



# Servicios sociales en sociedades multiculturales:

¿Cómo trabajar en servicios de  
formación e inserción laboral con  
atención de mujeres inmigradas?

Marisela Montenegro, Laura Yufra,  
Caterine Galaz y Karla Montenegro

**Fractalidades en Investigación Crítica**  
(FIC-UAB)  
Departamento de Psicología Social

Barcelona, 2009

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona





**Fractalidades en Investigación Crítica (FIC)**  
**Departamento de Psicología Social**  
**Universidad Autónoma de Barcelona**

marisela.montenegro@uab.cat  
<http://psicologiasocial.uab.es/fic>

Depósito legal:  
Barcelona, septiembre de 2009.

Diseño y maquetación: Javier Bustamante





## AGRADECIMIENTOS

**Agradecemos** en especial el apoyo otorgado por el Instituto de la Mujer de la Secretaría General de Políticas de Igualdad por darnos la posibilidad de llevar a cabo este estudio sobre la situación de las mujeres inmigradas dentro del sistema de formación sociolaboral en la sociedad receptora; como también al departamento de Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Asimismo, agradecemos a cada una de las instituciones que nos posibilitaron recoger los datos para esta investigación dentro de sus respectivas organizaciones. Especialmente a los servicios que nos abrieron sus puertas: Asociación de Mujeres para la Inserción Laboral Surt, Casal dels Infants del Raval y Fundació Formació i Treball (Barcelona); Grupo de inserción sociolaboral de mujeres de Caritas, Asociación «La Casa Grande», Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (Ceimigra) y el Consorcio de entidades para la acción integral con inmigrantes (CEPAIM) (Valencia); Asociación de Cooperación Bolivia España, Colectivo de Educación Permanente de Adultos, Asociación ERA para la Integración y Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo «Candelita» (Madrid).





## INTRODUCCIÓN

El presente material es el producto de un trabajo de investigación que pretende incidir en la mejora de los servicios de formación dirigidos hacia las mujeres inmigradas. Para su realización hemos asumido un punto de vista sensible a las desigualdades de género, y a las desigualdades sociales, culturales y económicas por las que atraviesan estas personas.

Se estudiaron los servicios de formación para la inserción, centrando nuestra atención en sus acciones cotidianas y cómo éste contribuye a construir ciertas maneras de entender a las mujeres inmigradas.

Para ello, se seleccionaron 11 instituciones en tres Comunidades Autónomas (Madrid, Barcelona y Valencia) que actualmente atienden a mujeres extranjeras, proporcionando información y herramientas para la inserción laboral, junto con formación sociolaboral, según la demanda y situación de las usuarias. Nos interrogamos sobre las maneras en las que desde los programas de formación para la inserción sociolaboral en el Estado español se está enfocando el trabajo relacionado con este colectivo.

Las reflexiones expuestas se basan en tres conceptos teóricos claves:

- **Accesibilidad** de los servicios,
- Niveles de **satisfacción**,
- **Características de la intervención**

A partir de estos tres conceptos, se buscaba perfilar la **pertinencia sociocultural** con que actúan estos servicios y que se refiere a la formulación de acciones concretas que puedan responder oportunamente a las necesidades, demandas, derechos del colectivo de mujeres inmigradas en relación con su inserción en el mundo laboral y los procesos de formación que posibilitan dicho acceso.



A partir de la observación de dichos servicios y de entrevistas, se han recogido las acciones y valoraciones, con el fin de sistematizar las prácticas socioculturalmente pertinentes llevadas a cabo, promover procesos de reflexión crítica sobre las formas en que se diseñan y llevan a cabo los programas y realizar una serie de recomendaciones en relación con las «buenas prácticas» para la formación e inserción, a través de estrategias que incorporen un enfoque de género, y que sean socioculturalmente pertinentes.





# I PARTE DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## **1. La inmigración, género, servicios de formación para la inserción laboral de mujeres migrantes**

### **1.a. El fenómeno migratorio desde una perspectiva de género**

Los actuales flujos migratorios entran de lleno en las tendencias del mundo global ya que la dirección en la cual se da el desplazamiento de personas se debe, en parte, a las enormes desigualdades geopolíticas generadas por los procesos sociales y económicos presentes en este período histórico. Las consecuencias de este nuevo orden mundial en lo cotidiano son inmensas: leyes de extranjería, procesos de exclusión social en las sociedades receptoras, violencia social, discriminación y prejuicio, falta de recursos de atención, etc. Todos estos fenómenos afectan directamente las trayectorias posibles de las personas que migran en la sociedad global y, por tanto, las condiciones en las que éstas viajan, llegan y viven en los territorios receptores de dichos flujos.

**Todos estos fenómenos afectan directamente las trayectorias posibles de las personas que migran en la sociedad global y, por tanto, las condiciones en las que éstas viajan, llegan y viven en los territorios receptores de dichos flujos.**

Estos procesos van acompañados de discursos e imaginarios sobre las personas migrantes



**Omitir el protagonismo de las mujeres inmigradas tiene dos consecuencias claras: por un lado se niega su posibilidad de agencia, es decir su posibilidad de cambiar su situación y, por otro, pasa desapercibida la situación de vulnerabilización a la que son sometidas.**

produciéndose el fenómeno de la construcción de la *alteridad* (alter: «otro»). El sociólogo Enrique Santamaría (2002), sostiene que la inmigración «no comunitaria» es comprendida como *el otro* de las sociedades europeas.

En este sentido, se convierte en un «problema» que amenaza la cohesión social, la seguridad económica, la homogeneidad cultural e, incluso, la estabilidad política de dichas sociedades. Se produce un proceso de asociación del fenómeno migratorio con la «amenaza», llegando a ser equivalente la presencia de estas personas inmigradas con otras «alarmas» sociales como la delincuencia, las drogas o el terrorismo. Frente a esta situación, Belvy Mora y Marisela Montenegro señalan que las sociedades receptoras reaccionan como si debiesen defenderse dando pie, a su vez, a la legitimación de toda una serie de prácticas de control y exclusión social (Mora y Montenegro, 2009).

A la vez, sobre las «mujeres inmigradas» también pesan los imaginarios sociales en torno a la condición de género. Mary Nash sostiene que el análisis sobre el fenómeno se ha dado mayoritariamente a partir de un modelo patriarcal que niega el protagonismo de las mujeres y reproduce los imaginarios dominantes de género presentes en las sociedades receptoras (Nash, 2005).

Omitir el protagonismo de las mujeres inmigradas tiene dos consecuencias claras: por un lado se *niega su posibilidad de agencia, es decir su posibilidad de cambiar su situación y, por otro, pasa desapercibida la situación de*





*vulnerabilización a la que son sometidas, debido justamente a las especificidades del sistema de dominación por razón de género. Ambas caras tienen como efecto perpetuar las relaciones de poder que subordinan a las mujeres.*

Dolores Juliano (1998) sostiene que las mujeres inmigradas extracomunitarias resultan discriminadas por razón del género, precisamente porque los trabajos que encuentran son los lugares tradicionalmente femeninos que «liberan» a las mujeres españolas. Las mujeres suelen insertarse laboralmente en el sector de servicios, teniendo trabajos mal remunerados, temporales, flexibles y largas jornadas en un régimen laboral irregular. En este sentido, la situación socio-económica de las mujeres inmigradas trabajadoras las coloca en un lugar de exclusión social, o como diría Sawaia (2002) de «inclusión perversa». Es decir, que están incluidas en el sistema por la exclusión o negación de parte de sus derechos.

La categoría «mujer inmigrante» requiere ser vista desde una perspectiva que establezca la relación entre el género y otros procesos de diferenciación como la **cultura** -no es lo mismo ser latinoamericana, rumana o musulmana- la **etnia** -ser gitana, por ejemplo-, la **extranjería** -país de donde se procede-, la **situación socio-económica** -ser pobre o rica-, **religión** -protestante, musulmana o católica-, **edad** -infante, adolescente, anciana- o **estado civil** -casada, soltera, viuda, divorciada. Estas maneras de clasificación marcan las experiencias de discriminación, exclusión u opresión de las mujeres.

**La situación socio-económica de las mujeres inmigradas trabajadoras las coloca en un lugar de exclusión social.**



**En aparente contradicción con esta imagen de sujetos fuertes, capaces de adaptarse a los cambios y ser el motor de cambio de sus familias, se las instituye como sujetos frágiles, proclives a la exclusión y marginación social dadas sus mayores dificultades para adaptarse al nuevo contexto y, en este mismo sentido, susceptibles a procesos de intervención social.**

Carmen Romero (2006) reflexiona en torno a no tomar como evidente al grupo conformado por las «mujeres migrantes» y sostiene que en esta visión entran en juego diferentes imaginarios y materialidades en las que interviene la historia de la colonización europea y sus consecuencias, la economía globalizada, los marcos legales internacionales, supra-estatales y estatales y la desigual distribución mundial de la riqueza. Baste pensar que difícilmente pensamos en mujeres francesas, alemanas, o norteamericanas cuando hablamos de mujeres migradas y esto se debe tanto a la historia colonial, a la globalización, a la constitución de la unión europea, etc.

Romero sostiene la importancia de las clasificaciones en las interacciones cotidianas, por ejemplo, si todo el tiempo una persona es nombrada de una manera, terminará reconociendo su realidad e identificándose con ella. Por esta razón es importante reflexionar críticamente sobre los diferentes contextos sociales –como por ejemplo, los servicios de inserción sociolaboral– en los que en la actualidad se están constituyendo los imaginarios y prácticas que afectan a las mujeres inmigrantes.

En las prácticas de intervención social, se ponen en juego diferentes significados asociados al género, a la cultura y a la condición de inmigración. Belén Agrela (2004) sostiene que las mujeres son comprendidas como «las otras culturales» que, a la vez de ser las mantenedoras y expertas de su cultura de origen, han de recoger y amplificar el ser testigo de «la otra cultura», la española, en tanto que encargadas



de la socialización-aculturación del grupo.

En aparente contradicción con esta imagen de sujetos fuertes, capaces de adaptarse a los cambios y ser el motor de cambio de sus familias, se las instituye como sujetos frágiles, proclives a la exclusión y marginación social dadas sus mayores dificultades para adaptarse al nuevo contexto y, en este mismo sentido, susceptibles a procesos de intervención social. Están marcadas como mujeres «ignorantes» ya que muchos de sus símbolos y prácticas son concebidos como muestras de su atraso y subdesarrollo, cuando no de su inferioridad, por lo que se tiende a culpabilizarlas y hacerlas responsables de su exclusión y subordinación en tanto que se niegan a «evolucionar» hacia una «conciencia de género» para conseguir los derechos de los que (supuestamente) disfrutaban las mujeres en los países «desarrollados» como España.

En resumen, la categoría «mujer inmigrante» se conforma a partir de la división de género, del origen nacional y del proceso migratorio que realizan. Este desplazamiento trae significaciones asociadas, generalmente negativas. Se presenta bajo la idea de la «mujer del tercer mundo», un imaginario que sitúa a las mujeres provenientes de ciertas partes del mundo como tradicionales, familiares, religiosas y sin control sobre sus vidas.

Contrapuesta a esta idea, se perfila «la mujer occidental», concebida como educada, moderna, con control de su cuerpo y sexualidad y libre para las decisiones concernientes a su

**La categoría «mujer inmigrante» se conforma a partir de la división de género, del origen nacional y del proceso migratorio que realizan. Este desplazamiento trae significaciones asociadas, generalmente negativas. Se presenta bajo la idea de la «mujer del tercer mundo».**



Las maneras en las que se interviene sobre mujeres de otros orígenes nacionales, culturales y/o religiosos, vienen dadas por los imaginarios de género presentes en las sociedades de recepción.

propia vida (Mohanty, 2003). Se excluyen de esta categoría tanto la inmigración masculina como otras mujeres que, situadas de manera diferencial en los ejes de clase, etnia o condiciones de migración, no cumplen con los requisitos imaginados de la «mujer del tercer mundo».

### 1.b. Servicios de inserción sociolaboral

La importancia otorgada al fenómeno migratorio en la actualidad, viene aparejada con diferentes iniciativas públicas y privadas que prestan servicios a este colectivo. Existen programas e instituciones que buscan dar servicios específicos a las mujeres inmigradas, a partir de la constatación de las dificultades que pueden tener en su vida dentro de la sociedad receptora. Algunos de estos servicios trabajan para ayudar a las mujeres a insertarse en el mercado laboral y, más en general, para adquirir herramientas que puedan servirles para su desarrollo o inmersión en lo cotidiano en la sociedad receptora (formación, aprendizaje de idiomas, etc.).

Respecto de la intervención social dirigida a mujeres inmigrantes, Belén Agrela (2004) identifica cuatro modelos que, aunque no son excluyentes entre sí, se pueden diferenciar. El modelo **paternalista-victimista**, que concibe a las mujeres inmigradas como vulnerables, incapaces de hacer frente a las adversidades por sí mismas, lo cual justifica procesos de intervención para su integración a la sociedad receptora.



El modelo de **valoración social negativa**, en la que las mujeres migrantes son vistas como anómalas; extrañas que «escapan» fuera del control de sus sociedades de origen, bien sea en calidad de víctimas o de transgresoras.

El modelo **feminista salvacionista**, en el que son percibidas como sujetos apresados por su sociedad patriarcal, mártires de su cultura machista y ancladas en una subordinación que las incapacita para rebelarse; por tanto se hace necesario trasladarles el interés por el imaginario de «mujer occidental». Y el modelo **culturalista** en el que la cuestión cultural se utiliza como única dimensión explicativa de las necesidades y demandas de las mujeres, en detrimento de otros procesos y factores estructurales que atraviesan la sociedad receptora y condicionan su situación (Agrela, 2004). Las maneras en las que se interviene sobre mujeres de otros orígenes nacionales, culturales y/o religiosos, vienen dadas por los imaginarios de género presentes en las sociedades de recepción, sin un conocimiento sobre las relaciones de género en otros contextos, ni de las luchas propias de las mujeres en otros lugares y tiempos.

Los servicios que se prestan a las mujeres inmigradas son, entonces, espacios donde se contribuye a reforzar los imaginarios y relaciones de la sociedad receptora, atravesados además, por otro eje de diferenciación: la relación entre interventoras e intervenidas, en las que se establecen **dos roles** demarcados.

Los servicios que se prestan a las mujeres inmigradas son, entonces, espacios donde se contribuye a reforzar los imaginarios y relaciones de la sociedad receptora, atravesados además, por otro eje de diferenciación: la relación entre interventoras e intervenidas, en las que se establecen **dos roles** demarcados.



### 1.c. Pertinencia sociocultural de los servicios, accesibilidad, satisfacción y características de la intervención

La noción de ***pertinencia sociocultural*** ofrece la posibilidad de observar los diferentes ejes de diferenciación que afectan a las mujeres inmigradas, las condiciones en las que éstas se encuentran y la concreción de la relación de intervención que se da en los servicios.

La «**pertinencia sociocultural**» de un servicio, entonces, se refiere a si son tenidas en cuenta las situaciones concretas de las personas a las que va dirigido el recurso y si proporcionan un servicio oportuno, en tiempo y forma, con respecto a sus necesidades.

Por lo tanto, hemos observado a los servicios para mujeres inmigradas considerando si prestan atención a cómo se contribuye o no, a construir los imaginarios predominantes sobre ellas. Se busca analizar, desde la *interseccionalidad*, es decir entre las *características de género, edad, condición económica y condición de precariedad* asociada al proceso migratorio, las formas en las que estas categorías de diferenciación son utilizadas como única base para la intervención, o si bien se analizan en relación con las trayectorias individuales de las propias mujeres de manera situada.

Se trata de prestar atención a las maneras que se tienen de entender el género a partir de las diferenciación, evitando la homogeneización de las categorías relacionadas con el origen nacional como determinantes de las características exclusivas de las mujeres atendidas (García Castro, 2001). La «*pertinencia sociocultural*» de un servicio, entonces, se refiere a si son tenidas en cuenta las situaciones concretas de las personas a las que va dirigido el recurso y si proporcionan un servicio oportuno, en tiempo y forma, con respecto a sus necesidades.



Esto es, no estipulado sobre los significados hegemónicos sobre las mujeres inmigradas, sino a partir de la especificidad de los casos a atender.

Además se presta atención a las condiciones de vida de las personas inmigradas en la sociedad de acogida evitando una lectura «culturalista» que, como afirma Agrela (2004), toma como explicación privilegiada de la situación de las mujeres que acuden a los servicios, las diferencias culturales respecto de la sociedad receptora. Se trata de tomar en cuenta que las vivencias de las personas inmigradas están atravesadas por la dicotomía nacional/extranjero que delimita los derechos y deberes en el contexto de las sociedades de recepción y que, así mismo, contribuyen a la construcción de los imaginarios (Mora y Montenegro, 2009). En el caso de las migraciones femeninas, tal como afirma Fraser (2007), las mujeres inmigradas están en condición de «inseguridad social», debido a la falta de derechos ciudadanos. Estas personas además, debido a los ejes de discriminación particulares de las que son objeto en la sociedad receptora (categorías de diferenciación y/o exclusión), atravesado por un «rol social», se les asocian a la ejecución de las tareas tradicionalmente consideradas femeninas que algunas mujeres europeas no realizan, por ejemplo el trabajo doméstico, pero que no se han logrado dignificar en su valor social.

**Las vivencias de las personas inmigradas están atravesadas por la dicotomía nacional/extranjero que delimita los derechos y deberes en el contexto de las sociedades de recepción y que, así mismo, contribuyen a la construcción de los imaginarios.**

Las condiciones sociales con las que se insertan remite a prestar atención a los procesos de discriminación legal, social, económica y cultural



La **accesibilidad** se refiere a la facilidad con la cual el servicio puede ser utilizado y visitado por las personas.

de la que son objeto. Un servicio pertinente socioculturalmente debería intentar encontrar los puntos en común que, producto de las condiciones sociales presentes, afectan a las usuarias de maneras particulares, generando así espacios de crítica a las limitaciones legales, sociales y económicas del sistema.

Ahora bien, para concretar esta mirada hemos indagado sobre los procesos de *accesibilidad* y *satisfacción* en los servicios y, más en general, las *características de las intervenciones* que se realizan.

La **satisfacción** se refiere a los valores objetivos y subjetivos manifiestos en la relación entre usuarias y servicios, considerando las necesidades, demandas específicas, experiencias y deseos de las mujeres inmigradas.

La **accesibilidad** se refiere a la facilidad con la cual el servicio puede ser utilizado y visitado por las personas. Si bien esta definición proviene de los estudios desarrollados en el campo de la discapacidad, ampliando la visión tradicional, se pueden considerar todas las limitaciones -lingüísticas, espaciales, culturales, de género, legales, etc.- que generan obstáculos para que se dé efectivamente una práctica de derechos universales en igualdad de condiciones para todos y todas.

Así, entendemos accesibilidad como «el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad para todas las personas» (ACCEPLAN, 2003). Este concepto sirve para identificar si las prácticas de intervención social consideran las especificidades de género, de clase, culturales, generacionales, etc., de sus usuarias; pero también la manera en que todo ello incide en las relaciones cotidianas entre el personal





técnico y/o profesional y las usuarias.

La **satisfacción** se refiere a los valores objetivos y subjetivos manifiestos en la relación entre usuarias y servicios, considerando las necesidades, demandas específicas, experiencias y deseos de las mujeres inmigradas. Es decir, se deben atender las necesidades específicas de las usuarias para garantizar sus libertades culturales y de género; entendiendo esta libertad como «que la gente pueda vivir y ser aquello que eligió y cuente además con la posibilidad adecuada de optar también por otras alternativas» (PNUD, 2004). Se trata de conocer cómo los procesos de intervención social efectivamente logran o no cumplir las expectativas de las personas que acuden, incluyendo tanto elementos de trato en la relación de atención como la contribución en la transformación de las condiciones sociales presentes en las sociedades receptoras y que afectan a las usuarias.

Las **características de las intervenciones** refiere al contexto de intervención, sus lógicas, sus formas de hacer y las relaciones sociales que todo esto contribuye a fortalecer, para pensar en las maneras en las que se pueden crear y mantener servicios que sean flexibles y adaptables a otras maneras de interpretar los fenómenos e intervenir sobre ellos. Para valorar el concepto de pertinencia sociocultural, es necesario analizar las prácticas de intervención que se llevan a cabo por parte de los servicios (sensibilización, formación, inserción, derivación), el tipo de participación de las usuarias y la manera en la que se toman en cuenta -o no- sus aportaciones en la implementación de las

Las **características de las intervenciones** refiere al contexto de intervención, sus lógicas, sus formas de hacer y las relaciones sociales que todo esto contribuye a fortalecer.



**Una atención pertinente sería aquella que consiga tener en cuenta e incorporar aquellos saberes, potencialidades y habilidades que poseen las usuarias y también poder recoger sus demandas y/o problemáticas.**

acciones de intervención destinadas a ellas.

Se trata de observar las características de las intervenciones que se ofrecen a las usuarias, en relación con los saberes y conocimientos que tienen las usuarias sobre sí mismas y su entorno. Así una atención pertinente sería aquella que consiga tener en cuenta e incorporar aquellos saberes, potencialidades y habilidades que poseen las usuarias y también poder recoger sus demandas y/o problemáticas. Dicha capacidad de injerencia de las mujeres migradas, se relaciona con propiciar espacios de participación de las usuarias en el diseño e implementación de las acciones de atención dirigidas a ellas. Asumiendo que dichas aportaciones podrían ayudar a mejorar la práctica de los servicios.

**El principal modo en el que las usuarias llegan a los servicios es a través de redes sociales y el boca a boca. Esto produce efectos en cuanto a las usuarias que acceden al servicio: se produce una homogeneización en términos de origen nacional o regional de las usuarias que concurren a los mismos.**

En esta investigación, se ha querido dar una aproximación de cómo es el funcionamiento general de los servicios, sus carencias, sus posibilidades, las vivencias de las personas y las maneras en qué es posible mejorar estos recursos, de forma que propicien el acceso en igualdad de condiciones, calidad y el camino a la ciudadanía.

## **2. Resultados. Accesibilidad, satisfacción y características de la intervención en los servicios sociales para mujeres inmigradas**

En relación con la **accesibilidad**, la ubicación física de los recursos generalmente es en zonas con amplia tasa de población inmigrada, y



aunque -en ocasiones- las usuarias deban realizar un largo trayecto para llegar al servicio, esto no es considerado como un obstáculo. Tampoco el déficit asociado a la visibilidad de los servicios que se da en ciertos casos. La casi totalidad de los recursos que se ofrece a personas inmigradas en edad laboral, preferentemente de sectores vulnerables en términos socioeconómicos son gratuitos por lo que se consideran accesibles ya que si fuese necesario un pago, se convertiría en un factor de exclusión para las personas con la situación económica más precaria.

Los servicios de formación para la inserción sociolaboral dan a conocer la labor que realizan a través del llamado «trabajo en red», a partir de contactos personales o telefónicos o por correo electrónico con las diferentes asociaciones, ONGs, fundaciones y servicios sociales. Los procesos de derivación y trabajo en red diversifican el acceso a los servicios, aunque en ocasiones, esto pueda representar un elemento de desorientación. Por este motivo, las técnicas señalan como necesario el seguimiento de las derivaciones y el trabajo integrado. Asimismo las usuarias valoran muy positivamente los casos en los que se da dicho seguimiento, aunque se reconozca la limitación ante la falta de recursos.

Por otro lado, la mayor parte de las entidades cuentan con páginas webs, donde informan acerca de los servicios que se imparten. Pero, el principal modo en el que las usuarias llegan a los servicios es a través de redes sociales y el boca a boca. Esto produce efectos en cuanto a las usuarias que acceden al servicio: se produce una homogeneización en términos de origen

**Los servicios de formación para la inserción sociolaboral dan a conocer la labor que realizan a través del llamado «trabajo en red», a partir de contactos personales o telefónicos o por correo electrónico con las diferentes asociaciones, ONGs, fundaciones y servicios sociales.**



**Al tratarse de recursos específicos (formación para la inserción social) condicionados por múltiples factores tales como la financiación, la condición de regularidad legal para poder ingresar a los recursos, cupos limitados, etc.; existen más pasos y barreras que en el resto de los servicios de atención ciudadana en general.**

nacional o regional de las usuarias que concurren a los mismos.

Aunque desde los servicios en ningún caso se manifiesta explícitamente la restricción a usuarias de determinados orígenes nacionales, puede notarse la presencia mayoritaria de algunos grupos nacionales o regionales. De modo aparentemente «espontáneo» se produce una especie de «perfil tipo de usuarias», que excluye a personas con otras características. De este modo se observa que se produce un fenómeno de diferenciación/identificación de las usuarias sobre la base del origen nacional de las mismas. El efecto de la presencia de determinados colectivos y de la ausencia de otros puede ser explicado o bien porque las potenciales usuarias no se sienten «interpeladas» (llamadas simbólicamente) por los servicios sociales ya que poseen ciertos recursos sociales y simbólicos que hace que no necesitan de estos servicios; o bien por que no tienen conocimiento sobre los mismos por la escasez de redes sociales, aun necesitando el apoyo de los servicios. Por este eventual segundo caso se deberían potenciar canales de llegada a dicha población.

Al tratarse de recursos *específicos* (formación para la inserción social) condicionados por múltiples factores tales como la financiación, la condición de regularidad legal para poder ingresar a los recursos, cupos limitados, etc.; existen más pasos y barreras que en el resto de los servicios de atención ciudadana en general. Antes de acceder a la formación, hay que pasar por citas, reuniones explicativas y/o entrevistas en profundidad. La intervención requiere una



gran inversión de tiempo y de recursos, por eso es muy común que las usuarias deban entrar en largas listas de espera para recibir la formación, lo cual dificulta la accesibilidad.

El permiso de residencia y trabajo se constituye como factor decisivo a la hora de poder ser destinataria de recursos ya sea para el acceso a un determinado curso de formación, o bien, para la posibilidad de obtener el reconocimiento oficial de los títulos. Aquí se ve claramente cómo el factor legal es el elemento distintivo de la accesibilidad. Aunque excepcionalmente se ofrecen cursos destinados a personas sin el permiso de trabajo, el producto esperado una vez acabado el proceso formativo -certificado oficial- en el caso de estas personas, no tendrá la misma validez por la falta de reconocimiento oficial. El eje diferenciador más importante de la intervención en este caso es el estatus legal de las personas, y no el género, la edad, o la clase social.

El idioma de comunicación empleado con mayor frecuencia es el castellano y su manejo al menos en un nivel básico, es considerado un requisito para ingresar a los cursos de formación. Éste constituye un elemento de posible dispersión en el caso que el recurso no cuente con enseñanza de la lengua. La necesidad de un conocimiento mínimo de la lengua se justifica a partir de la idea de que una persona que aspire a trabajar debe comprender el idioma del país donde se establece. No existe una diferenciación en el trato en torno a las diferentes nacionalidades de las usuarias, lo que sí se observa es la diferenciación a partir del dominio de la

**El permiso de residencia y trabajo se constituye como factor decisivo a la hora de poder ser destinataria de recursos ya sea para el acceso a un determinado curso de formación, o bien, para la posibilidad de obtener el reconocimiento oficial de los títulos.**

**El idioma de comunicación empleado con mayor frecuencia es el castellano y su manejo al menos en un nivel básico, es considerado un requisito para ingresar a los cursos de formación.**



**En ocasiones, es posible encontrar programas con la orientación de «discriminación positiva» como, por ejemplo, cursos dirigidos a mujeres solas y en concreto a mujeres con personas a cargo.**

lengua, de modo que aquellas usuarias no hispano-parlantes, tienen más dificultad de acceso a algunos recursos.

Por otra parte, en ocasiones, es posible encontrar programas con la orientación de «discriminación positiva» como, por ejemplo, cursos dirigidos a mujeres solas y en concreto a mujeres con personas a cargo. De manera que también es necesario introducir la composición familiar como un eje de diferenciación en los procesos de intervención.

En resumen, podemos destacar que la accesibilidad a los servicios está delimitada, por un lado, por las redes sociales que tengan las usuarias para conocer los recursos y, por otro, por elementos diferenciadores relativos a la condición legal, el conocimiento de la lengua y situación familiar en la sociedad de recepción; por lo que son necesarios procesos más inclusivos para garantizar un acceso universal a dichos servicios.

**El alto grado de satisfacción se relaciona principalmente con la acogida y el tipo de relaciones sociales que se dan en los servicios.**

En la valoración de la **satisfacción** destacaremos dos puntos importantes que emergieron de la investigación: por un lado, el tipo de relaciones que se dan en los servicios y que muestran la función «amortiguadora» de éstos; y, por otro, las limitaciones para el efectivo acceso al mercado laboral a partir de los dispositivos educativos, muchas veces estratificados por sexo, procedencia, y grado de inserción ciudadana.

En primer lugar, el alto grado de satisfacción se relaciona principalmente con la acogida y el tipo



de relaciones sociales que se dan en los servicios-comparación que se establece respecto de las relaciones de rechazo, indiferencia o exclusión que las mujeres viven en el contexto social general de la sociedad receptora.

Esto guarda relación con la función «amortiguadora» que tienen los servicios que emergen como un espacio de cuidado y de acogida. Por un lado, los programas de formación permiten a las personas tener más recursos para emplear en su vida en la sociedad receptora y, por otro proveen de una red social más amplia. Aunque a veces también se observaron ciertos rasgos de «paternalismo». En este sentido, se percibe una cierta actitud de «protección» por parte de los servicios hacia las mujeres inmigradas. Algunos servicios asumen a este colectivo como «carente» o «en falta» en relación con las competencias necesarias para su incorporación en la sociedad receptora. Así, desde los recursos, se propone implícitamente reparar y colmar esa «falta» con los distintos elementos que pueda proporcionar el servicio.

**Esto guarda relación con la función «amortiguadora» que tienen los servicios que emergen como un espacio de cuidado y de acogida.**

De esta manera, el servicio emerge como una instancia «mediadora» entre la vida cotidiana de las mujeres inmigradas y la sociedad. Así, se reproduce una lógica que separa al servicio del «exterior», situándolo como un ambiente de traducción entre las necesidades de las mujeres y las exigencias de la sociedad en términos de mercado de trabajo, conductas esperadas, participación social, etc. Se sigue reproduciendo así, hasta cierto punto, las formas de diferenciación social de la sociedad receptora y se busca dotar de herramientas a estas mujeres



para que se adapten a las situaciones de exclusión que padecen.

En segundo lugar, cuando profundizamos en la categoría reconocimos cierto grado de insatisfacción por parte de las mujeres en cuanto a «resultados» ya que la mayoría de las personas usuarias tiene como eje principal de su proyecto migratorio *el acceso al mundo laboral*, y el paso por los dispositivos formativos no les asegura la consecución de esta meta.

**Los servicios, por diversas causas, establecen sus ciclos formativos de acuerdo al mercado de trabajo existente, el cual por lo demás está estratificado socialmente, de acuerdo a diversas variables –sexual, por origen y acceso a la ciudadanía.**

Los servicios, por diversas causas, establecen sus ciclos formativos de acuerdo al mercado de trabajo existente, el cual por lo demás está estratificado socialmente, de acuerdo a diversas variables –sexual, por origen y acceso a la ciudadanía. De esta manera, gran parte de los ciclos formativos con salida laboral –salvo algunas excepciones:

- se adaptan al mercado sexualmente dividido (trabajos asignados por sexo/género),
- se orientan a nichos laborales concretos donde cada vez más existe demanda de trabajadores/as extranjeras,
- y deben adaptarse a las limitaciones legales generales que establece ciudadanos de diversa categoría (trabajos para personas extranjeras con papeles de trabajo/ trabajos para personas extranjeras sin regularización).

Ejemplo de esto es que se visualicen ciclos formativos para mujeres en puestos tradicionalmente asignados por género (cuidado de ancianos/as y niños/as), que se den ofertas para hostelería o ayudantes de cocina (demanda del





mercado de trabajadores/as extranjeros/as), y no se posibiliten prácticas para quienes no posean sus papeles regularizados o se les inserte en trabajos informales como labores en casas particulares (diferenciación por tipo de residencia legal/ciudadanía).

Con el paso del tiempo se puede visualizar una cierta negociación de expectativas mutuas entre las mujeres y los servicios, llegando a considerar la inserción sociolaboral como un «proceso» a mediano plazo: es decir, como un periodo de tiempo que implica pasar varias barreras, una cierta acomodación a las restricciones legales y exigencias del contexto local. De modo que los servicios adaptan la oferta formativa de acuerdo a la situación legal y económica de las usuarias.

**Con el paso del tiempo se puede visualizar una cierta negociación de expectativas mutuas entre las mujeres y los servicios, llegando a considerar la inserción sociolaboral como un «proceso» a mediano plazo.**

Por un lado, todas aquellas formaciones de baja cualificación que intentan resolver el problema de la urgencia laboral, propician el acceso a labores de empleadas domésticas y cuidadoras, situación precaria que genera aislamiento social, vulnerabilidad laboral, dificultad para hacer valer los derechos como trabajadoras y en muchos casos recibir maltratos de parte de los/as empleadores/as, además de enquistar en muchos casos las posibilidades de acceso a otros tipos de trabajo en la sociedad de acogida. Se propicia así, una inserción laboral en nichos que la sociedad de acogida dispone para mujeres inmigradas, de manera a-legal, sesgada genéricamente, en situación de precariedad económica y no-ciudadanía.

Se incurre en una suerte de negociación entre



los servicios y las mujeres, en la que para acceder a una inserción laboral en condiciones, deberán someterse a este tipo de condiciones, al menos mientras gestionen su permiso de residencia, resultando en un pragmatismo de la inserción, condicionada a la disposición laboral de la sociedad de recepción.

Por otro lado, se da una oferta formativa que tiene que ver con oficios o formaciones medias que posibilitarían el acceso a puestos de trabajo en mejores condiciones laborales como la informática, la recepción y atención al público, la hostelería y manipulación de alimentos, la estética y peluquería, e incluso la formación para la creación de autoempleo a través de microempresas.

Estos puestos permiten a las usuarias acceder a trabajos en mejores condiciones, no obstante, esto en la mayoría de los casos estaría condicionado a la tenencia de la residencia con permiso de trabajo. Por ello, esta formación se ofrece como una segunda etapa en la progresión laboral de las personas inmigradas, es decir una vez hayan transitado por los espacios precarios, a-legales y mal remunerados al no tener el permiso de trabajo, podrán pasar a un segundo momento en donde su acceso a una formación más valorada, les permitirá llegar a condiciones dignas de empleo. Esta formación es vista como un segundo paso, posterior a la solución de las necesidades básicas de conseguir un empleo.

En ocasiones, mientras las personas se forman, sea para trabajos de baja cualificación o para



oficios de nivel más alto, se realiza un trabajo de motivación y reflexión, en donde se les explica a las usuarias la importancia de ir gestionando una serie de trámites que les permitirán acceder a mejores condiciones. Estos son, por ejemplo, recibir formaciones paralelas con mejores perspectivas laborales, homologar los títulos formativos, sacar el carné de conducir y otros permisos que puedan necesitar para determinadas labores. De esta manera, el trabajo de inserción laboral no apuntaría únicamente a los nichos laborales predeterminados para ellas, sino incorporaría perspectivas de ascenso social para estas personas cuyas condiciones legales, iniciales o actuales, podrían estar impidiendo la entrada en el mundo laboral en condiciones de menor precariedad.

Dada esta situación, se podría decir que la satisfacción en cuanto a resultados es inversamente proporcional respecto al nivel de precariedad que la persona pueda manifestar: por ejemplo, se constató que entre quienes poseen más redes y recursos educativos anteriores a su llegada existe una mayor expectativa para ser insertada al ámbito laboral en un breve plazo; en cambio, quienes están en una situación más precaria suelen estar más a disposición de lo que el servicio les pueda brindar.

A pesar de todo, los servicios son valorados como recursos «de mucha importancia» para el camino de inserción de las mujeres, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden interactuar desde relaciones relativamente «cuidadasas».

**Los servicios son valorados como recursos «de mucha importancia» para el camino de inserción de las mujeres, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden interactuar desde relaciones relativamente «cuidadasas».**



En cuanto a las **características de la intervención**, ésta a menudo se realiza a partir de la escisión entre personas que intervienen y personas intervenidas (Montenegro, 2003). En el contexto de relaciones globales post-coloniales, la intervención social tiene la misión de «civilizar/incluir» a quien es definido como «otro», fortalecer aquellas personas consideradas débiles, dar experiencia a personas que requieren supervisión (Mercer, Mohan y Power, 2003).

En el caso de los servicios destinados a mujeres inmigradas, podemos destacar una serie de elementos relacionados con: la definición de la oferta en relación con la demanda, los tipos de formación que se ofrecen a las usuarias, los procedimientos para la inserción laboral, el nivel de participación de las usuarias, y las acciones políticas y/o de sensibilización que llevan a cabo los servicios de atención.

La definición de la oferta en relación con la demanda se da básicamente de dos maneras: una en donde el servicio define de antemano los cursos de formación y las posibilidades de inserción, y la segunda en donde la oferta formativa se intenta ajustar a las experiencias y demandas expresadas de las usuarias. En el primero de los casos, los servicios ofrecen posibilidades de formación e inserción construyendo esta oferta sobre la base de las demandas concretas del mercado laboral -generalmente en condiciones de precariedad legal y económica. En este caso, los servicios argumentan que las posibilidades reales de inserción de estas mujeres, que llegan con la



urgencia del trabajo, se restringen únicamente a aquellos nichos laborales. Así la oferta está cerrada, se define en el mismo equipo de profesionales, no cuenta con la participación de las usuarias y es la misma para todas las mujeres que demandan. Se ofrece formación y bolsa de trabajo en el servicio doméstico o en el cuidado de ancianos y niños.

En el segundo de los casos, existen servicios que parten de un proceso de acercamiento y definición conjunta con las usuarias, con el objetivo de identificar las demandas reales de formación e inserción y responder a ellas. Se parte de procesos más largos en donde a través de talleres de trabajo, la definición de trayectorias personales, la definición de motivaciones laborales y la identificación de las posibles salidas laborales, se construye un proyecto de inserción con estas mujeres. En estos casos la oferta de formación disponible para las usuarias, resulta en cursos de nivel formativo más alto, el cual les permitirá acceder a puestos en mejores condiciones laborales. Por lo general, las mujeres que participan en estos procesos son aquellas que tienen su situación legal regularizada. No obstante, en algunos servicios pudimos constatar que mientras se intentaba dar respuesta a la urgencia de inserción laboral con el procedimiento descrito antes, algunos servicios continuaban trabajando conjuntamente para abrir las posibilidades de inserción de las mujeres a mejores puestos de trabajo y en mejores condiciones laborales.

**La definición de la oferta en relación con la demanda se da básicamente de dos maneras: una en donde el servicio define de antemano los cursos de formación y las posibilidades de inserción, y la segunda en donde la oferta formativa se intenta ajustar a las experiencias y demandas.**

La participación de las usuarias dentro de los servicios, se considera un elemento clave para



**Sin embargo, no se ha observado en casi ningún caso que las usuarias del servicio accedan a procesos de participación más amplios, de toma de decisiones sobre los servicios que se prestan o sobre la entidad en sí misma, reproduciéndose la escisión interventora (generalmente una persona autóctona) e intervenida (mujeres inmigradas).**

la formación e inserción social, en condiciones de igualdad. Así, por ejemplo, dentro de los recursos cuya oferta está limitada según las demandas del mercado laboral y las limitaciones legales de sus usuarias, la participación de las mismas estaría limitada a una posición meramente de usuarias, receptoras del servicio, que podrían aceptar o no los recursos que les son ofrecidos. En caso contrario, los servicios que trabajan las expectativas y demandas junto con las usuarias, estarían posibilitando una participación a «nivel de consulta», de sus verdaderas demandas formativas y de inserción, y negociando su entrada al mundo laboral de manera más personalizada y situada (considerando tanto las limitaciones como las fortalezas y deseos de las usuarias).

Sin embargo, no se ha observado en casi ningún caso que las usuarias del servicio accedan a procesos de participación más amplios, de toma de decisiones sobre los servicios que se prestan o sobre la entidad en sí misma, reproduciéndose la escisión interventora (generalmente una persona autóctona) e intervenida (mujeres inmigradas), lo cual implica una relación asimétrica de poder.

Finalmente, dentro de las acciones de intervención que realizan los servicios, es importante señalar aquellas acciones de sensibilización y denuncia que realizan tanto en el espacio público, a nivel social, como el privado. Pudimos constatar que, en ocasiones, se llevaban a cabo talleres de sensibilización con las mujeres usuarias, en donde se abordaban aspectos relacionados con la situación migratoria,



derechos y deberes en la sociedad de acogida o salud para mujeres en condiciones de vulnerabilidad social. Además se realizan acciones públicas como por ejemplo iniciativas de trabajo en red, para denunciar las situaciones de vulnerabilidad social por el sistema de extranjería. De esta manera, el nivel de participación de los mismos servicios, también varía, de forma que algunos trabajan simplemente en el campo de la intervención, «apagando fuegos» en las situaciones de emergencia dentro de las reglas de juego impuestas por el mercado laboral, mientras otros enfocarían parte de sus acciones de intervención hacia el espacio político, buscando incidir en la transformación de las condiciones sociales y legales que impiden el acceso al trabajo en igualdad de condiciones.

**Los procesos de intervención social analizados contribuyen en lo cotidiano, a la conformación de la categoría «mujer inmigrante», en la que funcionan conjuntamente imaginarios y materialidades referidas al lugar de origen, el género y la situación legal en la sociedad de recepción.**

### 3. Conclusiones de la investigación

Los procesos de intervención social analizados contribuyen en lo cotidiano, a la conformación de la categoría «mujer inmigrante», en la que funcionan conjuntamente imaginarios y materialidades referidas al lugar de origen, el género y la situación legal en la sociedad de recepción. La propia configuración del sistema de servicios, centrada en aprendizaje de lenguas, formación para la inserción sociolaboral, asesoría jurídica, entre otros aspectos; tiende a una intervención que pretende ofrecer habilidades y competencias a las mujeres para adaptarse a la sociedad de recepción.

La oferta de los servicios mayoritariamente se



**El imaginario de «mujer occidental» liberada se sostiene sobre el de «mujer del tercer mundo», para seguir reproduciendo las relaciones de poder patriarcales de la sociedad receptora.**

adapta a las necesidades que impone el mercado de trabajo en la sociedad receptora. Dicho mercado está estratificado en términos de género, reproduciendo las relaciones asimétricas propias de una sociedad patriarcal en los cuerpos y experiencias de las mujeres inmigradas que, aunque son vistas como víctimas de los procesos de opresión de sus lugares de origen -sociedades entendidas como atrasadas y machistas- sufren las consecuencias de la estratificación de género de la sociedad receptora, en la que los trabajos disponibles para ellas -trabajos domésticos y de cuidados- son aquellos que las mujeres autóctonas han dejado, pero que siguen desvalorizados y mal pagados.

Por lo que el imaginario de «mujer occidental» liberada se sostiene sobre el de «mujer del tercer mundo», para seguir reproduciendo las relaciones de poder patriarcales de la sociedad receptora. Asimismo, las condiciones legales de restricción de derechos de ciudadanía y las condiciones sociales de discriminación por razón del origen nacional, aumentan la vulnerabilidad de las mujeres en este marco ya que permite procesos de explotación laboral y sexual y las coloca en situación de tener que aceptar las situaciones de opresión en las que se ven inmersas.

Este marco sociocultural y legal genera un espacio de acción restringido para la actividad de los servicios y conseguir los objetivos relacionados con la inserción sociolaboral. Las entidades frecuentemente están en un espacio social intermedio entre las usuarias y la sociedad receptora más amplia y sirven de «amorti-





guadoras» de las experiencias de discriminación que afectan a las usuarias, lo cual está bien valorado por las personas que acuden, pero que resulta limitado en relación con las expectativas de estas personas para conseguir empleos dignos. De modo que, debido a que sólo en algunos casos, se realiza una mirada crítica hacia las condiciones legales, sociales y económicas que ofrece esta sociedad, existe el peligro de que los servicios aunque sin voluntad expresa, reproduzcan los sistemas de opresión propios de la sociedad receptora y faciliten la «inclusión perversa» de las mujeres dentro de relaciones de poder por género de esta sociedad.

Aunque en ocasiones se busca atender a las demandas de estas personas, evaluando los recursos de los que ellas disponen, la configuración de los espacios de las entidades como lugares de intervención social frecuentemente reproduce las categorías de interventora-intervenida, las cuales por lo general se enmarcan dentro de relaciones de poder desiguales, haciendo poco usual procesos de participación por parte de las «usuarias» en la definición de los servicios.

Desde nuestro punto de vista un recursos pertinente socioculturalmente además de interesarse por las demandas, necesidades y aportaciones de las personas que acuden, evitando los prejuicios relacionados con la construcción de la categoría «mujeres del tercer mundo» y sus efectos de homogeneización y subalternización, tendría que generar espacios de participación, de reflexión conjunta sobre los derechos y deberes de ciudadanía para crear

**Debido a que sólo en algunos casos, se realiza una mirada crítica hacia las condiciones legales, sociales y económicas que ofrece esta sociedad, existe el peligro de que los servicios aunque sin voluntad expresa, reproduzcan los sistemas de opresión propios de la sociedad receptora y faciliten la «inclusión perversa».**



plataformas contra la discriminación. De esta manera se podrían aprovechar estos espacios de interrelación para desde allí contribuir a visibilizar y denunciar los procesos de vulnerabilización de la sociedad de recepción hacia la población inmigrada y luchar por los derechos de ciudadanía.





## II PARTE SUGERENCIAS Y ORIENTACIONES

### 1. Definición de buenas prácticas

La noción de buenas prácticas supone que los agentes de la intervención social reconocen la necesidad de la construcción de instituciones cada vez más inclusivas y el carácter mejorable de las prácticas que en estas instituciones se llevan a cabo. Una visión que apueste por las buenas prácticas es consciente de las diferentes limitaciones de sus acciones cotidianas, pero no pierde de vista la necesidad de corrección y superación de dichas limitaciones reconocidas. Parte de la concepción de la constitución de la sociedad heterogénea y que las acciones reparadoras de las desigualdades que se emprenden son progresivas y apuntan a la transformación organizacional, para que las necesidades especiales de los sujetos no sean un impedimento para el disfrute de los servicios en condiciones de igualdad.

Hay que aclarar que las buenas acciones no son idénticas a las buenas prácticas. Ya que las buenas acciones las pueden realizar un solo individuo, por el contrario, una buena práctica requiere del compromiso de todas las personas involucradas. Una buena acción puede transformarse en una buena práctica en la medida en que produce la reorganización de un recorrido institucional.

Uno de los ejes de análisis de la investigación ha sido el reconocimiento de buenas prácticas. De tal modo, se han recogido, gracias a los relatos de las técnicas y las usuarias entrevistadas y gracias a la observación participante, las buenas prácticas que señalamos a continuación. Por consiguiente las **sugerencias** que se han reconocido deben ser tomadas en cuanto tales. Cada uno de los servicios según la situación particular en la que se encuentre podrá tomar algunas sugerencias pero no otras. No obstante, se considera



que dichas sugerencias pueden ser consideradas como orientaciones a largo plazo para la mejora progresiva de los servicios.

## **2. Buenas prácticas para los servicios en general**

### **2.1. En relación con la Accesibilidad**

- Promover espacios/tiempos para la atención inmediata sin necesidad de citas previas. Por ejemplo a través de la presencia de una dinamizadora que aclare dudas.
- Enfocar globalmente la intervención en cada servicios, para evitar la dispersión de las usuarias.
- Emplear un lenguaje claro y concreto en la comunicación, evitando conceptos abstractos y recurriendo a ejemplificaciones.
- Procurar trato empático sin recurrir a paternalismos o sobreprotección de las usuarias.
- Disponer de espacios que respeten la privacidad de las problemáticas tratadas.
- Desarrollar diversos medios de comunicación para favorecer la accesibilidad de personas que no conocen los servicios, por ejemplo con el establecimiento de carteles informativos en varios idiomas y utilizando los recursos de internet.

### **2.2. En relación con la Intervención**

- Resolver conflictos y re-conducir las cargas emocionales de las usuarias.
- Re-definir y re-planificar las prestaciones según las nuevas necesidades que se van presentando.



- Organizar la participación del personal voluntario para que toda la responsabilidad no recaiga sobre la persona voluntaria. Establecer pactos con los voluntarios.
- Acrecentar la participación de las usuarias en el diseño de las actividades formativas que se dirigen a este colectivo. Por ejemplo promoviendo el asociacionismo entre las usuarias.
- Fortalecer el trabajo del equipo, para evitar que caigan demasiadas presiones sobre l@s técnic@s de los servicios.
- Realizar el seguimiento de las usuarias una vez terminado el proceso de intervención.
- Asesorar legalmente en relación con la condición -social, legal. Familiar-propia y la reagrupación familiar.



### **3. Buenas prácticas para los servicios de inserción para mujeres migrantes**



#### **3.1. En relación con la Accesibilidad**

- Promover mayor variedad, calidad, frecuencia y flexibilidad horaria de los cursos de formación para mujeres migradas.
- Promover el acceso a la formación con independencia del estatus legal de las personas.
- Facilitar la asistencia y mantenimiento de la misma, por ejemplo ofreciendo soporte para el cuidado de niños y respondiendo a otras necesidades básicas.
- Ajustar la intervención al proyecto personal.





### 3.2. En relación con la Intervención

- Definir un ámbito de acción a corto plazo y a largo plazo. La mayoría de las mujeres debe resolver su situación laboral en breve tiempo, pero no se debe dejar de lado el trabajo a largo plazo. Cuando la usuaria esté en una situación menos apremiante podrá aspirar a un mejor empleo, a través de la formación o la convalidación de estudios.
- Procurar el reconocimiento institucional de los cursos que se llevan a cabo (Ej: Si el curso es de auxiliar doméstico procurar el carnet de manipulador de alimentos que permitirá el acceso al trabajo en un servicios de restauración, por ejemplo).
- Promover prácticas laborales.
- Información legal permanente para evitar todo tipo de abusos. Reflexionar de modo conjunto sobre los derechos y deberes de ciudadanía.
- Establecer relaciones:
  - Con el mercado de trabajo y posibles empleadores.
  - Con el mundo asociativo y reivindicativo (lucha en relación con el estatus legal de la personas, en cuanto a la dignificación del trabajo doméstico).
  - Con el gobierno para que se facilite el proceso de contratación en el caso que exista una oferta de trabajo.
  - Con la población en general para sensibilizar respecto a los imaginarios sociales sobre el colectivo migrante.
- Promover la apertura a trabajos considerados típicamente masculinos, por ejemplo ayudante de electricista. Una de las asociaciones llevó a cabo una encuesta en el Gremio de Instaladores de Agua, Gas y Electricidad, viendo que era posible dar formación a mujeres en estos ámbitos.



## III PARTE DEBATES

En este apartado reproducimos parcialmente algunos temas sobre los cuales hemos discutido con diferentes agentes sociales (investigadores/as y técnicas de los servicios) sobre los principales resultados de la investigación, a través de foros virtuales y de las sesiones de devolución realizadas con las entidades. A continuación describimos sólo tres de los temas que han salido a debate:

### **1. Accesibilidad y homogeneización de los grupos que van a los servicios**

En relación con la homogeneización respecto del origen nacional o regional de las usuarias en determinados servicios, una investigadora pregunta si hay algún servicio que se libre de esa «especialización». Y, si es así, si se debe a algún trabajo específico que facilite la accesibilidad de múltiples colectivos.

Efectivamente en uno de los grupos de devolución, se afirma que hay servicios en los que este fenómeno no se da. Es el caso, por ejemplo, de una entidad que ofrece puestos de trabajo para sus usuarios y usuarias y en el que se mezclan personas de diferentes orígenes trabajando conjuntamente. A partir de aquí, se reflexiona que la homogeneización respecto del origen nacional de las personas se da más en

**La homogeneización respecto del origen nacional de las personas se da más en servicios que, además de cursos de formación o bolsa de trabajo, proveen de un espacio de relación y creación de redes en el sentido de espacios para relaciones de amistad entre las usuarias.**



servicios que, además de cursos de formación o bolsa de trabajo, proveen de un espacio de relación y creación de redes en el sentido de espacios para relaciones de amistad entre las usuarias.

**La «homogeneización» de las usuarias si bien puede ser perjudicial porque evita la accesibilidad para algunos grupos que no se sienten «llamados» a determinada entidad o que no reciben la información sobre los servicios que se ofrecen, también genera accesibilidad a personas que quizás no asistirían a los servicios.**

Se afirma también que este proceso es dinámico, puesto que los grupos de usuarias van variando con el tiempo y, en distintos momentos, acceden personas de diferentes grupos nacionales o regionales dependiendo de las dinámicas propias de los servicios y también de las redes sociales que se relacionan con los mismos. Finalmente, se concluye que el tema de la «homogeneización» de las usuarias si bien puede ser perjudicial porque evita la accesibilidad para algunos grupos que no se sienten «llamados» a determinada entidad o que no reciben la información sobre los servicios que se ofrecen, también genera accesibilidad a personas que quizás no asistirían a los servicios. Por ejemplo, el caso de otras mujeres pakistanés que acuden a las entidades a través del contacto de una o dos mujeres de ese origen y que luego se sienten cómodas en estos espacios. Por lo que esta característica de homogeneización, no debe ser entendida como generadora de inaccesibilidad, ya que a la vez facilita un determinado tipo de accesibilidad.

Otro investigador sostiene que resultaría importante realizar algún tipo de exploración sobre aquellas mujeres inmigradas que no acuden a estas instituciones: no tanto para conocer las razones de por qué no acceden a estos servicios sino para conocer cuáles son las vías alternativas para lograr objetivo -que segu-





ramente son compartidos- como puede ser la obtención de recursos económicos y sociales. Analizar estas vías alternativas puede dar ideas de qué otros modos de intervención social podrían incorporar las instituciones analizadas.

## 2. La función «amortiguadora» de los servicios para mujeres inmigrantes

En la discusión virtual sostenida, se expusieron dudas sobre el significado de la «función amortiguadora» de los servicios ya que parecía poco clara esta definición. Al respecto, se afirmó que la propia sociedad de destino ya tiene asignados ciertos roles y trabajos, recursos, beneficios y exclusiones sobre la base del género, la clase social, el origen nacional, etc. y además que hay una fuerte discriminación legal y social hacia la población migrante. Los servicios, entonces, a través de diferentes acciones intentan no reproducir estas formas de dominación y, a la vez, dar a conocer las condiciones sociales de la sociedad de recepción a sus usuarias, para que ellas tengan más elementos para tomar sus propias decisiones.

**Un ejemplo de esta función de amortiguación es cuando los servicios funcionan como *contacto* para la obtención del empleo y como *referencia o respaldo* de la institución, de cara a un futuro empleador.**

Un ejemplo de esta función de amortiguación es cuando los servicios funcionan como *contacto* para la obtención del empleo y como *referencia o respaldo* de la institución, de cara a un futuro empleador. De modo que sirven como red social de referencia y de confiabilidad que permite la contratación de ciertas personas que han sido previamente usuarias.

En este sentido, se evidencia un periodo de



**En este sentido, se evidencia un periodo de acomodación y de concreción de una racionalidad más bien pragmática de muchas mujeres que aceptan como una estrategia de ubicación en el nuevo contexto, el hecho de ser insertadas en espacios secundarios en la sociedad receptora; pero siempre viéndose como un tiempo para poder adquirir nuevas vinculaciones.**

acomodación y de concreción de una racionalidad más bien pragmática de muchas mujeres que aceptan como una estrategia de ubicación en el nuevo contexto, el hecho de ser insertadas en espacios secundarios en la sociedad receptora; pero siempre viéndose como un tiempo para poder adquirir nuevas vinculaciones -entre ellas las de los mismos servicios- y relaciones que le permitan una mejor ubicación a mediano plazo.

Otro ejemplo proviene de una de las sesiones de devolución. Se habla del caso de una mujer inmigrante con formación previa a su llegada al país, con conocimiento de varios idiomas pero con ciertos aspectos estéticos y de vestimenta (uso del velo) no aceptados por empleadores de la sociedad de recepción. Desde el servicio en el que se le atendió se buscó explicarle que debía «adaptarse» a las exigencias de quienes la emplearían, para poder conseguir trabajo. En este sentido, se afirma que se trabaja con un criterio de realidad, que las condiciones de la sociedad receptora deben ser comunicadas a la persona interesada para que pueda tomar decisiones acerca de su vida y sobre qué está dispuesta a hacer en las diferentes situaciones con las que se encuentra. «Una de nuestras funciones es decir aquello que todo el mundo piensa, pero nadie se atreve a decir, tú lo tienes que decir y después la persona verá qué hace al respecto.» Este ejemplo también trae a la reflexión la necesidad de trabajar con la sociedad receptora respecto de los prejuicios presentes en relación con las mujeres inmigradas.



### 3. La acción de los servicios. Reproducción y transformación social

Una discusión importante tiene que ver con la función de los servicios de cara a la transformación social necesaria respecto de los ejes de discriminación que afectan a las mujeres inmigrantes: marco legal restrictivo para las personas inmigradas, mercado de trabajo estratificado por género, entre otros.

Se plantea en uno de los grupos, la necesidad de reconocer que, hasta cierto punto, los servicios contribuyen a reproducir las desigualdades ligadas al género propias de la sociedad de instalación. Sin embargo, también se afirma que es necesario que las entidades se arriesguen más para lograr cambios más profundos, a partir de la pregunta «¿realmente estamos favoreciendo que haya un cambio social o estamos poniendo «parches» sobre el mismo sistema para mantener las cosas como están?».

Un ejemplo de esto es generar proceso de formación o bolsas de trabajo que no se apeguen a las labores tradicionalmente femeninas, quizás haciendo trabajo en red entre diferentes entidades para que el riesgo -ligado a la posibilidad de tener recursos para ello- no sea tan elevado para cada entidad.

Por otro lado, se discute la posibilidad de que las entidades también tengan un papel de denuncia respecto de los sistemas de discriminación de los que son objeto las mujeres inmigrantes en la sociedad de recepción,

**Es necesario que las entidades se arriesguen más para lograr cambios más profundos, a partir de la pregunta «¿realmente estamos favoreciendo que haya un cambio social o estamos poniendo «parches» sobre el mismo sistema para mantener las cosas como están?».**



**Existe la necesidad de trabajar con la sociedad receptora respecto de los prejuicios presentes en relación con las mujeres inmigradas.**

buscando transformaciones que sean más estructurales y que no sólo «adapten» a las usuarias a «lo que hay». Al respecto también se debe valorar el «riesgo» que pueden tener ciertas entidades pequeñas en esta labor de denuncia, debido a la posibilidad de que si se hace esto, puedan verse afectados sus recursos económicos, generalmente asociados a subvenciones públicas. Sin embargo, hay una sensación entre las profesionales de las entidades de que aunque el trabajo que se realiza en los servicios sea de alta calidad -y valorado positivamente por las usuarias- se encuentran muchas veces con el límite infranqueable de la falta de acceso a la ciudadanía plena que tienen las usuarias. «Tu puedes atender muy bien a la gente y ser muy clara con respecto de sus expectativas, pero la denuncia por parte de la institución es lo que falta para superar ciertos límites».



## REFERENCIAS

ACCEPLAN (2003). Instituto de migraciones y servicios sociales e Institut Universitari d'estudis Europeus, Plan de Accesibilidad 2003-2010. Febrero 2003. Disponible en: [www.ceapat.org/centro\\_doc/docs/fichDoc53.doc](http://www.ceapat.org/centro_doc/docs/fichDoc53.doc)

Agrela, B. (2004). La acción social y las mujeres inmigrantes: ¿hacia unos modelos de intervención? *Portularia*, Vol. 4: 31 - 42.

Anthias, F. (2002). Beyond feminism and multiculturalism: locating difference and the politics of location. *Women's Studies International Forum*, Vol. 25 (3): 275 - 286.

Batsleer, J.; Chantler, K y Burman, E. (2003). Responses of health and social care staff to South Asian women who attempt suicide and/or self harm. *Journal of social work practice*, Vol. 17 (1): 103 - 114.

Carmona, S. (2000). Inmigración y prostitución: el caso del Raval (Barcelona). *Papers*, Vol. 60: 343 - 354.

Fraser, N. (2007). Mapeando a imaginação feminista: da redistribuição ao reconhecimento e à representação. *Revista Estudos feministas*, Vol. 15 (2): 291 - 308.

García Castro, M. (2001) Engendering Powers in Neoliberal Times in Latin America: Reflections from the Left on Feminisms and Feminisms. *Latin American Perspectives*, Vol. 28: 17 - 37.

Gregorio, C. (2002). *Migración femenina: su impacto en las relaciones de género*. Madrid: Nancea.

Juliano, D. (1998). *Las que saben. Subculturas de mujeres*. Madrid: Horas y horas.

Mercer, C.; Mohan, G. & Power, M. (2003) Towards a critical political geography of African development. *Geoforum* 34: 419-436. [www.elsevier.com/locate/geoforum](http://www.elsevier.com/locate/geoforum)

Mohanty, C. (2003). *Feminism Without Borders; Decolonizing Theory, Practicing Solidarity*. Duke University Press.



Montenegro, M. (2003). Identities, subjectification and subject positions: Reflections on transformation in the sphere of social intervention. *International Journal of Critical Psychology*, Vol. 9, 92 - 106.

Mora, B. y Montenegro, M. (2009). fronteras internas, cuerpos marcados y experiencia de fuera de lugar. Las migraciones internacionales bajo las actuales lógicas de explotación y exclusión del capitalismo global. *Athenea Digital*, Vol. 15: 1 - 19. Disponible en: <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/330>

Nash, M. (2005) Doble alteridad en la comunidad imaginada de las mujeres inmigradas. En M. Nash, R. Tello y N. Benach (eds.), *Inmigración, género y espacios urbanos. Los retos de la diversidad*. Barcelona: Edicions Bellaterra.

PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) (2004). *Informe sobre desarrollo humano 2004. La libertad cultural en el mundo diverso de hoy*. Ediciones Mundi-Prensa.

Romero, C. (2006). Articulaciones Identitarias: Prácticas y representaciones de género y «raza»/etnicidad en «mujeres inmigrantes» en el barrio de Embajadores (Madrid). *Tesis doctoral*. Universidad Complutense de Madrid.

Romero, C. y García-Dauder, S. (2003). Saturaciones identitarias: de excesos, materialidades, significaciones y sus (in)visibilidades. *Clepsydra. Revista de estudios de género y teoría feminista*, Vol. 2: 37 - 56.

Santamaría, E. (2002). Inmigración y barbarie. La construcción social y política del inmigrante como amenaza. *Papers*, Vol. 66: 59 - 75.

Sawaia, B. (2002). O sofrimento etico-político como categoria de análise da dialéctica exclusão/inclusão. En B. Sawaia (Org.). *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social* (97-118). Petrópolis: Vozes.

Solé, C. (2000). Inmigración interior e inmigración exterior. *Papers*, Vol. 60: 211



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
<b>I PARTE. DESCRIPCIÓN Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1. La inmigración, género, servicios de formación para la inserción laboral de mujeres migrantes	
1.a. El fenómeno migratorio desde una perspectiva de género .....	7
1.b. Servicios de inserción sociolaboral .....	12
1.c. Pertinencia sociocultural de los servicios, accesibilidad, satisfacción y características de la intervención .....	14
2. Resultados. Accesibilidad, satisfacción y características de la intervención en los servicios sociales para mujeres inmigradas .....	18
3. Conclusiones de la investigación .....	31
<b>II PARTE. SUGERENCIAS Y ORIENTACIONES</b>	
1. Definición de buenas prácticas .....	35
2. Buenas prácticas para los servicios en general	
2.1. En relación con la Accesibilidad .....	36
2.2. En relación con la Intervención .....	36
3. Buenas prácticas para los servicios de inserción para mujeres migrantes	
3.1. En relación con la Accesibilidad .....	37
3.2. En relación con la Intervención .....	38
<b>III PARTE. DEBATES</b>	
1. Accesibilidad y homogeneización de los grupos que van a los servicios .....	39
2. La función «amortiguadora» de los servicios para mujeres inmigrantes .....	41
3. La acción de los servicios. Reproducción y transformación social .....	43
REFERENCIAS .....	45

