



# **LA MIRADA D'UNA SOCIETAT D'ACOLLIDA: TÒPICS I PREJUDICIS**

*UNA APROXIMACIÓ DES DELS SERVEIS  
SOCIALS BÀSICS DEL MARESME*

**TREBALL FINAL DE CARRERA/ESTUDIS CULTURALS**  
**Llicenciatura en Humanitats**  
Universitat Oberta de Catalunya

**Teresa Fernández Tigre**

21/05/2012

Consultora del TFC: Eulàlia Torra Borràs

**La mirada d'una societat d'acollida:  
tòpics i prejudicis**

*Una aproximació des dels Serveis Socials Bàsics del Maresme*



***Treball Final de Carrera***

*Teresa Fernández Tigre*

**Resum:** El treball “la mirada de la societat d'acollida: tòpics i prejudicis” pretén identificar tòpics i prejudicis amb què són vistes les persones estrangeres. Fent una aproximació des del serveis socials locals.

El treball se centra sobretot en els tòpics i prejudicis en relació a les dones d'origen estranger que han portat a terme un procés migratori difícil. Parteixo de la premissa que, majoritàriament, són dones usuàries de serveis socials bàsics degut a les dificultats legals amb que s'han trobat per a la seva integració plena, amb reagrupaments familiars complicats, amb precarietat laboral... Són dones provinents de països pobres. Queden excloses de l'objecte d'estudi del treball les dones d'origen estranger dels països del nord d'Europa, Estats Units, i altres procedències que per la seva posició socioeconòmica no creen aquesta dinàmica de malfiança i/o rebuig com les què provenen de països més empobrits o amb cultures més diferents.

El treball se centra en el moment actual, i l'espai geogràfic són els municipis menors de vint mil habitants de la comarca del Maresme. El col·lectiu objecte d'estudi són els professionals de serveis socials bàsics (SSB) i les dones d'origen estranger residents en aquests municipis.

La metodologia utilitzada es basa en tècniques qualitatives (entrevistes i enquestes), l'observació participant i anàlisi de dades existents.

**Paraules clau:** Integració, Exclusió, Rebuig, Feminització de la immigració, Identitat cultural

## ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ.....	1
2. INTRODUCCIÓ .....	3
2.1 Objectius .....	3
2.2 Justificació.....	4
3. MARC TEÒRIC.....	7
3.1 Què diuen les diferents escoles i especialistes sobre el procés migratori .....	7
3.2 El multiculturalisme. Característica d'un món globalitzat i integrador .....	11
3.3 Tòpics i prejudicis en la construcció de la convivència.....	12
3.4 La feminització de la immigració.....	15
4. METODOLOGIA .....	18
4.1 Camp d'estudi .....	18
4.2 Tipus de dades .....	18
4.3 Mètode de recollida de dades .....	19
4.4 Model d'anàlisi.....	21
4.5 Problemes al camp d'estudi.....	22
5. DADES DOCUMENTALS I LEGISLATIVES.....	23
5.1 Les polítiques d'integració: reptes per a la no exclusió.....	23
6. L'EXPERIÈNCIA RELATADA A TRAVÉS DE LA PARAULA .....	28
6.1 Els professionals dels serveis socials bàsics, primer graó de la societat d'acollida.....	28
6.2 La visita a SSB, el primer contacte de la dona d'origen estranger amb la societat d'acollida .....	37
6.3 El grup de discussió .....	39
6.4 Els especialistes en el tema.....	41
6.5 Anàlisi comparativa de les dues realitats escoltades .....	43
7. CONCLUSIONS.....	47
8. BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA.....	49
9. ANNEX .....	52
9.1 Compendi de respostes del qüestionari de SSB.....	53
9.2 Model d'entrevista a dones d'origen estranger.....	65
9.3 Model d'entrevista als especialistes.....	65
9.4 Guió del grup de discussió .....	66
9.5 Dades estadístiques sobre la immigració a la comarca del Maresme.....	67
9.6 Glossari .....	68



## 1. PRESENTACIÓ

El treball “la mirada de la societat d'acollida: tòpics i prejudicis” pretén identificar tòpics i prejudicis amb què són vistes les persones estrangeres. Fer una aproximació des del serveis socials locals al que hi ha de cert i de no cert de cara a utilitzar-los en positiu per a facilitar la convivència.

En un moment de crisi com el que estem patint, dóna la impressió que les polítiques d'immigració no aconsegueixen l'objectiu d'integració que pretenen, en canvi, cada dia tenen més impacte les veus que s'aixequen contra la immigració. Per altra banda, la globalització mundial comporta la mobilitat de persones i per tant es fa necessària la revisió constant de conceptes com multiculturalitat, identitat, etc.

El treball se centra sobretot en els tòpics i prejudicis en relació a les dones d'origen estranger provinents de Sudamèrica i Àfrica, bàsicament, ja que amb les dones d'origen xinès, asiàtic i de l'Est d'Europa costa de treballar-hi perquè gaire bé no participen de les activitats que s'organitzen -taules de debat, formació, taller i tampoc no s'apropen a serveis socials bàsics com ho fan les altres dones. Podríem pensar que és un col·lectiu que fa molta xarxa entre ells, i a més, és una immigració relativament jove respecte d'altres grups que fa més de vint o trenta anys que van començar a venir, però només és una hipòtesi.

Per altra banda, el treball té una vessant de gènere, ja que, crec que podem trobar certs tòpics d'origen masculista que dificulten doblement el procés d'integració de les dones d'origen estranger. És possible que alguns tòpics i prejudicis siguin els mateixos que s'han utilitzat en la societat autòctona per a estigmatitzar la dona. Quan aquests prejudicis se centren en un grup més vulnerable, com són les dones d'origen estranger, les conseqüències poden ser pitjors.

A partir del marc conceptual que ens ofereixen disciplines com l'antropologia, la psicologia o la sociologia, definiré els conceptes de prejudici i de mite que existeixen en les relacions socials entre grups culturals diferents, i en els que hi ha clares diferències de poder entre qui ja hi és i qui arriba de nou.

També es interessant analitzar el model d'acollida que ens permet la legislació actual en matèria d'estrangeria i les Polítiques de Ciutadania i Convivència de la Generalitat de Catalunya com d'altres d'àmbit local i de les Polítiques d'Igualtat que en aquests moments s'estan desenvolupant, tant en l'àmbit autonòmic com en el local.

Per últim, crec que en un estudi d'aquestes característiques antropològiques i culturals és necessari fer un treball de camp amb dues unitats concretes d'estudi: un grup dels professionals dels serveis socials bàsics del municipis petits de la comarca del Maresme, i un col·lectiu de dones d'origen estranger de diferents orígens.



## 2. INTRODUCCIÓ

### 2.1 Objectius

**L'Objectiu general** és conèixer quins són els prejudicis i tòpics que envolten la integració de la dona d'origen estranger a la comarca del Maresme.

**Objectius específics:**

- conèixer tòpics i prejudicis negatius que dificulten la integració de la dona d'origen al seu nou entorn
- conèixer tòpics i prejudicis positius que faciliten la integració de la dona d'origen al seu nou entorn
- conèixer quines accions desenvolupen els serveis socials bàsics per a visibilitzar la dona d'origen estranger
- conèixer com veu la dona d'origen estranger de la comarca del Maresme la societat que l'ha acollit.

Les preguntes que em plantejo són:

- Quin paper juguen els serveis socials bàsics en les polítiques d'integració?
- Són necessàries polítiques d'acollida per a dones d'origen estranger?
- Per què hi ha el mite que les ajudes que es tramiten als serveis socials bàsics (SSB) són per a persones immigrades?
- Què demana la dona d'origen estranger quan va a serveis socials bàsics?
- Coincideix la demanda que fa la dona amb les necessitats que detecten des de serveis socials bàsics?
- Creu la dona nouvinguda que els serveis socials bàsics tenen, a priori, una càrrega de tòpics i prejudicis que influeixen en la manera d'atendre les persones immigrades?

## 2.2 Justificació

Els tòpics i els prejudicis existeixen perquè cada cultura té els seus valors i tradicions, que manté i transmet -de tota manera, la cultura està sempre en constant transformació, no hi ha cultures que tinguin un llegat “fix” que es pot transmetre, sinó que cada generació “reformula” la cultura, li torna a donar un sentit - però davant de situacions que no controla i que intueix que poden fer perillar una manera de fer apresa, vol protegir-se, i una forma és prejudicant l'altre, deixar-se portar pels sentiments més primitius que ens fan creure que allò nostre és el bo i correcte mentre que el que ve de fora és l'amenaça, el dolent. Aquest sentiment etnocèntric de poder que predomina a Occident, a la part rica del món, fa que es vegi la persona estrangera a partir dels tòpics.

Hi ha diversos motius pels quals vaig escollir aquest tema, i no sabria dir quin és més important que l'altre o quin va ser el primer. Visc a la comarca del Maresme, a Mataró, la seva capital, té un alt índex d'immigració, un 17 % aproximadament, a la comarca un 12,4 % sobre una població total de 439.286 habitants segons el padró de 31 de desembre de 2011. En les darreres eleccions municipals de maig de 2011 va entrar a l'ajuntament de Mataró el partit polític Plataforma per Catalunya amb 3 regidors, amb un programa electoral amb missatges racistes, així mateix va entrar amb una consellera comarca en el ple del Consell Comarcal. Aquesta fet va provocar desconcert en la població que accepta la multiculturalitat, perquè no hi ha conflictes veïnals, malgrat l'alt índex de nousvinguts, que poguessin fer pensar que un elevat nombre de ciutadans tinguessin aquest sentiment xenòfob. Pot ser, pel carrer, es percep un cert malestar entre la gent autòctona i/o els “altres immigrants” –espanyols- que van venir als anys 50 i 60 del segle passat que han vist com, els barris que ells van construir, ara s'estan poblant de persones que parlen un altre idioma, que tenen altres costums,... però res no feia pensar en l'assoliment d'aquest nivell de xenofòbia. Més aviat feia pensar que és gent que es creu rumors i es deixa portar per xafarderies, però sense més importància, que rebutgen els immigrants no per seu color de pell, sinó per la diferència cultural i el desconcert que provoca la seva presència en els barris.

Per altra banda, jo treballo en una administració supramunicipal, el Consell Comarcal del Maresme, i des del Serveis d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) i



el Pla Territorial de Ciutadania i Immigració s'està desenvolupant accions de suport a la integració de la dona d'origen estranger, i em va semblar interessant com a dona i com a estudiant d'Humanitats fer un treball de fi de carrera sobre la integració de les dones d'origen estranger. Com a dona crec que encara queda molta feina per fer per tal d'aconseguir la igualtat de gènere, i més si parlem de la dona immigrada.

Partint d'aquestes inquietuds plantejo el treball: *Societat d'acollida: mites i prejudicis* des de la preocupació expressada en una taula de treball amb dones d'origen estranger de la comarca, en la qual va sorgir aquest tema dels prejudicis com un dels eixos a treballar per a la plena integració de la dona d'origen estranger.

Tot plegat em va portar a proposar aquest treball de recerca malgrat la complexitat del tema, ja que, tal com em va fer veure la tutora, és un tema on hi ha una part important d'actituds que són difícils de manifestar en una enquesta o una entrevista. Sovint, en el camp dels serveis a les persones no som conscients que alguns comportaments, fets amb tota la bona intenció del món porten implícit un prejudici que dificulta la integració: per exemple es tendeix a veure l'immigrant com "aquella pobre persona que se l'ha d'ajudar perquè ha hagut de deixar-ho tot (família, amics, arrels...), aleshores se li ofereix una ajuda no d'acompanyament des de l'escolta activa i empàtica (la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre) sinó des d'una posició experimentada, de coneixement de les necessitats socials. També, crec jo, que tenen molt a veure-hi les polítiques d'acollida on s'enquadren els serveis socials bàsics. De vegades és difícil discernir, en la forma d'actuar dels serveis socials bàsics, quina part és atribuïble a una actitud personal i quina part és reflex del sistema.

Vista la complexitat del tema he acotat l'univers d'estudi:

- En els serveis socials bàsics del municipis de menys de 20.000 habitants del Maresme.
- En les dones d'origen estranger del municipis de menys de 20.000 habitants del Maresme.
- En les polítiques d'acollida que es fan des de la Generalitat i des del món local.

En el treball es parla de dones d'origen estranger enlloc de parlar de dones immigrades, ho faig així recollint la reflexió que em fan des del SIAD: són dones que ja han fet el procés migratori i són d'aquí, de la nostra societat, es fa la distinció "d'origen estranger" perquè tenen les dificultats afegides de l'origen per aconseguir la plena igualtat de drets en la nostra societat.

També cal destacar que el treball parteix de la premissa que majoritàriament aquestes dones són usuàries de serveis socials bàsics per les característiques que veurem al llarg del treball i que ja apunto: dificultats legals per a la seva integració plena, reagrupaments familiars complicats, precarietat laboral... Per tant queden excloses de l'objecte d'estudi del treball les dones d'origen estranger dels països del nord d'Europa, Estats Units, i altres procedències que per la seva posició socioeconòmica no creen aquesta dinàmica de malfiança i/o rebuig com les que provenen de països més empobrits o amb cultures més diferents.



### 3. MARC TEÒRIC

#### 3.1 Què diuen les diferents escoles i especialistes sobre el procés migratori

El procés migratori no és un fenomen exclusiu dels humans, hi ha molts animals que migren amb el canvi d'estació meteorològica cercant un habitat i un clima millor per a la seva existència, per a la seves cries, etc. L'home, en el seu procés evolutiu també ha viscut migracions des que era nòmada fins anar fent assentaments i construint estructures socials complexes fins arribar a les actuals. Per tant, veiem que l'home té un sentiment innat de moviment, de cerca de nous espais, de noves experiències.

Moviments migratoris al llarg de la història els trobem tant en massa motivats per catàstrofes, guerres, etc que obliguen tot un grup a desplaçar-se com individuals. Normalment, no són fets aïllats si no que afecten a un nombre important de persones d'una zona.

Definir un marc teòric sobre el procés migratori és complex perquè hi ha diferents aspectes a tenir en compte que hi intervenen, o que el provoquen, la qual cosa ha generat diferents enfocaments explicatius sobre les migracions. Podem parlar de les teories clàssiques:

- Teoria "d'expulsió - atracció" (*push and pull*) del demògraf Ravenstein (1834-1913), que va ser el primer que va estudiar les migracions. Segons aquesta teoria les migracions internacionals i els fluxos de mà d'obra són bàsicament el resultat de la pobresa i la manca de desenvolupament econòmic de les àrees emissores<sup>1</sup>, les migracions són una conseqüència del desequilibri entre països pobres i països rics.

- Teoria de la modernització: desenvolupada als anys seixanta del segle passat, va voler explicar el procés migratori sobretot en base a la transició del món rural al món urbà, ubicada en la migració interna i en el pas d'un model de societat tradicional a una societat moderna.

---

<sup>1</sup><http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-3.htm#4>.

- Teoria de la dependència: a partir d'una anàlisi marxista, emmarca la causa dels processos migratoris “en les relacions estructurals d'explotació.”<sup>1</sup>

Segons aquestes teories, hi hauria diferents tipus d'immigració:

- Diària (per anar al lloc de treball)
- Estacional (principalment en agricultura).
- Permanent
- Local
- Regional
- Rural a Urbana
- Urbana a Rural
- Internacional

i diversos motius que Ravenstein classifica de la següent manera :

<b>Factors de repulsió (push)</b>	<b>Factors atractius (pull)</b>
No haver-hi prou llocs de treball i poques oportunitats	Oportunitats de treball i Educació
Empobriment. Terratinents Esclavatge	Enriquiment. Millors condicions de vida
Temor polític i/o persecució religiosa	Llibertat política i religiosa
Assistència mèdica pobre	Millor assistència mèdica
Amenaces de mort	Seguretat
Desastres naturals	Lligams familiars
Contaminació	

Taula 1. factors de repulsió i factors d'atracció

Afegint-hi tot el que s'ha dit fins ara, per a Rodríguez Requeira: “ la persona immigrant és aquell que per raons estructurals econòmiques, polítiques, psicològiques, bèl·liques, etc, es veu empesa a sortir de la seva zona d'origen a la recerca de majors oportunitats per a millorar la seva qualitat de vida”.<sup>2</sup>

Per alguns estudiosos del tema, aquestes teories no contemplen tots els aspectes que envolten la immigració, i es pregunten perquè d'una mateixa zona deprimida econòmicament no marxa tothom, o què fa que marxi una persona i no una altra,

<sup>2</sup> [http://www.ugr.es/~pwlac/G17\\_04JoseLuis\\_Rodriguez\\_Requeira.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G17_04JoseLuis_Rodriguez_Requeira.html)

etc. això porta a pensar que és important no deixar de banda el factor individual a més de l'econòmic i l'estructural. Proposen d'incloure en l'estudi de les migracions el comportament individual, l'organització familiar i les xarxes socials; Ubaldo Martínez Veiga diu que “ una vegada la xarxa social s'ha constituït es perpetua a si mateixa amb una certa independència de les condicions històriques, socials i econòmiques concretes, tant de la societat receptora com de la societat emissora”<sup>3</sup>

Actualment, doncs, es parla de multiplicitat de factors: la pressió demogràfica, el deteriorament de les condicions de vida, la inestabilitat política, els problemes ecològics, els factors culturals i històrics, així com la influència dels mitjans de comunicació, a més d'altres que apareixeran directament o indirectament relacionats amb els primers. Entre tots aquest factors poden produir-se diverses combinacions i no són excloents uns dels altres. Hi ha estudis que observen que en les migracions del sud al nord, el factor polític (governos totalitaris que no respecten els drets i les llibertats individuals, religioses, etc) pot tenir tanta o més força que l'econòmic a l'hora que una persona decideix marxar.

Un altre aspecte important, en el qual els mitjans de comunicació hi tenen molt a veure, és la incidència de la imatge d'opulència i benestar que es transmet d'Occident, la fantasia que al món occidental es pot aconseguir, amb cert èxit i facilitat, un millor estatus social i econòmic, que per altra banda no reflecteix la realitat, però que estimula els somnis i expectatives de les persones d'aquests països més pobres, i les empeny a marxar.

Les xarxes migratòries tenen un paper decisiu com ja he dit anteriorment, perquè faciliten l'adaptació en dos sentits: són els primers informants de la societat d'acollida i de suport econòmic. També ajuden a l'hora de prendre la decisió d'immigrar o no i cap a on anar, perquè poden informar sobre com és la seva vida, si s'han complert les seves expectatives, quina oferta laboral es pot trobar, quina legislació hi ha, quines dificultats pot trobar en els tràmits, etc. Aquestes xarxes, alhora que fan de vincle entre la societat d'acollida i el nouvingut també poden dificultar la interrelació entre l'immigrant i la societat d'acollida, reforçant els vincles amb la seva cultura. Això, com efecte negatiu, des de la societat d'origen es pot viure com una “guetització “ i un tancament, i pot potenciar el sorgiment de prejudicis i tòpics mutus que dificulten la relació.

---

<sup>3</sup> <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-3.htm#4>.

Amb tot el que hem dit fins ara, la migració es pot entendre “com el trànsit d'un espai social, econòmic, polític i / o cultural a un altre, per tal de desenvolupar un determinat projecte i tractar de respondre a unes determinades expectatives personals o de grup”<sup>4</sup>. Aquesta definició del procés migratori inclou un aspecte nou a la definició de Rodríguez Regueira que parlava de l'immigrant com una persona **empesa** a marxar del seu lloc d'origen. Segons aquesta nova concepció aquest procés s'inicia molt abans del desplaçament físic de la persona o persones, comença amb el naixement de **sentiments d'insatisfacció** o de mancances, amb la **necessitat d'un canvi** i amb les expectatives d'una millora social, i/o econòmica. Tot això reforçat, sovint, amb experiències conegudes de parents o amics que ja han fet el pas, creant-se un imaginari que sovint no té res a veure amb la realitat que es trobarà.

Per a tenir un coneixement global de les migracions cal parar esment tant en la societat des de la qual s'emigra com en la societat a la qual s'immigra, ja que, la persona viu una “experiència única: la de l'emigrant que disposa d'una doble cara, com a emigrant respecte de la societat de la qual surt i com a immigrant en la qual entra”<sup>4</sup>

En aquest sentit podem dir que actualment la globalització fa menys traumàtica la migració perquè les distàncies geogràfiques es redueixen per la millora en les xarxes de transport, els sistemes de comunicació (telefonia mòbil), etc. Les diferències culturals i estils de vida són menors gràcies a la gran quantitat d'informació que circula per les xarxes i pel mercat internacionalitzat de productes de tot arreu.

En qualsevol cas l'immigrant es desplaça empès per la il·lusió i l'esperança de trobar quelcom millor que el que deixa, però als ulls de la societat d'acollida només se'l relaciona amb notícies que el desprestigien (augment de la delinqüència, prostitució, índex d'atur, despesa en serveis públics...) o el victimitza ( el naufragi d'una petera, pobresa...), no es valora l'aportació que fa a l'economia del país d'acollida per exemple, ni molt menys l'enriquiment cultural. Aquí ja podem veure que els prejudicis són una constants quan es parla de la immigració.

---

<sup>4</sup> <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-3.htm#4>.

### 3.2 El multiculturalisme. Característica d'un món globalitzat i integrador

La paraula **cultura** (del llatí *cultura*, derivat de *colere*, cultivar o conrear) és fonamentalment el conjunt de conductes i comportaments que es produeixen en una determinada comunitat, i que són transmesos entre els seus individus per l'aprenentatge<sup>5</sup>. P. Bohannan l'estructura en "tires culturals formades per actes o esdeveniments que se succeeixen en un ordre predeterminat. Aquestes tires formen alhora cadenes d'esdeveniments, que són iguals que les cadenes d'accions, excepte que se centren en els processos en lloc de en les accions. I tot plegat conforma la dinàmica cultural formada per tires de comportaments i per cadenes d'acció o seqüències d'esdeveniments<sup>6</sup>.

Totes les relacions socials són cadenes compostes de dos o més tires encadenades executades per individus. Existeix, a més, una retroalimentació: les societats de coneixement són producte del traspàs social d'aquestes cadenes i de la interacció dels fluxos migratoris mil·lenaris que han anat construït la humanitat.

Quan parlem de cultura parlem de valors morals, de justícia, d'equitat, de solidaritat, de tolerància, de drets i deures... que han de permetre a les persones conviure pacíficament. Enfront a la tradició que hi ha idees innates amb les que la persona ja neix. M. Harris<sup>7</sup>, pare del materialisme cultural, diu que la cultura és un sistema sociocultural en el qual interaccionen tres elements: les infraestructures, les estructures i les idees. Per a ell són fonamentals les infraestructures perquè són les que cobreixen les necessitats bàsiques, allò que fa que una societat evolucioni o desaparegui. Per a ell els valors, els sentiments, els principis i desitjos, tot el que és simbòlic i més subjectiu, no fa que una societat evolucioni. L'home és part d'un sistema sociocultural que el determina a partir de la socialització (interiorització de les normes i valors de la seva societat) i de la cobertura de les necessitats bàsiques tant les materials com les emocionals. Tot aquest procés d'interiorització i creació d'una identitat cultural es realitza mitjançant el pensament que construeix la realitat

---

<sup>5</sup> Viquipèdia

<sup>6</sup> Bohannan P. (2010). *Para raros, nosotros. Introducción a la antropología cultural*. Madrid:Akal

<sup>7</sup> Pac 1 recessió del llibre "teories sobre la cultura en la era postmoderna" Harris Marvin, 2000. Antropologia. 2011

a partir de la seva pròpia estructura i de l'experiència personal i col·lectiva de cada individu. Aquest sentiment que uneix el grup en un projecte comú pot portar a un tancament envers l'altre provocant un distanciament cultural que confongui el defensar la diferència de cadascú amb el rebuig i el menyspreu per al diferent (xenofòbia) i creure en la inferioritat d'algunes ètnies (racisme).

Aquest conceptes ens han d'ajudar a entendre els conflictes que provoca el procés migratori. Hem vist que emigrar té un factor econòmic, però no és l'únic, ni és exclouent, també hi ha un component de motivació i repte personal, de necessitat de canvi, de descoberta, de risc i de la por que se supera.

Per altra banda la societat receptora, eufemísticament dita acollidora, en sentit genèric no rep amb els braços oberts aquesta persona entenent la seva motivació personal. Aleshores es produeix el que Rodríguez Regueira anomena "la construcció de l'immigrant com una categoria degradant", és a dir, enfront de la "normalitat" que representa el grup receptor l'immigrant és el de fora, la seva condició de foraster és el seu estigma i el seu atribut al mateix temps. Aquest fet pressuposa un atac contra la diversitat cultural que promulguen les polítiques vers la multiculturalitat.

La qüestió per tant és si el multiculturalisme és possible o no. Què és vol dels immigrants quan es parla d'integració? que abandonin els seus costums culturals? o poden conservar-los? com es pregunta M. Aramburu<sup>8</sup>. Sovint trobem que es culpabilitza de certs conflictes veïnals o de certs comportaments veïnals els costums que porten els immigrants dels seus països (estar xerrant al carrer o les places, assecar el peix al pati, etc) quan el problema és un altre: edificis vells sense ventilació, manca d'espais per reunir-se, etc.

### **3.3 Tòpics i prejudicis en la construcció de la convivència**

Un prejudici és tenir una idea a priori, preconcebuda. Els prejudicis relacionats amb el procés migratori, van lligats a certs estereotips: conjunt d'idees que un grup o una societat obté a partir de les normes o dels patrons culturals prèviament establerts<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Aramburu, M. (2002) *Los otros y nosotros: imágenes del inmigrante en Ciutat Vella de Barcelona*. 2002. Madrid : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

<sup>9</sup> <http://dlc.iec.cat/>



Segons el que hem anat veient fins ara aquests estereotips són de caire negatiu quan parlem del procés migratori actual. M. Aramburu<sup>9</sup> parla de dos tipus de prejudicis:

- **Racialització de l'immigrant**, és a dir, el sol fet de tenir un color diferent de pell, o de vestir amb gel·laba, comporta la marginalitat, la degradació. Aquest fet es transmet mitjançant un llenguatge genèric (els moros, els paquistanis, els indis), no s'analitza o s'observa les accions individuals sinó que es generalitza simbòlicament a un col·lectiu.

- **Atribut cultural**, per qual s'atribueix als costums propis de la cultura del nou vingut la causa de la degradació, per exemple d'un barri, com en el cas que exposa Aramburu sobre el Raval de Barcelona. Aquest fet porta implícita la idea que allò propi, de la gent "de tota la vida" és el normal i correcte, mentre que els costums de les persones immigrades són els causants dels conflictes veïnals o del deteriorament d'una zona o barri; en aquest cas es generalitza (cultura xinesa, sud-americana, àrab) sense aprofundir en els motius reals del deteriorament. En alguns barris molt degradats d'algunes ciutats de Catalunya en els quals s'està portant a terme una rehabilitació a partir de la *Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris, àrees urbanes i viles que requereixen una atenció especial*<sup>10</sup> es culpava de la degradació als nous immigrants, però la realitat era una altra: barris construïts als anys cinquanta i seixanta del segle passat pels immigrants que van venir d'Andalusia, Múrcia, Extremadura, etc, sense una planificació prèvia, amb carrers foscos o amb pendents, edificis sense ascensors, sense gas ciutat, amb barreres arquitectòniques dintre i fora dels habitatges. La gent jove o amb cert major poder adquisitiu ha marxat del barri, ara són barris envellits demogràficament i deteriorats estructuralment; motiu que fa que els preus dels habitatges siguin baixos, per tant és on s'instal·len els nous immigrants amb pocs recursos econòmics, però no són ni ells ni els seus costums els causants d'aquesta degradació, encara que els veïns més antics canalitzin, en forma d'estereotips i rumors, el seu malestar envers aquestes nous veïns.

Tampoc es té en compte que l'immigrant desconeix algunes de les normes de convivència i pot tenir dificultats amb l'idioma. per exemple: en un cas tant senzill

<sup>10</sup><http://www20.gencat.cat/docs/ptop/Home/Ambits%20dactuacio/Planificacio%20territorial/Barris/03%20Exposicio%20Per%20un%20barri%20digne/01%20Presentacio/presentacio.pdf>

com en una escala de veïns, si s'ha de netejar l'escala entre els veïns amb un determinat nombre de dies i distribució, s'ha d'explicar adequadament la norma perquè la persona nova pugui fer-ho correctament, si no pot passar que ho faci com estigui acostumada o quan pugui i la resta de veïns considerin que és una “*persona bruta perquè al seu país són així*” ). En aquest sentit les polítiques de ciutadania i d'acollida estan fent un treball important amb la mediació intercultural per la millora de la convivència.

Aquest “relativisme cultural formal” del qual parla M. Aramburu,<sup>11</sup> fa que no es culpabilitzi l'immigrant de la seva manera d'actuar, ja que fa allò que porta après, doncs és un atribut cultural. En realitat, és una valoració negativa que no ajuda a la integració. Ens trobem davant una “nova retòrica de l'exclusió que recorre a la incommensurabilitat de les cultures sense estipular un ordenament d'inferioritat i superioritat i serveix per a justificar la discriminació social”<sup>8</sup> Per tant aquest discurs porta a tensions i enfrontaments perjudicant greument la convivència. Veiem que hi ha una perversió en l'enfoc de l'atribut cultural i en el de la racialització perquè la mateixa idea victimitza i culpabilitza a l'immigrant: és portador de degradació sense ser-ne conscient, i és el símbol d'uns costums maleïts, a l'hora que se l'admira per seu exotisme i la seva novetat se'l culpa dels mals de la convivència veïnals o de la manca de treball en l'actual crisi econòmica que estem patint.

El racisme, les manifestacions degradants sobre els immigrants es poden manifestar de moltes maneres disfressades o transformades en expressions relacionades amb la cultura o bé en “atributs racialistes”. Per exemple, un estereotip envers la dona immigrada és que després d'haver vingut ella porta els fills, pares, etc: “que no vinguin tants, perquè com que són famílies extenses deixem entrar-ne a un i després se'ns presenta tota la família, que són masses” <sup>10(pàg94)</sup>

En aquest context trobem que el procés migratori quan el fa una dona té unes característiques específiques.

---

<sup>11</sup> Aramburu, M. (2002) *Los otros y nosotros : imágenes del inmigrante en Ciutat Vella de Barcelona*. 2002. Madrid : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

### 3.4 La feminització de la immigració

L'Organització Internacional de les Migracions a l'any 2005 estimava que al voltant de 192 milions de persones vivien fora del seu país d'origen, un 3% de la població mundial, mentre que l'any 1965 eren només 65 milions. En les últimes dècades les xifres han crescut de manera exponencial. D'aquests 192 milions, s'estima que 95,2 milions són dones <sup>12</sup>(pàg. 49).

La comarca del Maresme, segons dades del padró a 31 de desembre de 2011 tenia una població de 439.286 habitants. La seva capital és Mataró amb 123.868 habitants. Si ens centrem en els municipis menors de 20.000 habitants tenim les següents dades de població en relació a la immigració:

TOTAL POBLACIÓ	217.057	%	TOTAL HOMES	108.188	TOTAL DONES	108.869
Total estrangers	24.752	11,4	Total estrangers	13.522	Total estrangers	11.230
Països no desenv.	18.077	8,3	Països no desenv.	10.113	Països no desenv.	7.964

Font: Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del CCM

En relació a les dones d'origen estranger de països en vies de desenvolupament provenen principalment d'Amèrica Llatina (3.686) i d'Àfrica (3.066) amb 1.897 procedents del Marroc. Als annexes adjunto una graella amb els desglossament per nacions d'origen, aquestes dades globals volia posar-les per a tenir una idea general de les xifres. Sobretot el fet que més interessa destacar és la poca diferència que hi ha entre homes 66% i dones 44%.

En alguns casos el nombre de dones és superior: Amèrica Llatina procedents, sobretot, d'Argentina, Colòmbia, Bolívia, Equador i Paraguai:

	HOMES	DONES
Total	2.595	3.686
% H-D	41,3	58,7
<b>TOTAL</b>	<b>6.281</b>	

Font: Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del CCM

I l'Europa que no forma part de la UE, sobretot procedents de Rússia:

	HOMES	DONES
Total	487	756
% H-D	39,2	60,8
<b>TOTAL</b>	<b>1.243</b>	

<sup>12</sup> Diversos autors. 2008. *Dones d'origen estranger: treball i sindicat treball. Jornades de reflexió. Barcelona, desembre 2007. Barcelona CCOO Secretaria d'Immigració.*

Font: Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del CCM

La Secretaria d'Immigració de Catalunya l'any 2009 disposava d'aquestes dades semblants de tota Catalunya: "Per àrees de procedència, el grup més nombrós el constitueixen les dones de l'Amèrica Llatina (215. 318 empadronades), assentades a gran part del territori. Després les 94.968 dones procedents de països del Magrib (Algèria, Marroc, Mauritània i Tunísia) que són presents a tres quartes parts del territori"<sup>13</sup>. Sempre parlem de dones procedents de països pobres.

Veiem, doncs, que la immigració femenina a la comarca del Maresme, la zona on se centra aquest treball, no és un fet aïllat, cal situar-la en un context més ampli, en una dinàmica global internacional, només així, com apunta S. Panella<sup>14</sup>, es podrà entendre el fenomen i es podrà actuar amb eficiència.

Perquè, ara, es parla **de feminització**: la feminització dels fluxos migratoris és un fenomen actual malgrat que sempre hi ha hagut dones que han migrat (element quantitatiu), el que ha canviat o el que caracteritza aquesta feminització és "l'element qualitatiu" S. Panella<sup>12</sup>, això s'explica perquè el fenomen d'atracció és el relacionat amb el sector serveis i dintre d'aquest els serveis d'atenció a les persones grans o dependents, servei domèstic i hosteleria, és a dir, feines poc qualificades i mal remunerades i reconegudes. Són feines que tradicionalment han estat desenvolupades i encarregades a la dona. Antigament era la dona del món rural la que emigrava a la ciutat per a fer aquestes feines fins que es casava i continuava fent aquesta feina dintre de la família cuidant els fills, els pares, sogres... Ara amb la incorporació massiva de la dona occidental al món laboral, a partir de la segona meitat del segle passat i amb l'envelliment de la població (cada vegada s'allarga més l'esperança de vida però amb més dependència funcional) i el canvi de model de família (persones soles o en parella que no poden comptar amb el suport de fills i filles com antigament), ha provocat que aquest sector sigui el de major reclam laboral per a la dona immigrant. Aquest fet porta implícit que la dona que emigra deixa en el seu país d'origen fills/es i familiars grans a qui s'ha de cuidar, deixant alguna altra dona a càrrec d'aquesta cura, amb la qual cosa es crea

<sup>13</sup> <http://www.gencat.cat/dasc/publica/butlletilMMI/xifres5/analisi-territorial.htm>

<sup>14</sup> Diversos autors. 2008. *Dones d'origen estranger: treball i sindicat treball. Jornades de reflexió*. Barcelona, desembre 2007. Barcelona CCOO Secretaria d'Immigració

el que S. Panella<sup>15</sup> anomena *l'internacionalització del treball de cura*, creant-se així *cadena mundials de cura* que des d'una perspectiva de gènere no fan altre cosa que perpetuar les desigualtats laborals que repercuteixen emocionalment i social en les dones i en les seves famílies.

Una altra conseqüència és **la invisibilitat** que pateix i que té a veure amb el gènere. "Treballar en sectors i feines que no són nous, sempre han existit i que han estat absolutament feminitzades, i justament per això han estat invisibles i poc regularitzades en la nostra normativa laboral"<sup>14</sup> pàg. 47. Però en relació al tema que ens ocupa, dels prejudicis amb la dona d'origen estranger, la poca valoració social que sempre ha tingut el treball domèstic i familiar no és un problema que hagin portat les dones d'origen estranger sinó que és un problema estructural que ja existia en el nostre país, que agreuja la integració d'aquestes dones i que fa que la seva situació es compliqui, tal com deia en la introducció, en dos sentits com a dona i com a estrangera.

Així a aquest marc conceptual de gènere se li ha de sumar un estigma que prové de l'àmbit jurídic o legal, que no l'ajuda gaire per no dir gens: "tenint en compte que avui dia el reagrupament familiar és una de les escasses vies d'entrada legal encara oberta, moltes dones la segueixen utilitzant, situació que els concedeix, obligatòriament i de forma automàtica, un estatus d'immigrant jurídicament i econòmicament dependent dels reagrupaments, per la qual cosa no se les considera, en una primera etapa, residents de propi dret. La Llei d'Estrangeria espanyola transforma en un subjecte passiu i econòmicament dependent al cònjuge reagrupat que en la seva majoria correspon al sexe femení, tenint en compte que el 53% de la immigració d'avui dia és femenina"<sup>14</sup> (pàg 83)

"La precarietat i la vulnerabilitat dels estatuts legals de la dona reagrupada no fan més que invisibilitzar la dona immigrant. Si un dels principis de la Llei d'Estrangeria és la integració, el treball és una de les principals vies d'arribar-hi, i per la dona especialment de poder aconseguir una realització personal"<sup>13</sup>(pàg. 84) i reconeixement social, i afegiríem d'evitar el risc de pobresa i de fracàs emocional.

---

<sup>15</sup> Diversos autors. 2008. *Dones d'origen estranger: treball i sindicat treball. Jornades de reflexió . Barcelona, desembre 2007. Barcelona CCOO Secretaria d'Immigració.*



## 4. METODOLOGIA

En aquest apartat s'explicarà l'objecte d'estudi i el mètode de recerca utilitzat.

### 4.1 Camp d'estudi

El treball centra el camp d'estudi en el col·lectiu de professionals de serveis socials bàsics dels municipis de menys de 20.000 hab. del Maresme. Els he escollit perquè crec que la realitat dels municipis petits és poc coneguda, ja que la informació que ens arriba acostuma a ser de grans ciutats: Badalona, Mataró, Barcelona, Salt, etc. En els municipis petits tant les polítiques d'acollida, com els recursos i equipaments amb els que compten, com les relacions de convivència són diferents. Per altra banda, també m'interessa conèixer la percepció que té la dona d'origen estranger, d'aquests municipis, dels serveis socials bàsics que són el primer esglaó i més proper al ciutadà, de la xarxa de serveis socials públics.

### 4.2 Tipus de dades

El treball se centra en el moment actual, i l'espai geogràfic, tal com he dit són els municipis menors de vint mil habitants de la comarca del Maresme. El col·lectiu objecte d'estudi són els professionals de serveis socials bàsics (SSB) i les dones d'origen estranger residents en aquests municipis.

La metodologia utilitzada es basa en tècniques qualitatives (entrevistes i enquestes) i una part d'anàlisi de dades ja existent.

Descarto treballar amb dades estadístiques, crec que pel tipus de treball qualitatiu que vull fer, no són necessàries. Només faré referència a dades demogràfiques per a contextualitzar el territori i l'objecte d'estudi.

El material de base és:

#### **Dades existents:**

##### 1- textual i documental:

- Legislació actual sobre estrangeria i acollida.
- Plans de les administracions en polítiques sobre ciutadania i diversitat.

- Plans de les administracions sobre polítiques d'igualtat de gènere.
- Estudis i bibliografia sobre cultura i immigració i en particular sobre la integració de la dona d'origen estranger.
- Articles d'opinió i notícies de la premsa escrita.
- Actes i altres documents de treball realitzat sobre el tema en el Consell Comarcal del Maresme.

#### 2- audiovisual:

- Material audiovisual/campanyes existents per combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat.

#### **Dades originals:**

- Enquestes als/les professionals dels serveis socials bàsics i a tècnics d'acollida.
- Entrevistes a dones d'origen estranger.
- Entrevistes a professionals especialistes en el tema.
- Grup de discussió amb dones d'origen estranger.
- Observació activa en els grups de treball d'entitats i serveis que es realitzin a nivell comarcal on pugui assistir.

### **4.3 Mètode de recollida de dades**

1- **Enquestes als professionals del Serveis Socials Bàsics (SSB).** He escollit l'enquesta perquè és una eina fiable amb preguntes concretes sobre la tasca dels SSB amb les dones d'origen estranger i sobre la seva opinió de les polítiques d'acollida i el paper dels SSB en aquest àmbit, que es poden respondre en un format d'enquesta. He descartat la discussió de grup i l'entrevista perquè és un tema complex en el qual es barregen les actituds personals i professionals amb la pressió mediàtica i les ideologies polítiques, que podien portar-nos a reflexions més extenses i difícils d'analitzar.

Quant a la concreció del nombre d'entrevistes i enquestes he passat un qüestionari a un/a professional de SSB de cada un dels municipi menors de 20.000 hab. (són 26 municipis, però dos municipis comparteixen un mateix equip de SSB, en total he passat 25 enquestes repartides de la següent forma per categoria professional:

Treballadors/es Socials (TS): 14 enquestes

Educadors/es Socials (ES): 7 enquestes

Treballadors/es Familiars (TF): 4 enquestes

Els/les TS són els/les professionals que per la seva funció atenen més nombre de dones d'origen estranger, en segon lloc els/les ES i en tercer lloc els/les TF.

El resultat de les respostes es pot veure en la següent taula:

Professionals	Enquestes enviades	Enquestes respostes correctament	% respostes sobre les enviades	% respostes incorrectes o no respostes en
TS	14	10	71,4	28,6
ES	7	2	28,5	74,5
TF	4	2	50	50
<b>TOTALS</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>44</b>

Taula 2. Dades sobre el nombre d'enquestes passades als SSB

**2- Entrevistes amb les dones d'origen estranger.** Aquesta eina em permet copsar sentiments, per a mi és important comprendre com se senten ateses. Crec que s'ha de distingir entre cordialitat i correcció i comprendre empàticament l'altre, l'entrevista em pot servir per a entendre com s'han sentit ateses (amb correcció o amb comprensió), el llenguatge no formal pot dir-me part d'aquesta informació. També, i partint del fet que el tema és complex i ambigu, i que hi ha en alguns casos la dificultat d'idioma, l'entrevista facilita la comunicació.

He fet 4 entrevistes: a dues dones marroquines i dues dones sud-americanes (una peruana i una dominicana). No ha sigut possible entrevistar a dones subsaharianes, xineses o de l'Europa de l'Est.

**3- Entrevistes amb els especialistes.** En un primer moment no tenia prevista aquesta part, però parlant amb ells informalment, em vaig adonar que eren una valuosa font de coneixement i experiència per complementar les altres dos fonts d'informació. No són l'objecte d'estudi, però tenen una visió del tema, que si no és objectiva sí que manté una certa distància ja que, com a especialistes analitzen i planifiquen accions de formació i sensibilització per a desfer prejudicis i rumors i millorar la convivència. Ho fan en coordinació amb SSB i amb les entitats i associacions dels municipis, tant per a professionals de SSB, Ensenyament, Salut,



etc com per a la ciutadania autòctona i immigrada (gent gran, dones, joves, etc). De les entrevistes amb els especialistes no m'interessa tant com i què fan, com és el cas dels SSB, si no la seva opinió i visió del tema a partir del seu treball amb les dones i amb els serveis socials bàsics. Crec que l'entrevista és el més adequat en aquest cas.

**4- Sessió grupal amb dones d'origen estranger.** He escollit aquesta eina perquè facilita i afavoreix la fluïdesa de la informació, mentre que en una entrevista poca o molta sempre hi ha tensió, el diàleg en grup disminueix aquesta tensió i la por a parlar. També ajuda a que circuli més informació, sobretot pots observar amb la gesticulació i les expressions i exclamacions la informació compartida. El grau d'identificació del grup amb el tema fa que la informació sigui més rica en fiabilitat.

He fet una sessió de grup amb tres dones marroquines i una colombiana.

**5- Observació participant.** He assistit a taules de debat sobre la problemàtica de la dona d'origen estranger a la Comarca del Maresme. Aquesta dinàmica de treball liderada pel SIAD i el Pla de Ciutadania del CCM m'ha permès tenir un coneixement global de la realitat de la dona d'origen estranger a la comarca. A les taules han participats professionals especialitzats de tots els municipis de la comarca (inclosos els majors de 20.000 hab.), representants d'associacions de dones i dones a títol particular. S'ha elaborant per part d'aquesta taula una diagnosi de les necessitats i una proposta d'intervenció realista del que es pot fer, com i quan.

He assistit i participat de forma activa en 5 sessions de treball (des d'octubre 2011 a gener 2012)

#### 4.4 Model d'anàlisi

En primer lloc he seleccionat la part documental textual i la bibliografia, l'he organitzada en tres blocs:

##### 1- Marc teòric:

- Cultura
- El fet migratori

- Els mites, els prejudicis i els estereotips en el procés migratori
- La dona immigrada

2- Marc específic:

- Normativa sobre SSB i sobre estrangeria
- Polítiques sobre immigració d'àmbit autonòmic i local

3- Marc metodològic: la guia que hi ha a la web de recursos de l'assignatura.

La part de bibliografia específica elaborada per les administracions estatal, autonòmica, comarcal i provincial m'ha sigut d'utilitat a l'hora de comparar les recomanacions del que són els estudis culturals amb el que s'ha fet a la comarca, més concretament en els municipis petits i poder interpretar els resultats en relació als tòpics i prejudicis existents en relació a la dones d'origen estranger.

També he fet un recull d'articles i notícies de premsa escrita, i en web, que han sortit darrerament sobre el tema, sense aprofundir-hi, únicament com un exemple més de l'actualitat del tema i del tractament que se li dona.

#### **4.5 Problemes al camp d'estudi**

Els problemes amb els que m'he trobat en el desenvolupament del treball de camp han estat els següents:

- La preparació del qüestionari per a SSB: a partir de les recomanacions de la tutora sobre la càrrega emocional i d'actitud que porta implícit el tema dels prejudicis, vaig haver de pensar molt detingudament la presentació del qüestionari perquè s'entengués el sentit del treball, i en cap moment es veiés una intenció acusatòria o de prejudici envers el/la professional. En aquest sentit, ningú ha demanat aclariments, hi ha hagut una informant que m'ha contestat que no entenia l'enquesta, però tampoc no demana cap aclariment.
- Un altre problema era el nombre de respostes, han sigut un 56 % de respostes vàlides, tant el grup de TS i TF han respós dintre del que jo esperava, mentre que el col·lectiu d'ES respon correctament en un percentatge baix.



## 5. DADES DOCUMENTALS I LEGISLATIVES

### 5.1 Les polítiques d'integració: reptes per a la no exclusió

#### 5.1.1 Marc legislatiu

El Pacte Nacional per a la Immigració signat el 19 de desembre de 2008 pel Govern de Catalunya, els grups parlamentaris, les entitats municipalistes, els agents econòmics i socials i les organitzacions membres de la taula de Ciutadania i Immigració, estableix els eixos principals per a gestionar el fet migratori conjuntament entre el Govern, els ens locals, els agents econòmics i socials, el teixit associatiu i els grups parlamentaris.

Aquest eixos són:

- 1- Gestió dels fluxos migratoris i accés al mercat de treball.
- 2- Adaptació dels serveis públics a una societat diversa.
- 3- Integració en una cultura pública comuna: "aquell espai compartit de comunicació, de convivència, de reconeixement i de participació de la nostra societat diversa diferenciada"<sup>16</sup>(pàg. 27).

En aquest darrer eix un dels reptes marcats és "garantir la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la incorporació de la perspectiva de gènere a tots els àmbits. Perquè és indispensable assegurar l'accés de les dones d'origen estranger en igualtat d'oportunitats als recursos educatius, laborals i socials i, alhora, visibilitzar la seva presència i el seu paper en la construcció de la cultura pública comuna."<sup>15</sup>  
 (pag 29)

Sota aquest marc institucional i teòric, en l'àmbit local es despleguen les polítiques de Ciutadania i Immigració.

Val a dir, que per sobre de les competències de la Generalitat en matèria d'Immigració hi ha la competència de l'Estat en estrangeria, que regula l'entrada de persones estrangeres al territori espanyol, fa les concessions de permisos de treball i de residència, la concessió de la nacionalitat espanyola, i determina el

<sup>16</sup> Revista de Treball Social (RTS). 2009. *Migracions: el valor de la interculturalitat I*. Núm.186

finançament per desenvolupar les accions d'acollida i integració. Aquest fet de la doble competència s'ha de tenir present quan es fa la lectura de les polítiques d'acollida autonòmica i local, ja que, els principis i els objectius es poden quedar en "bones intencions" que no poden desenvolupar-se o es fan de forma simplificada per la manca de recursos econòmics o tècnics, la qual cosa genera desconfiança i frustració per part dels serveis de benestar social, i malestar en la ciutadania tant sigui l'autòctona com la nou vinguda.

### 5.1.2 Plans locals d'acollida pels municipis menors de 20.000 hab. a la comarca del Maresme

El Consell Comarcal del Maresme en la seva tasca de suport als municipis petits prioritàriament, i de cooperació i coordinació amb els més grans desenvolupa **El Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del Maresme** que "té per objectiu contribuir a la plena integració dels col·lectius de persones immigrades a la vida social dels municipis i de la comarca, potenciant la convivència, la cohesió social, la lluita contra l'exclusió social, la igualtat d'oportunitats, i l'accés als recursos col·lectius i serveis públics existents a la comarca... Aquest reforçament, però, no és contradictori amb la tasca dels diferents ajuntaments que gestionen directament plans o accions municipals, sinó que es tracta d'una eina de recolzament en la gestió de polítiques d'immigració." <sup>17</sup>

Per tant en coordinació amb els serveis de proximitat dels municipis (SSB, salut, educació, joventut, promoció econòmica, etc) detecten necessitats i planifiquen accions a curt, mig i llarg termini.

Les accions que actualment està portant a terme són :

- **Servei d'acollida itinerant:** S'emmarca dintre de la Llei 10/2010, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya en que es diu que és obligació dels ens locals garantir aquest servei. Ha d'oferir a l'immigrant una primera entrevista d'acollida (que en els pobles petits acostuma a fer-la serveis socials bàsics si no hi ha un/a tècnic/a d'acollida), formació en llengua catalana, formació sobre el mercat de treball, informació sobre la societat catalana i informació sobre drets i deures, a més del marc jurídic d'estrangeria. Per poder

---

<sup>17</sup> web.ccmaresme.cat

disposar d'aquest servei, compten amb el suport del Ministerio de Trabajo e Inmigración i amb de la Diputació de Barcelona.

- **Servei de mediació intercultural:** Té per objectiu facilitar les relacions i la integració intercultural entre persones o grups presents en un mateix territori, i pertanyent a una o vàries cultures.

- **Servei de traducció per a persones nouvingudes:** Té per objectiu facilitar la comunicació entre els professionals dels serveis públics (ensenyament, salut, administració local, etc.) i les persones nouvingudes. L' objectiu és que l'idioma no sigui una barrera a l'hora d'afavorir l'acollida i el procés d'integració.

- **Programa de formació per a professionals:** Anualment, amb el suport de la Diputació de Barcelona i en funció de les demandes dels professionals de serveis socials bàsics i de les novetats legislatives, es programa un pla de formació sobre acollida i immigració dirigit a professionals.

- **Programa de la diversitat amb grups de joves:** Té per objectiu treballar habilitats personals i de grup en temes de relacions interpersonals, respecte a la diferència, igualtat de gènere, diversitat de creences, etc. que poden afectar la convivència, així com fomentar el diàleg i les actituds positives envers la diversitat cultural. Està finançant pel Departament Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya i per l'Àrea de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.

Tant des de la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya com des de l'Àrea de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona hi ha suport tècnic i assessorament així com material escrit i en xarxa.

A la comarca hi ha diversos municipis que comparteixen mancomunadament una tècnica d'immigració, d'altres en tenen un/a de propi/a que amb els tècnics del Consell Comarcal coordinen projectes i accions, i d'altres, la majoria, únicament disposen del suport del Pla Territorial de Ciutadania i Immigració comarcal.

La relació entre el Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del Maresme i els serveis socials bàsics és fonamental i constant, ja que els serveis que acabo de relacionar s'ofereixen als serveis socials bàsics com a recursos per a la gestió de la immigració al municipi. Com es veurà en l'anàlisi de les enquestes fetes, els/les

professionals coneixen, utilitzen i valoren molt positivament el servei d'acollida itinerant, el servei de mediació, el servei de traducció i la formació, independentment del coneixement i de la valoració que fan de les polítiques d'immigració. La proximitat dels professionals, el seu suport i assessorament el valoren necessari i n'estan satisfets/es.

### **5.1.3 Polítiques d'igualtat i dona d'origen estranger en els municipis menors de 20.000 hab. de la Comarca del Maresme**

L'any 2010 s'aprovà al Consell Comarcal del Maresme el Pla de Polítiques de Dones, en el qual, seguint els principis rectors del Pla per a Dones de la Generalitat es recull la necessitat de treballar específicament per la igualtat de gènere i la visibilitat de les dones d'origen estranger.

És en el marc d'aquest Pla on es crea el servei de **Suport intercultural** per donar resposta a les necessitats d'assessorament i atenció en temes de gènere tant per a les dones d'origen immigrat com per als professionals dels serveis municipals.

Aquest servei ofereix:

#### **1- Mediació Intercultural en temes de gènere:**

- Sessions de primera acollida (dones de nova arribada al municipi).
- Intervenció en casos de violència de gènere.
- Intervenció amb dones que tenen necessitats de diferents tipus.

#### **2- Acompanyament de les dones als diferents serveis.**

Les dones que encara desconeixen els serveis tant municipals com comarcals troben moltes dificultats per a seguir el procés que emprenen: dones maltractades i/o amb problemes psicològics, dones de nova arribada, dones amb dificultats d'idioma o dones mancades d'una xarxa social. S'ofereix acompanyament en aquests serveis per tal de donar suport i recolzament psicològic a la dona.

#### **3- Assistència al GAM (Grup d'Ajuda Mútua) de les dones d'origen magrebí**

La mediatra intercultural en temes de gènere fa de pont entre la psicòloga i les dones d'origen magrebí al Grup d'Ajuda Mútua que es va crear l'any 2007 com a espai terapèutic que supera les barreres d'idioma i interculturals.

#### 4- Treball comunitari

Es treballa amb el col·lectiu de dones d'origen estranger per tal d'afavorir la seva formació, sensibilització i participació; i amb professionals per tal de dissenyar accions a favor de la igualtat i de la visibilitat de les dones d'origen estranger al seu territori.

S'ofereixen:

- Xerrades i formació per a les dones d'origen estranger i autòctones.
- Suport per a les entitats de dones d'origen immigrant.
- Suport per als professionals: xerrades, assessorament en la relació amb el col·lectiu i amb les entitats, disseny i/o organització conjunta d'actes i activitats, foment del treball en xarxa, etc.

Conjuntament entre el Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del Maresme i el SIAD entre setembre de 2011 i el gener de 2012 s'ha fet un estudi sobre la realitat de la dona d'origen estranger a la comarca. La diagnosi del qual confirma que per afavorir l'autonomia de les dones d'origen estranger cal un acompanyament en totes les etapes del procés d'integració: "alfabetització, formació general, inserció laboral i participació en la vida social al municipi."<sup>18</sup> Sobretot cal unificar la metodologia i els criteris a nivell de formació; aprofitar l'actitud positiva que manifesten les dones envers la formació, per part de l'administració local cal que faciliti espais per a la formació i l'associacionisme, ja sigui formal o informal. Específicament en relació a la mirada de la societat d'acollida, aquesta diagnosi insisteix en el fet que l'estigmatització invisibilitza les aptituds i actituds de les dones d'origen estranger, per això cal un treball en xarxa per desfer rumors, i desenvolupar accions per fer visibles les experiències personals i professionals de dones d'origen estranger que s'han integrat plenament en el seu nou entorn social.

---

<sup>18</sup> Document de síntesi de la taula de treball de dones d'origen estranger. CCM. 2012



## 6. L'EXPERIÈNCIA RELATADA A TRAVÉS DE LA PARAULA

### 6.1 Els professionals dels serveis socials bàsics, primer graó de la societat d'acollida

Per contextualitzar els/les informants, segons la Llei 12/2007 de 11 d'octubre de Servei Socials, els Serveis Socials Bàsics són: el punt d'accés al Sistema de serveis socials bàsics més immediat i proper a la persona usuària.

Inclouen els següents serveis:

- Informació, orientació i valoració de necessitats .
- Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir.
- També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.
- Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Estan a càrrec d'equips de professionals de diverses disciplines, principalment diplomats/es en Treball Social i en Educació Social, alguns ajuntaments disposen de Treballadors/es Familiars per l'Atenció Domiciliària (SAD), o bé externalitzen aquest servei.

L'eina principal per portar a terme aquesta tasca és l'entrevista, el procediment és el de demanar hora per part de la persona usuària que vol ser atesa, fer una primera entrevista, normalment a càrrec de la TS, en la qual s'escolta la demanda i se li explica què són els serveis socials bàsics i quin suport se li pot donar a la demanda que fa. Si es continua la relació continuaran havent-hi entrevistes de seguiment i l'elaboració d'un pla de treball on es marquen uns objectius i tasques amb el compromís de la persona usuària de participar en el pla de treball en allò que se li hagi encarregar. Són serveis de suport per què la persona o família superi situacions de problemàtica social que li dificulten la seva autonomia i benestar social. Aquest pla de treball pot incloure la tramitació de prestacions econòmiques (PIRMI, beques de menjador escolar) o bé serveis (SAD) o bé un seguiment de



tasques que ha d'anar fent la persona per a reintegrar-se a la xarxa social, o en el cas de les persones immigrades d'integrar-se en el seu nou entorn.

Per tant, els SSB, sobretot en els pobles petits, són un dels primers serveis que coneixen les dones immigrades quan arriben al municipi, juntament amb l'escola si tenen fills, o el Centre d'Atenció Primària (CAP).

Com ja he dit al punt 4, l'enquesta l'he passat a 25 professionals dels SSB i s'han obtingut 14 respostes vàlides. Totes les informants són dones. Als serveis socials bàsics dels municipis petits del Maresme el 90 % de professionals, aproximadament, són dones. Per tant, a partir d'ara parlaré de les informants.

Les respostes de les informants s'emmarquen en aquest espai relacional de l'entrevista professional: La majoria d'enquestades, en un moment o altre, comenten que no fan diferències pel fet que la dona sigui immigrant, que a serveis socials bàsics s'atén a tothom sota els principis de l'ètica i el respecte tenint en compte les diferències culturals però valorant la demanda des dels paràmetres del que és el treball social i els serveis socials bàsics.

## **Anàlisi de les respostes**

Per fer l'anàlisi de les respostes he unificat totes les respostes de cada pregunta sense fer diferències per col·lectiu professional (TS, ES, TF), perquè no hi ha diferències considerables en les respostes. L'enquesta s'estructura en tres blocs de preguntes. Aniré analitzant les respostes de les preguntes de cada bloc:

### **BLOC PRIMER:**

#### **EN RELACIÓ A L'ACOLLIDA DE DONES D'ORIGEN ESTRANGER QUE VENEN AL SERVEI SOCIAL ON TREBALLE**

**1- Quins aspectes tens en compte quan fas una entrevista a una dona immigrada per generar confiança i bon clima?**

A aquesta primera pregunta les respostes segueixen s'emmarquen en el que és una primera entrevista en SSB: escolta activa i explicació de què són els serveis

socials bàsics -encara que no es deia expressament, tothom ha entès que es parlava d'una primera entrevista-.

**El coneixement de la cultura i l'idioma** és una constant que preocupa als professionals. Normalment les professionals de SSB demanen que la dona d'origen estranger vingui acompanyada d'algú del seu entorn que parli català o castellà. A vegades porten el fill/a, cosa que dificulta la fluïdesa dels temes per la presència del/la menor. Per sort això cada vegada és menys freqüent gràcies als serveis de traducció i mediació intercultural (a vegades no és necessària la mediació perquè és un problema únicament d'idioma, i en lloc de traducció es demana el servei de mediació amb la qual cosa s'està distorsionant la seva funció). Sovint, per resoldre la dificultat de l'idioma els serveis socials bàsics, parlen en castellà. Sense voler entrar en polèmiques que no són motiu d'aquest treball, el conflicte català - castellà confon les dones d'origen estranger i no entenen per què han d'aprendre dos idiomes i per què, quan fan l'esforç d'anar a cursos de català, els mateixos professionals els parlen en castellà. Si plantejges el tema a algú de serveis socials bàsics, sense generalitzar, contesten que prou problemes tenen aquestes persones com per què també hagin d'entrar en aquesta batalla nostra. Això podria ser considerat **un prejudici** si pensem que estem limitant la capacitat comprensiva de la dona immigrada envers un problema d'identitat que potser ella ha patit en la seva terra (posem el cas de les dones que provenen de la zona d'influència Amazic al nord d'Àfrica).

**2- Com a professional dels serveis socials bàsics, com vius la pressió que originen les crítiques/opinions sobre la pretesa discriminació positiva de la població immigrada respecte de la resta de la ciutadania (del tipus: totes les ajudes són pels de fora)?**

En aquesta segona pregunta podem veure que els professionals, a partir de l'ètica professional i amb el recolzament dels criteris objectius de concessions d'ajuts econòmics i serveis, es protegeixen d'un doble prejudici. Una informant diu: *“per una banda se'ns acusa d'afavorir la immigració i per l'altre de ser xenòfobs”* i una altra diu: *“Val a dir que també rebem el comentari a la inversa: No em voleu ajudar perquè sóc de fora”*. En aquest sentit és important que la institució, Generalitat o Ajuntament, tingui regulades les ajudes (ordenances de preus públics, barems i criteris socials i econòmics), que tot el procés sigui molt clar i transparent, d'aquesta manera els professionals quedaran protegits i legitimats. Tanmateix hi ha situacions

com la que planteja l'exemple (mirar annex) d'accés a beques de menjador escolar que amb els barems a la mà, també es produeixen injustícies que produeixen aquests rumors sobre els avantatges dels immigrants per aconseguir els ajuts. Són aspectes que s'han de posar sobre la taula i corregir-los a mesura que vagin apareixen.

**3- Creus que els professionals dels serveis socials bàsics tenen prou formació per atendre la diversitat cultural? Què creus que s'ha de millorar?**

En aquesta pregunta les respostes, com es pot veure, són en dos sentits; hi ha qui pensa que sí que cal més formació sobre les cultures de les dones d'origen estranger que arriben al poble i sobre temes relacionats (normativa, acollida, etc); també hi ha qui pensa que calen serveis especialitzats que facin la tasca d'acollida d'aquestes dones i en general de les persones immigrades. Així mateix valoren positivament el suport que reben del servei d'acollida itinerant i dels serveis de traducció i de mediació intercultural. Es veu cansament quan una informant diu: *"burocratització dels serveis socials bàsics"* i una altra que diu: *"bona voluntat i autoaprenentatge"*. És a dir, fins que s'han anat consolidant les polítiques d'acollida, recordem que la llei d'acollida és del 2008, feia més de 15 anys que al Maresme ja hi havia immigrants, i els serveis socials bàsics han hagut d'assumir l'acollida d'aquestes persones i la progressiva incorporació de les dones al procés migratori. La queixa dels serveis socials bàsics va dirigida al sistema i als responsables polítics, una informant diu *"tenim un pèssim Estat de Benestar que no garanteix que les persones no arribin a situacions molt extremes i dures"*.

**4- Altres coses que vulguis comentar.**

Hi ha hagut dos informants que han afegit un comentari que, a tall de resum, reflecteix el sentiment comú de compartir experiències i coneixements.

**BLOC 2:**

**QUINA VALORACIÓ FAS DE LES DONES IMMIGRANTS QUE UTILITZEN AQUEST SERVEI EN CONTRAPOSICIÓ A LES DONES AUTÒCTONES**

**1- Què demana, majoritàriament, la dona d'origen estranger quan va a serveis socials bàsics?**

A les respostes d'aquesta pregunta hi ha un cert consens que en general la demanda no és tant diferent del que demana la dona autòctona, en tot cas, la diferència amb la dona autòctona és que a la dona d'origen estranger li costa més exposar dificultats o problemàtiques d'ella mateixa. Veiem un primer **prejudici** desmuntat: no demanen res que no estigui a dins del catàleg de demandes que es poden fer a serveis socials bàsics. Varia el com i el quan però tampoc és segur, ja que són dos informants les que comenten: *“Demana que se li doni tot el que li pugui correspondre, és una demanda molt assistencialista”*. O una altra que diu *“demanen ajuda de tot tipus, perquè no saben en què els pots ajudar, però especialment es centren en temes econòmics. I la majoria no saben ni el que és, però ja et venen a demanar un PIRMI directament. Suposo que entre elles s'expliquen”*. Aquí ens trobem l'**imaginari** que s'ha creat la dona quan ha decidit marxar a un país més ric que el seu: poder disposar de serveis de salut, ajudes socials i educació pels fills. I és una tasca de serveis socials bàsics desfer aquest **mite**: les ajudes segueixen uns tràmits i s'han de complir uns requisits, aquí ens trobem de nou el **prejudici** quan no poden accedir a les ajudes *“no em vols ajudar perquè soc estrangera. Tu ets racista”*.

També veiem que hi ha dos moments d'apropament a serveis socials bàsics i també dos tipus de demanda. El primer contacte quan s'arriba al poble, i es fa la demanda de cobertura de necessitats bàsiques: ajuts econòmics, beques pels llibres o menjadors dels fills. Més endavant quan *“ja està arrelada i té confiança amb serveis socials bàsics”* demana ajuda per a ella, encara que algunes informants comenten que l'ajuda no apareix per *“iniciativa pròpia”* si no com a part del pla d'intervenció.

No s'especifica en cap moment de l'enquesta, ni a les preguntes ni a les respostes, si hi ha diferència entre les demandes de les dones d'origen estranger segons la nacionalitat d'origen. En les entrevistes amb dones d'origen estranger (dues d'Amèrica Llatina, dues marroquines) he trobat que han anat a serveis socials bàsics per qüestions diverses segons el seu moment personal i familiar.

De la lectura d'algunes respostes es pot interpretar que hi ha un **prejudici** compartit per les dones d'origen estranger sobre el què són els serveis socials: donadors d'ajuts econòmics (no saben que formen part d'una xarxa complexa i burocratitzada, i que els SSB són els receptors de la demanda, i en la majoria dels casos els tramitadors quasi mai són els que decideixen si n'hi ha o no d'ajuda). I per

altra banda els serveis socials bàsics veuen la dona “assistencialista” diu una informant, i altres la veuen en el **prejudici** dona immigrada que “ve a demanar”, aquest és un prejudici que ells mateixos treballen quan informen sobre el que és el servei i el suport que els poden donar. Per ampliar aquest punt, podem constatar que també es fa una tasca de desmitificació del rol de serveis socials bàsics des del servei de mediació, per trencar el **prejudici compartit**: dona immigrant=demandant / serveis socials bàsics=donador.

## 2- En què creus que les dones immigrants tenen una actitud positiva que facilita la feina?

Es veu a la dona d'origen estranger **forta, amb confiança, que es deixa ajudar** quan agafa confiança. Quan es veu recolzada i que pot sortir-se'n no es deixa portar per la por i mira endavant, de fet demana feina encara que sigui en precari i del que sigui, la família i els fills són un motor per no deixar-se portar pel pessimisme o el fracàs. Destaquen que les joves tenen més empenya i que a les més grans els costa més tenir actituds positives davant el fet de cercar feina, per exemple. Hi ha dos professionals que no creuen que tinguin una actitud diferent com a col·lectiu, sinó que tenen actituds positives o negatives, igual que la resta de dones.

Llegint les respostes sobre l'actitud positiva de les dones d'origen estranger, quan diuen que són fortes, reflexa la idea que hi ha una “selecció natural prèvia”<sup>19</sup>: **emigren les persones més capacitades i més fortes** de la família, del poble o del grup.

## 3- En què creus que les dones immigrants tenen una actitud negativa que impedeix fer bé la feina?

Quan a les actituds negatives hi ha més diversitat d'opinions, que he classificat en quatre blocs. Primer trobem que espavilar-se és un **prejudici cultural lligat a la desigualtat de gènere** “*Que segons la seva cultura la dona és principalment la que s'ha d'espavilar per tirar endavant tot, i el marit quasi mai es fa visible*. Mentre que en la pregunta anterior hem vist que era una actitud positiva el fet d'haver d'espavilar-se. També trobem respostes que parlen un comportament de submissió, encara molt arrelats en països d'Amèrica Llatina o el Magreb: “*és l'home qui pren*

<sup>19</sup> Revista de Treball Social (RTS). 2009. *Migracions: el valor de la interculturalitat I*. Núm.186

les decisions” però que no deixa de ser un prejudici perquè si només es veu com un tret cultural, es deixa de banda l'opció personal d'escollir ser mestressa de casa i/o tenir cura dels fills petits. Altres respostes no concreten els motius culturals però si que ho atribueixen a **atributs culturals molt arrelats**, essent persones molt tancades, encara que diuen que això passa a totes les cultures.

Un altre motiu d'actituds negatives és **la precarietat econòmica** que pateixen, dificulta poder tirar endavant els plans de treball.

Un altre és **l'idioma** que dificulta l'entesa per tirar endavant els plans de treball.

Un darrer motiu per tenir actituds negatives és **la decepció** de veure les seves expectatives no acomplertes, fa que tinguin una actitud negativa contra els professionals.

Hi ha qui pensa que pel fet de ser dones d'origen estranger no tenen una actitud diferent a la que podrien tenir les dones autòctones.

#### 4- Quina és la teva valoració personal sobre la seva actitud en general?

En aquesta darrera pregunta del segon bloc les respostes són una síntesi de les dues anteriors (positiva i negativa) i les informants fan una reflexió conjunta. També he dividit les respostes en tres apartats:

**Desconfiança** envers els SSB: Si veuen que no es compleixen les seves expectatives (aconseguir allò que demanaven) o bé no es pot concretar un pla de treball, que pot ser per la dificultat de l'idioma, es genera desconfiança, en aquest moment és quan poden aparèixer els **prejudicis** del tipus “*tu ets racista, no em vols ajudar perquè sóc de fora*” i per part del professional “*com que només volia una ajuda econòmica no accepta altres coses que se li estan oferint com cursos, etc.*” En aquests casos el servei de mediació intercultural té el paper de desfer prejudicis i fer entendre a cada agent la posició de l'altre.

**Supervivència**: Les dones s'espavilen més que els homes, són més fortes, actitud de supervivència, es trenca el **prejudici** de la dona dèbil sotmesa a l'home.

**Assimilació:** Les dones que se'n surten més ràpidament són les que “*estan disposades a entendre com es viu aquí, i que, encara que mantenen els seus costums es van adaptant al funcionament d'aquí*”

**Comprensió de la realitat personal:** Aquest element té una part de visió antropològica interessant, la professional es posa en la situació de l'altre, no veu la dona com “aquella pobre dona que ha hagut de marxar del seu país, deixar-lo tot”, no veu la immigrant = dependent del professional. Utilitza l'empatia i el relativisme per a dir que no es pot generalitzar, i que cada persona és una realitat diferent, amb una vivència pròpia. Veu que hi ha problemàtiques que poden afectar a qualsevol membre d'una societat com és la precarietat laboral i el que comporta de desestabilitzar a la dona i la seva família.

## BLOC TERCER:

### SOBRE LES POLÍTIQUES D'ACOLLIDA

#### 1- Quin paper creus que han de jugar els serveis socials bàsics en relació als processos migratoris?

Aquestes respostes ens tornen a manifestar el malestar professional davant els responsables de les polítiques d'immigració. Primer, veiem que tornen a dir-nos la funció d'informació, orientació i assessorament que pertoca als SSB, i l'acompanyament que fan en els processos de canvi sigui quina sigui la situació social de cada persona o família. Després surt el malestar i frustració per la saturació que actualment pateixen els serveis socials bàsics, motivada per la crisi econòmica, que ha castigat en gran mesura als immigrants (homes i dones). **Les informants parlen de la necessitat de formació d'ells i de creació de serveis especialitzats per atendre adequadament a les dones d'origen estranger.** Valoren positivament el procés de normalització dels darrers anys dels serveis socials bàsics, ajuda a generar confiança en les dones i això facilita la tasca d'ajuda.

Troblem una contradicció entre reafirmar-se en el seu paper de ser un servei d'acollida, proper al ciutadà, que genera confiança amb el fet de demanar (algunes informants) serveis especialitzats per atendre les persones immigrades (sense fer distinció homes – dones), que pot venir motivada per la sobrecàrrega de funcions i saturació actual dels serveis.

**2- Veus alguna contradicció en el fet d'atendre l'especificitat social i cultural de les dones d'origen estranger, i al mateix temps oferir-los un tracte igualitari respecte de les dones autòctones?**

Amb aquesta pregunta es pretenia saber si es tenen en compte les característiques de la cultura pròpia de la dona immigrada quan s'escolta i s'atent la seva demanda, sovint ens trobem amb la discussió teòrica sobre la defensa dels drets de la dona des de la nostra visió occidental, aquest és un **prejudici** que dificulta la integració de la dona immigrada a la societat d'acollida perquè des d'una posició etnocentrista, únicament és bo, just o correcte el que des de serveis socials bàsics es planteja, per exemple insistir a una dona que vagi a cursos i participi de l'AMPA i altres associacions del poble perquè s'ha d'integrar, si no ho fa pot passar que des de serveis socials bàsics es comencin a veure el prejudicis del tipus *"aquesta dona està sotmesa al marit"*, o *"en depèn de quins casos, els serveis socials bàsics amb molt bona fe i ganes d'ajudar, crec que se'ns ha pres el pel...."* quan en realitat el problema pot ser que visqui lluny del poble, o que tingui complicada l'organització d'horaris, són situacions que passen i que ens demostren la dificultat de posar-se en el lloc de l'altre - pels temes que han comentat les enquestades: desconeixement de la cultura de la dona, sobrecàrrega del servei i també la motxilla cultural de cadascú-. Bo i així podem observar que és un aspecte que es té en compte: *"s'atén l'especificitat de cada persona, això és conèixer la seva cultura per entendre la seva visió, i des d'on partim. També per poder discriminar quan es tracta de comportaments culturals o de comportaments de risc"*, per sobre de tot es vetlla pel risc o perill que puguin patir.

**3- Amb l'onada migratòria dels últims anys ha canviat la tasca de serveis socials bàsics?**

La resposta pràcticament unànime és que **hi ha hagut un augment de demandes**, però no com a conseqüència de l'onada migratòria, sinó **degut a la crisi econòmica** que ha afectat a gent que treballava amb contractes en precari, en el cas de les dones, en l'economia submergida fent feines de neteja. S'han quedat sense feina i sense ingressos. Els serveis socials bàsics en els dos últims anys han patit un increment considerable d'usuaris nous, són un perfil d'usuaris que fins ara no s'havien acostat a SSB i que ara van a demanar ajuda perquè s'han quedat a



l'atur i no tenen mitjans per a subsistir, poden ser persones autòctones o persones immigrades.

S'ha augmentat la tasca burocràtica per la regularització de les persones immigrades arrel de les diverses reformes que ha sofert la llei d'estrangeria.

#### 4- Quina valoració fas de les polítiques d'acollida per a dones d'origen estranger?

La majoria d'informants les coneixen encara que són crítiques amb els resultats. Podem fer dos grups:

- 1- Les coneixen i les valoren positivament.
- 2- No les coneixen o les valoren negativament.

### 6.2 La visita a SSB, el primer contacte de la dona d'origen estranger amb la societat d'acollida

Com he dit en la metodologia seguida he fet entrevista individual a quatre dones, dues marroquines i dues d'Amèrica Llatina.

El perfil :

- Edat entre 30 i 55
- Anys que fa que estan a la Comarca: la que menys 7 i la que més 20 anys.
- Situació laboral: una fa feines d'atenció domèstica, dues són mestresses de casa i una de mediació intercultural. N'hi ha una que ha treballat en centres geriàtrics d'auxiliar de geriatría.
- Una divorciada, dues casades i una separada. Totes tenen fills.
- Dues van venir soles, una va venir amb els fills i una va venir amb el marit i els fills. Dues tenien família a Catalunya i dues no tenien a ningú.
- Han sigut o son usuàries de serveis socials.

Les preguntes s'han centrat en la seva relació amb els SSB i la seva percepció sobre els prejudicis i el racisme. Les respostes van ser en general:

- La seva relació amb serveis socials ha sigut o encara ho és per problemes socials i econòmics. **Estan satisfetes amb l'atenció que reben.**

- Les han tractat correctament i els serveis socials han entès la seva situació. Una informant diu *“quan tenen coneixement del teu problema t'ajuden. Primer t'han de conèixer, perquè hi va molta gent, i hi ha de tot”*.

- En relació als prejudicis en comenten alguns:

- **en el carrer o la botiga** : *“si no tienes trabajo que te vayas a tu país”*. Però la informant en diu que *“ets del país on vius”*, així ho veu ella. De fet, comenta que quan va al seu país d'origen, allà li diuen *“forastera”*. *“Acabes no tenint nacionalitat”* diu.
- **o en l'escola dels fills**: *“mira ya vienen los extranjeros”*
- **Prejudicis entre els mateixos immigrants**: sobre els xinesos: *“els donen tantes facilitats que poden muntar empreses”*, el més curiós és que la dona mateixa que m'ho deia s'ho creia, i quan jo vaig intentar desfer-lo va insistir que era veritat.

- A la pregunta si creuen que **amb la crisi econòmica s'ha accentuat els rebuig envers els immigrants**, tres diuen que si per com les miren quan van pel carrer o veuen que la gent xiuxiueja quan passen pel seu costat. Una marroquina comenta que quan hi ha algun atemptat terrorista de grups extremistes com Al-Qaeda *“et miren com si tu li haguessis entregat l'arma”*.

- **No veuen diferències en el tracte pel fet de ser dones**. Només hi ha una dona d'origen estranger que comenta que són els homes del seu propi país d'origen que la miren malament si la veuen asseguda en un bar, per exemple, i comenta que *“no sempre has d'anar fent explicacions a tothom”*.

- En el poble on viu una de les informants “el poble” no vol que es faci una mesquita.

- Quan decideixes marxar és important tenir algú al lloc on vas, perquè és necessari *“tenir un sostre i un plat”* així es més fàcil l'acollida.

- El tema del català el veuen com un problema, només una el parla, tres m'han demanat que parli castellà perquè el català no l'entenen gaire. Curiosament dues dones comenten com un fet racista que hi hagi gent del poble que només s'expressa en català, quan els pregunto si tenen problemes per entendre's amb aquestes persones em diuen que no, només que troben estrany que no vulguin parlar castellà.

També comenten que per trobar feina els demanen que sàpiguen el català, una dona em diu *“perquè l’obliguen en lloc d’aprendre!”?* crec que vol dir que l’aprendrien més fàcilment i ràpida, amb la convivència del dia a dia, amb la gent del poble que no anant als cursos que s’organitzen. Intento explicar que així les ajuden a que vagin coneixen el català, que és l’idioma propi de Catalunya, em diuen que ja ho saben però no acaben d’entendre el tema. La dona que parla català em comenta que ella parla català i la gent li contesta en castellà, hi ha gent que encara que vegin que parla català continuen adreçant-se a ella en castellà, amb la qual cosa **l’esforç d’aprendre el català no l’acaba d’entendre**. I tampoc entén el conflicte lingüístic.

En general són dones que se senten mínimament integrades al poble on viuen. Tenen bona relació amb els SSB. Agraeixen que es facin cursos i tallers tant des de l’ajuntament com des del Consell Comarcal. Sobretot diuen que no es pot generalitzar, que cadascú és una persona diferent. Que *“anat amb respecte és la millor manera d’integrar-se”*

### 6.3 El grup de discussió

El perfil:

- 4 dones: 1 dona d’Amèrica Llatina, 3 dones marroquines.
- Edat entre 30 i 72 anys que fa que estan a la Comarca: la que menys 4 i la que més 24
- Situació laboral: dos cerquen feina, una mediació intercultural, una jubilada.
- Dues participen en activitats associatives del seu poble.
- Tres amb càrregues familiars. Totes tenen fills i una té nets.
- Han sigut o son usuàries de serveis socials.

Es fa la presentació amb l’ajuda d’una de les participants (la mediadora intercultural), que tradueix per les altres dos dones marroquines que vol dir prejudici, també farà de traductora durant tota la sessió.

S’inicia el debat amb el tema de l’idioma perquè la dona d’origen sudamericà diu que no parlarà en català perquè *“li fa por”* encara que diu que té *“ nets catalans”*, es

deixa la porta oberta perquè cadascuna s'expressi en català o castellà com li vagi millor.

Es veuen dues posicions diferenciades entre les participants al grup: Hi ha una dona, colombiana que fa 24 anys que es va venir, ha treballat i ara està jubilada, i participa activament en el casal d'avis del poble. La seva manera d'entendre la integració és: **“allà donde fueres haz lo que vieres”**. *“Amb respecte sense acovardir-se”*.

Hi ha una de les dones que de seguida deixa anar alguns dels prejudicis que sent pel carrer: *“ens heu colonitzat”, “les dones immigrades són molt conflictives”, “moros”, “immigrant en to de menyspreu”*.

Per un altre costat hi ha una dona que fa set anys que va arribar al poble i li està costant integrar-se, ella creu que la gent del poble, sobretot la gent gran és racista. La dona colombiana comenta que els *“caziques els veus que xiuxiuegen*. Encara que, **“depenent de l'educació que té la gent són més o menys racistes”**.

Surt el tema dels mitjans de comunicació, comenten que **la TV influeix molt en la imatge que té la societat d'acollida de les persones immigrades**. Una de les dones diu que té por de sortir al carrer, *“abans anava amb el cap ben, i ara va amb el cap cot”*

**Dels serveis socials bàsics, una dona comenta que també tenen una actitud de rebuig perquè recomanen “que marxis al teu país”**, pregunto ¿si això no pot ser que ho diguin, no per racisme, si no perquè tal com estan aquí les coses, si saben que allà tenen casa o família, poden tenir més oportunitats de treball i mantenir-se millor que aquí aquests moments?. Una dona comenta que pot ser no **és una qüestió de rebuig sinó de percepció per part de la dona immigrada**.

Valoren molt positivament que es facin els cursos i tallers que organitza el Pla Territorial de Ciutadania i Immigració del CCM i el ajuntaments perquè ajuden a *“interrelacionar-se i treure prejudicis”*

## 6.4 Els especialistes en el tema

He entrevistat els tres tècnics que des del Pla Territorial de Ciutadania i Immigració treballen amb els ajuntaments per saber quins són per ells els prejudicis més estesos en els serveis socials. De les seves respostes en podem extreure els següents temes:

### ***Els prejudicis més estesos:***

#### En general:

- ✓ Que són demandants d'ajudes econòmiques, habitatge, beques.
- ✓ Que se'ls donen facilitats per obrir negocis.

#### Amb les dones:

- ✓ Amb la dona marroquina:
  - Sotmesa i manipulada pel seu marit.
  - Utilització del bel sense saber els motius pels quals ho fa.
- ✓ Amb la dona subsahariana:
  - Sotmesa al marit.
- ✓ Amb la dona sudamericana:
  - Massa extravertides ("facilonas", "busconas").
- ✓ Amb la dona romanesa:
  - Se la relaciona amb la prostitució.

#### Amb un col·lectiu:

- ✓ Amb el col·lectiu marroquí: són lladres.
- ✓ Amb el col·lectiu subsaharià: són pobres.

### ***El prejudici més estès entre les dones immigrades:***

- ✓ SSB no les ajuda perquè són estrangeres.
- ✓ Exigeixen les ajudes.

### ***Prejudicis que es tenen entre els mateixos immigrants que es perjudiquen entre ells:***

- ✓ Es veuen entre ells com una amenaça per exemple per trobar feina, o per aconseguir ajudes.

**Altres prejudicis que vam comentar, més subtils:**

- ✓ El de “**mirar prim**”: quan s’han de fer tràmits per arrelament o els permisos de residència, treball o informes per alguna ajuda, si és una dona d’origen estranger pot passar que, els SSB, siguin més estrictes en el procés, (per exemple si no està empadrona encara que sàpiguen que viu al poble), que si és una dona del poble de tota la vida, com sempre hi ha SSB que són més flexibles i altres no ho són.
  
- ✓ El prejudici “**invisible**” en SSB, es a dir, veure a la dona immigrada com la pobre que ve a demanar. Això que vol dir? Doncs que se l’atén cordialment i ràpidament se li fa un pla de treball. No és així a tot arreu, però quan passa, és quan s’ha de fer una *doble mediació*, perquè per una banda s’ha de fer veure al professional que el problema no només s’ha de veure des del “*punt de vista professional*”, si no també des del “*sentiment i vivència de la usuària*”, i per altra banda s’ha d’explicar a la dona en què la pot ajudar SSB i en què no. Alguns SSB a vegades “*veuen problemes on no n’hi ha*”, quan veuen que la dona no mostra interès per anar a cursos o formar part d’una associació comencen a veure prejudicis del tipus “*el marit la té tancada*”, o “*que no vol integrar-se*” pot ser només és que la dona no vol fer-ho. “*Una vegada s’ha donat la informació i la difusió s’ha de respectar la seva decisió*” em comenta un dels entrevistats. En realitat les dones acaben “*esgotades al final del dia perquè si treballen, tenen cura de la casa i els fills i van a fer cursos fan un esforç que a vegades tampoc se li reconeix*”.

“*Una mala praxis fa que s’alimenta un prejudici*” per exemple, convocar a una reunió als pares d’un alumne nou en un centre escolar pel sol fet de veure que té un cognom marroquí o xinès, quan no s’ha fet amb la resta de pares de nous alumnes. Potser el centre tenia una bona intenció, però el pare ho va viure com un prejudici: “*com que sóc...*”

Hi ha un *bon clima* entre la dona d’origen estranger amb SSB, encara que la confiança no és mai al 100%, “*li diu allò que sap que SSB vol escoltar*”. Algunes dones van a SSB exigint les ajudes, “*això vol dir que alguna cosa no s’ha fet bé*”, un

entrevistat diu que *una bona entrada en l'entrevista, clarificant els temes ajuda molt*. Un defecte que veu dels SSB és que *són ambigus*.

Malgrat les dificultats de l'idioma les dones d'origen estranger estan disposades a formar-se, cada vegada més, veuen que és una necessitat si volen trobar feina, relacionar-se al poble... encara que s'hauria de tenir en compte quan es programen els cursos de fer-ho "*des de la necessitat de les dones*", hi ha dones que provenen de zones rurals que quasi no saben ni llegir ni escriure en el seu idioma. Normalment es fan a partir dels recursos econòmics amb els que es compte, els voluntaris disponibles, etc.

La situació econòmica actual és la causa principal de l'augment de les actituds racistes.

Per acabar van comentar propostes de futur per facilitar la integració:

- ✚ Treballar per la convivència amb teixit associatiu implicant a les entitats en el projecte, crear una web interactiva per exemple.
- ✚ Millorar les polítiques de reagrupament familiar: un acompanyament en tot el procés, iniciat amb la dona abans de produir-se el reagrupament.
- ✚ Continuar fent formació amb els professionals, no només els de serveis socials bàsics, també amb personal d'altres serveis de l'ajuntament, per exemple seria clau amb treballadors del servei del padró municipal o de les oficines d'atenció al ciutadà, que són serveis on hi va la persona nova al municipi.

### 6.5 Anàlisi comparativa de les dues realitats escoltades

Fer una anàlisi comparativa és complex perquè són dues realitats interrelacionades però diferents. Per una banda tenim els professionals dels SSB, que només són una part de tots els serveis socials bàsics, només es representen a elles mateixes. Amb el que hi ha escrit sobre el tema i l'aportació de les entrevistes als especialistes puc extrapolar algunes conclusions. Pel que fa a les dones d'origen estranger passa quelcom semblant. Tal com ja he dit en algun altre moment del

treball darrera dels serveis, els professionals són persones i darrera de cada dona immigrada hi ha una situació particular. Però crec que podem anar contestat, si no a totes, al menys a algunes de les preguntes que plantejava a l'inici del treball:

- Quin paper juguen els serveis socials bàsics en les polítiques d'integració?

Com hem vist són el primer graó de la xarxa pública de serveis socials, en l'acollida tene el paper d'informar, orientar, assessorar i tramitar, en definitiva d'acompanyar en el primer moment de l'acollida, però pot anar més enllà. En un moment de transformació com el que s'està vivint, de globalització, de frenada de l'Estat de Benestar que no s'ha arribat mai a aconseguir, és "necessària una actitud d'obertura intel·lectual i personal en la temàtica migratòria i de la diversitat"<sup>20</sup> a través de la formació, com hem vist que demanaven algunes enquestades.

Però fent un pas endavant, no centrar-se únicament en allò funcional o instrumental de la professió, ni en el coneixement de la cultura d'origen que pot acabar sent un relat de costums que tot alimentar alguns prejudicis. **La formació hauria d'anar més enfocada a treballar aspectes d'interculturalitat a partir del coneixement d'un mateix, de les actituds personals, del que cadascú té après de la seva cultura.** Formació des de l'empatia, que ajudi els professionals dels SSB a tenir una visió més global, més integral, del fet migratori, més enllà d'allò propi, per a comprendre i acompanyar les dones d'origen estranger en el seu nou destí.

- Són necessàries polítiques d'acollida per a dones d'origen estranger?

Aquesta pregunta no té una resposta directa i concreta. No sembla que s'hagi de fer quelcom d'especial pel fet de ser dones. Les professionals dels SSB han anat contestat que no fan diferències entre dones d'origen estranger o dones autòctones, només quan es necessari (per l'idioma, la problemàtica). Les dones no han manifestat clarament que se sentin més discriminades pel fet de ser dones. Els especialistes són els únics que han parlat de fer propostes concretes (en el reagrupament), però polítiques d'acollida en el sentit estricte per a dones no n'han parlat, si que han valorat la necessitat de fer un acompanyament. Personalment crec que és positiu un treball transversal real entre els diferents departaments de l'administració corresponent, per visibilitzar la dona d'origen estranger en paral·lel a la resta de dones. Els àmbits més importants són la formació, la inserció laboral, la salut, la violència masclista i la participació associativa. **No hi ha hagut una**

<sup>20</sup> Revista de Treball Social (RTS). 2009. *Migracions: el valor de la interculturalitat I*. Núm.187



resposta directa de dir sí que són necessàries, però si que tothom ha valorat, des de la seva posició el paper d'acompanyament que realitzen.

- Per què hi ha el mite que les ajudes que es tramiten als SSB són per a persones immigrades?

**La crisi econòmica actual ha agreujat aquest prejudici, perquè són més les persones i famílies que pateixen situacions de vulnerabilitat i precarietat, enfront la retallada d'un estat del benestar que no havia arribar a assolir ni una cobertura mínima de necessitats socials.** Anar a demanar ajudes a SSB s'ha convertit en una cursa per aconseguir una ajuda, en la qual competeixen els usuaris habituals dels SSB i els nous usuaris, víctimes directes de la crisi econòmica. Anar a demanar ajuda a SSB es converteix així en una absurda batalla per demostrar qui és més necessitat, i tothom es creu que té més dret que l'altre (els antics preceptors davant els nous, ja que pensen que aquests nous "s'ho han buscat per estirar més el braç que la màniga"), així podríem anar trobant prejudicis que circulen constantment pel carrer.

**Perquè se senten més els prejudicis relacionats amb els immigrants?**, Aquí no cal fer distinció entre dones i homes, perquè els prejudicis més estesos del tipus "*venen a treure'ns la feina*" o "*es queden amb totes les ajudes*" no fan distinció de sexe, i diria també, que ni distinció d'edats, posen a tothom al mateix sac. Aquests prejudicis són els utilitzats demagògicament pels grups polítics racistes i xenòfobs, i s'escampen a través dels mitjans de comunicació arribant a un nombre de ciutadans insatisfets amb el govern o amb res concret, però que senten que no tenen satisfetes les seves necessitats, o bé a la població castigada per la crisi, que necessita un cap de turc en qui descarregar la seva frustració. Veiem, doncs, que el prejudici té un component social, relega a l'immigrant a la categoria de pobre, demandant d'ajudes, delinqüent, etc. També té un component de psicologia social, que he comentat més amunt, que ajuda a reafirmar la identitat col·lectiva del grup i com a tercer té un component emocional, l'immigrant és una amenaça als valors personals i del grup. Aquesta composició del prejudici ens pot ajudar a entendre perquè se tenen més impacte els prejudicis contra els immigrants.

**La dona immigrada, en aquest sentit, és doblement afectada** perquè a l'hora d'anar a demanar ajudes a SSB normalment és ella qui hi va, també és ella la que es mou per les botigues, va a l'escola o al CAP, en definitiva és la cara visible

d'aquests "enemics", del racialisme del que parla Aramburu, doble perquè a més s'ha de sentir dir que està sotmesa al marit, a la religió... o és una "facilona".

- Què demana la dona d'origen estranger quan va a serveis socials bàsics?

Hem vist que podem fer diferents categories de demanda segons el moment del procés d'acollida en el que es troba, depenent de l'edat i les càrregues familiar en fa un altre tipus de demanda o una altra. **En primer moment, el de l'arribada, demanen les ajudes que els pertocuen**, a vegades sense saber ben bé que necessiten o que poden demanar a SSB. Venen aconsellades per altres dones/familiars, la seva principal preocupació és cobrir necessitats dels fills i la família en general. **En un segon moment, quan ja estan situades comencen ha demanar ajudes per a elles** (treball, cursos,etc...) Les joves demanen feina i formació.

- Coincideix la demanda que fa la dona amb les necessitats que detecten des de serveis socials bàsics?

Després d'un procés de coneixement mutu es van veien necessitats de creixement personal, temes de salut mental (depressions, angoixes...).

Els especialistes han destacat, que a vegades, hi ha **una precipitació dels serveis socials en elaborar un pla de treball**, sense haver explicat clarament que són els SSB i quin és el suport i ajudes que poden oferir, això pot provocar desconfiances en la dona que se sent incompresa i enganyada.

- Creu la dona nouvinguda que els serveis socials bàsics tenen, a priori, una càrrega de tòpics i prejudicis que influeixen en la manera d'atendre les persones immigrades?

**No**, entenen que primer han de investigar perquè fan les demandes i després ofereixen les ajudes. Els prejudicis que han explicat els han focalitzant més en la gent del carrer que no pas en els SSB.



## 7. CONCLUSIONS

El manteniment dels prejudicis i els tòpics en la nostra societat, i en el Maresme, va lligat al sentiment de pertinença a un grup i a la por a perdre aquesta identitat. L'error sorgeix del fet que aquesta identitat es defineix a partir de l'oposició a l'altre; és a dir, les cultures es poden comparar entre elles i és positiu per a compartir i intercanviar, però la comparació porta a la xenofòbia quan a l'altre se'l veu en oposició a un mateix.

Com a conclusions a partir del que he llegit, de les respostes del qüestionari i les entrevistes fetes, es pot dir que hi ha un esforç per part dels tècnics de no fomentar el prejudici ni els mites, més aviat, en la mesura que poden i en l'àmbit del seu treball, intenten ser objectius i no entrar en espirals de confrontament amb ningú i desfer els rumors.

A l'hora d'atendre dones d'origen estranger no fan diferències. La majoria de les respostes diuen que les atenen igual que si hi anés una dona originària del poble. Sovint hi ha dificultats amb l'idioma i miren d'entendre's com poden, si ambdues parlen francès o anglès ho fan així i la majoria de professionals es passen al castellà per facilitar la comunicació amb la dona.

Hi ha un desconeixement i una malfiança per part dels tècnics, en sentit genèric, de les polítiques sobre immigració i acollida, però per altra banda, hi ha una valoració positiva de la tasca feta pels tècnics especialitzats en acollida i immigració. Els projectes que es porten a terme a la comarca es coneixen i s'utilitzen (mediacions, traductors, xerrades, SIAD) per part dels serveis socials bàsics.

La dona d'origen estranger a la comarca, tal com demostra l'informe de la taula de dones continua sent vulnerable en la igualtat de gènere, perquè els prejudicis sobre la seva condició de dona estrangera dificulten la seva inserció laboral. En aquest sentit el treball que s'està fent des del SIAD del Consell Comarcal del Maresme, de suport psicològic i jurídic a les dones, i les accions de formació sobre TICs i altres coneixements són importants per a que les dones d'origen estranger perdin la por, i puguin accedir als serveis per qüestions relacionades amb les seves necessitats i

inquietuds personals. Aquests accions de proximitat tenen èxit perquè precisament són això, de proximitat, i se'n fa difusió pel boca a orella.

Els prejudicis van lligats a uns estereotips, i és aquí on hem de treballar amb la societat d'acollida per trencar-los.

Les polítiques d'acollida, crec, que haurien de deixar de centrar-se exclusivament en la dona d'origen estranger i en la persona immigrada per a centrar-se en la població autòctona i transmetre el missatge que el llegat cultural es construeix dia a dia, en la convivència mútua, al carrer, al treball, a l'escola, ..., compartint coneixements propis de cada cultura, quotidians i senzills (una recepta de cuina, un joc, un conte). Una manera que tenim de contrarestar els prejudicis és evitant que provoquin actituds de rebuig racistes entre el grup que té el poder, en aquest cas la societat d'acollida. Sovint el prejudici (aquella idea preconcebuda i negativa) té un origen irracional, és confós i es propaga amb rapidesa, per això se l'ha de contrarestar "modificant la percepció"<sup>21</sup>(pàg 69) tal com deia més amunt, compartint de forma natural el dia a dia, per a "construir una nova visió i una nova aspiració comuna"<sup>20</sup>(pàg69), en definitiva un nou sistema cultural. Els serveis socials bàsics per la seva posició de proximitat a la ciutadania tenen un paper indiscutible en aquest procés de construcció, i crec que en són conscient, per això han manifestat les ganes de formar-se i de treballar en coordinació per fer xarxa contra els prejudicis.

M. Harris<sup>22</sup> diu que l'home és part d'un sistema sociocultural que el determina a partir de la socialització (interiorització de les normes i valors de la seva societat) i de la cobertura de les necessitats bàsiques tant les materials com les emocionals.

En aquest moment de globalització se'ns està oferint l'oportunitat de crear nous models culturals a través de la convivència de cultures diferents en un mateix entorn.

---

<sup>21</sup> Gallego, F. 2010. *Com abordar els rumors. Manual per comprendre'ls i dissenyar estratègies per contenir-los*. Diputació de Barcelona.

<sup>22</sup> Pac 1 recessió del llibre "teories sobre la cultura en la era postmoderna" Harris Marvin, 2000. Antropologia. 2011



## 8. BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

Aramburu, M. (2002) *Los otros y nosotros : imágenes del inmigrante en Ciudad Vella de Barcelona*. 2002. Madrid : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Bohannan P. (2010). *Para raros, nosotros. Introducción a la antropología cultural*. Madrid:Akal

Bohannan P, Glazer M. (2007) *Lecturas Antropología* (pàg. 547-568). Madrid: Mcgraw-Hill.

Document de síntesi de la taula de treball de dones d'origen estranger. CCM.2012

Fecé G. J.LL. *El circuit de la cultura. Comunicació i cultura popular*. UOC

Goffman, E. (1986) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu

Grandi, R., (1995) *Los estudios culturales: entre texto y contexto, culturas e identidad en Los medios de comunicación*. Barcelona: Bosch.

Gallego R, F. (2010). *Com abordar els rumors. Manual per comprendre'ls i dissenyar estratègies per contenir-los*. Diputació de Barcelona.

*Dossier psicologia*. Mòdul didàctic 3. Llenguatge i Pensament. Humanitats UOC

*Dossier Etnografia*. Mòdul 4. Etnografia com a procés de recerca. UOC

Hall, S. Gay, P. (2003): *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.

*Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener de 2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i de la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 8/2000 de 22 de desembre de 2000, la Llei orgànica 11/2003 i la Llei orgànica 14/2003 i 2/2009.*

Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

Moreno, F.J, Bruquetas, C M. (2011). *Immigració i Estat del benestar a Espanya*. Barcelona: Obra Social "la Caixa" Col·lecció Estudis Socials Núm. 31

Martínez, G, .M.F. "*Una aproximación a las actitudes y prejuicios en los procesos migratorios*". 2006.

Pac 1 recessió del llibre "*teories sobre la cultura en la era postmoderna*" Harris Marvin, 2000. Antropologia. 2011

Pac2: llenguatge i pensament. Psicologia. 2011

Pla de ciutadania i immigració 2009-2012. Secretaria per a la Immigració Departament de Benestar Social i Família Generalitat de Catalunya.

Rodríguez R., J. L. "Multiculturalismo. El reconocimiento de la diferencia como mecanismo de marginación social". (2001) *Gaceta de Antropología* n.17 [http://www.ugr.es/~pwlac/G17\\_04JoseLuis\\_Rodriguez\\_Regueira.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G17_04JoseLuis_Rodriguez_Regueira.html)

Lacomba, J. "teorías y prácticas de la inmigración. de los modelos explicativos a los relatos y proyectos migratorios" 2001 *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona [ISSN 1138-9788] Nº 94 (11) <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-3.htm#4>.

Diversos autors. 2008. *Dones d'origen estranger: treball i sindicat treball. Jornades de reflexió* . Barcelona, desembre 2007. Barcelona CCOO Secretaria d'Immigració.

Sanchez, B. Mujer e inmigración. SOS RASCISME. Catalunya [http://www.fundacionhenrydunant.org/documentos/Derechos Economicos Sociales\\_y\\_Culturales\\_y\\_Genero/Mujer\\_e\\_Inmigracion.pdf](http://www.fundacionhenrydunant.org/documentos/Derechos_Economicos_Sociales_y_Culturales_y_Genero/Mujer_e_Inmigracion.pdf)

Monogràfics sobre “Migracions: el valor de la interculturalitat”. (2009) RTS.  
Revista de treball social. núm 186 i 187. Barcelona.

<http://www.diba.es/web/diversitat/migrainfo>

<http://www.ccmaresme.cat/>

<http://www.integrallocal.es/upload/File/Guia%20antirumor.pdf>

<http://www.migracat.cat/>

<http://dlc.iec.cat/>



## 9. ANNEX



### 9.1 Compendi de respostes del qüestionari de SSB

L'enquesta es va passar a través del correu electrònic, amb una introducció i explicació del motiu pel qual es demanava la seva col·laboració i es garantia l'anonimat.

#### BLOC PRIMER:

#### EN RELACIÓ A L'ACOLLIDA DE DONES D'ORIGEN ESTRANGER QUE VENEN AL SERVEI SOCIAL ON TREBALLE

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
Quins aspectes tens en compte quan fas una entrevista a una dóna immigrada per generar confiança i bon clima?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposar del servei de mediació i/o traducció, un familiar o algú de confiança, si cal.</li> <li>- Escolta activa i crear un clima de confiança i respecte.</li> <li>- Documentar-se sobre la cultura d'origen.</li> <li>- Deixar-la explicar què vol del servei .</li> <li>- Presentar-se i explicar què són els serveis socials bàsics .</li> <li>- Fer-se entendre.</li> <li>- Escollir l'idioma en el qual ens podem entendre millor.</li> <li>- Entendre la demanda real per valorar el suport adequat.</li> </ul>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Com a professional dels serveis socials bàsics, com vius la pressió que originen les crítiques/opinions sobre la pretesa discriminació positiva de la població immigrada respecte de la resta de la ciutadania (del tipus: totes les ajudes són pels de fora)?</p>	<p>- Actualment, les pressions són en un sentit i en l'altre, per una banda se'ns acusa d'afavorir la immigració i per l'altre de ser xenòfobs: quan una família té sensació de tenir moltes necessitats i des del servei no es compleixen les seves expectatives, el fàcil és agafar-se a l'argument que tot és pels de fora. Val a dir que també rebem el comentari a la inversa: no em voleu ajudar perquè sóc de fora.</p> <p>- Jo sempre explico que nosaltres, com a servei, sempre valorem els ajuts que oferim amb els mateixos criteris per tothom, tenint en compte drets i deures, independentment de la raça o cultura a la qual es pertany.</p> <p>- Crec que el missatge a donar és que des del nostre servei atenem segons les necessitats que exposin.</p> <p>- Llavors dic: No es preocupi que si està en la mateixa situació que critica també l'ajudarem. Les ajudes s'estableixen per criteris de risc al marge del país d'origen.</p> <p>- Com a professional hi ha moments en que t'has de debatre entre conflictes interns entre el que has de fer o el que seria més just de fer, exemple: dona immigrant que no treballa fora de cas, amb cinc fills, sense xarxa familiar extensa.....Dona autòctona amb un fill, separada, que treballa i ella sola manté el nucli familiar. A l'hora d'atorgar una beca de menjador escolar la dona immigrant obtindrà per barem més puntuació, reunirà els requisits que li donarà dret al accés a la beca, encara que estigui a casa i pugui portar-se els fills a casa menjar. Pel contrari la dona autòctona no pot accedir a la beca perquè per barem no hi arriba, aquesta com que treballa no pot portar-se el fill a casa a menjar, per la qual cosa haurà de pagar el menjador escolar del fill. Aquest petit exemple és una de les ajudes a la població estrangera que genera força conflictes. I que nosaltres com a professionals hem de lidiar entre els mites i les realitats. -Evidentment no m'agrada sentir-les perquè no són certes.</p> <p>-Tenim un pèssim estat del Benestar que no garanteix que les persones no arribin a situacions molt extremes i dures.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Creus que els professionals dels serveis socials bàsics tenen prou formació per atendre la diversitat cultural? Què creus que s'ha de millorar?</p>	<p>Tres tipus de resposta: <span style="float: right;">- <b>No hi ha</b></span></p> <p><b>prou formació:</b> Crec que hauríem de tenir més formació en aspectes com les característiques i trets culturals de les persones immigrants. Coneixements sobre les cultures i societat dels països d'origen de les persones. Ser conscient dels estereotips i prejudicis per no reproduir-los. Ens cal temps per pensar i repensar els casos i les intervencions. Alguna formació antropològica. -</p> <p><b>Serveis especialitzats o de suport:</b> Bona voluntat i autoaprenentatge. És inviable que tinguem molts coneixements de totes les cultures que existeixen. Potser el que falta és un segon recurs més especialitzat on derivar, si fa falta, o treballar amb la població aquesta acceptació. Suport de supervisió o assessorament quan es detecta que la manca d'èxit en el treball socioeducatiu que fem es pot deure a una manca de comprensió del funcionament social d'altres cultures amb qui convivim. Burocratització dels serveis socials bàsics.</p> <p>- <b>Serveis de traducció i mediació :</b>El que tenim és bona predisposició i ganes de treballar amb les persones, però en tot cas el que ajuda molt en algunes ocasions són suports externs com les figures dels mediadors. Quan has d'explicar algun tipus de gestió, és més complicat si no entén la llengua, perquè de vegades tens el dubte si ha captat el missatge que vols transmetre. Què creus que s'ha de millorar? Per alguns casos concrets tenir un intèrpret fins que coneguim una mica d'idioma.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Altres coses que vulguis comentar.</p>	<p>Penso que tenim por al que desconeixem, per això es sempre positiva la formació i molt rica si ens la poden donar persones immerses en aquesta/es realitats en les que et formes (en aquest cas, per exemple, persones del país d'origen que estiguin treballant aquí en aquests camps). També crec que a vegades ens envaeixen els prejudicis preestablerts a certes cultures: els marroquins ens enganyen, tals son mentiders, tals trafiquen, tals... Es bo poder compartir experiències positives per refrescar-nos que a tot arreu hi ha "bons " i "dolents"</p>

**BLOC SEGON:**

**QUINA VALORACIÓ FAS DE LES DONES IMMIGRANTS QUE UTILITZEN AQUEST SERVEI EN CONTRAPOSICIÓ A LES DONES AUTÒCTONES**

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUES
<p>Què demana, majoritàriament, la dona d'origen estranger quan va a serveis socials bàsics?</p>	<p>Demandes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cobertura de necessitats bàsiques</b> de la família, sobretot pels fills: Aliments i ajuts econòmics (PIRMI), beques.</li> <li>- <b>Treball:</b> encara que sigui en economia submergida</li> <li>- <b>Support en els tràmits:</b> informes d'arrelament social,</li> </ul> <p><u>Hi ha dos aspectes a tenir en compte:</u></p> <p>1- La demanda en un primer moment no és per a ella si no pels fills o la família i normalment és de cobertura de necessitats bàsiques.</p> <p>2- <u>A l'inici d'arribar:</u> Demana que se li doni tot el que li pugui correspondre, és una demanda molt assistencialista. La intenció és portar a la seva família.</p> <p>Sempre demanen ajuda, de tot tipus, perquè no saben en què els pots ajudar, però especialment, es centren en temes econòmics. I la majoria, no saben ni el que és, però ja et venen a demanar un PIRMI, directament. Suposo que entre ells s'expliquen.</p> <p>3-<u>Quan ja estan arrelades al poble i tenen confiança amb servei socials:</u> demandes més per a les seves necessites (per exemple cada vegada més, hi ha denúncies per maltractament) formació, treball, etc. Però normalment per iniciativa pròpia, per a ella, mai demanen serveis com: suport psicològic, jurídics, reforç escolar, cursos de català/castellà...) majoritàriament si fan ús d'aquests serveis és perquè formen part del pla de treball que s'estableixen amb elles. Això es podria traduir que existeix una visió distorsionada o un coneixement parcial del que són els serveis socials bàsics.</p> <p>La demanda no és tant diferent que el que demana la dona autòctona, en tot cas la diferència amb la dona autòctona és que li costa més exposar dificultats o problemàtiques d'ella mateixa....</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>En què creus que les dones immigrants tenen una actitud positiva que facilita la feina?</p>	<p>- <b>En relació als SSB:</b> veuen al professional com algú que els pot ajudar, hi ha bastant confiança. Són dones predisposades a deixar-se ajudar, amb capacitat de contenció, sovint venen amb situacions de molta vulnerabilitat, i poden sostenir, i escolten i demanen ajudes, per continuar endavant amb la família. són dones fortes. Quan les fas visibles i els dones el protagonisme que es mereixen faciliten molt el treball, ja que agafen força autonomia. Quan se senten acollides i escoltades mostren una actitud col·laboradora davant el procés d'acompanyament. No posen cap problema. També quan veuen una millora en el seu benestar i el de la seva família. Generacionalment les joves que arriben tenen ganes de tirar endavant i treballar.</p> <p>- <b>En relació a la xarxa social:</b> El que valoro d'elles és que s'ajuden mútuament. Sobretot en la cura dels fills, o en assessorar-se unes a les altres.</p> <p>No crec que tinguin una actitud diferent com a col·lectiu. Tenen actituds positives o negatives, igual que la resta de dones que atenc.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>En què creus que les dones immigrants tenen una actitud negativa que impedeix fer bé la feina?</p>	<p>- <b>Aspectes culturals:</b> L'actitud positiva o negativa no crec que vingui donada per la condició de dona, ni per la condició d'immigrada, ni pel nivell d'instrucció. Els aspectes mes negatius i que crec que mes costen alhora de treballar, es que a vegades tinc la sensació que ens trobem dins de móns diferents i de formes de concebre la realitat social molt allunyades. El que costa més és que són molt tancades en la seva manera de pensar. Produir canvis en la seva dinàmica habitual és el que més costa, però també costa amb les famílies autòctones, persones amb cultures molt arraigades, poden dificultar alguns canvis que els aniria bé. Però també passa amb persones del municipi i no són immigrades, que tenen algunes idees molt arraigades, i portades a l'extrem, no són mai bones ni ajuden a poder assolir canvis positius. Hi ha persones que tenen una actitud derrotista o que el problemes els hi solucionin els altres, i això és al marge del seu origen i si han emigrat o no. Que a l'hora de prendre decisions o arribar als acords del pla de treball sempre acaben dient que això ho decideix el marit. Sortida o realitat? Què segons la seva cultura la dona és principalment la que s'ha d'espavilar per tirar endavant tot, i el marit casi mai és fa visible. Pot ser, que aquest fet la dona ho visqui com a una normalitat més que una desigualtat i això dificulta el pla de treball</p> <p>- <b>Problemes econòmics:</b> la precarietat econòmica que sovint viuen, i davant del fet de no poder donar respostes, fa que no es pugui evolucionar en el treball social. La meva resposta, seguint una mica el fil de l'anterior, pel fet de ser immigrants ni faciliten ni dificulten.</p> <p>- <b>L'idioma:</b> La compressió lingüística també és una barrera que en moltes ocasions impedeix fer bé la feina. Quan arriben, moltes tenen el problema de l'idioma, la qual cosa dificulta molt la seva integració i accés al món laboral</p> <p>- <b>Decepció:</b> Quan no veuen acomplertes les seves expectatives inicials les pot portar a tenir una actitud negativa cap als professionals. No tenen una actitud més negativa que les autòctones. Pel fet de ser immigrants ni faciliten ni dificulten. M'he trobat, tot i que ara generalitzaré, amb dones d'origen estranger de mitjana edat que es troben "grans" i posen moltes dificultats a poder cercar feina posant de manifest que estan malaltes quan cap informe mèdica ho justifica.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Quina és la teva valoració personal sobre la seva actitud en general?</p>	<p><b>Desconfiança envers els SSB:</b> Crec que si no hi ha oportunitat d'establir un pla de treball i que la relació pugui ser a llarg termini amb aquestes persones, el sentiment que potser tenen cap a nosaltres és de desconfiança. Van venir amb unes expectatives, i sovint quan s'explica la realitat, i més l'actual, no s'acaben de creure's la informació que els donem.</p> <p><b>Supervivència:</b> tenen una actitud de supervivència que a vegades no tenen els seus homes, ell són els que s'enfonsen més. Crec que és més un element de gènere, que no cultural. L'actitud en general és bona, tenen ganes de donar passos, de treballar, de formar-se i de millorar a tots nivells doncs és el motiu pel qual han deixat tot el que coneixien, la família, la terra i han marxat lluny a fer una nova vida. A mida que les dones es vagin incorporant aniran veient per si mateixes aquesta igualtat home/dona. De fet ja hi ha moltes dones que ho estan fent.</p> <p><b>Assimilació:</b> Les dones d'origen estranger que obtenen més èxits són aquelles que fan el que faci falta per tirar endavant amb les seves famílies, les que no tenen por d'aprendre el català, les que, si fa falta, van cada dia a les escoles o als instituts a parlar amb els professors dels seus fills, les que estan atentes a quan surten les beques per tramitar-les, o les que estan disposades a donar veus pel poble per trobar una feina. D'alguna manera les que estan disposades a entendre com es viu aquí, i que , encara que mantenen les seves costums, es van adaptant al funcionament d'aquí.</p> <p><b>Compressió de la realitat personal:</b> Són persones que sinó fos per precarietat econòmica no passarien per serveis socials bàsics. són molt poques les que tenen una actitud de dependència, i els casos s'allarguen per problemàtiques familiars, no perquè siguin immigrades. Positiva ,depenent de que cada persona és única e igual que passa amb les dones autòctones no es pot generalitzar. No depèn de que sigui immigrant o no, si no de la seva història, la seva vivència...</p>



**BLOC TERCER:**  
**SOBRE LES POLÍTIQUES D'ACOLLIDA**

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Quin paper creus que han de jugar els serveis socials bàsics en relació als processos migratoris?</p>	<p>- <b>Funcions dels SSB:</b> El serveis socials bàsics han estat un paper clau en los processos migratoris en les primeres acollides, sobre tot els serveis socials bàsics municipals, ja que a ells poden accedir sense tenir la seva situació administrativa regulada ( que són una gran milloria) amb la qual cosa és una porta d'entrada oberta a un sistema públic del país d'acollida.</p> <p>Es un lloc que genera confiança, i a diferencia d'altres organismes /institucions el veuen com un servei d'ajuda. Acollida i acompanyament en la integració i adaptació sempre des dels serveis normalitzats sense crear cap d'específic. Situar-los en el nou territori i anar fent un assessorament de com funcionem. Acompanyament inicial a les famílies quan s'instal·len per primera vegada, vincular-los a entitats o grups que els hi puguin fer suport. Situar-los en el nou territori i anar fent un assessorament de com funcionem. Informar dels recursos i serveis per conèixer l'entorn i el territori. Ser un servei normalitzat com amb la resta de persones que tenen una situació de vulnerabilitat social, i que ens regeix la normativa que tenim en serveis socials bàsics, i l'ètica i el saber professional de cada perfil que hi treballem.</p> <p>- <b>Sobrecàrrega de funcions:</b> se'ns sobrecarrega de funcions quan en definitiva si hi hagués uns bons serveis especialitzats de suport als immigrants, no ens caldria a nosaltres haver de gestionar tots aquests temes. Se'ns ha assignat un paper que sobrepassa les funcions del treball social. Crec que des del departament d'immigració, ja fan tard, que fins l'any 2012 no comencin a plantejar-se serveis d'acollida! ara s'inicien, .....per exemple!</p> <p>- <b>Mancances:</b> Tenir els mitjans i recursos humans suficients per atendre les famílies immigrades en dificultats, disposar de serveis de suport psicològics per la població al marge del seu origen. Formació sobre la llei d'estrangeria ( que val dir-ho canvia cada 2 per 3), hem d'elaborar informes d'arrelament, hem d'explicar drets i deures dels immigrants.... i formació sobre la cultura d'origen.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Veus alguna contradicció en el fet d'atendre l'especificitat social i cultural de les dones d'origen estranger, i al mateix temps oferir-los un tracte igualitari respecte de les dones autòctones?</p>	<p>- <b>No es veu contradicció:</b> perquè el que s'atén és l'especificitat de cada persona, això és conèixer la seva cultura per entendre la seva visió, i des d'on partim. També per poder discriminar quan es tracta de comportaments culturals o de comportaments de risc, però nosaltres treballem per a la seva integració social, encara que puguem entendre la seva cultura, igual que amb qualsevol col·lectiu en risc. La contradicció estaria en el risc que comporta atendre una especificitat social, que més endavant pot generar un creure's que sempre t'estaran ajudant..., i crear algunes dependències, ... que no dificultin a la persona el fet de situar-se en el lloc que li pertoca, des d'una responsabilitat i autonomia ....., en depèn de quins casos, els serveis socials bàsics amb molt bona fe i ganes d'ajudar, crec que se'ns ha pres el pel..... El seu lloc d'origen només és una variable més. Les dones autòctones tampoc les veig com a un col·lectiu diferenciat. Cada dona té la seva història, la seva socialització, la seva manera d'entendre i viure el món, i és sobre això que hem de treballar, i no sobre el fet que hagin nascut o viscut sempre al municipi o vinguin d'altres països.</p> <p>- <b>Principi d'igualtat:</b> Cal tractar a les dones, totes per igual, però evidentment, ja que treballem amb persones, atenent l'especificitat de cadascú, vingui donada per un lloc de naixement, per una cultura, una religió, diferent, un idioma diferent, ... Crec que el gran distintiu de serveis socials bàsics, és aquests: no fer diferències amb ningú, tractar a tothom per igual, alhora que ens amollem a la diversitat i necessitat de cada persona. Trobar aquest equilibri, és un repte diari. Personalment, ofereixo el mateix tracte i si hi ha algun aspecte cultural que afecti el correcte desenvolupament del pla de treball l'abordo com qualsevol altre dificultat que pugui aparèixer en el treball amb una dona autòctona.</p> <p>- <b>Prejudici:</b> D'acord que és una variable molt important però com que això no suposa cap línia d'ajuts en especial no comporta una discriminació positiva. Ara bé sí que és veritat que és un col·lectiu important de les ajudes, perquè les situacions són més greus i en situació de més vulnerabilitat. Si aquestes situacions no existissin els barems econòmics de les ajudes serien menys restrictius.</p> <p>- <b>Dona d'origen estranger:</b> A l'hora d'atendre a una dona d'origen estranger si que s'ha de tenir present que la seva experiència de vida és diferent que la de la dona autòctona, però a banda de les costums socials i culturals, la demanda i/o la necessitat de les dones no canvia per l'origen d'aquesta.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
<p>Amb l'onada migratòria dels últims anys ha canviat la tasca de serveis socials bàsics?</p>	<p>- Sobretot amb el volum de demandes i intervencions socials. el que si és cert és que han augmentat molt les ajudes tipus pirmi i que el perfil de demanda econòmica ha estat per damunt de les altres, majoritàriament les dones són les que han estat vinculades al treball submergit i per tant, ara han estat les primeres que han quedat sense feina. en general és la població menys qualificada que està en el llindar més baix de l'estructura econòmica i per tant han estat el col·lectiu més fràgil davant la crisi econòmica.</p> <p>- No. El que ha canviat és el moment actual social. - Tradicionalment, el col·lectiu immigrant era el més demandant. - Actualment la demanda és igual per al col·lectiu immigrant que per l'autòcton, i això és el que fa que entrin en conflicte. - No. Seguim sent l'únic servei d'atenció a les persones en el municipi, a part de la insertora laboral, i per això venen a serveis socials bàsics. No hi ha res més. - Venen per ajuts i per qualsevol informació. També ens ha augmentat els tràmits d'informes d'arrelament, estem contentes de la consolidació dels cursos de català i de les sessions d'acollida que fem amb el suport del Consell Comarcal.</p> <p>- Si, s'ha incrementat les demandes proporcionalment a l'augment de la població de nousvinguts. Amb la forta onada d'immigrants s'ha tingut d'accionar serveis que donessin resposta a les diferents necessitats, que la milloria dels casos són multinecessitats: des de la informació bàsica diferents tràmits, empadronament, targetes sanitàries ,permisos de residències ,informes d'arrelaments....Programes de formació professional, inserció laboral i lingüística. Informació sobre habitatge, escolarització, ajudes a famílies...Crec que la tasca és la mateixa, però ha augmentat el volum d'usuaris.</p> <p>- No. Ha canviat per la situació de crisi socioeconòmica, però no pel fet que la gent hagi migrat, en una o altra direcció.</p>

PREGUNTA	COMPENDI DE LES RESPOSTES OBTINGUDES
Quina valoració fas de les polítiques d'acollida per a dones d'origen estranger?	<p>La majoria d'informadores les coneixen encara que són crítiques amb els resultats.</p> <p>1- Les coneixen i les valoren positivament: Molt positiva, perquè és a través de les dones, i de les dones-mares que es pot arribar a les resta de família, i sobretot facilitar l'acollida dels fills.</p> <p>Valoro positivament que hi hagi serveis o recursos molt destinats a aquest col·lectiu, però sempre emmarcat en la realitat. Penso que els serveis han de treballar en xarxa, i que no poden entrar en contradicció o conflicte, perquè això no ajuda a les usuàries. Estic d'acord amb polítiques coordinades amb els serveis que ja funcionen, i que atenen aquesta població. S'ha fet molta feina al llarg dels últims anys en aquest àmbit però encara s'ha de seguir treballant per la igualtat i la bona integració d'aquest col·lectiu. No les conec massa, la veritat. Pel poc que sé, em semblen correctes, tot i que miraria que no fossin més "comprehensives", en el sentit integrador. Positiva, tot i que falta mes feina de sensibilització i interculturalitat per a tota la població.</p> <p>2- No les coneixen o les valoren negativament: No crec que s'hagin desplega moltes polítiques per les dones immigrants i afavorir la seva integració.</p> <p>Sincerament, en soc bastant crítica. I com tot, són millorables. En general crec que no s'han assumit aquestes polítiques fins ara, però de dones d'origen estranger ja fa anys i anys que n'hi ha ...per altre part crec que no ha de ser fàcil fer aquest tipus de polítiques d'acollida, doncs sempre és difícil el tema dels límits, fins a quin punt hi hagut un suport i/o una sobreprotecció(?). com es pot fer per poder assolir una integració en el territori, des d'una responsabilitat?</p> <p>Crec que són insuficients o més que insuficients són poc facilitadores.</p> <p>De que serveix que es creen, programes, cursos itineraris, sinó es facilita l'accés a la seva participació.</p>

## 9.2 Model d'entrevista a dones d'origen estranger

Presentació i explicació del motiu de l'entrevista i destacar que és anònima

- Saps que són els serveis socials bàsics? Com els has conegut?
- Quan hi has anat? Quina atenció has rebut?
- Quina demanda has fet ?
- Es va correspondre el que demanaves amb el que et van respondre?
- Vas trobar a faltar alguna cosa quan vas ser atesa? Com t'hagués agradat que t'haguessin atès?
- Quan hi has anat, has anat sola o t'ha acompanyat algú?
- T'has trobat amb dificultats de comprensió per l'idioma?
- Altres coses que vulguis comentar

## 9.3 Model d'entrevista als especialistes

Presentació i explicació del motiu de l'entrevista.

- Quins tòpics i prejudicis són més corrents a la comarca
- Els serveis socials estan prou formats per manegar els prejudicis que poden provenir tant de la població autòctona com de la immigrada?
- Els serveis socials demanen suport o formació sobre com abordar els prejudicis?
- Quina valoració de les polítiques d'acollida en fas
- Que s'hauria de millorar en les polítiques d'acollida?
- Que creus que ha de canviar en els últims anys perquè hagin augmentat les actituds racistes i xenòfobes entre la població autòctona?
- Creus que la dona d'origen estranger pateix un tipus de discriminació concreta o específica?.

#### 9.4 Guió del grup de discussió

Assistents: 4 dones de diferents països

Durada: 1 hora

Metodologia: Presentacions, Introducció del tema i debat obert: deixar parlar i conduir. Finalment fer una petita conclusió si es pot, i donar les gràcies i el comiat.

Tema: tòpics i prejudicis que observen en els serveis de benestar en general i ss en particular. I també en la relació amb els veïns del poble.



## 9.6 Glossari<sup>23</sup>

### Racisme

1 m. [SO] [PO] [AN] Doctrina que propugna la inferioritat d'unes races o ètnies humanes respecte a les altres, en virtut de la qual se'n justifica la discriminació, la segregació social, l'explotació econòmica, etc.

2 m. [LC] [PO] [AN] Actitud o comportament inspirats en aquesta doctrina.

### Xenofòbia

f. [LC] [SO] [PS] Odi als estrangers.

### Rumor

m. o f. [LC] Notícia que corre de boca en boca. Corren rumors de guerra. El rumor públic l'acusa

### Tòpic -a

3 1 m. [FS] [FLL] Argument general que s'aplica a tots els casos anàlegs.

3 2 m. [FL] Expressió trivial emprada sistemàticament en el mateix sentit. Els tòpics que hom apren a l'escola, que hom llegeix a la premsa.

3 3 m. [FLL] En lit., fórmula discursiva molt cohesionada i culturalment tipificada capaç d'adaptar-se a diferents contextos i significats.

### Prejudici

1 m. [LC] [SO] Indici o opinió preconcebuts.

2 m. [LC] [PS] Aversió no raonada per alguna cosa.

### Estereotip

2 m. [SO] Conjunt d'idees que un grup o una societat obté a partir de les normes o dels patrons culturals prèviament establerts.

### Mite

1 2 m. [FS] [LC] Relat poètic i fabulós que serveix per a explicar una doctrina, una creença. El mite de la caverna de Plató

---

<sup>23</sup> <http://dlc.iec.cat/>



## AGRAÏMENTS

Als companys i companyes del Consell Comarcal del Maresme especialment a l'Asmaa Aouattah que ha dedicat part del seu temps i el seu coneixement a escoltar-me i ajudar-me a orientar el treball.

A les companyes dels serveis socials que han contestat el qüestionari.

A les dones que han compartit amb mi la seva experiència de vida en l'entrevista o en el grup de debat.

A la família per la paciència i les lectures prèvies.

I finalment a l'Eulàlia Torra que ha sigut més que una consultora, ha sigut una tutora que en tot moment ha estat al meu costat oferint suport i orientacions sempre valuoses per avançar en el treball.