. En la práctica, se podría afirmar que las entrevistas cubren todos los actores implicados en *Agermanament Comunitari Valencià*. Finalmente, también se han realizado cuatro talleres con técnicas grupales.

Todas las familias beneficiarias habían sufrido las consecuencias de la guerra y habían vivido situaciones difíciles en el Líbano, un país que discrimina a la población siria y la considera ciudadanía de segunda. Esto ha generado en algunas familias una sensación de desconfianza y miedo: a salir de casa, a dejarse acompañar por el voluntariado o a comunicarse con la nueva sociedad que las rodea. A pesar de todo, los informes de seguimiento de las entidades participantes en el programa destacan una buena disposición y una actitud positiva de las familias. Los informes trimestrales de seguimiento al final del programa son positivos y los resultados conseguidos mucho más esperanzadores. Hablan de autonomía y de integración socioeconómica y laboral.

No se puede afirmar que cuanto mayor es el número de personas implicadas en los grupos de apoyo local, mayor ha sido el éxito conseguido. De hecho, el número de personas voluntarias no es ni mucho menos el único factor que interviene. Desde el punto de vista económico, el programa ha comportado un desembolso de recursos económicos inferior al que habría supuesto la acogida de estas familias en el programa de reasentamiento estatal, en gran parte por la tarea del voluntariado y por el control de gastos llevado a cabo por las entidades. Comparado con el programa nacional de acogida, el esfuerzo económico por persona atendida en el Programa de *Agermanament Comunitari Valencià* ha resultado un 10,7 % más económico. Desde el punto de vista económico, además, se han podido observar al menos tres cuestiones a destacar. En primer lugar, que los presupuestos destinados no han llegado a ejecutarse en su totalidad, y en ningún caso más allá del 70 %. En segundo lugar, que la entidad que ha gestionado la acogida de dos familias beneficiarias ha generado un gasto inferior al de las otras entidades que solo han acogido a una. Y, en tercer lugar, que el presupuesto destinado por familia es muy parecido al presupuesto que se está implantando en otras experiencias parecidas, como es el caso de Auzolana II, e inferior al que supone el programa estatal de reasentamiento.

El programa ACV se ha llevado a cabo en cinco municipios que aportan una representatividad notable del tejido socioeconómico de la Comunitat Valenciana. Las ciudades de València y Calp son municipios en los que la integración autónoma de los beneficiarios sería *a priori* más difícil, principalmente por el coste de vida y las tasas de riesgo de pobreza y exclusión social preexistentes. Por otro lado, Almassora presenta un mejor entorno para la inclusión holística a largo plazo de los refugiados, teniendo en cuenta el origen de las comunidades de inmigrantes preexistentes, hecho que también

caracteriza a Cocentaina. Por su parte, Alaquàs, por su tamaño y su proximidad en València, también ha aportado a las familias beneficiarias unas posibilidades importantes de inserción.

En cuanto a la inserción habitacional, la gestión del alquiler y la mediación con los propietarios ha corrido de la mano de las entidades, y esto ha transmitido seguridad y tranquilidad a las familias. Ha sido un acierto que el alquiler que pagaban las familias con la asignación mensual se haya convertido en un fondo de ahorro que pueden utilizar para gastos que tengan que afrontar una vez finalizado el programa. Además, durante la ejecución del programa las familias han aprendido a hacer todos los pagos y a gestionar los recursos de manera eficaz. Al acabar el programa, el voluntariado también ha participado activamente en la búsqueda de una solución habitacional definitiva, ha participado en negociaciones con inmobiliarias, ha preguntado al vecindario y a personas conocidas, ha ayudado a adecuar los pisos e incluso ha aportado muebles y electrodomésticos cuando ha sido necesario.

En cuanto al aprendizaje de las lenguas de la Comunitat Valenciana, el personal técnico a cargo del programa está de acuerdo en señalar que ha habido avances importantes en el aprendizaje del castellano, a pesar de que estos avances han sido más claros cuando ha habido contacto directo con la sociedad de acogida por la vía del trabajo. Esto, sin embargo, ha sido más frecuente en el caso de los hombres del programa, que han sido los que mayoritariamente han accedido a trabajos remunerados, mientras que la asistencia de algunas mujeres a las clases de castellano ha sido irregular o muy corta. En cuanto a los jóvenes y a los menores, los equipos técnicos valoran que el aprendizaje del castellano ha sido muy rápido. El aprendizaje del valenciano, en cambio, les ha costado más.

El trabajo del personal intérprete también ha sido clave, no solo como instrumento de comunicación durante la primera etapa, sino también por su actuación de proximidad asumiendo el papel de acompañamiento y mediación, al que se han sumado las personas voluntarias. Por otro lado, los procesos necesarios para la inserción administrativa, tarea que se acumula en los primeros meses (trámites necesarios en diferentes secciones de la Administración), han funcionado de manera muy positiva en general.

Respecto de la participación de la Administración local, cabe decir que ha sido desigual. En algunos municipios (Almassora y Calp, por ejemplo), la Administración local se ha involucrado intensamente a través del personal técnico de los servicios sociales, e incluso de las mismas concejalías. En otros municipios, no ha sido así. Se trata, por tanto, de una cuestión que puede ser objeto de una clara mejora.

En las diferentes secciones de la Administración, no siempre se han entendido del mismo modo las particularidades de la situación legal en que estaban las familias acogidas. En muchas ocasiones, la falta de documentos ha sido un problema, y en otros ha sido la falta de reconocimiento y homologación. Sin ningún tipo de duda, esta es una cuestión que puede mejorar en el futuro.

En términos generales, la inserción sociosanitaria ha sido muy bien conducida. La entrada en los registros sanitarios se considera que fue rápida y eficiente. Además de la atención primaria y hospitalaria que recibieron las familias, la mayor parte de ellas recibió atención odontológica, cosa que no se había previsto inicialmente. De hecho, la dimensión sanitaria es precisamente una de las mejor valoradas por las familias. Ahora bien, se detecta una falta muy significativa en la atención a la salud mental. En este capítulo, las familias no han recibido una atención psicológica sistematizada, como es preceptivo en los programas de acogida o cuando se da una situación de estrés o crisis postraumática. A pesar de que las situaciones vividas en la salida forzada de su país y en su periplo como refugiados las han llevado a situaciones extremas.

En cuanto a la inserción educativa, los niños y niñas en edad escolar se han acomodado a la escuela, y el centro ha aportado los dispositivos para facilitarles la incorporación a través de los programas de acogida y de los refuerzos, especialmente lingüísticos, tanto en valenciano como en castellano. Allá han tenido acceso al servicio de comedor y esto les ha permitido dilatar su tiempo diario de interacción con otros niños y niñas de su edad y con el personal del centro educativo. También les ha permitido familiarizarse con las normas de salud e higiene junto con el resto del alumnado. Además del personal del centro educativo, el voluntariado también ha sido activo en la detección de necesidades educativas y en la transmisión de información respecto de los recursos extraescolares.

La inserción sociolaboral también ha sido positiva. El voluntariado, además de acompañar en el itinerario a través de los servicios ocupacionales normalizados (servicio de empleo, cursos ocupacionales de los ayuntamientos), ha actuado de catalizador en la búsqueda de oportunidades a través de la comunidad. Al menos un miembro de cada una de las cinco familias beneficiarias ha encontrado trabajo mientras ha estado en el programa, si bien esto es cierto mayoritariamente en el caso de los hombres, dado que solo una mujer ha podido encontrar trabajo. En muchas ocasiones, las mujeres han manifestado cierta incomodidad en relación con las diferentes oportunidades laborales que se les pueden presentar cuando hay implícito un contacto con hombres, alcohol (restauración) u horarios difícilmente compatibles con el cuidado familiar.

En la enseñanza de los códigos sociales, el voluntariado ha hecho una tarea profusa: se ha asesorado en la economía familiar, concretamente en cuestiones como gestionar la asignación mensual, pagar con tarjeta, hacer pagos en línea (especialmente importante durante la pandemia). También han recibido ayuda en cuestiones como hacer la compra, qué productos comprar, cómo comparar los precios, hacer un seguimiento de los gastos y recomendar la contención cuando ha sido necesario, etc.

El conocimiento que manifiestan tener las familias del espacio físico donde viven varía en función de cómo se ha dado su interacción en la comunidad y su inserción laboral, lo cual también establece una diferencia significativa entre hombres y mujeres, dadas las diferencias observadas en la inserción.

Por el contacto tan estrecho que han tenido con las familias beneficiarias, las personas voluntarias han llegado a conformar relaciones de amistad y confianza, lo cual ha facilitado en gran medida la interacción con otros miembros de la comunidad. Las personas voluntarias han expresado de muchas maneras la capacidad de transformación que ha tenido el programa en la comunidad de acogida. Han indicado también que en el seno de la comunidad ha mejorado la empatía, la capacidad de entender las dificultades que han tenido que afrontar las familias beneficiarias del programa. Ahora bien, los entornos que más han favorecido la interacción han sido la escolarización de los hijos y los compañeros de trabajo, que en ocasiones se convierten en informadores y motivadores clave para el impulso en la participación en la comunidad.

Esta evaluación, por supuesto, señala algunos puntos que no habría que modificar y otros que habría que mejorar en lo posible. Entre los puntos que se valoran positivamente y que, por lo tanto, no habría que mejorar, están la coordinación y el seguimiento del programa, de acuerdo con los planteamientos iniciales de este. También está el papel aglutinador del voluntariado, que ha hecho de puente entre la sociedad civil y las familias beneficiarias. Y, por otro lado, también está el saber hacer de las entidades involucradas en el programa, que han vivido unas experiencias que, para muchas personas, eran totalmente nuevas. Todas las partes, especialmente los equipos técnicos y el voluntariado, valoran positivamente la manera en que se llevó el programa adelante en un momento, octubre de 2020, en que todavía existían restricciones importantes debidas a la pandemia. También valoran la rapidez con la que se pudieron gestionar la llegada, el asentamiento, la acogida y la gestión que se ha hecho de las problemáticas que han ido surgiendo.

No obstante, hay puntos débiles que habría que modificar, especialmente en relación con la selección de las familias, el tiempo de preparación, la cantidad que se asigna mensualmente a las familias, los municipios en que se ubican las familias beneficiarias, la mejora de la comunicación entre familias y entidades y, por, último, el papel paternalista que se puede haber asumido de manera puntual en la relación con las familias beneficiarias. Abordamos estas cuestiones, desde el punto de vista de recomendaciones para futuros proyectos, en el siguiente apartado.

7. Recomendaciones

De acuerdo con lo que se ha podido observar en las entrevistas y las técnicas grupales, se han formulado una serie de recomendaciones, organizadas por grandes temas, de cara a futuras ediciones de *Agermanament Comunitari Valencià*.

Fase previa a la acogida:

- Involucrar a todos los actores que participen en el programa en la selección de las familias.
- Preparar previamente a las familias en origen (posibilidad de que lo hagan las mismas entidades), incluyendo idioma, costumbres (cuestión de la cuenta bancaria, contratos laborales, importancia de la formación laboral y de la educación de los menores —también la escuela infantil—), presentación de la vivienda, del barrio y del municipio donde vivirán, etc.
- Mejorar la elección de los municipios donde se acoge a las familias atendiendo al mercado laboral, el parque de vivienda pública, la dimensión del municipio y la facilidad de comunicación con transporte público.
- Incorporación de personas en refugio procedentes otros países.
- Facilitar, ya en origen, la tramitación de determinada documentación, por ejemplo, homologaciones de títulos, convalidación de carnets de conducir o certificados de profesionalidad. Asesoramiento en origen sobre la documentación que necesitarán durante el reasentamiento.

Organización:

- Implantar una serie de protocolos y herramientas para la gestión cotidiana del programa por parte de las entidades que permitan un mayor seguimiento.
- Es necesaria una mayor previsión de tiempo antes de que lleguen las familias para poder acondicionar mejor las viviendas (al menos seis meses).
- Implantar un protocolo de gestión de posibles conflictos que incluya cómo se comunican estos en el voluntariado (por ejemplo, si es necesario comunicarles el conflicto o no), quién es la persona encargada de la gestión y mecanismos de comunicación con la coordinación del programa, establecimiento de mínimos de

derivación (a servicios sociales, a mecanismos de atención a la violencia machista, a las fuerzas de seguridad, etc.).

- Introducción de medidas de flexibilidad en la gestión del programa (por ejemplo, la imposibilidad de ubicar a dos familias en un mismo municipio o la posibilidad de ubicar familias en municipios próximos entre ellos).
- Facilitar que cada entidad pueda gestionar la acogida de más de una familia (dado que la gestión resulta más económica).
- Promoción de más encuentros entre el voluntariado de los diferentes equipos del programa para intercambiar puntos de vista, experiencias y pautas de acción (véase las recomendaciones en la formación).
- Dada la escala que hemos visto en la implicación de personal y la utilización de recursos, sería sencillo plantear la ampliación futura a más familias.

Formación:

- Valoración de la tarea del voluntariado positiva en general, pero algunas acciones se tendrían que profesionalizar (por ejemplo, la enseñanza del castellano).
- Plantear incluir la enseñanza de valenciano también para las personas adultas.
- Más formación para el voluntariado en el Hermanamiento Comunitario: una formación más adecuada, teniendo en cuenta que el voluntariado tiene experiencia en trabajo con personas vulnerables, habría que ajustarlo a trabajo con personas en refugio. La formación, además de ser previa a la implantación del programa, debería ser continua.
- Formación para el voluntariado en el trato con las personas refugiadas, posibles fuentes de conflicto y los efectos que les puede causar: trabajar sobre la frustración en relación con la consecución de vivienda, trabajo, aprendizaje del idioma, etc.
- Formación para algunos perfiles profesionales, como por ejemplo las intérpretes, dado que es un perfil que participa muy intensamente en el programa y es fácil que acumulen mucha tensión.

Familias beneficiarias:

- Facilitar la incorporación futura de los actuales beneficiarios en los equipos de voluntarios que asesoran y mentorizan a las nuevas familias del programa de *Agermanament Comunitari Valencià*, en la medida que lo puedan hacer, siempre bajo la supervisión del equipo técnico.

- Trabajar las expectativas de llegada, que en algunos casos se ha visto que eran muy altas o incluso basadas en asunciones erróneas que tenía que hacer el programa. Esto incluye dar la información necesaria y fidedigna a las familias en origen y también resolver dudas y las preguntas y atender a posibles fuentes de información errónea (caso de la nacionalidad de los neonatos en el Estado español, caso de las prestaciones incluidas en el proceso de acogida, compromisos asumidos al entrar en el programa, duración del programa, retorno final del alquiler, etc.).

Comunicación:

- Mejorar la coordinación en la comunicación de algunas medidas (por ejemplo, la devolución del alquiler).
- Hay que trabajar la información que se facilita a las familias, dado que se comunican entre ellas y comparan lo que se está haciendo con cada una.
- Incrementar las acciones de sensibilización hacia la sociedad de acogida.
- Coordinar mejor la comunicación con las familias para evitar que la comunicación entre ellas se convierta en un factor de agravio comparativo.

Inserción laboral:

- Tratar de involucrar a empresas colaboradoras en el programa para incorporar a los miembros de las familias beneficiarias, por ejemplo vía responsabilidad social corporativa.

Nuevos servicios:

- Incorporación de profesionales en psicología para las familias, pero también para el voluntariado, el equipo técnico y los intérpretes, en caso de que sea necesario. Posibilidad de que sea mancomunado por el grado de especialización en las experiencias vividas y el trauma acumulado por parte de estas familias.
- Incorporación a los equipos de profesionales del ámbito jurídico que puedan asesorar sobre cuestiones concretas y también desmontar ideas preconcebidas de las familias sobre determinados procedimientos o legislaciones. Posibilidad de que sea mancomunado, por el grado de especialización en la realidad jurídica de estas familias.

- Incorporación del tratamiento odontológico a las familias recién llegadas. Ha sido un servicio que se ha prestado prácticamente a todas las familias, entre otros motivos, por sus hábitos alimentarios (exceso de dulces). De cara a futuras reediciones del programa, sería conveniente cerrar algún convenio con universidades, colegios profesionales o clínicas dentales para asegurar los tratamientos a un precio económico.

Otras administraciones:

- Implicar activamente a las administraciones locales en el programa. En el programa piloto, en algunos casos la Administración local se ha involucrado en la iniciativa, mientras que en otros casos no ha sido así. Además, esto está recogido en la misma Resolución del DOGV de 17 de marzo de 2021.
- Más coordinación con la administración responsable de extranjería (Secretaría de Estado de Migraciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones).

8. Bibliografía

ACNUR (2021). Tendencias globales del desplazamiento forzado en 2021. Disponible en <https://www.acnur.org/stats/globaltrends/62aa717288e/tendencias-globales-de-acnur-2021.html> [consultado el 30 de enero de 2023].

Ager, A., y Strang, A. (2008). “Understanding integration: A conceptual framework”. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166-191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>

Garcés-Mascareñas, B. y Penninx, R. (eds.). (2016). *Integration Processes and Policies in Europe. Contexts, Levels and Actors*. Springer.

Generalitat Valenciana (2021). Estratègia valenciana de migracions 2021-2026. Disponible en <https://inclusio.gva.es/documents/162705074/172746725/GVA-EstrategiaMigracions21-26+corregit+def.pdf/82888f9b-7e5b-45ed-a6ca-f18cf50d2c8a> [consultado el 30 de enero de 2023].

Hynie, M., Korn, A., y Tao, D. (2016). “Social context and social integration for Government Assisted Refugees in Ontario, Canada”. En *After the Flight: The Dynamics of Refugee Settlement and Integration*, 183-227. Cambridge Scholars.

Noticias Taldea Multimedia (2022). “Urkullu afirma que Euskadi es “un país preparado” para acoger a refugiados”. Disponible en <https://www.ondavasca.com/urkullu-afirma-que-euskadi-es-un-pais-preparado-para-acoger-a-refugiados/> [consultado el 30 de enero de 2023].

Törngren, S. O. y Emilsson, H. (2020). Measuring refugee integration policies in Sweden: results from the national integration evaluation mechanism (NIEM). Recuperado de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1458196/FULLTEXT01.pdf>

9. Anexos

A. Guiones de entrevistas

A.1. Entrevista a familias (grupal/grupal):

- ¿Se han recibido acciones para ayudarles a encontrar trabajo? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a continuar en la vivienda o para encontrar una vivienda permanente? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a acceder a la educación? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a acceder a la formación de adultos? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a acceder a los servicios sanitarios? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a ser autónomas desde el punto de vista financiero? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Se han recibido acciones para ayudarlas a gestionar sus propios recursos (alimentación, ropa, consumos)? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- Dificultades que se han encontrado más allá del idioma en el día a día.
- ¿El programa ha ayudado a establecer lazos con gente del barrio? ¿Cómo?
- ¿En qué ocasiones se ha interactuado con gente del barrio o del pueblo? (Por ejemplo, en cumpleaños de niños, fiestas locales, mercado del pueblo, a la puerta de la escuela, etc.)
- ¿El programa ha ayudado a establecer lazos con sus connacionales? ¿Cómo?
- ¿El programa ha ayudado a conocer mejor los recursos públicos? ¿Cómo? ¿Cuáles?
- En el acompañamiento de las familias a los dispositivos administrativos y los recursos públicos, ¿van los técnicos, los intérpretes o los voluntarios?
- ¿Qué valoración harías de los técnicos que han trabajado contigo?
- ¿Qué valoración harías de los intérpretes que han trabajado contigo?
- ¿Qué valoración harías de los voluntarios que han trabajado contigo?

- ¿Harías algún cambio en el programa en general?
- [Sobre un mapa de 1 km alrededor de la vivienda extraído de Google Maps] ¿Cuáles son los espacios que se suelen visitar? ¿Con qué finalidad? ¿Con qué asiduidad? Conocen a alguien allí [para entrevistarlo brevemente, véase entrevistas al vecindario].

A2. Entrevista a intérpretes (individual)

- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a encontrar trabajo? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen? ¿Cómo han respondido las familias a las acciones?
- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a continuar en la vivienda o para encontrar una vivienda permanente? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a acceder en la educación? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a acceder a la formación de adultos? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a acceder a los servicios sanitarios? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a ser autónomas desde el punto de vista financiero? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han llevado a cabo para ayudar a las familias a gestionar sus propios recursos (alimentación, ropa, consumos)? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- De todo lo anterior (trabajo, vivienda, educación, formación de adultos, servicios sanitarios y autonomía financiera), ¿cómo se ha respondido en función del género de la persona beneficiaria? (Es decir, ¿ha habido diferencias entre hombres y mujeres?)
- ¿Se han dotado con algún mecanismo / protocolo / estrategia para afrontar las dificultades personales o anímicas derivadas de llevar el proyecto adelante?
- ¿La intensidad de la actuación ha ido a menos? ¿Han notado que la familia necesitaba menos apoyo con el paso del tiempo? ¿En qué sentidos?
- En el acompañamiento de las familias a los dispositivos administrativos y los recursos públicos, ¿van los técnicos, los intérpretes o los voluntarios? ¿Cuándo va cada uno? ¿Cómo se decide quién va?
- ¿Qué valoración haces de la comunicación con técnicos y voluntarios?

- ¿Crees que el proceso de selección de las familias ha sido el adecuado? ¿Por qué?
- ¿Harías algún cambio en el proceso de selección de las familias?
- ¿Harías algún cambio en el programa en general?

Entrevista a técnicos (individual / grupal / grupal)

- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a encontrar trabajo? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen? ¿Cómo han respondido las familias a las acciones?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a continuar en la vivienda o para encontrar una vivienda permanente? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a acceder en la educación? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a acceder a la formación de adultos? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a ser autónomas desde el punto de vista financiero? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a gestionar sus propios recursos (alimentación, ropa, consumos)? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- De todo lo anterior (trabajo, vivienda, educación, formación de adultos, servicios sanitarios y autonomía financiera), ¿cómo se ha respondido en función del género de la persona beneficiaria? (Es decir, ¿ha habido diferencias entre hombres y mujeres?)
- ¿Cómo se ha medido el logro en cada uno de los objetivos?
- ¿Qué tipo de acciones se han hecho para garantizar la integración comunitaria (con el vecindario, con sus connacionales, con la Administración y las personas que la componen)?
- ¿Han sido positivas estas acciones?
- ¿Se han dotado con algún mecanismo / protocolo / estrategia para afrontar las dificultades personales o anímicas derivadas de llevar el proyecto adelante?
- En el acompañamiento de las familias a los dispositivos administrativos y los recursos públicos, ¿van los técnicos, los intérpretes o los voluntarios? ¿Cuándo va cada uno? ¿Cómo se decide quién va?
- ¿Ayuda el programa a promover una opinión pública positiva de los refugiados?

- ¿Ayuda el programa a fortalecer la aceptación de la comunidad sobre las personas refugiadas? ¿De qué manera?
- ¿Qué valoración haces de la comunicación con voluntarios y traductores?
- ¿Crees que el proceso de selección de las familias ha sido el adecuado? ¿Por qué?
- ¿Harías algún cambio en el proceso de selección de las familias?
- ¿Harías algún cambio en el programa en general?

Entrevista a voluntarios (grupal/grupal)

- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a encontrar trabajo? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen? ¿Cómo han respondido las familias a las acciones?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a continuar en la vivienda o para encontrar una vivienda permanente? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a acceder en la educación? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a acceder a la formación de adultos? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a ser autónomas desde el punto de vista financiero? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- ¿Qué acciones se han hecho para ayudar a las familias a gestionar sus propios recursos (alimentación, ropa, consumos)? ¿De qué tipo? ¿Qué valoración hacen?
- De todo lo anterior (trabajo, vivienda, educación, formación de adultos, servicios sanitarios y autonomía financiera), ¿cómo se ha respondido en función del género de la persona beneficiaria? (Es decir, ¿ha habido diferencias entre hombres y mujeres?)
- ¿Se han dotado con algún mecanismo / protocolo / estrategia para afrontar las dificultades personales o anímicas derivadas de llevar el proyecto adelante?
- En el acompañamiento de las familias a los dispositivos administrativos y los recursos públicos, ¿van los técnicos, los intérpretes o los voluntarios? ¿Cuándo va cada uno? ¿Cómo se decide quién va?
- ¿Ayuda el programa a promover una opinión pública positiva de los refugiados?
- ¿Ayuda el programa a fortalecer la aceptación de la comunidad sobre las personas refugiadas? ¿De qué manera?
- ¿Qué valoración haces de la comunicación con técnicos y traductores?

- ¿Harías algún cambio en el programa en general?

Entrevista breve al vecindario (individual)

[Se trata de entrevistas breves con personas que, o bien trabajan en los servicios/negocios que han sido señalados por las familias, o bien han sido directamente nombrados por las familias, y en los casos de familias con niños escolarizados, tratar de entrevistar informalmente a padres y madres en la puerta de las escuelas donde acuden.]

- ¿Conocen a las personas refugiadas del programa ACV?
- ¿Cuál es su opinión sobre las personas refugiadas?
- ¿Cree que ha cambiado después de tratar con ellas?

3. Cuestionario

[Solo se pasa a técnicos, voluntarios e intérpretes.]

- Solo a los técnicos

¿Cuándo empezó el programa?

¿Cuántas personas han formado parte del proyecto?

¿Qué formación tenían?

- A técnicos, voluntarios e intérpretes

¿Cuántas horas has dedicado al proyecto semanalmente?

¿Crees que tenías la formación adecuada antes de entrar en el proyecto?

¿Has recibido alguna formación previa sobre el Hermanamiento Comunitario?

Del 0 al 10, siendo el 0 un nivel de integración inexistente y el 10 un nivel de integración máximo, ¿cómo calificarías la integración de la familia con la que has trabajado?

¿Y desde el punto de vista de la educación?

¿Y desde el punto de vista de la formación de adultos?

¿Y desde el punto de vista del empleo?

¿Y desde el punto de vista de la vivienda?

¿Y desde el punto de vista de los servicios sanitarios?

¿Y desde el punto de vista de la autonomía financiera?

¿Cómo ha sido la comunicación entre grupos de apoyo/intérpretes con técnicos (por qué vías, cada cuánto tiempo, qué valoración hacen)?

- Solo a los técnicos y a los intérpretes

Salario mensual medio que han tenido

Horario semanal medio que han hecho

Valoración del trabajo en términos de intensidad (muy intenso, intenso, poco intenso)

¿Crees que las horas de trabajo dedicadas han sido suficientes?

¿Existía un protocolo de indicadores sobre consecución de objetivos de inserción (laboral, habitacional, salud, servicios sociales, educación...)?

¿Crees que las familias están motivadas para la integración?

¿Ha sido necesario utilizar otros recursos de la organización para garantizar/lograr la integración?