

Algunas pautas para asistir a inmigrantes indocumentados

Estas pautas son herramientas para el debate en el seno de PICUM. Este debate podría llevar a un cierto grado de consenso entre las diferentes organizaciones dentro de PICUM y arrojar luz sobre las distintas posturas de cada una de ellas. Dado que PICUM es una plataforma, no será el forum para establecer ningún código ético a seguir por sus participantes. Sin embargo, las organizaciones podrían usar estas pautas como una base para, en el futuro, desarrollar sus propios códigos éticos.

Estas pautas están dirigidas a trabajadores sociales, asistentes, asesores, abogados y defensores. En lo sucesivo utilizaremos el término “trabajador social” para referirnos a todos estos cargos y profesiones:

Principios Generales

- Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de justicia e inclusión social, y reconocen, promueven y protegen la dignidad humana de todos los individuos.
- Los trabajadores sociales no discriminan, perjudican ni excluyen a sus clientes.
- Los trabajadores sociales, entre otros, entran en contacto con inmigrantes indocumentados a través de su trabajo o por casualidad. Pero su tarea principal es prestar primero sus servicios sociales, su apoyo y su asesoramiento a sus clientes siguiendo su ética profesional.
- Por tanto, los trabajadores sociales incluyen a los inmigrantes ilegales en su trabajo.
- La emigración forzada es un problema derivado de la falta de equilibrio económico y político en el mundo. Por ende, las soluciones individuales o colectivas serán siempre de carácter pragmático.
- El hecho de que las autoridades pasen la pelota a otros y que cada vez más recurran a tácticas de privación deja a éstos y a las agencias voluntarias en un escollo difícil de salvar: muchas veces no existe una solución a largo plazo y cabe elegir el mal menor.
- Los inmigrantes indocumentados suelen depender en gran medida de su entorno. Consecuentemente, son presas fáciles de la explotación, el maltrato y el abuso: prostitución forzada, criminalidad forzada, trabajo sin ninguna protección de sus derechos, explotación en el sector del servicio doméstico, chantaje, la explotación por parte de los traficantes, etc.

La relación entre el cliente y el trabajador

1. Debemos dejar siempre claro qué tipo de asistencia se puede prestar, cuáles son sus límites y por qué. Las obligaciones del trabajador y del cliente tienen que

especificarse como parte del proceso de alcanzar y mantener un consenso en lo relativo a la asistencia. En este sentido, la relación debe basarse en la comprensión mutua y debe tener el valor de un contrato verbal de modo que el cliente sepa en todo momento lo que puede esperar y lo que se espera de él.

Entre otras muchas cosas, el proceso de prestar asistencia es también una negociación. Por eso es de suma importancia dar un enfoque exhaustivo y cuidadoso, ya que es en esta fase del proceso cuando se establecen los matices de los objetivos y los límites.

Durante esta fase y durante todo el proceso, el trabajador debe ser consciente de que está en una posición dominante en la relación. Es por ello que el trabajador debe ser respetuoso y tener una actitud reservada y autocrítica.

Las organizaciones que ofrecen asistencia a los inmigrantes indocumentados deben proporcionar a sus trabajadores unas instrucciones claras sobre cuándo ofrecer ayuda y cuándo denegarla, los métodos de trabajo, la supervisión de los colegas, los problemas estructurales tanto dentro de la organización como fuera de ella, la situación (legal) de los trabajadores (seguros, contabilidad). Esta medida es para proteger tanto al trabajador como a los clientes. Tanto el trabajador como el cliente deben tener la posibilidad de recurrir a otra persona dentro de la misma organización.

2. La relación entre trabajador y cliente debe ser la misma tanto si el trabajo es remunerado como si es voluntario. Debe existir un contrato escrito entre la organización y el trabajador que garantice lo susodicho.
3. Las razones por las que el trabajador puede interrumpir temporal o permanentemente esta relación deben estar claramente definidas, por ejemplo:
 - Si el cliente tiene una actitud pasiva frente a todo lo que intenta hacer el trabajador, si éste no está dispuesto a buscar y crear una situación en la que pueda (temporalmente) sobrevivir de forma éticamente aceptable;
 - Si el cliente proporciona información falsa intencionadamente, traicionando así la confianza depositada en él y por tanto perjudicando a la organización o haciendo imposible la asistencia;
 - Si el cliente abusa o agrede al personal, a los voluntarios u otros clientes;
 - Si el cliente ha cometido delitos graves tanto en el país de origen como de destino sin que haya habido un juicio justo (ej: crímenes contra la humanidad, violación de los derechos humanos, delitos comunes graves).
4. Todos los trabajadores deben intentar mantener una distancia profesional con sus clientes, por su propia protección y la de los clientes. En cuanto la relación entre en

terreno personal, el trabajador debe desistir de prestar asistencia formalmente. La supervisión de los colegas juega un papel decisivo en este tipo de situación.

Los objetivos de proporcionar asistencia

5. El objetivo de proporcionar asistencia es prestar un servicio concreto de forma eficiente y encontrar una solución para que el cliente pueda sobrevivir de una manera éticamente aceptable. Esta situación puede ser temporal o duradera. Es esencial que el cliente se pueda mantener de una forma o de otra.
6. La búsqueda de esta “supervivencia éticamente aceptable” es el eje principal del “contrato verbal” entre el trabajador y el cliente.
7. Entre las posibles soluciones encontramos:
 - a. Obtención de su permiso de residencia. Por lo que se refiere a solicitudes de residencia que carecen de fundamento, debemos tener en cuenta lo siguiente: no es recomendable apoyar una solicitud de residencia infundada si a corto o largo plazo puede acarrear medidas más estrictas y perjudicar la credibilidad de la organización, hecho que a largo plazo podría impedir a ésta proporcionar asistencia.
 - b. Vuelta voluntaria al país de origen. Organizaciones y trabajadores deben alinearse con las “Pautas para ONGs en materia de Proyectos Gubernamentales de Repatriación” (Ver anexo. Nota: solo está disponible la versión en inglés).
 - c. Residencia y trabajo irregular de forma continuada. En este caso, el objetivo del trabajador es minimizar en la medida de lo posible los riesgos de marginación, explotación, discriminación y maltrato.
8. Cualquier paso relevante en el proceso se consultará con el cliente y no se dará dicho paso sin su consentimiento. Si el trabajador (preferentemente después de haberlo consultado con un colega o supervisor) no puede ofrecer alternativas que sean aceptables para el cliente o que satisfagan sus expectativas, éste puede interrumpir la relación dado que no existe un objetivo claro en el proceso.
9. El objetivo puede cambiar durante el proceso: los trabajadores deben ser flexibles y creativos adaptando sus métodos y objetivos: deberían ser capaces de “hacer posible lo imposible”. Por ejemplo, la organización puede ofrecer al inmigrante indocumentado un periodo de tiempo limitado para decidirse. Una vez terminado ese periodo, se debe considerar si se debe negociar un Nuevo “contrato”.

Calidad de los servicios

10. Un inmigrante indocumentado es moralmente igual que cualquier otro individuo. Por tanto, se debe garantizar que el cliente pueda acceder a los servicios habituales disponibles y que esos servicios presenten los niveles de calidad normales.

Establecer prioridades

11. El objetivo general debería ser ayudar a todos los necesitados. Si ello resulta imposible, por ejemplo, por falta de recursos, se deberían aplicar criterios y mecanismos claros para establecer prioridades. Desde el principio, el trabajador y la organización deben ser conscientes de los criterios que se deben seguir para proporcionar o denegar la asistencia y de si las razones para denegarla son la falta de recursos, métodos y/o principios de trabajo limitados.
12. Es preferible hacer una preselección de los clientes en caso de que la organización tenga escasez de medios que pueda obligarla a cerrar las puertas en el futuro.
13. Diversas organizaciones definen de diferentes maneras la urgencia de la necesidad de prestar asistencia:
 - Necesidades humanitarias urgentes; Ej: familias con niños (pequeños), necesidad de tratamiento médico o psiquiátrico, otras situaciones graves, etc.
 - Posibilidades de una solución (duradera/temporal) (asilo, permiso de residencia por motivos humanitarios, re-emigrar, repatriación, trabajar en el mercado negro (trabajo no declarado) sin sufrir demasiada explotación).
14. Si la organización no puede proporcionar la asistencia necesaria, los trabajadores sociales deberían ofrecer alternativas o mandarlos a otras organizaciones que puedan ayudarles. No se debería rechazar a ningún cliente sin haber agotado todas las posibles vías.

Confidencialidad

15. Al inicio del proceso se debe identificar qué tipo de información y en qué cantidad es necesaria para solucionar el problema que presenta el cliente. Se tiene que considerar también dentro del marco objetivo del servicio prestado por la organización. No se debe recoger ningún dato que no sea relevante para el caso.
16. Se garantizará la estricta confidencialidad de toda la información proporcionada por el cliente en el contexto de obtener asistencia. Sin embargo, el resto de trabajadores de la organización pueden acceder a esta información siempre que tenga un uso claro (ej: continuidad del proceso de asistencia, supervisión por parte de miembros autorizados de la organización). En este sentido y dentro de este contexto, no se considera que se proporcione esta información al trabajador como individuo sino a la

organización. Existe, sin embargo, una excepción: si el trabajador encuentra información de actividades criminales reales, planeadas o que ya están teniendo lugar, la responsabilidad cívica anula el deber profesional de mantener la confidencialidad. Esto debe comunicarse explícitamente a los clientes durante el proceso.

17. Si el trabajador encuentra información sobre terceras personas involucradas en actividades criminales en el transcurso de su trabajo (ej: trata de blancas y tráfico de menores, explotación, maltrato, prostitución forzada, violencia doméstica, chantaje a inmigrantes indocumentados), éste debería tratar de encontrar formas para acabar con estas prácticas. Una posible estrategia para encontrar soluciones a dichos problemas sería informar al público y a las autoridades sin perjudicar al cliente que ha proporcionado la información
18. No se debe proporcionar ningún tipo de información a terceras personas sin el explícito consentimiento del cliente, a excepción del caso expuesto en el Artículo 16.
19. El cliente tiene derecho a ver su expediente en cualquier momento. Cuando la relación llega a su fin, el cliente tiene derecho a llevarse su expediente. Aún así, la organización puede guardar los datos personales básicos del cliente. Si el cliente vuelve a solicitar asistencia debe volver a poner a disposición de la organización su expediente.

Acciones sociales y políticas. Transparencia

20. Proporcionar asistencia individual sin una política activa abierta hacia la sociedad que lo rodea es como nadar a contra corriente.
21. Las organizaciones que asisten a inmigrantes indocumentados deben ser abiertas y transparentes en lo relativo a sus finanzas, sus métodos de trabajo, el volumen de clientes que pueden atender, sus contactos con las autoridades y con otras organizaciones.
22. Una de las tareas principales de las organizaciones que trabajan con inmigrantes indocumentados es informar a la sociedad de los problemas a los que se enfrentan sus clientes. Las organizaciones y/o sus redes u organizaciones matriz (regionales, nacionales, europeas) deberían informar a los medios de comunicación y presionar a la clase política sobre este asunto. Esto presupone una especial atención a los signos del sector y a los instrumentos (tiempo y personal preparado) para incorporar y gestionar los datos y para desarrollar una estrategia común.
23. Se debe ser cauteloso con la participación de los clientes en acciones públicas (manifestaciones, asilo en iglesias). Los clientes deben ser informados debidamente

de los posibles escenarios y de sus consecuencias. Debería estar claro como proceder en caso de que la acción fracasase de un modo o de otro. Se debe evitar la publicación de fotografías o testimonios personales de los clientes si estos no han dado su consentimiento explícito.

La legitimidad y sus límites

24. Los países miembros de la UE gozan de un relativo grado elevado de democracia. En este caso, la legitimidad de desobedecer la ley es mucho más dudosa que en un país cuyo régimen es claramente antidemocrático. Sin embargo, si el estado impide a sus habitantes obtener medios esenciales para sobrevivir, estos residentes tienen el derecho a desobedecer la ley para sobrevivir. Sus acciones deberían ser proporcionadas con respecto a este objetivo y afectar lo mínimo posible a los demás.
25. Esto no legitima a aquellos que asisten a inmigrantes indocumentados a quebrantar la ley. Sin embargo, deben defender, contextualizar y explicar el comportamiento de sus clientes en este sentido. Si los clientes se encuentran en una situación de dudosa legalidad, estos y los trabajadores deben acordar que la situación ilegal por la que reciben asistencia es única y exclusivamente de su responsabilidad. Si el trabajador se encuentra en una situación cuya solución más eficiente implica quebrantar la ley, éste siempre debería acordarlo con un equipo. Se deben tener en consideración las consecuencias de una acción ilegal para otros inmigrantes indocumentados, la sociedad en general, su percepción, etc. En ningún caso debe un trabajador social de una organización tomar la decisión unilateralmente en este tipo de situaciones.
26. En algunos países, la ley prohíbe asistir a los inmigrantes indocumentados. Estas leyes están subordinadas a la ética fundamental y, por lo tanto, tienen prioridad.
27. Todas las acciones emprendidas, los métodos de trabajo y las normas como éstas utilizadas por organizaciones que asistan a inmigrantes indocumentados deben ser transparentes y públicas. Esta suele ser la condición para obtener la colaboración y el apoyo de otras organizaciones, de la sociedad y en algunos casos de las autoridades (locales).