

evaluación de su cualificación, enseñanza de la lengua inglesa en las escuelas para niños y adultos, asesoramiento profesional y apoyo para quienes buscan trabajo y el desarrollo de una red nacional de servicios informativos para los asentamientos. En Auckland y Wellington también se han puesto en marcha estrategias y planes regionales para apoyar la receptividad de las actividades de asentamiento en estas regiones.

Apoyo al Asentamiento Nueva Zelanda (Settlement Support New Zealand, SSNZ, por sus siglas en inglés) es una red nacional de asentamientos creada para dirigir a los recién llegados y sus familias hacia los servicios que pueden necesitar durante sus primeros años en Nueva Zelanda y se distribuye en 18 zonas a lo largo del país. Esto supone un enfoque colaborativo que implica al gobierno central (a través del Ministerio de Trabajo), a las autoridades locales y a las ONG de cada zona. La iniciativa se ocupa principalmente de mejorar la prestación en asesoramiento e información sobre los asentamientos a nivel local, así como de mejorar el grado de receptividad de los servicios locales respecto a las necesidades de los recién llegados. Servicios para refugiados de Aotearoa Nueva Zelanda (Refugee Services Aotearoa New Zealand) es la principal ONG creada para el reasentamiento de los refugiados y les ofrece servicios de gestión de casos, trabajo social y apoyo por parte de voluntarios con formación específica. Una vez los refugiados han pasado por este servicio pueden acceder a la punto de contacto local de SSNZ donde serán remitidos a los servicios pertinentes.

La política sobre refugiados de Nueva Zelanda ha evolucionado con el paso del tiempo en respuesta a los cambios en las circunstancias y necesidades globales. El gobierno de Nueva Zelanda ha demostrado un compromiso continuado con destinar una proporción de su cuota a los refugiados que pueden beneficiarse de manera significativa de la ayuda médica o a la discapacidad disponible en Nueva Zelanda.

Rowan Saker (Rowan.Saker@dol.govt.nz) es asesor superior de comunicación externa del Ministerio de Trabajo de Nueva Zelanda.

## Compromiso precoz

Celia Brandon y Candy Smith

### Nueva Zelanda acoge a refugiados con discapacidad pero ¿cuánto se les ayuda tras su llegada?

El Gobierno de Nueva Zelanda selecciona cada año 750 refugiados para su reasentamiento. Los servicios de evaluación y apoyo para los casos de discapacidad de entre estos 750 han mejorado a lo largo de los últimos años gracias a una fuerte lucha por parte de Refugee Services (la principal agencia que ayuda a los refugiados a asentarse en sus nuevas comunidades) y otras agencias especializadas como CCS Disability Action. Parte de los refugiados pasan seis semanas de orientación, investigación y evaluación en el Centro de Recepción de Refugiados de Mangere, en Auckland, antes de su reasentamiento por todo el país. Los refugiados con discapacidad que llegaban a Nueva Zelanda no recibían ayuda especializada hasta que se les había alojado en una comunidad (en un plazo de seis meses o más) antes de 2006. La introducción de un proceso de evaluación en el punto de llegada ha supuesto que la ayuda responda ahora de forma más eficiente y cercana a las necesidades de las personas.

#### Desafiar al sistema

Muchas de las cuestiones referentes a las personas con discapacidad se centran en el acceso a los muy necesarios recursos, escasos para la población en general. Algunos refugiados con discapacidad llegan al país sin recursos básicos como una silla de ruedas o las ayudas técnicas adecuadas. Algunos llevan viviendo mucho tiempo sin estas ayudas (por ejemplo los niños o incluso los adultos pueden estar acostumbrados a que se les lleve en brazos en vez de tener una silla de ruedas) y es necesario que exista un período de transición.

Las dificultades para acceder a la ayuda de un intérprete apropiado son genéricas para todos los refugiados. Las poblaciones de refugiados de Nueva Zelanda suelen ser pequeñas y puede resultar complicado encontrar intérpretes profesionales adecuados –y encontrar intérpretes capaces de ayudar a refugiados con deficiencias auditivas (es decir, que también dominen la lengua de signos) puede resultar aún más problemático–. Incluso encontrar un alojamiento adecuado puede resultar difícil. En algunos casos tiene que haber un punto intermedio entre ser alojado donde haya ayuda comunitaria y serlo donde se puedan suplir las necesidades específicas de las personas con discapacidad (como viviendas adaptadas).

El acceso a la ayuda necesaria implicaba trabajar en sistemas que tienden a tener una filosofía de “talla única” y cuyo personal puede no estar acostumbrado a trabajar con tradiciones y creencias culturales muy diferentes. Esto requiere tiempo, educación y medios.

#### Proporcionar ayuda profesional para personas con discapacidad

Para suplir el hueco entre la llegada a Nueva Zelanda y la recepción de la ayuda para personas con discapacidad, CCS Disability Action se unió al Centro de Recepción de Mangere para garantizar la disponibilidad de personal profesional cuando los refugiados con discapacidad llegan por primera vez, trabajando junto a la familia para luchar por ellos y ayudarles a lidiar con lo desconcertante de sus nuevas vidas desde la perspectiva de una persona con discapacidad. El compromiso precoz permite una transición más suave para la comunidad. El personal también ha establecido redes de servicios en el centro para permitir a la agencia gubernamental de evaluación de las necesidades<sup>1</sup> realizar evaluaciones mientras las personas todavía se encuentran en el centro, antes de que se les traslade a otra comunidad en otro lugar del país. La evaluación de las necesidades puede luego enviarse a agencias de ayuda a personas con discapacidad que se encuentren en la ciudad de destino para que puedan tomarse medidas antes de la llegada de los refugiados. El personal de CCS Disability Action ha trabajado también con el centro de reasentamiento



Celia Brandon

Khazow Yakow, una refugiada iraquí, quedó paralizada tras recibir un disparo durante el régimen de Saddam Hussein. Servicios para los Refugiados le ayudó a recibir el apoyo que necesitaba en su reasentamiento en Nueva Zelanda.

para buscar medios económicos a fin de ofrecer un mejor acceso a sus instalaciones mediante la colocación de dispositivos como rampas y barandillas.

A medida que los representantes de los servicios se iban familiarizando los unos con los otros y se iban creando buenas relaciones entre el personal de la ayuda comunitaria y la persona con discapacidad y sus familiares, se hacía evidente que las evaluaciones no trataban las necesidades “de por vida”, sino sólo su necesidad de ayuda provisional (que solía cambiar una vez que la familia se había establecido en su propia casa). Las familias no sabían qué había a su disposición ni qué podían pedir y a veces dudaban a la hora de solicitar cualquier cosa. Para solucionar este problema, un coordinador de ayuda comunitaria se reúne con la familia antes de la evaluación de las necesidades y les habla sobre lo que les podría ayudar en su nuevo entorno, a la vez que les hace sugerencias basadas en lo que hay a su disposición, como una silla de ruedas, ayuda a domicilio, asistencia de un cuidador, financiación para adquirir un vehículo especial o para adaptarlo si ya se posee. La discusión gira en torno a en qué medida se les puede ayudar más en un contexto comunitario que en unas instalaciones segregadas. La CCS Disability Action también financia actualmente a personal a tiempo completo para ayudar a los refugiados con discapacidad que llegan a Nueva Zelanda.

Varios nuevos retos surgen de esta área de trabajo relativamente nueva para CCS Disability Action, especialmente en lo que respecta a ofrecer ayuda a familias que han sufrido experiencias vitales que los neozelandeses no pueden ni imaginarse. Una prioridad inmediata es efectuar cambios en la educación proporcionada a los niños y a los jóvenes refugiados con discapacidad, puesto que los datos demuestran que tienen muchas más posibilidades de que se les envíe a colegios especiales que a los niños y jóvenes discapacitados no refugiados.

Recomendaciones para una ayuda efectiva:

- Involucrar al personal de ayuda comunitaria (o trabajadores sociales) que hayan tenido experiencias vitales similares en la provisión de servicios.
- Establecer contacto con la familia de la persona con discapacidad antes de realizar cualquier evaluación de sus necesidades.
- Establecer y mantener una comunicación plena entre todas las agencias implicadas.
- Contar siempre con un intérprete que pueda comunicarse de manera eficaz con los proveedores de servicios y la familia.
- No asumir que todo el personal tendrá conocimientos sobre ayuda efectiva para personas con discapacidad.

- Evitar involucrar a demasiados profesionales (el reasentamiento ya es suficientemente estresante).
- Las agencias de financiación estatales deberían contratar de manera independiente a organizaciones de ayuda a personas con discapacidad para que trabajen en conjunto con los centros de reasentamiento.
- El entorno de los centros de reasentamiento debería ser accesible para las personas con discapacidad, las familias con niños pequeños y las personas mayores

Dado que los proveedores de servicios y el Gobierno neozelandés pueden aprender de las diferentes comunidades de refugiados que se han reasentado en Nueva Zelanda, este país es capaz de enriquecerse de la diversidad y compartir a cambio algunos ejemplos de buenas prácticas con otros países.

Celia Brandon ([celia.brandon@refugeeservices.org.nz](mailto:celia.brandon@refugeeservices.org.nz)) es trabajadora social senior en Refugee Services (<http://www.refugeeservices.org.nz>). Candy Smith ([candy.smith@ccsdisabilityaction.org.nz](mailto:candy.smith@ccsdisabilityaction.org.nz)) es jefa de equipo de CCS Disability Action (<http://www.ccsdisabilityaction.org.nz>).

1. Taikura Trust es la agencia de evaluación de necesidades que trabaja en nombre del Ministerio de Sanidad.

## La decepción de los refugiados con discapacidad en Londres

Neil Amas y Jacob Lagnado

**Pequeñas organizaciones comunitarias lideradas por refugiados han estado aguantando sobremanera la tarea de asistir a los solicitantes de asilo y refugiados con discapacidad de Londres.**

Mary es una refugiada de Zimbabue de 26 años que vive en Londres, mide menos de un metro y medio de estatura y camina con dificultad como resultado de un crecimiento deficitario debido a una afección que provoca que sus huesos sean quebradizos y tiendan a fracturarse. Cada vez que se rompe un hueso importante pasa meses en el hospital. Es por ello que le aterran las escaleras y otras barreras similares.

Y por eso sorprende tanto que cuando pidió asilo por primera vez en el Reino Unido, los servicios gubernamentales de apoyo al solicitante de asilo le alojaron en la segunda planta de un edificio sin ascensor, ni ningún tipo de ayuda adicional para su condición.

A medida que cuenta su historia se van revelando una letanía de trabas a una ayuda adecuada. Para superarlas ha fortalecido su propio espíritu y determinación, además de contar con la ayuda práctica y emocional que le brinda un grupo local de mujeres de Zimbabue, a las que considera “tías” para ella y para su hijo. Se apresura a destacar que algunos doctores y trabajadores sociales -a título individual- han hecho más de lo que se les pedía para ayudarla, pero son casos excepcionales en un sistema mayor de salud y asistencia social para los solicitantes de asilo y refugiados con discapacidad que le está fallando. Todo apunta a que su caso está lejos de ser atípico entre otras personas en su misma situación.

Existe una carencia importante en el apoyo a este sector de la población, agravada por la complejidad de las leyes que rigen los derechos que conciernen al asilo y la discapacidad; por las necesidades específicas de los refugiados; y por una provisión inapropiada por parte de quienes tienen el deber de atenderles. Curiosamente, parece que los refugiados y solicitantes de asilo con discapacidad confían en amigos, familiares y organizaciones de comunidades de refugiados antes que en la amplia red de los principales organismos de ayuda a personas con discapacidad, tanto oficiales como de voluntarios, de Londres.

A lo largo del estudio se hizo evidente una importante falta de datos oficiales, lo que confirma que se trata de un sector de la población “oculto”. Tanto los organismos gubernamentales locales,