



## Estudios e Investigaciones

# MUJERES INMIGRANTES Y SISTEMA EDUCATIVO EN LA SOCIEDAD RECEPTORA: ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL ACCESO Y LA SATISFACCIÓN EN LOS RECURSOS DE FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Año 2007 – Año 2009

Equipo investigador dirigido por: **Marisela Montenegro Martínez**

- Karla Montenegro
- Laura Yufra
- Caterine Galaz

**Universidad Autónoma de Barcelona**

NIPO: 803-10-018-9

ISBN: 978-84-693-2443-1

PE-2009/860  
088/2007

**Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad  
receptora:  
Análisis y propuestas de mejoramiento del acceso y la  
satisfacción en los recursos de formación para la  
inserción sociolaboral**

**MEMORIA FINAL**

**Investigadora principal: Marisela Montenegro Martínez**

**Equipo Fractalidades en Investigación Crítica:**

**Karla Montenegro, Laura Yufra y Caterine Galaz**

**Departamento de Psicología Social**

**Universidad Autónoma de Barcelona**

**Barcelona, 30 de octubre, 2009**

**Expediente 088/07**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE LA MUJER**

**C/. Condesa de Venadito, 34- 28027 MADRID**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos en especial el apoyo otorgado por el *Instituto de la Mujer de la Secretaría General de Políticas de Igualdad del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales* por darnos la posibilidad de llevar a cabo este estudio sobre la situación de las mujeres inmigrantes 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 información, sobre sus formas de intervención, para realizar esta investigación. 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 (ACOBEE), Colectivo de Educación Permanente de Adultos, Asociación ERA para la Integración y Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo “Candelita” (Madrid).

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	4
Fenómeno migratorio desde una perspectiva de género .....	7
Inserción sociolaboral. Pertinencia sociocultural de los servicios .....	8
Tres ejes de análisis.....	10
Servicios sociales en una sociedad multicultural: el caso de las mujeres inmigradas .....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	13
Contextualización del fenómeno migratorio .....	13
Construcción de la perspectiva de género como herramienta en el abordaje de los análisis sobre migración.....	14
Apuntes sobre la integración de las personas migradas .....	17
En relación con la intervención social hacia mujeres inmigradas.....	17
III. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	20
Métodos de investigación.....	22
Antecedentes y variables del estudio.....	24
Definición de variables e indicadores .....	25
IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	28
Accesibilidad a los recursos.....	28
Caracterización de la intervención.....	39
Satisfacción en cuanto a la intervención.....	52
V. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA.....	59
VI. BIBLIOGRAFÍA .....	66
Anexo 1: Guión de entrevistas.....	71
Anexo 2: Pauta de observación.....	73
Anexo 3: Tabla de instrumentos realizados por recurso y ciudad.....	75
Anexo 4: Buenas prácticas emergidas de la investigación.....	80
Anexo 5: Material didáctico .....	84
Anexo 6: Documentos de difusión.....	104

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es fruto de la investigación desarrollada por el equipo *Fractalidades en Investigación Crítica del Departamento de Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona*, gracias al financiamiento del Instituto de la Mujer. En este documento se concitan las principales líneas teóricas seleccionadas y los principales hallazgos y conclusiones que se extrajeron del estudio. Además se presentan una serie de recomendaciones y actuaciones de formación que se desarrollaron como parte de la difusión de los contenidos obtenidos.

Para esta investigación consideramos los factores que han hecho que la migración femenina comience a recibir atención en las sociedades europeas. Las características de dichas trayectorias, el rol protagónico de las mujeres en los procesos migratorios, los nichos laborales destinados a éstas y el rol “generizado” que se les asigna en las sociedades receptoras fueron parte de nuestro interés para iniciar el trabajo. En forma de diagnóstico inicial, comprobamos que existían pocas investigaciones que tomaran como foco de atención las maneras en las que, desde las instituciones de las sociedades receptoras, a través de los procesos de intervención social se contribuye a construir simbólicamente ciertas maneras de entender a las mujeres inmigradas (Agrela, 2004; Batsleer, Chantler y Burman, 2003; Romero, 2006). Siguiendo esta última línea de reflexión, nos interrogamos sobre los modos de actuación de programas de formación para la inserción sociolaboral dirigidos a mujeres inmigradas en el Estado español. Se trató de colocar como foco de indagación los procesos de intervención social que, influenciados por los significados dominantes que en las sociedades receptoras se tiene sobre las mujeres inmigradas, se realizan para lograr la inserción laboral del colectivo.

A partir de estudios desarrollados anteriormente<sup>1</sup>, el equipo de investigación compartía la premisa que, por un lado, la especificidad de la migración femenina no ha sido suficientemente considerada y, esto, como afirma Nash (2005), respondería a una visión sesgada por un modelo masculinista que niega el protagonismo y las diferencias entre las mujeres; y por otro, que este proceso reproduce un imaginario social que restringe la presencia de éstas en ciertos y determinados espacios públicos y laborales. De ahí que se considere que este escenario privilegiado para repensar las posibilidades migratorias y de inserción sociolaboral generizadas, en el marco de las instituciones públicas y privadas en todo el estado español, en referencia a la formulación de acciones concretas que puedan responder oportuna y pertinentemente a las necesidades, demandas y derechos del colectivo de mujeres

---

<sup>1</sup> El grupo de investigación “Fractalidades en Investigación Crítica” del Departamento de Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona ha realizado los siguientes estudios sobre la materia bajo la dirección de la Dra. Marisela Montenegro: “Espejos del cotidiano: Herramientas para favorecer la convivencia de las personas inmigradas” (2004-2005), “Mirando hacia la igualdad. Pertinencia sociocultural de los servicios sociales para mujeres inmigradas”. (2005-2006).

inmigradas en cuanto a su adecuada y satisfactoria inserción laboral en el nuevo contexto. Inserción que en muchos casos es favorecida por instituciones públicas y/o privadas, que ayudan a las mujeres en determinadas etapas de sus procesos, ofreciendo información, asesoría, apoyo a la búsqueda activa de empleo, formaciones de diversos tipos y acompañamiento a la inserción. De ahí, las preguntas de investigación que han guiado el presente proceso investigativo: ¿Qué tipo de prácticas de formación e inserción laboral se desarrollan en los servicios de inserción que atienden a mujeres inmigradas? ¿Qué tipo de accesibilidad presentan los servicios dirigidos a dicho colectivo? ¿Qué aspectos señalan sobre la satisfacción de estas intervenciones las mujeres atendidas y las profesionales que brindan atención?

De esta manera, llevamos a cabo una investigación exploratoria sobre los servicios de formación e inserción laboral dirigidos a mujeres inmigradas a partir del concepto de pertinencia sociocultural. Éste hace referencia 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. Para ello, se seleccionaron instituciones públicas y privadas en tres Comunidades Autónomas (Madrid, Barcelona y Valencia) que actualmente atienden a mujeres extranjeras. A partir de la observación sistemática de dichos servicios y de entrevistas semiestructuradas a usuarias y profesionales, se han recogido las acciones y valoraciones respecto de los procesos de formación e inserción laboral disponibles para mujeres inmigradas, con el fin de sistematizar las prácticas socioculturalmente pertinentes llevadas a cabo. Dicha sistematización pretendió promover procesos de reflexión crítica sobre las formas en que se diseñan y se ejecutan los programas dirigidos a mujeres inmigradas, y realizar una síntesis 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.

La investigación aborda, por un lado, al grupo de las mujeres inmigradas **como agentes activos y centrales de protagonismo social**, y por otro, las intervenciones dirigidas hacia **la formación e inserción socio-laboral** impartida por diversos servicios públicos y privados presentes en las tres provincias seleccionadas. Sabemos que uno de los ejes fundamentales de los proyectos migratorios de las mujeres que acuden a este tipo de servicios, es la búsqueda de inserción laboral, de allí la importancia de los ámbitos de formación para el acceso al empleo y la capacidad crítica y reflexiva de los recursos que llevan adelante estos programas de formación.

En consecuencia, la finalidad de esta investigación fue generar conocimientos que optimicen la prestación de servicios dirigidos a mujeres inmigradas volviéndolos más accesibles y satisfactorios para ellas, y contribuir a que sean más pertinentes socioculturalmente. Esto, a partir de la

constatación de que el protagonismo y participación activa de la inmigración femenina es fundamental para lograr grados crecientes de cohesión social y de convivencia en la sociedad receptora. Para ello, el **objetivo general del trabajo** fue: identificar y analizar los niveles de accesibilidad y satisfacción de los recursos de inserción sociolaboral, tanto públicos como privados, dirigidos a mujeres inmigradas en tres Comunidades Autónomas; con la finalidad de producir conocimiento y transmitirlo para el mejoramiento de las políticas y prácticas en este ámbito. Y los **objetivos específicos** fueron:

- Conocer el escenario actual de los recursos de inserción sociolaboral que se ofrecen a mujeres inmigradas en las provincias de Barcelona, Valencia y Madrid, particularmente, las instituciones y asociaciones públicas y privadas que trabajan con este colectivo.

- Valorar los discursos y las prácticas de intervención social que se dan en los recursos de inserción sociolaboral dirigidos hacia mujeres inmigradas, a través del análisis de las variables de accesibilidad y satisfacción.

- Conocer los elementos comunes y diferenciadores de los recursos de inserción sociolaboral en las tres provincias mencionadas para evaluar la pertinencia sociocultural de dichas actuaciones, que respondan a una perspectiva de género e intercultural.

- Sistematizar iniciativas y prácticas socioculturalmente pertinentes que desarrollan los recursos de inserción sociolaboral dirigidos hacia mujeres inmigradas.

- Ejecutar un programa de formación desde una metodología participativa a técnicos/as o profesionales y usuarias de los distintos recursos a partir de los resultados de esta investigación y que, además, posibilite compartir y generar nuevas prácticas socioculturalmente pertinentes hacia las mujeres inmigradas.

- Redactar, editar y distribuir un material didáctico que sistematice las buenas prácticas ejecutadas y propuestas que permitan que los recursos de inserción sociolaboral destinados a mujeres inmigrantes sean más pertinentes socioculturalmente, desde una perspectiva de género.

En este sentido, el proyecto buscó ofrecer, a través de la reflexividad crítica de profesionales que trabajan en los recursos, nuevas posibilidades de educación y formación para las mujeres que han inmigrado a España, con el fin de ampliar sus oportunidades de inserción socio-laboral, en igualdad de condiciones dentro de la sociedad receptora. El equipo de investigación ha realizado y difundido un material didáctico (ver en anexos) dirigido hacia los y las profesionales que trabajan en la formación en inserción laboral de mujeres inmigradas, con el objetivo de presentar nuestras conclusiones y compartir las recomendaciones de trabajo y las buenas prácticas que

fueron observadas y/o descritas por los mismos profesionales. También, como fruto de este trabajo se han realizado ponencias, foros y publicaciones, con el objetivo de compartir el presente trabajo de investigación con la comunidad científica que colabora y/o trabaja en esta temática.

En esta primera parte, esquematizaremos brevemente las líneas teóricas que guiaron el estudio, los tres conceptos de análisis que se utilizaron y los principales resultados arrojados por la misma y algunas reflexiones que puedan ser útiles para el desarrollo de servicios socioculturalmente pertinentes en el contexto del Estado español.

## **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. Las consecuencias son inmensas: leyes de extranjería, procesos de exclusión social en las sociedades receptoras, violencia social, discriminación y prejuicio, falta de recursos de atención, proliferación de mafias de tráfico de personas, etc. Todos estos fenómenos afectan directamente las trayectorias posibles de las personas que migran en la sociedad global. Estos procesos van acompañados de discursos e imaginarios sobre las personas migrantes que establecen una distinción entre “nosotros” y “ellos”, apareciendo la *alteridad* de dichas personas, es decir, la distancia social que nos separa de estas personas.

Cuando analizamos los imaginarios sociales en torno a la inmigración incorporando la noción de género vemos 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 (Nash, 2005). Omitir el protagonismo de las mujeres inmigradas tiene dos consecuencias claras: por un lado *se niega su posibilidad de agencia y, por otro, invisibiliza 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 efectos perpetuar las relaciones de poder que subordinan a las mujeres. 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 (Solé, 2000). Las mujeres inmigradas heredan así la discriminación salarial, al mismo tiempo que se ven empujadas a otras actividades consideradas indignas o



peligrosas como la prostitución (Carmona, 2000). En este sentido, la situación socio-económica de las mujeres inmigradas 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 sus derechos.

La complejidad de la categoría "mujer inmigrante" requería ser estudiada desde una perspectiva que establezca la relación entre el género y otros procesos de diferenciación, como el de cultura, etnia, extranjería, situación socio-económica, religión, edad o estado civil (Gregorio, 2002); ya que éstas marcan de manera contundente, las experiencias de discriminación, exclusión u opresión de las mujeres, en tanto que mujeres, con un origen determinado, a una clase social, etc. En resumen, la categoría "mujer inmigrante" se conforma a partir de la división de género, del origen nacional y del proceso migratorio que realizan. Dicha categoría implica significaciones asociadas, relativas a la idea de que provienen de campos culturales diferentes al de la sociedad receptora. De este modo, están "etnificadas" en la diferencia; esto es, lo que las diferencia de las mujeres autóctonas es una *alteridad cultural*. Se constituye así, la figura 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. Dicho imaginario emerge como diferenciado respecto del de "la mujer occidental", concebida como educada, moderna, con control de su cuerpo y sexualidad y libre para las decisiones concernientes a su propia vida (Mohanty, 2003).

### **Inserción sociolaboral. Pertinencia sociocultural de los servicios**

La importancia otorgada al fenómeno migratorio en la actualidad, viene aparejada con diferentes iniciativas públicas y privadas que prestan servicios a este colectivo. Se han desarrollado diversas actuaciones para intentar hacer frente a lo que es entendido en términos de "desafío" dentro de los ámbitos científicos, sociales, políticos, económicos y culturales, en aras de lograr procesos de integración social de dichos colectivos. Existen programas e instituciones que buscan dar servicios específicos a las mujeres inmigradas, a partir de la constatación de las dificultades que este colectivo puede tener. 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.).

Las maneras en las que se interviene sobre mujeres de otros orígenes nacionales, culturales y/o religiosos, están influenciadas, como ya hemos dicho, por los imaginarios generizados

presentes en las sociedades de recepción, muchas veces 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 la difusión de los imaginarios y relaciones de la sociedad receptora, atravesados además, por otro eje de diferenciación, propio de la intervención social: *la relación entre interventoras e intervenidas*, en las que se establecen dos roles demarcadas entre quienes pueden pertenecer a uno u otro papel.

Para poder reflexionar sobre estos contextos, en esta investigación, nos hemos basado en la noción de ***pertinencia sociocultural*** con el fin de construir un sistema de observación que tome en cuenta por un lado, la confluencia de los diferentes ejes de diferenciación que afectan a las mujeres inmigrantes, las condiciones en las que éstas se encuentran en la sociedad receptora y la concreción de la relación de intervención que se da en los servicios a los que asisten.

La mirada que se dirige a los servicios para mujeres inmigradas fija su atención en cómo se contribuye a construir, desde estos espacios sociales, los imaginarios predominantes sobre las mujeres inmigradas. Se busca analizar, desde la idea de ***interseccionalidad en la que se combinan características de género, edad, condición económica y condición de precariedad*** asociada al proceso migratorio, las formas en las que las diferentes trayectorias de las mujeres atendidas son tomadas en cuenta -o no- en los procesos de intervención social. Se trata de prestar atención a las maneras que se tienen de entender el género a partir de las diferenciación en las trayectorias de las mujeres, evitando la homogeneización de las categorías relacionadas con el origen nacional como determinantes de las características de las mujeres atendidas (García Castro, 2001). La “pertinencia sociocultural” de un servicio, entonces, se refiere a si son tenidas en cuenta las situaciones diferenciales 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 inmigrantes, sino a partir de la especificidad de los casos a atender.

Además se prestó 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 referidos a ambas categorías (Mora y Montenegro, 2009). Es necesario prestar atención a los procesos de discriminación legal, social, económica y cultural de la que son objeto las mujeres inmigrantes en las sociedades receptoras.

Un servicio pertinente socioculturalmente debería intentar encontrar los puntos en común que, producto de las condiciones sociales presentes en la sociedad receptora, afectan a las usuarias generando espacios de crítica a las limitaciones legales, sociales y económicas que, en este contexto histórico, afectan a dicho colectivo.

### **Tres ejes de análisis**

Ahora bien, para concretar esta mirada indagamos sobre los procesos de *accesibilidad y satisfacción* en los servicios y, más en general, las *características de las intervenciones* que se realizan, con el fin de guiar tanto las observaciones realizadas en los servicios como las entrevistas a usuarias y técnicas. La “**accesibilidad**” refiere a la facilidad con la cual el servicio puede ser utilizado y visitado por todas las personas. Si bien esta definición proviene de los estudios sobre 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**” 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, consideramos que 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 a los elementos del contexto de intervención, sus lógicas, sus formas de hacer (ciencia, práctica profesional) y las relaciones sociales que 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 acciones de intervención. Se trata de observar las características de las intervenciones que se realizan con las usuarias, en relación con los saberes y conocimientos que tienen las usuarias sobre sí mismas y su entorno. Así una atención pertinente, en el eje referido a las *características de la intervención*, 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.

A través de la interrelación entre estos tres ejes de análisis, en esta investigación, se dio 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 para todos y todas.

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 otras; tiende a una intervención que pretende ofrecer habilidades y competencias a las mujeres para adaptarse a la sociedad de recepción.

## **Servicios sociales en una sociedad multicultural: el caso de las mujeres inmigradas**

La oferta de los servicios mayoritariamente responde 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 generizadas 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 socialmente y mal pagados. Por lo que el imaginario de “mujer occidental” liberada se relaciona en oposición al de “mujer del tercer mundo”. Asimismo, las condiciones legales de restricción de derechos de ciudadanía y las condiciones sociales de discriminación por origen nacional, aumentan la

vulnerabilidad de las mujeres en este marco; ya que permite procesos de explotación laboral y sexual.

Este marco sociocultural y legal de la sociedad receptora genera un espacio de acción restringido para la actividad de los servicios y conseguir los objetivos relacionados con la inserción sociolaboral. Las entidades están en un espacio social intermedio entre las usuarias y la sociedad receptora más amplia y sirven de “amortiguadores” de las experiencias de discriminación que afectan a las usuarias, lo cual está bien valorado por las personas que acuden, pero resulta limitado en relación con las expectativas de estas personas de 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 generizadas de esta sociedad.

Aunque en ocasiones se busca atender a las demandas de estas personas, evaluando los recursos que ellas poseen para iniciar la intervención, la configuración de los espacios de las entidades como lugares de intervención social frecuentemente reproduce las categorías de interventora – intervenida, haciendo poco usual procesos de participación por parte de las “usuarias” (en lugar de participantes, socias, co-interventoras, etc.) en la definición de los servicios que se prestan o en las propias organizaciones que las atienden. Desde nuestro punto de vista un recurso pertinente socioculturalmente tendría que generar espacios de participación, de reflexión conjunta sobre los derechos y deberes de ciudadanía para crear 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 inmigrante y luchar por los derechos de ciudadanía. Siguiendo a Nancy Fraser “las feministas tienen que trabajar con otras fuerzas progresistas para crear protecciones de seguridad social igualitarias y sensibles al género. Además de eso deben juntar aliados para integrar tanto políticas distributivas como políticas de reconocimiento igualitarias y sensibles al género que hagan justicia a la multiplicidad cultural europea. Finalmente deben hacer todo eso sin enriquecer las fronteras externas cerciorándose que la Europa transnacional no se torne en la Europa fortaleza, para que no se repliquen las injusticias de un nuevo enmarcamiento en una escala mayor.” (Fraser, 2007: 3).

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **Contextualización del fenómeno migratorio**

Desde una perspectiva general, numerosos autores y autoras señalan que los actuales flujos migratorios, entran de lleno en las tendencias del mundo global y son debidos, en parte, a las enormes desigualdades geopolíticas generadas por los complejos procesos sociales y económicos presentes en este período histórico (Bauman, 1998; Sassen, 2003).

Si se considera la preocupación contemporánea de los países europeos por el control de los flujos migratorios, y se remite a un punto de vista histórico, la construcción de los estados nacionales ha sido consustancial al proceso de regulación y control de determinadas comunidades migratorias. Gil Araujo (2006), sostiene que desde la Revolución Francesa, los controles estatales sobre los movimientos de la población, han sido esenciales para la monopolización de los medios de movilidad legítima. La Primera Guerra Mundial y la constitución de un nuevo sistema de Estados modificaron el rol asumido por éstos en la confrontación con los movimientos de población. Nació así el problema de los refugiados, tal como lo entendemos en la actualidad. El nuevo significado asumido por los estados-fronteras supuso que los refugiados debían ser clasificados e identificados. El concepto de extranjero asumió un significado nuevo, debido al vínculo entre soberanía estatal y nacionalismo que lo transformó en “outsider” (Elias y Scotson, 1994), pero no en el sentido de individuo en tránsito, sino como grupo aparte, sobre el que el Estado tenía legitimidad institucional y el poder de exclusión. Lo que caracteriza a Europa en el primer cuarto del siglo XX es la existencia de masas de refugiados, por una parte y, por otra, la intervención del Estado en su definición (Sassen 1999) y gestión.

Dentro de esta lógica, las migraciones internacionales son comprendidas no como un fenómeno transitorio sino como un rasgo estructural para las sociedades de emigración y las de recepción. Sassen plantea, en relación a las migraciones en este sistema mundial, que la inversión extranjera produciría un sistema de relaciones mutuas entre los países, una especie de red de relaciones entre ellos donde la circulación de personas sería un aspecto fundamental del sistema (Sassen, 1993). Los flujos migratorios a escala planetaria, interpelan desde puntos de vista teóricos y prácticos al Estado-Nación (Baumann, 2003). Éstos han perdido poder de regulación frente a actores sociales sin localización, tales como las multinacionales. Sin embargo, en el caso de las migraciones, los Estados-Nación, aplican fuertes políticas reguladoras de los flujos migratorios, llevando el fenómeno migratorio al centro del debate político. Por consiguiente, el Estado posee un peso importante en las políticas migratorias y de acogida (Arango, 2000). Pero es desde la segunda mitad del siglo XX, que los Estados han asumido una actuación influyente en

la conformación social a través de la concreción de complejas políticas de inmigración (López Sala, 2005), como es la reciente ley de extranjería en España.

En este contexto, la ciudadanía pasa a ser una lucha imprescindible que tiene que ver con la defensa de los derechos y deberes de las personas que comparten ciertos espacios sociales, o tal como afirma Yuval-Davis “el interés por la ciudadanía no se centra solamente en el término formal y estrecho de derecho a portar un pasaporte, sino un concepto general que engloba la relación entre el individuo, el Estado y la sociedad” (Yuval-Davis, 1997:4).

### **Construcción de la perspectiva de género como herramienta en el abordaje de los análisis sobre migración**

Aunque se empieza a considerar el fenómeno de la “feminización de la inmigración”, sigue existiendo un vacío en la investigación y en la mayoría de las teorías de migración, en relación con el foco género como herramienta analítica (Prodolliet; 1999, Aufhauser; 2000; Ariza; 2000, Gutiérrez; 1999 en García Gossio, 2006).

La perspectiva a la que se adscribe la presente investigación pretende ir más allá de aquellas que se concentran en las estadísticas sobre la cantidad de mujeres que migran en relación con los hombres o las explicaciones globales que muestran las razones que empujan a este colectivo a migrar, para reflexionar sobre las relaciones de dominación existentes en las sociedades de recepción (por razón de género, clase, etnia, edad, etc.) y, a partir de la crítica a estas relaciones de dominación, dirigir la mirada hacia los procesos de inclusión, convivencia y ciudadanía.

Juliano (1998) sostiene que las mujeres inmigradas extracomunitarias se encuentran, en la sociedad de acogida, desempeñando trabajos en los cuales resultan discriminadas por razón de género, precisamente porque eran los lugares de trabajo que en el proceso de la socialización se asignan específicamente las mujeres, ya que eran tradicionalmente pensados como “femeninos”. Así, las mujeres inmigrantes llegan a ocupar los espacios domésticos y de cuidados, dentro del espacio privado, que algunas mujeres españolas ya han dejado atrás para ocupar el espacio público. De esta manera, la entrada de las mujeres inmigradas al “mercado laboral” de la sociedad de recepción, permite la “liberación” de las mujeres autóctonas de sus labores tradicionalmente asignadas por los roles de género.

Las mujeres inmigradas suelen insertarse laboralmente en el sector de servicios (en muchos casos como internas) teniendo trabajos mal remunerados, temporales, flexibles y largas jornadas en un régimen laboral irregular (Solé, 2000). Cabe destacar, como hemos dicho

anteriormente, que en el Estado español, la situación de "estabilidad documental" de las mujeres que cuentan con permiso de trabajo es menor que en el grupo de hombres. Las mujeres inmigradas heredan así la discriminación salarial, al mismo tiempo que se ven empujadas a otras actividades consideradas indignas o peligrosas como la prostitución. Este tipo de trabajo ya ha sido desvalorizado previamente en tanto que femenino, con su connotación religiosa de pecado e impureza (Carmona, 2000).

Por esta razón, en esta investigación nos planteamos introducir el género a la investigación sobre los procesos migratorios, entendiendo que para realizar un análisis de género adecuado en el campo de la inmigración, será necesario introducir un análisis de las relaciones generizadas de poder, mirar hacia las vivencias y experiencias (distintas entre sí) de las mujeres que migran, y finalmente, integrar al análisis de las relaciones generizadas de poder, un análisis de las relaciones "raciales" o culturales y de clase social. De esta manera, coincidimos con Spelman (1988), quien niega la posibilidad de realizar un análisis de género, sin mirar las maneras en que la raza o cultura y la clase social determinan, y a la vez, son determinadas por éste.

Así, una perspectiva de género es sensible a las relaciones de dominación que sufren las mujeres, justificada por una supuesta *diferencia* natural que, por el contrario, es contextual e histórica. Esta perspectiva de género, nos permite pensar la inserción de las mujeres inmigradas en España, poniendo en juego dichos factores contextuales e históricos que explican los procesos de "inclusión perversa" Sawaia (2002) de las mujeres migradas.

El tema clave, entonces, no es la cuestión de la diferencia *per se*, (diferencia sexual, "racial" de clase, etc.) sino concierne al interrogante de quién define la diferencia, cómo se representan los distintos sectores de las mujeres en los discursos de la «diferencia», y si la «diferencia» *diferencia* de modo horizontal o jerárquicamente (Brah, 1992). El concepto de «diferencia como relación social» hace referencia a los modos en los que la diferencia se construye y organiza en relaciones *sistemáticas* a través de prácticas institucionales y de discursos económicos, culturales y políticos. Es decir, subraya *la sistematicidad a través de las contingencias* (Brah, 1992: 123). En otras palabras, el concepto de «diferencia como relación social» recalca la articulación históricamente variable de regímenes macro y micro de poder en los que formas de diferenciación como el género, la clase o la etnia son instituidas en términos de formaciones *estructuradas* (Brah, 1992: 123).

El hecho que se constituya una diferencia en significativa o marca de opresión en un contexto determinado no es algo atributo fijo y estable, sino una *relación* contingente y situada que se moviliza en cada práctica. De ahí que en ocasiones una determinada marca de identidad pueda ser el espacio no marcado para la actuación de otra (Escalera Karacola, 2004). Una marca de



identidad que se acciona en cada relación contingente, como puede ser la “raza”, que tendrá efectos de diferenciación y/o exclusión y opresión, en determinados contextos.

Algunas autoras nos advierten acerca de cómo las diferencias entre autóctonos e inmigrantes, antes remitidas al concepto de “raza”, pueden redirigirse a otros conceptos, pero, paradójicamente, producir los mismos efectos de subalternización y deshumanización (Romero, 2003). En este sentido, San Román (1996) habla de “racismo sin raza”: aunque no se hable de razas, subsisten los mecanismos y producen los mismo efectos, o aún peores, ya que no pueden ser abordados de modo directo.

Baumann (2003) enfatiza precisamente el peligro del desplazamiento entre los conceptos de “raza” y “etnicidad”. “El término ‘raza’ es una falaz ficción del Ochocientos, y el término ‘etnicidad’, en su presunto sentido biológico, es su fotocopia de fines del Novecientos. Sus contornos son menos definidos, pero el cuadro es igualmente desagradable. Incluso si el comportamiento humano fuese determinado por la genética, lo que no es cierto, las diferencias genéticas entre los hombres son ínfimas como para dar cuenta de las diferencias culturales conocidas. La variedad genética total de la especie humana influencia sólo el 4% del pool genético que compartimos, y aunque influya en los rasgos físicos, no tiene ninguna importancia en el plano intelectual, tanto menos en el cultural. Lo que los biólogos pueden observar cuando estudian estas pequeñas variaciones no son los límites entre ‘razas’, sino más bien ‘picos’ de distribución. ‘Picos’ es el término introducido por Livingstone y Dobzhansky para describir como cada uno de los diferentes factores genéticos muestran una secuencia estadística propia en el *continuum* de la población humana. Ya que los picos no convergen, sino que se intersectan en puntos casuales en todo el conjunto del espectro, muestran claramente ‘la inexistencia de razas humanas’” (Baumann, 2003).

La cultura también puede ser concebida en el sentido determinante que lo hacía el concepto de raza. Romero sostiene que “de este modo la cultura funciona como una auténtica segunda naturaleza que fija y determina el carácter de las personas de formas bastante rígidas, con lo que los conflictos interétnicos e interculturales se presentan como “naturales” e inevitables: la xenofobia y el racismo hacia los “otros” se constituyen así en componentes básicos en la definición de la identidad propia.” (Romero, 2003: 117).

Por lo dicho, el enfoque que se asume en la presente investigación remite a los diferentes elementos que permiten visibilizar la situación de vulnerabilización en la que se encuentran las mujeres migradas, por diferentes ejes diferenciadores como el género, la “raza”/cultura, la clase social, etc.

## **Apuntes sobre los procesos de integración de las personas migradas**

La presencia de las personas migradas plantea diversas formas de organización etnocultural que van desde la asimilación a la integración. Sin embargo, ciertos autores aconsejan mantener una perspectiva crítica incluso con el modelo de promoción de la integración. “La perspectiva de la integración a menudo corresponde a una visión asimilacionista que pone el acento en la adopción por los inmigrantes de las características culturales de la sociedad de inmigración.” (Herrera, 1994:72).

Otros autores sugieren que la insistencia en la integración de los y las migrantes que llegan a las sociedades europeas, puede dejar en la penumbra que las mismas sociedades a las que estos/as llegan, no son ni homogéneas ni integradas en sí mismas (Honneth, 1999). La incorporación de las personas inmigradas a las sociedades de recepción, se da en un marco de conflictividad al interior de las propias sociedades que están atravesadas por desigualdades en función de género, clase social y estatus, pero también culturales y étnicas, como es el caso de los gitanos en España (Herrera 1997).

Por otra parte es importante señalar cómo los procesos de integración no se dan en bloque, y la incorporación de estas personas a la sociedad puede llevar a la inclusión o a la exclusión.

Pueden darse diversas situaciones dentro de un mismo colectivo, y hasta dentro de los miembros de una misma familia (Zehraoui, 1996), que serán configuradas por la adquisición de una posición en la estructura social de la sociedad de llegada y también por la interacción con la sociedad autóctona en el aspecto cultural e identitario, en el proceso de construcción de la alteridad (Herrera, 1997).

### **En relación con la intervención social hacia mujeres inmigradas**

Sara Ahmed (2000), que retoma el trabajo de Butler, se detiene en el análisis del proceso de subjetivación, argumentando que en el momento de la “interpelación”, el sujeto reconoce que es a él a quien se dirige la interpelación, produciéndose el proceso de subjetivación. Dicha interpelación nunca define lo que existía antes, sino precisamente hace posible que el sujeto se constituya en cuanto tal. Ese momento es de sujeción, a partir del “exceso”, aquello que escapa a la interpelación, lo que hace posible la agencia del sujeto. Por lo tanto, la agencia tampoco preexiste al momento de la subjetivación misma. La subjetivación es necesaria para la agencia, porque crea el sujeto que luego podrá actuar. En esta clave también se puede comprender el material trabajado en relación con la intervención social. El ejercicio del poder por parte del Estado

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

consiste en establecer categorías de intervención, hace que la individualidad sólo puede ser expresada en las coordenadas preestablecidas. Es decir, la posibilidad del individuo consiste en poder definirse a partir de esas coordenadas. La intervención social, por tanto, produce efectos de control y domesticación de desviaciones (Correa, Figueroa y López, 1994). En un 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).

Las intervenciones, específicas para mujeres, en muchos casos están basadas en una idea concreta de “mujer” y de una posición sobre las relaciones de opresión de género que podríamos calificar de “occidental”, trabajada largamente en la tradición feminista de los países llamados “industrializados” (Mohanty, 2003). Así podemos decir que sobrevuela sobre la categoría mujer inmigrante la categoría de “extranjería social”, que refuerza y reformula la extranjería jurídica (Santamaría, 2002).

Por este motivo, las intervenciones sociales pertinentes desde un punto de vista sociocultural requieren la reflexión sobre los imaginarios, que difunden la alteridad de colectivos en términos de mujer, extranjera y socioeconómicamente en desventaja. Como dijimos, las categorizaciones se articulan, en contextos particulares y en el caso de las mujeres migrantes por la diferencia de género en sociedades patriarcales (machistas) como la occidental en general y la española en particular; y por la diferencia de origen nacional/etnocultural, en sociedades donde permanecen –aunque reformuladas– las relaciones de dominio colonial. “Es precisamente a partir de la teorización de la cuestión de los privilegios, de la dependencia y de la dominación desde el punto de vista de, por ejemplo, las mujeres de color como «dependientes de la ayuda social» o de las mujeres inmigrantes como «trabajadoras indocumentadas», cuando las luchas feministas plantean cuestiones explícitamente anticoloniales y anticapitalistas.” (Alexander y Mohanty, 1997/2004: 170).

En cuanto a la relación entre prestadores/as de servicios y usuarias/os, creemos que pueden abrirse espacios a otras formas de relación. Como apunta Bauman (2003), la comunicación entre comunidades o sociedades distintas y el intercambio de información, al mismo tiempo que rompen estrechas relaciones comunitarias, construyen nuevas pautas identitarias, sociales y culturales.

Otros conceptos que hemos incorporado como guías para este estudio, son los planteados por Batsleer, Chantler y Burman, (2003), quienes destacan que existen tres maneras de acercarse al trabajo de intervención con mujeres inmigradas. En primer lugar, el abordaje neutral respecto de las características étnicas de la persona que pide el servicio (es decir, la asunción según la cual

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

los servicios son útiles universalmente); en segundo lugar, la aproximación que han denominado “neutral con respecto al género” y que se basa en la preponderancia de las temáticas asociadas a la etnia o a la cultura, privilegiando en los servicios las características sensibles a las cuestiones “étnicas”; y, una tercera aproximación al fenómeno, que hace coincidir en términos “de adscripción cultural” tanto a las personas proveedoras del servicios como a las usuarias; pero sin tomar en cuenta otros aspectos cómo pueden ser el género o la edad.

### **III. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

El presente trabajo está adscrito a un enfoque crítico de las ciencias sociales, específicamente de la psicología social socio-constructivista y más concretamente de las epistemologías feministas para la investigación y acción social. Así, la metodología ha sido desarrollada a través del enfoque cualitativo, de carácter situado (Haraway, 1991) como postulan las epistemologías feministas y desde el enfoque hermenéutico interpretativo (Gadamer, 1975).

Para comprender la propuesta metodológica del presente estudio, es necesario explicitar que trabajamos desde la propuesta de Spink (2003), de “campo-tema” en donde el trabajo de campo o metodológico, no es un momento aislado y separado del resto del trabajo de investigación, sino más bien, un proceso continuo y difícilmente aislable, que empezaría desde el momento en que el equipo de investigación se adentra en el tema, identificando sus preguntas de investigación, hasta el momento en que cierra el proceso de investigación relacionado al tema en cuestión, pasando por todas y cada una de las etapas que componen el proceso de investigación. De esta manera se han llevado a cabo las principales fases de la metodología de investigación: actualización bibliográfica; identificación y contacto con los recursos disponibles; contacto y acuerdos de colaboración con dichas entidades; revisión y actualización de los instrumentos de investigación; realización del trabajo de campo (entrevistas y observaciones participantes), y sistematización y análisis de la información.

La propuesta del “campo-tema” (Spink, 2003) nos ofrece una nueva forma de entender eso que dentro de las ciencias sociales llamamos; el “campo de investigación”, ya no como un lugar al cual llegamos para “recoger información” que será trasladada a otro sitio para su futuro análisis, sino como un proceso interpretativo continuo.

Esta manera de entender el proceso cuestiona también la noción dualista del positivismo que separaba al “objeto” del sujeto de estudio; al lugar de los hechos, del lugar de análisis de los hechos; y a esa posición fija o rol del investigador en el proceso de investigación. Así, se considera la realidad social como un conjunto de relaciones interpretables, entre distintos sujetos sociales, en un contexto socio-histórico determinado, complejo y en constante transformación.

Siguiendo a Gadamer (1975), la postura hermenéutica nos permite establecer mecanismos de interpretación que asuman la posición subjetiva de las investigadoras, no como obstáculos para la interpretación, no como variables indeseadas que deban ser controladas mediante la neutralidad, sino como parte de la interpretación misma, como puntos de partida para la construcción de las lecturas posibles y enriquecedoras de la realidad social abordada. Esta postura, en consonancia

con el posicionamiento feminista que hace hincapié en la producción de conocimiento situado responsable y crítico, nos ha permitido construir una epistemología y por ende un proceso metodológico que privilegia lo intersubjetivo como unidad de análisis, es decir, la relación entre sujetos sociales como unidad básica del ser (ontológico) y del conocer (epistemológico). Por lo tanto, las relaciones como unidades básicas de comprensión y análisis de todo el proceso de investigación.

Así en consonancia con los principios anteriormente señalados, este trabajo de investigación ha considerado como procesos significativos e interpretables a todas las etapas anteriores al proceso metodológico. De esta manera por ejemplo, etapas anteriores como el contacto y toma de acuerdos con los recursos y sus participantes, fueron fases relevantes para la negociación e implantación del proceso metodológico, también así el proceso de recolección de la información, las relaciones que se dieron en la aplicación de los métodos, la información recogida tanto a nivel de discurso como a nivel de observación participante, la sistematización de la información y el análisis de la misma en función de las distintas categorías o contenidos que han ido emergiendo a lo largo de proceso investigativo, lo que está siempre en relación con las perspectivas parciales de cada una de las investigadoras. Estas etapas significativas del proceso interpretativo, se verán reflejadas en los resultados del estudio y en el material didáctico elaborado para los servicios de formación e inserción laboral que trabajan con mujeres inmigradas.

Para la aplicación de esta herramienta, el procedimiento de sistematización más importante a considerar a la hora de diseñar una metodología de investigación y análisis, es la formación del sistema categorial. Según Pérez Serrano, "la formación del sistema categorial resulta la fase más significativa de la técnica que analizamos, ya que refleja directamente el propósito del investigador o investigadora y la teoría subyacente que organiza el estudio; además que constituye uno de los escollos más difíciles de salvar y en donde ha de ponerse a prueba toda la creatividad del científico". (Pérez, 1984: 83 en Cabero y Loscertales, 2002).

Así como demanda la herramienta, las categorías de análisis de partida fueron establecidas por el equipo de investigación, considerando principalmente el objeto de estudio, la revisión teórica y conceptual del objeto de estudio, la información ofrecida por los textos analizados y las variables o ejes más importantes de análisis que se han derivado de trabajos previos relacionados con esta temática. De esta manera al principio del estudio se definieron una serie de variables clave, un sistema categorial inicial en base a las variables de; accesibilidad y satisfacción, que posteriormente fue ampliándose y transformándose a partir de las entrevistas.

## **Métodos de investigación**

Más concretamente, nuestro procedimiento comprendió la aplicación de dos métodos de análisis cualitativos: la entrevista semi-estructurada y la observación participante (ver anexos). Ambos métodos empleados para el análisis cualitativo, nos han permitido, tanto el acercamiento a los discursos que giran en torno a las prácticas de intervención con mujeres inmigradas e imaginarios sobre las personas involucradas en la acción (mujeres y profesionales), como el acercamiento a las prácticas concretas de intervención (formación, información, inserción, asesoría, etc.) y el tipo de relaciones que se actúan en los diferentes servicios visitados.

En cuanto a las **entrevistas semi-estructuradas**, se realizó un guión de entrevista abierto para ser aplicado a profesionales de los servicios y a mujeres usuarias de los mismos, cada uno con leves variantes según la información pertinente que nos podían proporcionar ambas posiciones (ver anexos). En total se realizaron 43 entrevistas en 11 servicios con los que se llegaron a acuerdos de colaboración (4 en Madrid, 4 en Valencia y 3 en Barcelona), 22 entrevistas a profesionales de la coordinación o de la atención directa y 21 mujeres usuarias que participaban de algunos recursos que ofrecían los servicios, como por ejemplo; formación, inserción laboral, bolsa de trabajo, y otros.

Así, posteriormente a la toma de contactos, negociaciones y toma de acuerdos con los diferentes servicios en las tres ciudades, Madrid, Valencia y Barcelona, se procedió a la aplicación de las entrevistas semi-estructuradas a profesionales de los recursos y mujeres usuarias de los mismos y también a la realización de un conjunto de observaciones participantes en los espacios concertados con cada uno de los recursos de formación e inserción laboral.

Cada una de las entrevistas fue grabada en soporte digital, previa autorización del o la informante clave (excepto una, cuyo registro no fue autorizado). Posteriormente a su transcripción, se dio inicio al proceso de sistematización y análisis a través del método de “análisis de contenido”. De esta manera, esta herramienta permitió trabajar los datos obtenidos, de forma que cada una de ellas, elaborada a partir de un guión abierto inicial, hacía emerger no solamente las categorías de contenido elaboradas por el equipo de investigación previas a la aplicación de las técnicas, sino también una serie de nuevas categorías de análisis que emergían como relevantes para nuestros objetivos de estudio. El proceso de sistematización y análisis ha hecho cuestionar nuestros puntos de partida como investigadoras, además de ir redirigiendo el curso del trabajo a partir de los datos ofrecidos por las entrevistas y los nuevos contenidos que emergieron del campo de investigación.

En cuanto al método de la **observación participante**, previamente a su aplicación, se elaboró un guión de observación abierto con el objetivo de buscar elementos de la práctica cotidiana que

respondiesen a las principales preguntas de investigación, las variables e indicadores del estudio. El guión abierto, también incorporó elementos nuevos que emergieron de la observación y que no habían sido considerados por las investigadoras previamente a las observaciones. Así las observaciones, si bien pautadas, lograron incorporar elementos nuevos y categorías de análisis que fueron enriqueciendo la mirada y retroalimentando al trabajo en general.

Se realizaron un total de 40 observaciones, de aproximadamente 45 min, en los 11 recursos con los que habíamos establecido los acuerdos de colaboración en las tres ciudades. Cada una de ellas fue negociada con los distintos agentes claves (coordinadores/as, profesionales, etc.) de los servicios con quienes se hicieron los acuerdos de colaboración. Así, por ciudad se realizaron: en Madrid 11 observaciones, en Valencia 12 y en Barcelona un total de 17 observaciones.

Las observaciones nos han permitido generar un conocimiento más amplio de los distintos servicios de atención para mujeres inmigradas en el sentido que nos han posibilitado la aproximación a sus espacios cotidianos, conocer y compartir los significados que ahí se explicitan, conocer las prácticas y discursos insertos dentro de sus contextos de emergencia, tener una apertura a lo emergente fuera de la pautas iniciales del proyecto, retroalimentar los puntos de partida del proyecto y sus variables e indicadores, participando de la acción a través de posicionamientos encarnados y críticos de las investigadoras en torno a los fenómenos de discriminación o desatención que pudieran estar sucediendo en cada sitio.

Concretamente, se seleccionaron 11 instituciones en tres Comunidades Autónomas (Madrid, Barcelona y Valencia) que actualmente atienden a mujeres extranjeras. Las cuatro entidades visitadas en Madrid son asociaciones privadas, una de las cuales funciona como CEPI (Centros de Participación e Integración). De la ciudad de Valencia visitamos una fundación, una asociación y dos consorcios de entidades. En la ciudad de Barcelona visitamos a una fundación y dos asociaciones. De todas las entidades tres tienen vinculación con la iglesia católica dos de ellas directamente y la tercera tangencialmente porque el local donde funciona ha sido cedido por una orden religiosa. Todas reciben algún tipo de ayuda estatal a través de subvenciones o financiación de proyectos. Y también todas funcionan gracias a la participación de personal voluntario.

A partir de la observación sistemática de dichos servicios y de las entrevistas semiestructuradas a usuarias de los servicios y profesionales que las atienden, se han recogido las acciones y valoraciones respecto de los procesos de formación e inserción laboral disponibles para mujeres migradas. De esta manera, y a manera de conclusión, se partió de un marco epistemológico y metodológico idóneo para producir un conocimiento con relevancia tanto



científica como práctica, que nos permitió negociar la entrada con cada uno de los servicios disponibles para mujeres inmigradas, conocer los principales discursos e imaginarios desde la posición de los actores claves, conocer las prácticas y participar en ellas a través de las observaciones participantes, retroalimentar los puntos de partida a través de la información recogida con ambos métodos, y enriquecer las categorías de contenido iniciales que se analizaron, posibilitando así un proceso de producción de conocimiento propicio para el logro de los objetivos propuestos en el trabajo. A continuación se presentan las variables del estudio, mediante las cuales se diseñaron, tanto los guiones de observación y entrevistas, como la categorización y análisis del presente estudio.

### **Antecedentes y Variables del estudio**

De los estudios previos, cabe decir que se desarrollan, desde los servicios de atención a mujeres inmigradas, prácticas de formación que tienen como objetivo insertar a este colectivo dentro del ámbito laboral, sin una suficiente reflexión que considere una perspectiva de género e intercultural. En ellos, se identificó *una brecha comunicativa* existente entre los servicios y las usuarias inmigradas, relativo al desconocimiento mutuo. En concreto las dificultades de comunicación encontradas entre servicios y mujeres se pueden resumir en tres grandes cuestiones: *lengua, desinformación, y prejuicios y estereotipos* (Montenegro, M, et. al. 2005). A nivel general, se ha visto que la información básica que se requiere para facilitar la llegada al nuevo entorno social suele circular por *canales poco accesibles* haciendo uso de estrategias comunicativas que no facilitan que la información llegue a las personas que la requieren. La información circula partiendo del supuesto que es la población inmigrada quien debe buscarla, en lugar de invertir el proceso y lograr que la información llegue a quien la necesite. Del mismo modo, se aprovechan poco los recursos relacionales y comunicativos que estas poblaciones conocen y manejan en su vida cotidiana. Todo ello, nos llevó a pensar que los recursos públicos y privados dirigidos a la formación sociolaboral pueden afrontar dificultades similares y generar procesos de inserción no pertinentes a las demandas concretas y/o características socioculturales de las mujeres que requieren dicho servicio.

Estas cuestiones se reflejan en los tipos de acciones realizadas dentro de los programas formativos, puesto que muchas veces, debido al desconocimiento de las características propias del colectivo de mujeres inmigradas, hay una discriminación implícita de las maneras, posicionamientos y bagajes de las mujeres inmigradas, valorando estas prácticas desde concepciones etnocéntricas de las personas que prestan estos servicios. También se ha identificado que, por lo general, existe una tendencia a “homogeneizar” a las poblaciones

extranjeras en términos “culturales” sin considerar las especificidades de género, étnicas, de clase o generacionales de cada una de las personas que acceden a los servicios ofrecidos.

Además, hemos encontrado que desde los servicios no se promueve la participación de las mujeres en la formulación y gestión de los mismos proyectos y que, mayoritariamente, las acciones se realizan sin considerar el punto de vista de estas mismas mujeres. De allí, que en este proyecto se considere como un eje fundamental el punto de vista de las usuarias de los servicios de formación sociolaboral. Todo ello, nos llevó a plantearnos un proceso de profundización en el conocimiento sobre *la adecuación, oportunidad y pertinencia de los recursos de inserción sociolaboral* dirigidos a mujeres inmigradas, con la finalidad de potenciar la igualdad de oportunidades y la participación de estas mujeres.

Se puede decir, en términos generales que los puntos problemáticos que se pueden encontrar al analizar la relación de las mujeres inmigradas y los servicios dirigidos hacia ellas, son por una parte, la dificultad de acceso a los servicios -concretamente las diferencias lingüísticas y la desinformación- y, por otra, la dificultad de entendimiento que existe entre personas que prestan los servicios y las mujeres atendidas, atribuida a las diferencias socioculturales. Por lo tanto, la valoración que se propone debe considerar estas variables: *accesibilidad, tipo de intervención, satisfacción y reflexión crítica sobre las prácticas*.

A partir del contacto con servicios para mujeres inmigradas, se diseñaron *indicadores cualitativos* (referentes a las maneras en las que han llegado a los servicios, las informaciones que se dan a la comunidad sobre los servicios, las prácticas de intervención, los niveles de satisfacción tanto del personal como de las mujeres usuarias de estos servicios, entre otros aspectos) mediante los cuales se recogió información válida y fiable sobre los niveles de *accesibilidad, tipo de intervención, nivel de satisfacción y reflexión crítica sobre el recurso* que las entidades de inserción sociolaboral están presentando. Las variables seleccionadas nos permitieron promover procesos de reflexión crítica sobre los niveles de *accesibilidad, la caracterización en el tipo de intervención que se desarrolla, el nivel de satisfacción obtenido con la práctica, y la reflexión crítica que se desarrolla respecto* de los recursos de inserción sociolaboral.

### **Definición de variables e indicadores**

Las variables consideradas en el estudio son las de ***accesibilidad, caracterización de la intervención, satisfacción y reflexión sobre la práctica***. Dichas variables e indicadores, nos sirvieron para la definición de los métodos de análisis (observaciones participantes y entrevistas

semi-estructuradas) y también como ejes de análisis a partir de su categorización mediante la técnica de análisis de contenido.

### **1. Accesibilidad**

Entendemos por accesibilidad la facilidad con la que un entorno, recurso o servicio puede ser utilizado por todas las personas, respondiendo al conjunto de características de las que debería disponer para ser utilizado en condiciones de confort, igualdad y seguridad por todas las personas (ACCEPLAN, 2003). Va más allá de la idea de acceso directo a los recursos en términos geográficos o físicos, para abordar aspectos como la pertinencia y oportunidad de los recursos, el acceso a la información sobre dichos recursos, la calidad y calidez de la relación entre profesionales del recurso y las personas que hacen uso del mismo. Se pretende hacer referencia a la existencia de recursos suficientes, bienes y servicios públicos y/o privados de formación sociolaboral dirigidos hacia la población de mujeres inmigradas. Refiere también a la disponibilidad física/geográfica de estos recursos para las personas que lo necesitan.

### **2. Caracterización de la intervención**

Mediante esta categoría se exploraron las acciones que se desarrollan en los servicios analizados que se dirigen hacia las mujeres inmigradas, las formas en que se desarrolla el seguimiento de las intervenciones, y el nivel de participación de las usuarias dichas organizaciones. Se buscaba describir la forma en que funciona el equipo y su composición interna, sus metodologías, la definición de la oferta en relación con la demanda, las actuaciones, los parámetros de los protocolos existentes, el tipo de participación que se fomenta y entabla con las usuarias, entre otras.

### **3. Satisfacción**

Esta variable responde a la valoración objetiva y subjetiva de las usuarias del recurso, sobre el mismo, considerando las necesidades, demandas específicas, experiencias y expectativas, desde la perspectiva de las mujeres inmigradas hacia el servicio y del servicio hacia las usuarias. Considera las necesidades específicas de las usuarias con el objetivo de garantizar sus libertades culturales y de género. El estudio de la satisfacción de los recursos destinados a las mujeres inmigradas, permite identificar los prejuicios, estereotipos sociales contruidos alrededor de estos colectivos en relación con las prácticas concretas de formación sociolaboral.

### **4. Reflexión sobre la práctica**

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

Esta categoría recoge las observaciones, valoraciones y análisis que desarrollan las técnicas y también las usuarias que participan de las relaciones de intervención en los recursos sociales. Esta categoría alude al nivel de reflexión que se da dentro de las entidades y la visualización de posibilidades de cambio y mejora en las formas de atención. Esta categoría, funciona como entrada para la realización de un meta- análisis de las distintas situaciones y procesos en los que las técnicas y usuarias participan. De esta se desprenden indicadores como, el tipo de relación que se establece entre usuarias y el personal, el tipo de comunicación y la relación entre las expectativas y los resultados.

## **IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO**

### **Accesibilidad a los recursos**

El tema de la accesibilidad a los recursos de formación e inserción, es un tema complejo, y como se ha mencionado anteriormente, no refiere únicamente a la accesibilidad física, o disponibilidad del servicio en cantidad y proximidad, sino también a la accesibilidad de los distintos colectivos a una atención en igualdad de condiciones. Así, los parámetros que se tomaron en cuenta, además de los de disponibilidad, que comprenden: información, ubicación, pasos y barreras, mecanismos de introducción e idiomas, fueron los de género, procedencia nacional, estatus legal y edad, de las personas que acceden a dichos recursos.

#### **Disponibilidad del servicio**

##### **Información general**

Los servicios de formación para la inserción socio-laboral dan a conocer la labor que realizan principalmente a través del llamado “trabajo en red”, a partir de contactos personales y telefónicos o por correo electrónico con las diferentes asociaciones, ONGs fundaciones y servicios sociales. (BcnS9.OP1). La mayor parte de los servicios cuentan con páginas webs, donde informan acerca de los servicios que se imparten (BcnS11.OP). Puede suceder que la información en la web no esté actualizada ya que no cuentan con el tiempo para hacerlo (MadS2.OP1.).

Asimismo, las entidades se dan a conocer a nivel territorial a través de trípticos y carteles en las demás entidades sociales del barrio, como son las bibliotecas, los centros sociales y culturales, las escuelas y demás entidades de uso público donde transitan gran cantidad de personas a nivel del territorio. Los procesos de derivación y trabajo en red diversifican el acceso a los servicios, aunque, en ocasiones esto pueda representar un elemento que interfiere en la llegada correcta de la información de los servicios. Es por este motivo que las técnicas señalan necesario el seguimiento de las derivaciones y el trabajo integrado. Esta afirmación es valorada muy positivamente por las usuarias, aunque se reconozca la limitación en poder llevarla a cabo debido a la falta de recursos.

Ahora bien, el principal modo en el que las usuarias conocen la tarea de los servicios y dicho conocimiento les permite llegar a ellos –sostienen los técnicos y usuarias entrevistadas- es a través de *redes sociales* y *el boca a boca*. Una vez que las usuarias llegan a los servicios se les proporciona la información inicial de acuerdo con la demanda. La información es gradual y

puntual. No obstante, los profesionales ofrecen información complementaria si lo estiman necesario, según cada caso particular. De esta manera, también a lo largo del proceso de intervención las usuarias cada vez que requieren de algún tipo de información, los servicios van ampliando y puntualizando dicha información inicial.

En el caso de la ciudad de Valencia, la mayoría de los servicios participan paralelamente en una plataforma de sensibilización política en temas como la vivienda y empleo digno para la población extranjera, marco que les ofrece la oportunidad de estimular el trabajo en red. Muchos de ellos desarrollan trabajos similares pero no se desarrolla un solapamiento porque la demanda de formación de las mujeres (y de la comunidad inmigrada en general) es creciente. En la reunión de devolución de la mencionada ciudad, se argumentaba que el tamaño de la misma favorecía el trabajo en red y la posibilidad de coordinación del trabajo, sin embargo, cabe decirse que en la ciudad de Madrid, se señalaba la importancia del tamaño de la Comunidad Autónoma en sentido inverso, señalando que cuánto más grande es la ciudad, con más recursos se podía contar.

### **Ubicación de la entidad**

La mayoría de los servicios están ubicados estratégicamente en zonas de las tres ciudades que presentan altos índices de población inmigrada. Algunos se encuentran situados en el centro de la ciudad, o bien en las afueras, sin embargo la mayor parte de las usuarias afirmaron que no tuvieron grandes dificultades para llegar a dichos recursos. Los dos ejemplos que vienen a continuación ilustran la cercanía del domicilio de las usuarias con el servicio.

*“Sí, vivo aquí cerca, me queda cerca, vivo aquí en pueblo nuevo. Precisamente estos centros están ubicados estratégicamente, donde hay más población de determinada nacionalidad” (MadS1.Usu1).*

*“No, no es difícil, porque yo vivo por aquí arriba donde está la farmacia y me ha dicho mi trabajadora social: ‘Fátima, es fácil; cuando cruzas las calle por debajo de aquí, todo recto vas a encontrar, cuando pasas el banco, primera calle la derecha, vas a encontrar una placa’” (MadS2.USu2).*

Se dan ocasiones en las que las usuarias son derivadas hacia otros centros, por sus demandas particulares y emerge algún tipo de dificultad, o bien por se encuentran en partes de la ciudad lejanas y/o poco frecuentadas por las mujeres, o bien porque les representa un gasto difícil de afrontar (MadS1.OP1; BcnS9.Usu1). Pese a la ubicación, la opinión tanto de los responsables de los centros como también de las mujeres que acuden a ellos, es que no les es difícil acceder a ellos, o no le dan importancia al tiempo para llegar. Por otra parte, en dos centros también se les facilita alguna beca de locomoción para casos concretos. A pesar de que algunos servicios no contaban con una gran visibilidad por estar ubicados en sitios apartados o calles poco

transitadas, este hecho no limitaba el acceso de las usuarias ya que siempre encontraban la asociación, con un poco más de dificultad. (MadS2.OP1; MadS4.Op1).

### **Pasos y Barreras**

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. La intervención requiere una inversión grande de tiempo y de recursos, por eso es muy común que las usuarias deban entrar en listas de espera para recibir la formación. En la mayoría de los servicios existen mecanismos de citas previas y reuniones informativas. La secuencia podría sintetizarse en primero realizar una llamada, que se le otorgue una cita a la usuaria, realizar la reunión y/o entrevista personal ofreciendo la información y el contacto de cada una de las usuarias. Algunos servicios reservan un día de atención espontánea o con números. (ValS6.Prof3).

Estos mecanismos organizativos, es decir, los *pasos* necesarios para llevar a cabo la intervención, pueden ser comprendidos a la vez, como *barreras*. Más arriba se habló de las derivaciones como modo de acceso al recurso, también es común que se realicen derivaciones de parte de la oficina de empleo de la comunidad, a través del INEM (las personas que son derivadas por esta oficina, deben estar debidamente inscritas y constar con permiso de residencia y trabajo en regla) y por parte de los servicios sociales.

Los procesos de derivación y trabajo en red pueden representar un elemento de desorientación. Por lo tanto, lo que constituye un paso en la intervención podría ser considerado como una barrera. En este sentido, el seguimiento, evitaría que el paso se transforme en barrera, ya hablamos de la importancia de dicho seguimiento. A veces sucede que los servicios no pueden ofrecer una atención espontánea por lo que ya la cita previa resulta ser un paso y/o barrera. (BcnS9.Usu1). Con la llamada telefónica puede suceder algo parecido.

Dependiendo del tipo de recurso, puede suceder que algunas mujeres lleguen directamente al recurso, y en caso de haber plaza, ingresar al curso. Sin embargo, la mayoría de las veces se requieren más pasos para el inicio del proceso formativo. (MadS1.Usu1, Mad1.OP2, MadS2.Op1). Estos pasos pueden iniciarse con una entrevista, donde se informa a las mujeres de la oferta del servicio. Paralelamente se define la situación social y legal para evaluar la situación concreta de las mujeres.

## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

*“Ah, y en esa primera charla también te explican las maneras para sacar los papeles, tres formas de poder legalizar tu situación aquí en España, una es casándote con un ciudadano español, otra es con un contrato de trabajo y la otra es después de tres años, por arraigo” (MadS1.Usu1).*

*“Nosotras intentamos llegar a las mujeres inmigrantes irregulares porque son las que vemos que tienen una situación más difícil para integrarse, desde el punto de vista laboral. Por eso damos cursos, empleo doméstico, y otros cursos. Es que esta situación, la de irregular es un momento complicado. Si les damos estos cursos las mujeres se sienten más tranquilas y las preparamos mientras se regularizan.” (15.ValS5.Prof2).*

Así, por ejemplo, si las usuarias no conocen el castellano, deberán aprenderlo, como paso previo a la realización del curso. Luego de obtener toda esta información, se les ubica prácticamente en las posibilidades que ofrece la entidad (cursos y bolsa de trabajo). (ValS5.Prof3) Otro mecanismo puede ser la reunión informativa grupal, luego de la realización de dicha reunión, posteriormente llevar a cabo una entrevista personal. (BcnS9.OP1)

*“El día jueves que es el día de la inscripción general se les explica ahí todo, de todos los servicios, de todas las oficinas, de las oficinas en Bolivia, de nuestro servicio, de las actividades de cada mes, si hay una actividad especial y también se aprovecha en esta actividad para informarles.” (MadS1.Prof2)*

Sin embargo, es común que se haga una valoración y selección por la alta demanda que poseen y las escasas plazas que tienen en cada curso formativo. Algunas quedan en lista de espera para próximos cursos, o en caso que alguna mujer deserte de la formación (esto último sucede pocas veces, porque gran parte de las mujeres que hacen la formación son ubicadas en trabajos no regulares). O bien se produce una derivación si el servicio evalúa que no puede satisfacer la demanda de la usuaria. Se ha encontrado que algunos servicios cuentan con guarderías para los hijos de las usuarias lo que representa un elemento facilitador de la asistencia y continuidad a los cursos de formación.

La casi totalidad de los recursos se ofrece de manera gratuita por lo que en este sentido es considerado accesible, ya que si fuese necesario un pago, se convertiría en un factor de exclusión para las personas con la situación económica más precaria. Hay que tener en cuenta que todos los servicios analizados se orientan hacia las personas inmigradas –preferentemente en sectores vulnerables.

### **Canales y mecanismos de introducción a la entidad**

Ya hemos hablado de los modos en los que los servicios dan a conocer la tarea que realizan. Son los mismos que sirven de canales y mecanismos de introducción a las entidades. Así, si bien poseen como ya dijimos, información en la web, no es muy utilizado como canal de introducción a



los servicios. Más bien son las derivaciones de otras entidades, las pizarras y tableros de anuncios donde cuelgan información del servicio y de otras entidades. Pero, como ya dijimos, el canal privilegiado de acceso es el boca a boca. Las entidades procuran que una vez que las usuarias han ingresado a la entidad, puedan continuar en ella, y no se produzcan procesos de deserción, para que puedan aprovecharse al máximo los recursos. Se busca que nadie ocupe una plaza que luego pueda servir a otra persona. Ante estos casos, la lista de espera corre. El siguiente ejemplo es una muestra de los canales y mecanismos de introducción a una de las entidades, relatada por una técnica:

*“Primero se inscriben, se les da una cita con la orientadora, lo que te contaba que primero es una toma de contacto, y vamos viendo a ver qué necesidades tienen, se les menciona que hay formación, que sí lo desean se pueden inscribir y así es como..., o se les recomienda que, yo que sé; sí en su país tiene mucha experiencia administrativa pues, pues vamos a hacer que una formación informática esto te falta, como puedes mejorar en el empleo, vamos dar ese saltito calificativo en tu vida profesional”. (27.ValS8.Prof1)*

Durante el trabajo de campo, se pudo observar que cierto déficit en algunas entidades que no contaban con personal de acogida, lo que produce cierto desconcierto de parte de los usuarios. También se pudieron observar ciertas personas de primera atención con un trato poco empático.

### **Idiomas empleados en el servicio con las usuarias**

El idioma de comunicación empleado con mayor frecuencia es el castellano y el dominio a un nivel mínimo del mismo es considerado un requisito para ingresar a los cursos de formación. El requisito de la lengua se justifica sosteniendo que una persona que aspire a trabajar ya tiene que estar en grado de comprender el idioma del país de llegada. Si bien desde las múltiples observaciones y entrevistas pudimos comprobar que no existe una diferenciación en el trato en torno a las diferentes nacionalidades de las usuarias (la mayor diferencia en este ámbito podemos decir que está constituida por el eje usuaria/técnica), lo que sí se destaca es la diferenciación en el dominio de la lengua, destacando que aquellas usuarias no hispanoparlantes, les cuesta un poco más el recorrido, hasta que dominan el idioma.

*“Eso sí depende de los objetivos de los ocupacionales, yo no puedo integrar directamente a un empleo a alguien que no hable castellano, yo tengo que indicarle el proceso, lo que pasa es que se hace difícil por la gente sin papeles es muy complicado, entonces en principio se tiende a eso”. (ValS5.Prof1)*

En caso de que las usuarias no dominen el idioma, se realiza una derivación como requisito previo indispensable para la realización de la formación.

## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

*“Si no saben castellano, se les deriva a otros servicios para que puedan adquirir estos conocimientos.”*  
(15.ValsS5.Prof2)

Aunque las usuarias hablen otros idiomas, por lo general los profesionales de los servicios se dirigen en castellano. Afirman que si es necesario un mediador o traductor, solicitan esta figura de apoyo para determinadas gestiones.

*“No, ellos tampoco saben mi idioma, me ha tratado en el idioma de ellos, en español, normal. (Se ha sorprendido con la pregunta).”* (MadS2.Usu2)

Aunque a veces, dependiendo del servicio, se utiliza algún servicio de mediación.

*“La única es con las personas que no hablan español, se hace una mediación, se intenta un poco buscar la forma de hacérselo más sencillo. Se les intenta ayudar en su propio idioma. Aunque estén los programas de castellano o inglés se les intenta ayudar en su idioma, porque no pueden llevar un proceso tan largo como aprendizaje de idiomas, cuando requieren de la asesoría para la creación de empresas. Ellos buscan algo de forma inmediata”.* (MadS3.Prof1)

En algunos casos, existe información en otros idiomas colgada en los tableros informativos, como árabe. Esto se debe al tipo de población que accede a los cursos. Como dos de las ciudades tienen dos lenguas oficiales, hemos visto la presencia tanto del catalán como del valenciano en los servicios observados. Sin embargo, hay que decir que tienen una presencia minoritaria en relación con el castellano.

### **Disponibilidad en igualdad de condiciones**

#### **Género**

En relación con este eje fue posible encontrar servicios que realizan una “discriminación positiva”. Uno de los servicios de la ciudad de Barcelona posee sólo este requisito para sus actuaciones:

*“Al comenzar la presentación de los proyectos de la asociación hay aproximadamente 20 mujeres en la sala. Todas de edades distintas, orígenes nacionales distintos (incluyendo españolas y catalanas) y de clases sociales distintas. Yo no parezco distinta a ellas, me veo como cualquier otra participante del grupo. Hay varias jóvenes de aproximadamente. 25 a 30 años que parecen “universitarias” y de estatus social medio. Es decir parecidas a mí. También hay algunas señoras mayores que parecen de clase alta, algo así como empresarias, muy bien vestidas. Algunas mujeres latinoamericanas y algunas que parecen gitanas”.*  
(BcnS9.OP4).

Así se ve que el eje diferenciador es el género pero no la procedencia nacional, clase social ni edad. Se observa, en algún caso, que el criterio de selección fue encontrar en los servicios cursos dirigidos a mujeres solas, especialmente a mujeres con menores a cargo (ValS6.Prof3). Asimismo se observó la existencia de cursos subvencionados por el INEM que disponen de cuotas de matrícula por género y origen nacional. Así, como el grupo de mujeres inmigrantes es un grupo preferencial o “colectivo preferente” según el Ministerio de trabajo, estos cursos deben contar mayoritariamente con mujeres inmigradas, con permiso de residencia y trabajo e inscritas en el INEM.

*“Pero se les da preferencia en cualquier caso a las mujeres, sobre todo a mujeres inmigrantes y mujeres desempleadas. Sobre todo para el tema de la creación de empleo o autoempleo, se les da un carácter preferencial. 75% mujeres, 25% hombres, una cosa así”. (MadS3.Prof1)*

El tipo de programas está caracterizado por ser formación para realizar tareas vinculadas específicamente a la división de géneros de la sociedad de acogida, tareas tales como: cuidado de personas dependientes, aseo doméstico y manipulación de alimentos. El tipo de formación que se imparte encuentra su justificación en la demanda laboral que reciben (personas locales que solicitan trabajadoras extranjeras) y donde pueden ubicarlas laboralmente con más facilidad, sobre todo, porque la mayoría no tiene su situación legal regularizada. Las técnicas de algunos servicios reconocen cómo algunos hombres están entrando a cursos de formación para la atención de personas. Se aclara que este fenómeno está relacionado con la petición de algunas familias de que sean hombres los que atiendan a familiares masculinos.

Existen algunos intentos de incidir en esta clasificación por género y por origen. En un servicio, por ejemplo, se lleva a cabo un proyecto específico con mujeres inmigradas que poseían estudios universitarios, que consistió en una formación para ser mediadoras interculturales en la administración, en centros vecinales, en los servicios de salud y entidades educativas. En este caso vemos como se intenta superar cierta diferenciación social a partir del género pero no a partir del origen, ya que se las asocia a su adscripción en función de su origen extranjero y no se las promociona directamente por su profesionalidad.

Uno de los servicios empezó una sensibilización con el sindicato de electricistas para promover un curso de ayudante de electricista para mujeres, en la línea de ir más allá de los cursos de formación (BcnS9Prof1). Durante la devolución en las tres ciudades se interpeló sobre el trabajo sobre el género que se realizaba. Existen visiones encontradas en este aspecto, a veces, se argumenta diciendo que ya es bastante el trabajo el que se realiza para evitar la exclusión de algunos colectivos inmigrados, para poder desarrollar acciones también en temas de igualdad de género. Otra entidad en cambio, plantea que el tema de género es una perspectiva transversal a

las actuaciones, o al menos así debiera ser en las intervenciones. En general, se ve que en los servicios la urgencia de atender necesidades apremiantes –combinado con los escasos recursos que se poseen- no deja espacio a las entidades para profundizar en las temáticas de género.

Otra línea de reflexión que se abre en torno al género es la cuestión de que debido al mercado de trabajo de la sociedad de acogida, puede resultar más fácil y rápido encontrar trabajo para las mujeres que para los hombres. Así reflexionaba una de las técnicas:

*“En situación irregular tienen más opción de trabajo las mujeres que los hombres, eso también produce un cambio de rol en la unidad familiar, porque los casos de matrimonios que han venido aquí, que tenían un rol definido en su país, el marido era la fuente de ingresos y la mujer la que se encargaba un poco de la educación de los niños y la casa, cuando vienen aquí hay un cambio de rol. Y hay familias que no se adaptan bien, entonces, ha habido casos de problemas de convivencia y de violencia, porque los hombres tampoco estaban acostumbrados a ver ese cambio de rol de la mujer aquí”. (ValS6Prof3)*

Otro aspecto fundamental en relación con la accesibilidad de los servicios con una sensibilidad a las desigualdades originadas por cuestiones de género es la organización del servicio de guarderías para los hijos de las mujeres que desarrollan los cursos de formación. Si se acuerda que en general la mayor parte de las mujeres que acude a los servicios tiene importantes cargas familiares, la posibilidad de recibir un apoyo de este tipo se vuelve un elemento importantísimo de accesibilidad.

### **Procedencia Nacional**

La mayoría de los servicios tiene abierta sus puertas a la atención de cualquier persona inmigrada, independientemente de su procedencia. En algunos casos, esta diversidad se comprueba (BcnS10.OP2). Es importante tener en cuenta que todos los servicios analizados se orientan hacia las personas inmigradas –preferentemente en sectores vulnerables. Así por ejemplo, para remarcar la importancia de esta situación, en ocasiones se minimizaba las diferencias de género. Esto lo vemos en la siguiente cita:

*“No hay una razón para diferenciar entre hombres y mujeres, yo creo que los dos, tanto hombres como mujeres llegan a España, tienen un problema de comunicación, de inserción en el país y buscan un centro que les habilite o les de formación para aprender el español y otras cosas”. (ValSS6.Prof1.)*

En un servicio particularmente se hace alusión a la diferencia sociocultural para explicar algunas dificultades que tienen algunas mujeres respecto de la formación laboral. Se señala que con las mujeres latinoamericanas existe una mayor cercanía en cuanto a usos y hábitos, que con las africanas, a quienes deben formar más específicamente.

*“Me cuenta que con las latinoamericanas no hay dificultades mayores pero que con las mujeres africanas sí, ya que sus hábitos son muy diferentes, por ejemplo en lo que es la limpieza y conservación de los alimentos”. (ValS5.OP3)*

Los servicios están abiertos a personas de distintas nacionalidades, sin embargo, como en otras investigaciones, se ve una cierta tendencia a la agrupación según la procedencia, producto de la red de contactos entre las mismas personas. Así, podemos decir que serían más bien los recursos y la identificación cultural de los mismos colectivos, lo que terminarían por condicionar a los y las usuarias y no la limitación por parte de los servicios. En uno de los grupos de devolución se reflexiona que la homogenización 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.

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 pakistaníes 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.

En relación con la procedencia, podemos decir que el idioma es un factor importante en relación al origen, destacándose su dominio como un elemento facilitador en la formación. Una de las usuarias mencionó el buen trato y la buena calidad de la relación que había experimentado durante la realización de un curso de formación. Ella defendía que el servicio no mostraba un trato discriminatorio hacia ella por ser de origen extranjero, sino más bien, mostraba un trato especialmente positivo hacia ella porque, según ella era la única extranjera que participaba de esta formación.

*“Yo, yo estoy muy contenta con el trato que he recibido aquí, en general todo muy bien, yo estoy muy contenta, no han hecho ninguna diferencia, incluso creo que he recibido un poco más de atención que las*

*demás. Yo estoy muy encantada..., el trato es muy importante para mí, siendo extranjera me han atendido todavía más... un trato especial. Les digo, ¿no ves que lo entiendo todo?, ¡no hace falta tanto!”* (MadS2.Usu1)

### **Situación legal**

El permiso de residencia y trabajo se constituye como factor decisivo a la hora de poder ser destinatario de determinados recursos, ya sea en lo relativo al acceso a un determinado curso de formación, o bien, una vez que se permite realizar el curso, la posibilidad de acceder al reconocimiento oficial de los títulos. Aquí se ve claramente cómo el factor legal, es el elemento distintivo de la intervención.

*“Releo el formulario y hago como que apunto cosas en él. Veo que piden el NIE con permiso de trabajo,”* (BcnS9.OP3)

*“(…) la mayor parte de los usuarios se encuentran en una situación irregular.”* (ValS6.Prof3)

Existe una variedad en las maneras de afrontar esta situación documental. Se pueden reconocer los servicios que dirigen su actividad concretamente a mujeres sin papeles, quienes aceptan un porcentaje de personas en esta situación, y servicios que directamente no admiten a usuarias en esta condición. El aspecto documental es un importante eje diferenciador en la intervención, que prima sobre el de géneros. Se pone el acento en el estatus de irregularidad porque se argumenta en muchos de los servicios que estas personas están peor situadas respecto de las personas con su situación legal regularizada.

*“Es para el colectivo cualquier persona inmigrante de origen extracomunitario en principio, mayor de 18 años; diseñamos un programa formativo que pretende seguir un itinerario a través de, primero el idioma con el castellano en diversos niveles: accesos, niveles medio y superior, conversación práctica y lingüística incluso; después la informática, el valenciano que está muy demandado ahora por el tema del arraigo social, ese en un primer nivel dijéramos como cursos para la integración social de conocimiento general; después pasamos a una segunda fase donde hay cursos para la inserción ocupacionales en tres áreas: la hostelería, y ahí lleva recepcionista de hotel, manipulador de alimentos, ayudante de cocina y camarera de pisos; la rama de gestión de pequeñas empresas lleva: administración contable, administración comercial, técnicas de ventas y se puede incluir comercio exterior; la rama de cuidados a personas dependientes, cuidados infantiles, cuidado a enfermos de Alzheimer y auxiliar de geriatría”.* (ValS5.Prof1)

*“Nosotras intentamos llegar a las mujeres inmigrantes irregulares porque son las que vemos que tienen una situación más difícil para integrarse, desde el punto de vista laboral. Por eso damos cursos, empleo doméstico, y otros cursos. Es que esta situación, la de irregular es un momento complicado. Si les damos estos cursos las mujeres se sienten más tranquilas y las preparamos mientras se regularizan”* (ValS5.Prof2)

## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

El producto esperado una vez acabado el proceso formativo, el certificado que valida el proceso, en el caso de las personas sin permiso de trabajo no tendrá un reconocimiento oficial. El eje diferenciador de la intervención en este caso es el estatus legal de las personas, y no el género, la edad, o la clase social. No obstante los certificados que validan dicha formación, no son oficiales, son titulaciones propias de los centros (MadS2.OP1).

*“(...) nosotros tenemos chicas indocumentadas. Va a ser más difícil luego ayudarlas a... insertarse...más complicado” (BcnS10.Prof2)*

*“(...) aunque no nos gusta fomentar la economía sumergida, siempre hay el caso de que nos llama alguien del barrio que necesita una persona para cuidar a alguien, pues si pueden tener una salida pues vale”. (BcnS11.Prof2)*

En este sentido existe un difícil equilibrio en relación con los recursos dirigidos hacia la población con su estatus legal regularizado. Si hay plazas en el curso, se admiten personas que no se encuentran en dicha situación legal (siempre que los cupos lo permitan). Sin embargo en los servicios se puede reconocer un cierto temor en relación con la actuación con personas "ilegales". En la reunión de devolución de la ciudad de Madrid, se relata cómo un grupo de mujeres chinas, luego de una campaña informativa en relación con la inmigración ilegal, no asistió más al curso de formación. Asimismo, las técnicas apuntan a la condena jurídica hacia las personas que ayudan a las personas inmigradas ilegales. Algunas mujeres destacan el hecho que acepten a personas sin la situación regularizada porque entienden que el proceso de ubicación en España es un “proceso” que requiere superar varias etapas, y entrar en un circuito de formación brinda vínculos y preparación para el momento posterior de inserción.

*“Que formen a la gente aunque no tengan papeles, porque así se puede hacer algo mientras sale el arraigo, y después hay más relación con la gente para que te puedan hacer los papeles. La relación con la gente también porque te valoran” (ValS5.Usu1)*

*“Ellas si parten del hecho de que aquí estar sin papeles le supone un aspecto muy negativo, pero parten del hecho que yo también les comunico que en las andaduras de los hoteles que yo he tenido cierto contacto, me han dicho algunos que trabajan con gente sin papeles, con lo cual verdaderamente a lo mejor es que yo lo oriento hacia esa posibilidad de que hay gente, porque somos muchos, han entrado mucha gente y que hay gente sin papeles que está trabajando, lo que pasa es que siempre hay un peligro en eso. Pero ellos dicen yo no tengo papeles y voy subiendo también porque estoy demostrando mi valía y hemos de ser sinceros es mano de obra barata con lo cual el empresario, más barata por lo menos, por eso ellos quizás, dentro de lo negativo, tienen cierto aliciente, y ellos mismo te comunican..” (ValS7.Prof2)*

Demás está decir que el tipo de trabajo que se obtiene en una situación laboral irregular consiste en trabajos de baja cualificación, mientras que las ofertas laborales, correspondientes a este tipo de formación, se gestionan al margen de la legalidad. (MadS1.OP1)

### **Edad**

Los servicios estudiados se dirigen casi específicamente a la población en edad laboral. Se podría decir que la población usuaria se concentra preferentemente entre los 25 y 45 años de edad. Uno de los servicios se concentra en mujeres muy jóvenes, entre 16 y 20 años. (BcnS10.OP2 y BcnS10.Prof2).

### **Caracterización de la intervención**

En relación con las prácticas llevadas a cabo por los servicios, podemos destacar una serie de elementos importantes relacionados con: la composición del equipo, la formación laboral, la inserción laboral, la definición de la oferta en relación con la demanda, el nivel de participación de las usuarias dentro de estos procesos, y las acciones políticas y/o de sensibilización que llevan a cabo los servicios de atención paralelamente con las acciones de formación e inserción laboral.

### **La composición del equipo**

Por lo general, la composición del equipo en los distintos servicios era diversa y como ellos mismos la definían de tipo multidisciplinar. Así, los equipos de atención contaban con personas preparadas en distintas disciplinas, para poder hacer frente a la diversidad de demandas que se podía presentar, como por ejemplo psicólogas, trabajadoras y educadoras sociales, pedagogas/os, juristas y en algunos casos dinamizadoras/es culturales. La composición en general es un sector de base como profesionales contratados/as y otro sector de voluntariado. Los voluntarios, son figuras claves en muchos recursos, ya que en muchos de éstos, ellos/as se encargan de realizar los talleres de formación y los cursos de lenguas (castellano, catalán o inglés) bajo la coordinación de la persona responsable del proyecto en cada caso (ValS6.Prof3, Bcns10.OP4). No obstante, la figura de coordinación del voluntariado no resulta común en los servicios que forman parte de esta muestra. Todas evalúan la participación del voluntariado in situ para ver si se ajusta a los requerimientos del centro. Sin embargo, existe una fuerte crítica respecto de no contar con recursos para formar al voluntariado o la dificultad de alcanzar una mayor vinculación con la entidad, en cuanto a implicación, constancia y permanencia. Los y las profesionales ven como una necesidad urgente la formación del voluntariado.



## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

*“En principio es el técnico junto con colaboradores externos, hay empresas que lo imparten y ayudan a esa formación, y luego hay docentes externos colaboradores que son los que imparten el curso y que ayudan en la programación de aula y todo eso... voluntarios a lo mejor serian el 50%, una realidad es una y la que va a venir es otra, te voy a contar lo que va a venir, pon 60% voluntariado, 30% profesionales, 10% profesionales empresas”. (14.Val.S5.Prof1)*

*“No nos involucramos en nada, o sea, no nos involucramos (los voluntarios) en nada en el sentido que no nos interrelacionamos, yo vengo y ya está. Mi experiencia es: yo quiero dar una clase, me la preparo lo mejor que puedo, vengo aquí la expongo y me voy, o sea, luego a final se hace una especie de revisión pero es de tú programación no hay una revisión así general, vamos un poquito como cada uno por nuestra... como funciona”. (18.ValS6.Prof1).*

En cuanto al perfil de los/las trabajadoras de los servicios podemos decir que la gran mayoría de los equipos tienen personal contratado de origen español (ValS5.Prof3). Así, únicamente en tres de los servicios encontramos a personas extranjeras trabajando (personas con un nivel formativo alto y/o que hubiesen pasado por la formación en el propio recurso), no obstante en una de las asociaciones existe en forma explícita la intención de incorporar a personas de origen extranjero a mediano o largo plazo. En los recursos con presencia de personal extranjero para la atención directa, las usuarias y las mismas trabajadoras, afirmaban que el hecho de compartir la experiencia migratoria incidía en una mayor empatía desde ambas partes (MadS1.Prof1/Usu1).

### **La formación laboral**

La formación que se ofrece desde los distintos servicios observados es muy diversa, tanto en sus contenidos como sus metodologías, sin embargo, desde nuestro análisis cualitativo intentaremos rescatar algunas de las prácticas que nos han parecido o más representativas de lo que se hace o más bien únicas e importantes de señalar en su singularidad. En general los recursos ofrecen formaciones no específicas para mujeres inmigrantes, las formaciones son abiertas tanto para hombres como para mujeres, no obstante, debido al tipo de formación ofrecida, en muchos casos algunas formaciones tienen una alta concentración de mujeres. Por esta razón se evidencia una correspondencia entre el tipo de formación que se ofrece y la división sexual del mercado de trabajo. De esta manera, se consagra la concentración en oficios determinados a las mujeres extranjeras (cuidado de niños y ancianos, empleo doméstico o industrial). Resultando en un sesgo en la formación destinado hacia mujeres y hombres, cuando se trata principalmente de formación de baja cualificación.

En este sentido, la formación más común que se ofrecía en la mayoría de los servicios era de baja cualificación, como por ejemplo en el sector doméstico, en el cuidado de ancianos y niños, y algunas áreas de la construcción. Pensada y diseñada así con el objetivo de insertar a las

### **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

usuarias dentro del mundo laboral, independientemente que éstas tengan la limitación legal para trabajar bajo contrato. Los servicios afirman que los cursos de formación se establecen y preparan en función de las necesidades de las personas demandantes de empleo, no obstante el factor que en muchos casos condiciona la formación es si las usuarias cuentan o no con permiso de trabajo, de ahí que los cursos que se ofrezcan sean para trabajos que éstas puedan desarrollar sin contar necesariamente con dicho permiso.

*“Ahí dábamos atención a niños, atención a mayores, una cosa muy rápida de cocina básica, de servicio de limpieza, como usar la plancha, o sea les enseñábamos todo este tipo de actividades, y habían obviamente más mujeres porque estaba dirigido hacia chicas para que trabajen como internas o externas “. (2.MadS1.Prof2)*

*“Entonces, ¿en qué se ocupan? En el cuidado de ancianos, en construcción, en cosas así en los que ellos pueden acceder, entonces en base a eso se han ido conformando los cursos que damos. Son cursos que no son profesionales, pero sí que ayudan a las personas a encontrar un trabajo o a mejorar en su trabajo, cuidado de ancianos, tema de construcción muy básico, el tema informático, que no les abre puertas laborales, pero sí sociales.” (1.MadS1.Prof1)*

Por otro lado, se ofrecen también cursos de formación de grado medio o a nivel de oficio, como por ejemplo: formación en peluquería, cocina o manipulación de alimentos, electricidad, atención al público, hostelería, informática y otros oficios que permitían a la persona un acceso a mejores condiciones laborales. Este tipo de formación tiene una duración más larga que las anteriores, de uno a varios meses, y por lo general ofrecen la posibilidad a las usuarias de realizar sus prácticas en empresas con las cuales contacta el servicio, que ofrecen la posibilidad de contratación si la candidata es buena para ocupar un empleo en la empresa (Ver: BcnS10.Op8, BcnS10.Prof2/1). No obstante dichos cursos se destinan a las personas que ya tenían sus papeles en regla o estaban a punto de tenerlos, o que por alguna u otra razón ya tenían sus necesidades básicas cubiertas y podían acceder a una formación, invertir tiempo y dinero en ella y prepararse para acceder a un trabajo con una mejor cualificación. La situación origina que las personas sin permisos de trabajo, con trabajos precarios, o sin recursos para afrontar una formación de este tipo no puedan acceder a ella, y tengan que permanecer sin formación y a la búsqueda de trabajos poco cualificados.

En este sentido, podemos decir que algunos servicios proponen una metodología para la formación e inserción en donde, si bien las personas con la urgencia de un trabajo recibían una formación de baja cualificación y se insertaban en este tipo de trabajos, se les hacía el énfasis en una formación integral y continuada para asegurar una inserción laboral en condiciones y no simplemente el acceso a un trabajo. Así entre algunos servicios, la práctica de llevar a cabo

cursos de formación de larga duración significaba para ellos un proceso más allá de la formación específica que desarrollaban. Esto lo hacían con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento integral de la persona, así, no sólo aprendía sobre la formación puntual que se ofrecía, sino que participaba de un proceso de acompañamiento e inserción que comprendía además, la búsqueda activa de empleo, la enseñanza de herramientas básicas para la búsqueda, la participación en procesos de aprendizaje colectivo, y el acompañamiento por parte de la profesional a las situaciones diversas que pudieran surgir en el proceso. Asimismo se ponía énfasis en la adquisición por parte de la usuaria, de ciertas herramientas básicas para la inserción laboral, como son: las herramientas de búsqueda activa de empleo, la informática, los idiomas (el catalán en Cataluña o el inglés), otras habilidades sociales complementarias para la consecución de un empleo, la convalidación de las titulaciones en los países de origen, la obtención del carné de conducir, etc.

*“Sí hacemos búsqueda de empleo. Ahora en este mes termina el curso de informática, entonces el mes de abril lo que haremos será hacer búsqueda de empleo, un poco como hacer un curriculum, como preparar una carta de presentación, como enfrentarse a una entrevista, hacemos rol playing, hacemos la búsqueda de empleo en Internet en los periódicos”. (7.MadS2.Prof2)*

Por otro lado, en cuanto a la metodología en los cursos de formación, una de las prácticas más habituales dentro de los servicios es que los cursos sean ofrecidos por los mismos profesionales que trabajan en el servicio, o en las entidades a las que se les derivan, o bien por voluntarios (si es de menor cualificación). No se contrata personal de fuera de la entidad para ofrecer dichos cursos, por lo tanto, la mayoría de los formadores además de tener conocimiento en el área que enseña, son profesionales de formación social (educadores, psicólogos/as, juristas, etc.) los cuales hacen uso de sus habilidades para lograr una adecuada enseñanza de los módulos formativos. Así, no son personas expertas en su área únicamente, sino personas que están inmersas en el trabajo de inserción y que pueden ofrecer mejores herramientas a las usuarias, detectar e intervenir en situaciones que puedan surgir en la formación.

*“... la formación ocupacional es una herramienta para intervenir en otras situaciones, esa es una opinión personal de nuestra entidad, no creemos que un curso breve sea efectivo, ni para detectar situaciones, ni trabajar con las personas, ni para darles una formación profesional, y siempre las personas, creemos que debe tener un mínimo igual que tienen todos, y ellas, aunque son largas y tienen mucha práctica...”(6.MadS2.Prof1)*

En relación con la financiación, los cursos de formación en su mayoría disponen de financiación mixta, no obstante la mayor parte de sus subvenciones provienen de parte de instituciones públicas. Debido a este factor, los cursos de formación ofrecidos a las usuarias tienen

carácter totalmente gratuito, o tienen un coste mínimo para pagar los materiales necesarios. La gratuidad de los cursos fue una de las cuestiones ampliamente comentada, ya que esta situación genera, en la opinión de algunos profesionales, que las personas no valoren tanto esta formación y que dejen de asistir o asistan con poca frecuencia. Algunos proponen realizar dichos cursos cobrando una cuota baja, para que las personas valoren también en dichos términos su inmersión en el curso de formación (Ver: MadS2.Prof2).

En relación con la oferta horaria de cursos, otra de las cuestiones comentadas ampliamente, y en este caso por parte de las usuarias, fue la disposición horaria de los cursos de formación. Éstos, según ellas se desarrollan en horarios a los cuales ellas, por estar trabajando o cuidando de sus familias, no pueden acceder. Dicha situación les dificulta en gran medida que continúen su formación después de haber encontrado un trabajo (generalmente de baja cualificación) e impide que accedan a formaciones más especializadas con mejores perspectivas de futuro. Proponen reajustar los horarios a espacios en los cuales no tengan que trabajar y que esto les permita seguir su formación en los distintos recursos que se les ofrece desde el servicio.

*“No, hasta ahora no he podido hacer ningún curso de formación pero estoy pensando hacerlo porque hace falta, por ejemplo un curso de geriatría. Voy a ir a averiguar el viernes toda la información, voy a tratar de hacerlo, ojala sea en fin de semana porque si es entre semana es muy difícil ir si uno está trabajando, si fuera un sábado por la tarde o un domingo es más fácil.” (MadS1.Usu2)*

Para concluir, mencionar que una de las prácticas más habituales dentro de los servicios de formación en inserción laboral, es la de la *derivación y el seguimiento*. Las entidades por lo general trabajan en red y tienen conocimiento de las ofertas de formación que ofrecen las demás entidades y del tipo de usuaria/o que puede acceder a ellas, así, cuando la usuaria requiere de una formación o asesoría que el propio recurso no puede ofrecer, por lo general le deriva hacia aquel. Estas derivaciones pueden ser parciales, con seguimiento del recurso inicial como entidad de referencia, o definitivas, cuando el segundo recurso asume el acompañamiento total de la usuaria. En este sentido, siempre hay un recurso de referencia para la usuaria, que asume en la medida de sus capacidades y recursos, el seguimiento de la usuaria (llamadas, avisos, acompañamiento, talleres, formaciones, etc.), durante el curso de formación y que también, por lo general, le acompaña a lo largo de su proceso de inserción laboral.

*“Miramos la persona, no miramos como más gente tengamos aquí nos hace mejores, no es así. Para esta persona que tienes delante a lo mejor yo no tengo el recurso, pero sé dónde encontrarlo y la persona no lo sabe, pues le doy el recurso.- si existe el recurso en otro lugar se deriva.” (BcnS11.Prof2)*

Sin embargo, se evidencia una falta de coordinación en cuanto el número de plazas y a nivel más general entre todos los servicios para evitar duplicar esfuerzos o poder abrirse a otros nichos no tratados actualmente. Otra problemática identificada es que las personas tienden a mantenerse en el mismo servicio pese a las recomendaciones de las entidades para poder recurrir a otras instancias. Esto puede deberse a varios factores, entre ellos, la cercanía, la costumbre a las relaciones desarrolladas, a los vínculos establecidos, a una cierta dependencia, comodidad, etc.

### **La inserción laboral**

La inserción laboral, considerada como un paso posterior a la formación en el proceso de cada una de las usuarias, tiene diferentes matices en las distintas entidades que han participado en este trabajo. Casi todos los servicios disponen de algún nivel de inserción laboral: sea explícito a través de una bolsa de trabajo en la que las personas se inscriben para ser promovidas entre las posibles ofertas; o no explícito, a través de contactos esporádicos (para contratación no formal, o formal). Sin embargo, existen recursos cuyo trabajo gira en torno a la inserción laboral de la persona usuaria, por lo cual su trabajo consiste en un despliegue de estrategias de acompañamiento, de formación y de apoyo a la inserción laboral en toda regla. Por ello, nos resulta necesario y clarificador distinguir entre la búsqueda de un trabajo, la cual es posibilitada más bien a través de bolsas de empleos de baja cualificación (generalmente responde a la urgente necesidad de obtener ingresos), y la inserción laboral de la trabajadora, la cual por lo general, se da en otras condiciones sociales, jurídicas y económicas.

En el primero de los casos, los servicios centran sus esfuerzos en ofrecer a sus usuarias/os, una bolsa de trabajo con una serie de ofertas laborales cuyos requisitos de formación por lo general son bajos. No obstante estas ofertas son limitadas en relación con la cantidad de demandantes de empleo que recurren a estos servicios (Ver: MadS1.Prof1). La labor del recurso consiste en renovar constantemente las ofertas de trabajo, a través de contactos directos con las empresas o particulares que ofrecen dichos puestos, y derivar a una cantidad determinada de demandantes que puedan ocupar el puesto en cuestión. Las usuarias asisten a las entrevistas, pero debido a la poca oferta existente, en comparación con la demanda, retornan al servicio con frecuencia en búsqueda de nuevas ofertas, y así cada día en la bolsa de trabajo puede haber una cantidad aproximadamente de 60 personas, para una proporción de ofertas muy escasa.

Por lo general, las personas que asisten a este tipo de servicio no tienen sus papeles en regla y deben buscar trabajos que no les impongan como requisito el tener residencia con permiso de trabajo. Y así los espacios que se ofrecen en las bolsas, son de baja cualificación y se relacionan con trabajos de servicio doméstico en domicilios o cuidado de niños y/o ancianos, o con trabajos puntuales para hombres en construcción, jardinería o mozos de almacén. Las personas que

## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

acceden tienen la urgencia de conseguir un trabajo, sea cual sea, para poder sobrevivir, independientemente del tipo de trabajo que sea y de las condiciones laborales precarias que lleven consigo este tipo de contrato hablado.

*“Por ejemplo las ofertas que tenemos, otra vez vuelvo a la situación irregular, la mayoría de las ofertas que tenemos son solo para el sector doméstico o para el sector de la electricidad y la construcción y como ha bajado la construcción ahora no hay tantas, estamos fatal.” (MadS1.Prof2)*

*“Seguido indica a las personas que no tiene permiso de trabajo, que obviamente cuando piden: el número de seguro social, papeles en regla, esas ofertas no son validas para ellos, pero les explica que a veces hay ofertas que especifican si es necesario tener permiso de trabajo y que a estas siempre vale la pena llamar. Les aclara que a ellos, les dará otro tipo de información, ofertas de empleo que no necesiten de permiso de trabajo, como trabajo en hogares como domésticas” (MadS4.Op2)*

*“Se les busca un trabajo, en negro muchas veces porque sin papeles hay muy pocas personas dispuestas a brindar la regularización con contratos (porque implica dinero y tiempo de espera, etc.) y se les mantiene así para que cuando puedan tener el arraigo puedan tener papeles. Se dan casos de personas que después de un tiempo de trabajar con una mujer, les hacen contrato” (ValsS5.Prof2)*

Normalmente, las personas que acceden a este tipo de servicios, reciben una formación básica de parte del mismo, para insertarse en este tipo de labores. Una de las formaciones, común en aquellos servicios que trabajan básicamente con personas sin permiso de trabajo, es un taller para mujeres que aplican a trabajos en el sector del servicio doméstico. Este taller tiene como objetivo, enseñar a las extranjeras las costumbres españolas con relación a la limpieza y mantenimiento del hogar, así como nociones básicas de la cocina española, con el objetivo de prepararles para el cuidado del hogar en la sociedad de acogida. En el segundo de los casos, los servicios donde el eje del trabajo de intervención gira en torno a la inserción laboral, ésta es entendida como un proceso más a largo plazo en donde las profesionales trabajan con las usuarias para la adquisición de herramientas diversas que les permitirán acceder a un puesto laboral. No obstante, la selección de un nicho laboral, se basará en la identificación conjunta (con él o la profesional del servicio), en la formación más específica en el sector, en la preparación de la futura trabajadora para enfrentarse a un proceso de selección laboral y en dotar de herramientas básicas que requiera la persona para ser mejores candidatos para el puesto. Quienes acceden a este tipo de inserción, son por lo general quienes poseen permiso de residencia y trabajo, o estarían a punto de obtenerlo después de algunos años de permanecer en España, a través del arraigo.

*“Sí, otro tipo de trabajo, otro tipo de trabajo, hay chicos y chicas también que tienen profesiones y que se pueden desenvolver en otro campo, no necesariamente en atender a personas o en trabajar en casas. Hay*

### **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

*chicas de trabajaran de teleoperadoras, de recepcionistas, de asistentes... vamos poco a poco, para eso no, creo que en algún momento haremos para administrativa auxiliar, porque hay chicas que tienen el bachillerato y tienen cierta formación entonces se les puede, hacer, darles esta formación para las personas que tienen papeles. Lo estamos pensando con nuestra compañera a ver, pero eso se verá más adelante, de momento no tienen papeles” (MadS1.Prof2).*

En este tipo de servicios habitualmente y posterior a la formación laboral, a través del contacto con empresas diversas, permite la posibilidad a las usuarias de desarrollar prácticas profesionales para posibilitarles no sólo una plataforma donde ejercitar lo aprendido, sino también para posibles contactos laborales. Los servicios desarrollan una acción de lobby que sirve de “puente” entre empleadores/as y usuarios/as. Ya sea para trabajos (formales/informales) o para desarrollar una especie de mediación entre los agentes y apoyo logístico o legal cuando se hace necesario. De esta manera, las personas que son enviadas de parte del servicio para realizar sus prácticas, son aquellas que han demostrado una alta capacidad de responder a los requerimientos del trabajo y que se evalúan como candidatas/os aptas/os desde el servicio, para ocupar dichos puestos. Así, las personas que acceden a realizar sus prácticas, tienen la posibilidad de salir de la formación, con sus prácticas realizadas y quizás un contrato laboral en el ámbito en el cual han decidido especializarse, como por ejemplo en la manipulación de alimentos, en el sector de servicios o atención al público, en la atención especializada de asistencia, en el campo de la estética, y otros.

*“Porque en principio tampoco todo el mundo va a prácticas. Es decir que los chavales tienen que demostrar que realmente merecen esta oportunidad, que en la formación han sido puntuales, han sido tal y tal. Han trabajado cosas que hacen pensar que este chaval puede funcionar. Porque tampoco nos la podemos jugar con las empresas. Es decir, claro, las empresas hay que cuidarlas muchísimo para que nos cojan chavales.” (BcnS10.Prof1).*

Por otro lado, una de las asociaciones en Madrid, ofrece formación para mujeres inmigradas para la creación de autoempleo a través de la gestión y constitución de un negocio propio. Su formación se lleva a cabo a través de un proceso continuo de asesorías grupales, al principio, y asesorías individuales según las demandas de las usuarias. El recurso, ofrece información sobre la creación de autoempleo, asesorías y gestión legal para la constitución de las microempresas (MadS3.Prof1), siendo la finalidad la inserción laboral de estas mujeres en sus propias empresas. Otra variante de este tipo de formación es aquella que se imparte para la creación de microempresas y autoempleo en el país de origen. Una formación especializada que también se ofrece para personas en situación regular de trabajo, para poder gestionar el envío de remesas a los países de origen y montar una empresa en sus países con estas remesas que envían constantemente a sus familias (MadS1.OP3). Finalmente con relación al seguimiento de la usuaria, una de los temas clave para lograr la inserción laboral de las usuarias en condiciones

dignas son los recursos. En las tres ciudades reconocen no tener ni el tiempo ni los recursos económicos y humanos para poder desarrollar una labor de seguimiento exhaustivo. En algún caso, se sigue a través de la bolsa de trabajo disponible y los contactos con los empleadores (en uno, se hacen llamadas para ver cómo va la situación laboral de algunas personas que han pasado por el sistema educativo, o bien, para mediar en caso de tener algún problema). En otros servicios, se intenta hacer el seguimiento hasta que la persona logra encontrar algún trabajo. Sin embargo, la elevada demanda hace difícil hacer un seguimiento más acabado. Gran parte de las usuarias desarrollan varios cursos seguidos, o bien, se mantienen en el circuito de la entidad en sus vacíos laborales, y cuando quedan sin trabajo, vuelven a solicitar cursos.

*“Sí, yo creo que sí, lo que pasa es que las personas quieren más, pero sí que cubre, cubrimos una gama de servicios muy amplia, lo único que es que la parte de acompañamiento, procesos de inserción o itinerarios de acompañamiento para la inserción o como quieras llamarle, seguimiento y ese tipo de cosas se hace muy dificultosa por qué ahí sí que no tenemos recursos ni el personal”. (ValS5.Prof1).*

### **Definición de la oferta y la demanda**

En cuanto a la definición de la oferta en relación con la demanda, existen básicamente dos maneras de proceder dentro de los servicios: una en donde el servicio define de antemano los cursos de formación y las posibilidades de inserción de las mujeres, 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 a las usuarias, construyendo esta oferta sobre la base de las demandas concretas del mercado laboral, hacia las mujeres inmigradas que se encuentran 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 generizados y precarios, que no requieren de permisos de trabajo ni de un nivel formativo alto. Así la oferta está cerrada, se define en el mismo equipo de profesionales, no hay posibilidad de modificarla a corto o mediano plazo (BCNS9.OP2), no cuenta con la participación de las usuarias y es la misma para todas las mujeres que demandan; formación y bolsa de trabajo en el servicio doméstico o en el cuidado de ancianos y niños.

*“Básicamente por los papeles, por eso, porque hay personas que trabajan con ancianos, porque la realidad en España es que en este campo se tira mucho de personas que no tienen sus documentos regularizados, entonces pues un curso de auxiliar de geriatría básico les ayuda a trabajar mejor y a tener sus herramientas.” (1.MadS1.Prof1)*

Por lo general este diseño de cursos de formación y los procesos de inserción que les acompañan, se realiza acorde a lo que el mercado laboral ofrece a las personas en estas



condiciones de precariedad. De esta manera la definición de oferta de cursos de formación se regula en muchos casos a partir de la demanda de profesionales en según qué sectores del mercado laboral. Una práctica habitual de las personas encargadas de la definición de la formación, es la de estar pendientes de las ofertas laborales, a las que pueden acceder las mujeres en situación legal irregular y, a partir de ahí, contando con los recursos de los que disponen, diseñar y ofrecer una formación acorde con la demanda general del mercado. Asegurándose así, una inserción segura de las personas formadas por ellos.

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 se consideran las valoraciones y sugerencias que año a año realizan las usuarias, donde se plantean sugerencias a través de diversas metodologías. En estos casos la oferta de formación disponible para las mujeres, resulta en cursos de nivel formativo más alto, el cual les permitirá acceder a puestos en mejores condiciones laborales. Por ejemplo, una de las asociaciones en Madrid y otra en Valencia, que trabajan en formación e inserción laboral, empiezan este proceso a partir de talleres de trabajo para indagar sobre las condiciones, experiencias laborales y formación de las personas que vienen de fuera. Se realizan talleres de sensibilización sobre la situación de inmigración, el contexto y definición de las fortalezas y expectativas de los y las usuarias con el objetivo que el proceso de inserción se haga acorde a las experiencias y demandas que ellos puedan tener (MadS1.OP3, ValS5.Prof2, BcnS11.Prof11).

*“Se les da un material, el equipo de trabajo es un buen equipo que va viendo las necesidades sociales que pueden tener salida en el mercado laboral, y así se planifican los cursos. La idea es, por ejemplo, que al menos salgan con un carnet de manipuladora de alimentos oficial, aunque sea de asistencia al curso (porque no tienen papeles).” (15.ValS5.Prof2)*

No obstante, por lo general, las mujeres que participan en estos procesos son aquellas que tienen su situación legal regularizada o a punto de ser regularizada, no obstante, en algunos servicios pudimos constatar que mientras se intentaba dar respuesta a la urgencia de inserción laboral con el procedimiento anterior, algunos servicios continuaban trabajando conjuntamente para abrir las posibilidades de inserción de las mujeres a mejores puestos de trabajo y en mejores condiciones laborales. Así, considerando lo anterior, los servicios ofrecen diversos tipos de formación a las usuarias, muchas veces condicionadas por su situación legal y económica. Por un lado, todas aquellas formaciones de baja cualificación que intentan resolver el problema de la urgencia laboral, propiciando el acceso a labores de empleadas domésticas y cuidadoras de

ancianos; situación precaria que genera según las mujeres que han pasado por esta experiencia; aislamiento social, vulnerabilidad laboral, dificultad para hacer valer los derechos como trabajadoras y en muchos casos incurre en maltratos de parte de los/as empleadores/as, además de enquistar las posibilidades de acceso a otros tipos de trabajo en la sociedad de acogida. Propiciando así, una inserción laboral en nichos que la sociedad de acogida dispone para mujeres inmigrantes, 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 donde para acceder a una inserción laboral en condiciones, se les enseña que deberán someterse a este tipo de condiciones, al menos mientras gestionen su permiso de residencia, incurriendo en una especie de pragmatismo de la inserción laboral, condicionada a la disposición laboral que la sociedad de recepción dispone.

Por otro lado, aquella 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 la creación y gestión de microempresas. Estos puestos permiten a las usuarias acceder con el tiempo a espacios en mejores condiciones, no obstante, este acceso en la mayoría de los casos estaría condicionado a la tenencia o no de la residencia con permiso de trabajo. Por ello en la mayoría de los casos, 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 elevada, les permitirá acceder a condiciones dignas de empleo. Esta formación es vista un segundo paso, posterior a la solución de las necesidades básicas de inserción, en el primer estadio.

Una de las intervenciones a destacar, es aquella que mientras las personas se forman, sea para trabajos de baja cualificación o para oficios de nivel más alto, 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. Éstos son por ejemplo, el de recibir formaciones paralelas con mejores perspectivas laborales, homologar los títulos formativos que han obtenido en los países de origen, sacar el carnet 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, sino incorporaría perspectivas de ascenso social, para estas personas cuyas condiciones legales, iniciales o actuales, podrían estar impidiendo eternamente la entrada en el mundo laboral en mejores condiciones.

## **Participación y actuaciones de sensibilización**

La participación de las usuarias dentro de los servicios, se considera un elemento clave para 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, sin tener injerencia en los mismos. 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). En algunos de los servicios se destaca que el nivel más alto de participación se da cuando se organizan actividades culturales específicas. Las usuarias se muestran interesadas en mostrar los hechos culturales que les distinguen, participan como agentes culturales, representando bailes y haciendo comidas de sus países para eventos o muestras. Esta participación es descrita por ellas como muy importante y muy bien valorada en el sentido que comparten con otras personas de su país, se divierten y muestran aspectos culturales que muchas veces son desconocidos en la sociedad de recepción. Sin embargo, este tipo de participación no está a nivel estructural dentro de la entidad, sino más bien para estos eventos puntuales organizados por la misma.

*“Por ejemplo en el ámbito del espacio cultural, hay muchos canales de participación ahí, hay un foro de cultura este fin de semana, hay un espacio de encuentro intercultural que promueven talleres y cursos con una participación abierta a todo el mundo, a la mezcla, está abierto a todo el mundo, hay una serie de asesoramiento y de promoción incluso de dotación de locales a asociaciones de inmigrantes, o sea hay promoción... personas que trabajan ha llegado a un 40% de personas extranjeras, pasa que en este momento hay minoría, no sé si llegaríamos al 20%, pero sí que hay.” (14Val.S5Prof1)*

*“Participo un grupo de personas inmigradas, nos reunimos para diversas cosas, nos pasamos información, y además hacemos convivencias los domingos para sentirnos más acompañados. Aquí al servicio, me gustaría participar, pero la prioridad es encontrar trabajo, sin trabajo no se es nadie, y eso es lo primero. También colaboro con otra ONG”. (16.ValsS5.Usu1)*

Dentro de las acciones de intervención que realizan los servicios, una de las más importantes a señalar son todas aquellas acciones de sensibilización y denuncia que realizan tanto en el espacio público, a nivel social, como el privado (con las usuarias, profesionales y otros recursos). La gran

mayoría de las entidades están abocadas a la estructuración de cursos diversos de formación y a dispositivos de acogida, además de asesoramiento legal. Es decir, que en general los servicios están dirigidos hacia la comunidad extranjera residente. Muy pocos desarrollan una labor “intensiva” de sensibilización hacia el resto de la comunidad (se explica por la falta de tiempo, recursos y por las prioridades de enfoque de los servicios).

No obstante, pudimos constatar que algunos de estos espacios llevaban a cabo esta labor de sensibilización en dos sentidos; mediante la realización de talleres de sensibilización con las mujeres usuarias, en donde se abordaban asuntos relacionados con la situación migratoria, derechos y deberes en la sociedad de acogida, salud y violencia de género en relación con las mujeres en condiciones de vulnerabilidad social; y mediante la participación en acciones públicas, como el trabajo en red y participación en plataformas sociales, para denunciar las situaciones de vulneración social en las que se incurre mediante las limitaciones impuestas por el sistema de extranjería. En cuanto a las acciones de sensibilización con las propias mujeres, el trabajo consiste en llevar a cabo una serie de talleres con las usuarias, relacionados a las temáticas identificadas como más importantes en las vidas de éstas, como por ejemplo, la experiencia migratoria, las dificultades derivadas de ésta, la incomprensión que éstas sienten de parte de la sociedad de acogida, situaciones de racismo y xenofobia, conocimiento de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, conocimiento de enfermedades que puedan afectarles, conocimiento de la red de recursos para protección en caso de sufrir maltrato o violencia de género y otros.

*“Una mujer mayor marroquí no sabía que noticia elegir, todas les proponían un tema, pero repetía que no quería. A se acerca y le dice: Mira esta noticia dice: La mitad de los españoles piensan que los inmigrantes no quieren integrarse. ¿Qué te dice esta noticia? ¿Te afecta?” (4.MadS2.Op1)*

*“Esta parte se centra mucho sobre el significado de ser inmigrante, el origen de las migraciones, por qué inmigramos y las desigualdades que cargan las mujeres. La idea del taller en general es poder reflexionar sobre el ser mujer y ser inmigrante en un nuevo entorno social, para poder abordar el tema de la violencia de género” (10.MadS4.Op3)*

*“En el área de trabajo social (de la asociación) se ve el tema de ayudas, recursos, planificación familiar, mujer, violencia, charlas sobre el mal de “chagas” (muy frecuente en la población boliviana y ecuatoriana), VIH y sida” (1.MadS1.OP3).*

Por otro lado, en cuanto a las acciones de carácter público, una de las líneas de trabajo encontradas es la de la visibilización de la situación de las mujeres inmigradas en la sociedad de recepción. Así, a través de procesos de investigación-acción como la realización de talleres de

fotografía y muestras públicas de fotos, las mujeres participan en procesos de auto-presentación, en donde muestran a la sociedad de acogida, una cara de su experiencia cotidiana en voz propia (BcnS10.Op2). Cabe destacar que en un servicio, sí existe un área de investigación sobre el tema, cuyos resultados intentan evidenciar las dificultades y posibilidades de las personas inmigradas en el contexto de Valencia.

*“Estamos en la plataforma por la dignificación del empleo, que busca establecer unas tablas salarias y mecanismos reguladoras para evitar abusos, sobre todo ante el alto empleo informal existente, o derechos como que tengan una indemnización en caso de despido, etc... También participamos en una plataforma por la vivienda digna, porque hay habitaciones en muy malas condiciones, y mucha gente se aprovecha de la necesidad y condiciones de las personas inmigradas. Nosotros tenemos un programa desde el servicio general de vivienda subsidiada, pero el problema es que una vez que salen de esos pisos de acogida inicial, luego se van a espacios en malas condiciones. Intentamos hacer un llamamiento a la sociedad para evitar esto” (15ValS5.Prof2)*

En cuanto a la participación política, podemos afirmar que algunas asociaciones, en coordinación con otras entidades, participan en movilizaciones para la reivindicación de los derechos de las personas inmigradas, también en jornadas de sensibilización sobre las condiciones de vida de las personas negadas de los derechos fundamentales a través de las restricciones de la ley de extranjería. Trabajan en la denuncia de las condiciones de injusticia perpetradas hacia las personas inmigradas e incluso en la prevención mediante la sensibilización sobre el racismo y la xenofobia, a través de talleres de prevención con población joven y adulta (ValS5.Prof3, MadS4.Prof1).

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 que les presentan las personas negadas de derechos sociales, dentro de las reglas de juego impuestas por el mercado laboral generizado, mientras otras (si bien respondiendo a estas urgencias), enfocarían parte de sus acciones de intervención hacia el espacio político en donde sí sería posible cambiar las condiciones sociales y legales que impiden el acceso al trabajo en igualdad de condiciones.

### **Satisfacción en cuanto a la intervención**

En la valoración de la satisfacción destacaremos tres 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; por otro la facilidad que brinda el uso de la comunicación no verbal con las mujeres inmigradas dentro de su camino de preparación a la inserción laboral; y por

último, 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.

### **Tipo de relaciones sociales**

En primero, lugar, el alto grado de satisfacción que, a primera vista emerge, 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; es decir en la sociedad receptora.

*“Muy bueno. Porque yo aquí he conocido muchas personas de distintos países, te relacionas con gente, te acompañas. Los profesores son buenos, es un trato bueno con nosotras. Buena relación con los profesores y la gente del servicio y con las compañeras”... Está muy bien. En general. Estoy terminando los cursos para el arraigo. Yo le pondría un 10, nos enseñan. Ahora también con esto podremos ayudar a otras personas, apoyar a abuelos y niños, no me parece mal. Con esto podemos ayudar. Es bueno. Es un aporte que nosotros podemos hacer a la sociedad.” (ValS5.Usu1).*

Esta valoración positiva se da más entre quienes llevan más tiempo de recorrido en su proyecto migratorio, es decir quienes han desarrollado más cursos de formación en las instituciones o han pasado por otros circuitos de inserción (acogida, aprendizaje de idiomas, asesoría legal, etc.).

*“Se valora muy positivamente, porque hay cartas, muchas veces, de agradecimiento, se suele hacer una fiesta semestralmente para entrega de diplomas, todos suelen venir, hay mucha gente que me dice que sólo quiere venir hacer cursos aquí, se siente como en su casa, lógicamente fue la primera entidad que lo acogió en temas en cuanto formación, sólo quieren hacerlo aquí, se empeñan mucho en venir y vienen aquí, cuando hay cola para hacer los cursos, mucha gente quiere seguir en el curso y no puede porque las plazas son limitadas”. (14ValS5.Prof1)*

Continuamente, las mujeres de los diversos servicios destacan el trato “bueno” que estas entidades desarrollan por sobre el resto de organizaciones ciudadanas existentes (públicas o privadas, además del trato recibido de parte de la ciudadanía en general). Asimismo, los y las profesionales también visualizan esta “buena relación”, aunque muestran preocupación por el nivel de dependencia que a la larga puede generar este tipo de vinculación con las personas usuarias, o incluso, la tendencia a un cierto acostumbramiento (lo que por inercia les impediría asistir a otros servicios posteriormente). Pese a ello, en los servicios se es consciente que muchas mujeres se “sienten a gusto” porque se les valora o respeta ciertos hitos culturales (como el uso del velo, por ejemplo) o tradiciones concretas (festividades). Incluso en algunos servicios se estimula intencionadamente que las mujeres se apropien “ornamentalmente” del lugar.

*“Yo creo que les importa que valoramos también sus tradiciones. Por ejemplo, verás que en todas partes hay alusiones a sus lugares de origen, se respeta las normas que tienen en cuanto a sus comidas (por ejemplo algunas musulmanas). El velo lo llevan, para nosotras no es un problema. Incluso lo tenemos considerado en la bolsa de trabajo”. (15ValS5.Prof2)*

Esta valoración positiva que se realiza tanto de profesionales como de las mujeres usuarias guarda relación con la función “amortiguadora” que tienen los servicios ya que emergen como un espacio de cuidado y de acogida. Por un lado, los programas de formación permiten a las personas asistentes tener más recursos -contenidos, relacionales, actitudinales- para emplear en su vida en la sociedad receptora y, por otro proveen de una red social más amplia -ya que se vinculan con otras personas inmigradas. Aunque a veces también se observaron ciertos rasgos de “paternalismo” en este tipo de relación social entre profesionales y usuarias. 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 efectiva 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. Sin embargo, también al interior de los servicios se reflexiona sobre las limitaciones propias del sistema en general que muchas veces no resuelve los problemas más urgentes de las mujeres, como la regularización legal, los problemas económicos que pueden enfrentar o las diferentes clases de discriminación de la que son objeto por su condición de mujer e inmigrada en la sociedad de acogida.

En este sentido, muchas mujeres son conscientes que el proceso de inclusión al mercado laboral es un “proceso”, un camino largo que implica pasar muchas barreras –políticas, sociales, culturales y económicas. Algunos/as profesionales de servicio destacan la existencia de esta acomodación a las restricciones legales y exigencias del contexto local para el camino de inserción laboral de las mujeres. Por ello, en algunas entidades destacan que si bien no es la labor o la misión de la entidad, intentan hacer una labor de acompañamiento permanente en este sentido.

*“Se sienten acompañadas... eso sí, porque es muy difícil. Por ejemplo, personas preparadas; homologaciones, convalidaciones, es un proceso muy largo y las personas han de estar muy motivadas y muy conscientes para aguantar todo ese training, a veces las circunstancias materiales (...), pero sí que es cierto, sí que se sienten acompañadas, vienen y te lo dicen”. (27.ValS8.Prof1).*

De esta manera, se podría decir que el servicio emerge como una instancia “intermedia” 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. Pese a los aspectos positivos de esta labor amortiguadora, 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.

### **Las potencialidades de lo NO verbal**

Un aspecto valorado como satisfactorio por muchas usuarias dentro de su camino de preparación a la inserción laboral es la facilidad de relación que les brinda la comunicación no verbal desarrollada en los servicios. En lo verbal, gran parte de las personas atendidas tienen un nivel básico de castellano (a quienes llegan con un nivel menor, se les recomienda antes de la entrada a la formación laboral pasar por un proceso de aprendizaje de la lengua); y la atención mayoritaria en las tres comunidades analizadas, se da en castellano. Como se trata de formación profesional para el acceso laboral al mercado se promueve de entrada el aprendizaje en castellano. De esta manera, en casi ningún lugar se apreció profesionales que se relacionaran con las usuarias en otras lenguas (francés, inglés... etc.), aunque en algunos lugares existen algunos carteles en árabe para personas que hablan esta lengua. Casi toda la información comunicacional – paneles, dípticos y web está en castellano.

Sin embargo, las usuarias particularmente valoran la comunicación no verbal utilizada por los y las profesionales. El personal generalmente desarrolla esfuerzos y procesos empáticos para poder hacer comprender la información y los contenidos formativos a las usuarias. Esto es particularmente visible en las clases de formación, donde los profesores desarrollan diversas técnicas de comunicación no verbal (gesticulación, esquemas, dibujos, prácticas, debates, etc.) para que las asistentes puedan comprender los conceptos que se intentan transmitir. En algunas entidades que desarrollan oficios prácticos, el “hacer” y los ejemplos-guías sirven bastante para sortear las dificultades de la comprensión del idioma.

Incluso en algunas ocasiones los/las profesionales debe hacer una labor de contención ante las necesidades afectivas de las usuarias que reciben (se señala en algunas entrevistas que muchas personas vienen con un nivel de angustia importante al no poder encontrar salida a su situación socioeconómica particular). Esto muestra que algunos y algunas profesionales desarrollan habilidades empáticas y de contención para que las personas puedan estar más cómodas al interior del servicio.



## **Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

*“La asistente también estaba hablando conmigo con “paciencia”, me ha cogido todo con cariño, estaba llorando, me dejó tranquila; todo saldrá bien... y poco a poco estamos aquí... encontré una gente igual que mi familia... Me ha acogido con cariño por eso me gustaba..., y no quería ir otra vez al país ya, y me quedé acá... igual que una casa de la familia para mí, la gente es muy cariñosa”. (30ValS8.Usu2)*

No obstante, a la larga, se reconoce que las dificultades idiomáticas de las usuarias es un obstáculo patente a la hora de entrar a un espacio laboral porque es una forma de “coladero” de entrada para los y las empleadores.

### **Expectativas v/s Resultados**

Por otra parte, al profundizar en el grado efectivo de satisfacción de las usuarias yendo más allá de la relación social que se da en las entidades, se puede ver un grado de inconformismo de 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. Esto principalmente debido a que muchas de las usuarias no disponen de la regularización legal correspondiente que les facilite la entrada al mercado. Las expectativas con las que llegan las mujeres en primera instancia tienen que ver directamente con la entrada al mundo laboral; sin embargo, con el paso del tiempo se modera esta demanda por las retribuciones paralelas que reciben las mujeres: trato deferente de parte del servicio, relaciones con otras personas, etc. En este sentido, las entidades destacan que constantemente deben “moderar las expectativas” de las usuarias porque no todas podrán ser insertadas laboralmente (por la falta de regularización). Sin embargo, cabe decir que algunos servicios a partir de las expectativas que señalan las mujeres, van adaptando algunos de los beneficios que entregan: por ejemplo, se dan casos donde acomodan la bolsa de trabajo, y otros en que abren espacios de intermediación con los/las empleadores/as.

*“Aquí se ha hecho un estudio que te comentaré X sobre las necesidades de la población inmigrante, respecto a la formación... siempre tenemos la idea de ir cambiando, de ir aumentando la formación, se ha hecho colaboración con otras entidades como colegio de profesionales”.(14ValS5Prof1).*

Sin embargo, por lo general los servicios por diversas causas –principalmente por la limitación de recursos con que funcionan- establecen sus ciclos formativos de acuerdo al mercado de trabajo existente, el cual por lo demás está bastante 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 cuantas 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 promueve la estratificación ciudadana por diversa categoría (trabajos para personas extranjeras pero con papeles de trabajo/trabajos para personas extranjeras pero sin regularización, generalmente en el mercado no legal).

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 cursos de 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 (éstos, en algunos casos, adaptan sus recursos); 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. En cierta manera, se tolera un tiempo de preparación y de aceptación de condiciones sociales diferenciadas respecto de la comunidad de recepción, con el norte de conseguir, luego de un proceso formativo y acomodación, una situación más igualitaria y estable.

Por otra parte, si bien las mujeres no logran en su totalidad cubrir sus expectativas laborales inmediatas, si lo hacen respecto del nivel formativo alcanzado. Sólo en el caso de un servicio, algunas personas señalan que la formación es demasiado superficial. Esto suele suceder con personas con más alto nivel educacional y profesional de origen.

*“Me gustaría más formación, eh, más formación a otro nivel, Por ejemplo, para la gente que tenemos otra preparación actualizar eso, que haya cursos que nos podamos actualizar... que no sean cursos tan básicos”. (29.ValS8.Usu1)*

De esta manera, 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 en términos de acceso y condiciones sociales. Sin embargo, gran parte de las mujeres se muestra conforme en cuanto al nivel formativo de las entidades, a la calidad de los/as

profesores/as, el material formativo anexo que se les brinda y las prácticas laborales que conllevan (cuando existen).

Casi todos los servicios tienen un sistema de evaluación por parte de las usuarias (sea a través de encuestas o sondeo de opinión directo). Esta valoración se hace para visualizar las expectativas y los resultados obtenidos, pero también para medir el grado de asimilación de los contenidos de la formación y los formatos de formación. Cabe decir que en algunas instituciones se desarrollan evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos por las mujeres. Para estas entidades es importante saber en qué grado aprenden algo de lo que se les intenta traspasar (sobre todo se hace con quienes tienen un nivel más básico de castellano y no puede haber un feed back de devolución cualitativo).

*“A través de las evaluaciones que hacemos, con unas encuestas antes de que se metan a un curso, y después para ver cuánto es el avance, para determinar qué conocía y qué no, cuánto ha avanzado. Tenemos que hacerlo, también en otros niveles”. (ValS5.Prof2)*

Las mujeres sólo manifiestan una visión crítica respecto de la efectividad de las bolsas de trabajo, aunque la crítica no sustenta sus bases directamente en la entidad, sino más bien a las condiciones generales que posibilita el mercado. A pesar de todo, los servicios son valorados como recursos “de mucha importancia” para el camino de inserción de las mujeres en su proyecto migratorio, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden interactuar desde relaciones relativamente cuidadosa hacia ellas y su entorno.

## **V. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA**

El proceso de la investigación ha permitido, en sus diferentes fases, abordar diversas dimensiones de las variables trabajadas, como asimismo reflexionar en torno a la definición del sujeto “mujer inmigrante” como sujeto de intervención social (Agrela, 2004; Batsleer, Chantler y Burman, 2003). Dicha definición se encuentra atravesada por múltiples ejes diferenciadores, que contextualmente, se refuerzan, se superponen o se omiten siendo los servicios de formación para el empleo destinados a mujeres migrantes un espacio privilegiado de análisis. En él se entretajan y dan lugar a unas interacciones específicas la condición de interventor/intervenido, la condición de mujer, la condición de autóctono/inmigrado, si se profesa o no la religión, si se está en una edad productiva, si se poseen cargas familiares, etc.

El carácter práctico que desde su diseño se le imprimió a la presente investigación, se vio reflejado en todo el proceso, destacándose como fase de fundamental importancia los talleres participativos de devolución realizados en las tres ciudades que participaron del estudio, ya que brindaron la posibilidad de contrastar, confirmar y matizar los resultados a los que la investigación había llegado. Pero a la vez, dicha fase se constituyó como un fértil espacio de reflexión sobre las prácticas que los profesionales de los servicios ejercen, como así también, promovió el conocimiento de los diferentes servicios participantes de la investigación. El producto final del proceso, el material didáctico elaborado, pretende ser una herramienta más en la comprensión de las complejas interacciones estudiadas, donde se articuló los resultados y la reflexión de los mismos, según la manera dialógica en la que fue construido, esperando que en su posterior difusión continúe y profundice dicha manera.

En cuanto a las categorías identificadas, la categoría *accesibilidad a los servicios sociales* por parte de las mujeres inmigrantes, podemos sostener que el trabajo en red, a través del cual se constató que trabajan todas las instituciones, presenta diferentes aristas. Por un lado, ofrece la posibilidad de llegar a diferentes grupos de mujeres pero, paralelamente, se corre el riesgo de dispersión de las usuarias en la mencionada red, si no existe un proceso de seguimiento que es difícil de sostener, según afirman las propias técnicas por la falta de presupuesto. Por otro lado, fue posible recoger la variación en la interpretación como dificultades y/o facilidades del contexto para la coordinación de las tareas llevadas a cabo desde las diferentes entidades. Los técnicos de la ciudad de Valencia, sostenían que el tamaño de la ciudad facilitaba la posibilidad de comunicación entre las diferentes entidades. Desde Madrid y Barcelona, en cambio, se destacaba la importancia de la multiplicidad de recursos que las ciudades grandes pueden ofrecer. Pero la identificación de la necesidad de la coordinación de las acciones de formación que son llevadas a cabo por las entidades, algunas de ellas sostienen que es imprescindible el establecimiento de prioridades y en cambio por otras, se contraponían a esta posición señalando el peligro de

burocratización y pérdida de contacto con las necesidades más inmediatas de las usuarias. Todas las entidades coincidían en que los recursos eran siempre aprovechados por la gran demanda de los mismos, pero la diferencia se establecía entre aquellos que identifican como indispensable la definición de prioridades formativas y aquellos que abogan por un trabajo más “espontáneo”.

En cuanto al proceso de homogeneización del tipo de usuarias que acceden a los servicios, también puede reconocerse matices en su interpretación. En primer lugar, es un proceso dinámico, y en tanto tal, 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. Pero, por otro lado, la interpretación en relación con el efecto negativo de dicha homogeneización no puede ser unilateral ya que, 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 y que son “invitadas” a los mismos por parte de las técnicas o de otras usuarias. Por dicha razón, el proceso de identificación reconocido -esto es que personas del mismo origen acuden a determinados servicios- genera cierto tipo de accesibilidad a algunos grupos al tiempo que “oculta” la presencia de los servicios para otros colectivos. Se reconoce, por tanto, la importancia de procesos amplios de difusión de la existencia de los servicios así como del trabajo en red para promover la accesibilidad a los servicios de aquellas personas que puedan necesitarlos con más urgencia.

Por otro lado, los recursos destinados a esta población son escasos y en raras ocasiones el acceso al mismo es inmediato, requieren siempre de algún tipo de espera (cita, entrevista, cupo, etc.). Un resultado poco esperado fue el hecho de cómo la ubicación física del recurso no se considera un obstáculo en caso de encontrarse lejos del domicilio de las usuarias (si bien los recursos se encuentran situados en barrios con alto índice de inmigración). Este dato puede ser revelador de la importancia de los recursos para las usuarias.

El eje diferenciador más importante para poder acceder a la intervención (para poder llevarla a cabo, y acceder al trabajo en tanto que finalidad última de las acciones puestas en marcha por las entidades) es antes el estatus legal de las personas, que el género, la edad, o la clase social. Dicho esto de manera general, la condición de “irregularidad documental” limita la posibilidad de las usuarias a acceder a algunos de los programas de formación (especialmente si de éstos se obtiene una certificación oficial) y de espacios laborales dignos.

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

Cabe destacar, sin embargo, que el eje de género también contribuye a definir los espacios destinados a la formación de mujeres migrantes; ya que éstos están atravesados por la asignación de roles de género de la sociedad de instalación. En las tres ciudades del Estado español, la mayoría de la formación era destinada hacia el cuidado de personas dependientes o hacia los servicios. Ahora bien, dichos trabajos de cuidados, son significados como de baja cualificación y prestigio, constituyéndose como un nicho laboral para las mujeres migrantes, liberándose las mujeres autóctonas de la realización de los mismos (Juliano, 1998). En relación con la vinculación de la migración con el trabajo, hay que decir que la edad, es decir, el hecho de que las mujeres estén en edad productiva, se constituye con un factor importante de consideración. Desde este punto de vista, el contexto actual estructura las relaciones sociales como diferencia con las mujeres migradas torno a los ejes legal, de género y nacional. El contexto actual, fija las diferencias contingentes en la categoría esencializada, “mujer inmigrada” a la que por efecto de transición identitaria le correspondería sólo un tipo de labores: de tal modo se constituye un campo de posibilidades (y limitaciones) que reproduce las necesidades del mercado de trabajo de la sociedad receptora y no necesariamente las necesidades de las mujeres atendidas.

En resumen, la oferta de los servicios mayoritariamente se adapta a las necesidades que impone el mercado de trabajo en la sociedad receptora. Dicho mercado -como hemos visto- 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 generizadas 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 (Mohanty, 2004). Así mismo, 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.

En relación con *las características de la intervención* es importante destacar la presencia de voluntarios en todas las entidades visitadas. Dicha presencia está vinculada con los recursos con los limitados recursos con los cuentan las entidades. Es un motivo de discusión y preocupación en los talleres reflexivos. Se reconoce la necesidad de que el trabajo de los voluntarios sea pautado y

coordinado, sin embargo se tiene muy presente las dificultades para hacerlo ya que muy pocas instituciones cuentan con la figura del coordinador de voluntarios. Muchas actividades dependen exclusivamente de un cuerpo voluntario, sobre todo las actividades formativas. Fue posible introducir un debate en relación con la importancia de la contratación de técnicos de otros orígenes nacionales como elemento favorecedor de la intervención.

Los servicios que ofrecen cursos de formación para la inserción sociolaboral están muy marcados por la dimensión del trabajo y el mercado laboral, como así también la situación legal de las usuarias que atienden. Ya hemos hablado del tipo de cursos que ofrecen, muchas veces las asociaciones reconocen como una tensión las posibilidades que pueden ofrecer y las metas a las que desearían llegar, es decir la promoción de las mujeres migrantes. Esta tensión está atravesada por la dimensión temporal, ya que los procesos más cualificadores, que les podrían proporcionar más amplias posibilidades a las usuarias se requieren de una gran inversión temporal que las usuarias. Este es un elemento muy importante a ser evaluado en relación con la movilidad social de las usuarias, ya que, como los técnicos reconocían, el tránsito hacia un puesto de trabajo mejor, una vez que se han solucionado los aspectos más básicos suele durar demasiado. Por otro lado, las personas que deseen mejorar su situación laboral, deben encontrar un tiempo extra para invertir en la formación, aspiración que puede ser de difícil realización en determinadas situaciones laborales.

En cuanto a las características de las intervenciones, podemos definir al modelo como fragmentario ya que muy pocas entidades cuentan con un modelo de intervención global, existen intentos en este sentido, (por ejemplo, se identificó como una buena práctica la organización del cuidado de niños durante los cursos de formación para facilitar la accesibilidad), pero son escasos y difícilmente logran cubrir las necesidades del colectivo en cuestión. Muchas veces los servicios pueden funcionar como eslabón de colocación en relación con el trabajo doméstico informal, pero ofreciendo de todas maneras un marco institucional: por un lado el hecho de haber realizado un recorrido en la institución, les garantiza una referencia a las usuarias, y a la vez, en relación con los empleadores, permite establecer ciertos criterios a la hora de la contratación (aunque sea informal) y ciertos mecanismos de regulación.

En el caso en el que las entidades se proponen un trabajo a más largo plazo, como la definición del proyecto laboral personal de cada una de las usuarias, requiere de una mayor inversión de tiempo y de recursos. Una de las propuestas que relatan las técnicas en relación con la posibilidad de las microempresas o el autoempleo como forma de evitar el trabajo en los nichos laborales más arriba señalados, que la sociedad de instalación reserva a las mujeres migrantes, exige un fuerte capital social y simbólico por parte de las usuarias. Por otro lado, supone que

están dispuestas a asumir los riesgos y esfuerzos que tal tipo de (auto) empleo, conocimiento del contexto social, económico, legal; posibilidad de fracaso empresarial con los costos económicos que ello podría suponer, no contar con las protecciones que suponen las relaciones de dependencia, etc.

En relación con las actuaciones de sensibilización es posible reconocer una amplia variedad en los modos de afrontarla, existen las más comunes manifestaciones culinarias y/o festivas como las “fiestas interculturales/multiculturales”, hasta posiciones que enfocan la sensibilización desde un punto de vista más social, por ejemplo la participación en la plataforma de dignificación del trabajo doméstico. La participación de las usuarias en las entidades, a veces incluye un nivel consultivo de los procesos personales y dicho diálogo que se establece entre usuarias y técnicas es utilizado para la programación de las actividades del próximo programa formativo. A pesar de esto, no pudimos observar, ni siquiera en las entidades de asociaciones de inmigrantes, que las usuarias dejaran este rol para convertirse en socias y/o técnicas. De modo que la configuración de los espacios de las entidades como lugares de intervención social frecuentemente reproduce las categorías de interventora – intervenida (Montenegro, 2003), haciendo poco usual procesos de participación por parte de las “usuarias” en la definición de los servicios que se prestan o en las propias organizaciones que las atienden. Lo cual, a su vez, cosifica dicha relación de intervención e impide el intercambio de los roles una vez acabado el proceso formativo o durante el mismo.

Otro aspecto que es posible reconocer es la organización de las entidades bajo los criterios de la intervención sobre la “categoría social” definida, en este caso, las mujeres migrantes; y no que la acción de intervención recaiga sobre todo el espectro social; esto es promoviendo procesos de diálogo, sensibilización y transformación de las condiciones sociales, económicas y legales de las personas inmigrantes en la sociedad receptora. Una intervención en dicho sentido implicaría la reconfiguración del espacio mismo de la intervención social.

Desde nuestro punto de vista un recurso 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 (Spivak, 1988; Mohanty, 2003), tendría que generar espacios de participación, de reflexión conjunta sobre los derechos y deberes de ciudadanía para crear 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 inmigrante (y las mujeres en particular) y luchar por los derechos de ciudadanía.



### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

En lo referente a *la satisfacción* emerge un amplio grado en relación con la acogida y el tipo de relaciones sociales que se dan en los servicios. Este dato es relevante en comparación con los otros espacios sociales por los que transitan las mujeres, en los que pueden percibirse relaciones de rechazo, indiferencia o exclusión. Por otra parte, al profundizar en el grado efectivo de satisfacción de las usuarias yendo más allá de la relación social que se da en las entidades, se puede ver un grado de inconformismo de 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. Esto principalmente debido a que muchas de las usuarias no disponen de la regularización legal correspondiente que les facilite la entrada al mercado laboral. Pero además merece una consideración particular el hecho que, incluso en el caso que resulte una inserción laboral satisfactoria en el ámbito de los cuidados, se concibe como una mejora el hecho de poder abandonar dicho tipo de trabajos. Esto da la pauta de la significación social de dichas labores que constituyen en el nicho de acceso laboral privilegiado para las mujeres migrantes.

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. En cierta manera, se tolera un tiempo de preparación y de aceptación de condiciones sociales diferenciadas respecto de la comunidad de recepción, con el norte de conseguir, luego de un proceso formativo y acomodación, una situación más igualitaria y estable. Los servicios son valorados como recursos “de mucha importancia” para el camino de inserción de las mujeres en su proyecto migratorio, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden interactuar desde relaciones relativamente cuidadosa hacia ellas y su entorno, y en este sentido, logran ampliar las posibilidades de educación y formación para las mujeres que han inmigrado a España, con el fin de ampliar sus oportunidades de inserción en igualdad de condiciones en la sociedad receptora.

En resumen, el marco sociocultural y legal de la sociedad receptora 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 “amortiguadores” 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 de 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

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

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 generizadas de esta sociedad (Sawaia, 2002).

Sin embargo, como hemos visto, es de suma importancia la existencia de las entidades y servicios estudiados para crear espacios de reflexión y acción sobre las condiciones de inserción social de las personas migradas y generar procesos de protección social igualitarios y sensibles al género.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- 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.
- Ahmed, S. (1996). Moving spaces. Black feminism and post-colonial theory. *Theory, culture and society*. Vol. 13(1): 139 – 146.
- Ahmed, S. (2000). *Strange Encounters: Embodied Others in Post Coloniality*. London: Routledge
- Alcoff, L. (2000). Philosophy Matters: A Review of Recent Work in Feminist Philosophy. *Signs*, Vol. 25(3): 841-882.
- Alexander, M. J. y Mohanty, C. T. (1997). Genealogías, legados, movimientos En b. hooks, A. Brah, C. Sandoval, G. Anzaldúa, A. Levins Morales, K. Bhavnani, M. Coulson, M. J. Alexander, C. T. Mohanty. *Otras inapropiables. Feminismos desde las fronteras*. Madrid: Traficantes de Sueños. (2004) (137- 183).
- Anzaldúa, G. (1987). *Borderlands/La Frontera: The New Mestiza*. San Francisco, CA: Spinsters/Aunt Lute.
- Baldwin-Edwards, M. y Arango, J. (eds) (1999). *Immigrants and the Informal Economy in Southern Europe*. London: Frank Cass.
- 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.
- Bauman, Z. (1998). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. (2001).
- Bauman, Z. (2003). *La comunidad*. Madrid: Siglo XXI.
- Baumann, G. (2003). *El enigma Cultural. Estados, etnias, religiones*. Il mulino, Bologna.
- Brah, A. (1992). Diferencia, diversidad, Diferenciación. En b. hooks, A. Brah, C. Sandoval, G. Anzaldúa, A. Levins Morales, K. Bhavnani, M. Coulson, M. J. Alexander, C. T. Mohanty. *Otras inapropiables. Feminismos desde las fronteras*. Madrid: Traficantes de Sueños. (2004) (107 – 136).
- Butler, J. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*. New York: Routledge.
- Butler, J. (1992). Contingent foundations: feminism and the question of "postmodernism". En J. Butler & J. Scott (eds.) *Feminist theorize the political*. New York: Routledge. (3 – 21).
- Butler, J. (1993). *Bodies that matter. On the discursive limits of "sex"*. New York: Routledge.

Cabero, M. y Loscertales, J. (2002). Elaboración de un sistema categorial de análisis de contenido para analizar la imagen del profesor la enseñanza en la prensa. Universidad de Sevilla. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/ANALISIS.htm>

Callén, B.; Balasch, M.; Guarderas, P.; Gutierrez, P.; León, A.; Montenegro, M.; Montenegro, K. & Pujol, J. (2007). Riereta.net: Apuntes epistemo-políticos desde una etnografía tecnoactivista [41 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Art. 1, <http://www.qualitativerecherche.net/fqs-texte/3-07/07-3-1-s.htm>.

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

Correa, N. Figueroa, H. y López, M. (1994). La psicología social: pasión inútil del Estado terapéutico. *Anthropos*. Vol. 156: 33 – 38).

Elias, N., Scotson, J.L. (1994) *The Established and the Outsiders*, London: Sage (1964).

Eskalera Karakola (2004). Diferentes diferencias y ciudadanías excluyentes: una revisión feminista. En b. hooks, A. Brah, C. Sandoval, G. Anzaldúa, A. Levins Morales, K. Bhavnani, M. Coulson, M. J. Alexander, C. T. Mohanty. *Otras inapropiables. Feminismos desde las fronteras*. Madrid: Traficantes de Sueños. (9 - 32).

Gadamer, H. G. (1975). *Verdad y Método*. Salamanca: Ediciones Sígueme (1977).

García Gossio, M. (coord.) (2006). *Los Nuevos Escenarios de la Migración: Causas, condiciones, consecuencias*. Ediciones Boll, disponible en: [www.boell-latinoamerica.org](http://www.boell-latinoamerica.org).

Gil Araujo, S. (2006): Las argucias de la integración: construcción nacional y gobierno de lo social a través de las políticas de integración de inmigrantes: los casos de Cataluña y Madrid, [Manuscrito], Tesis Doctoral directores María Jesús Miranda, Gunther Dietz, Universidad Complutense de Madrid.

Guarderas, M. P. & Montenegro, M. (2005). Mujeres migrantes: Entre la sujeción y la agencia. *Psicología Social y problemas sociales: psicología política, cultura, inmigración i comunicación social*. Madrid: Biblioteca Nueva, (269 – 276).

Gregorio Gil, C. (1998). *Migración femenina: su impacto en las relaciones de género*. Madrid: Nancea.

Haraway, D. (1991). Conocimientos situados: La cuestión científica en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial. En D. Haraway. *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Cátedra, 1995. (313 – 345).

Herrera, E. (1994). Reflexiones en torno al concepto de integración en la sociología de la inmigración; *Papers* 43: 71-76.

Herrera, E. (1997). La incorporació d'immigrants a societats d'arribada *Revista catalana de sociología*. Vol. 6: 23.

Honneth, A. (1999). Desintegració. Fragments per a un diagnòstic sociològic de l'època, *Tandem*, Valencia.

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

López Sala, A. (2005). El control de la inmigración: política fronteriza, selección del acceso e inmigración irregular. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura*. Vol. 713: 27-39.

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

Mohanty, C. (2004). *Feminism Without Borders; Decolonizing Theory, Practicing Solidarity*. Duke University Press (2003).

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

Montenegro, M.; Cagigòs, M; Callén, B.; Guarderas, M.; Montenegro, K.; Ñañez, A. y Roda, M. (2005). *Miralls del quotidià. Eines per afavorir la convivència de les Nouvingudes*. Memoria de investigació. Barcelona: Institut Català de les Dones.

Montenegro, M.; Montenegro, K.; Galaz, C. y Yufra, L. (2007). *Mirant cap a la igualtat. Pertinença socio-cultural dels serveis socials per a dones immigrades*. Memoria de Investigació. Barcelona: Institut Català de les Dones.

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

Romero, C (2003). Los desplazamientos de la “raza”: De una invención política y la metrialidad de sus efectos. *Política y sociedad*. Vol. 40 (1): 111 – 128.

Romero, C. (2006). *Articulaciones Identitarias: Prácticas y representaciones de género y “raza”/etnicidad en “mujeres inmigrantes” en el barrio de Embajadores (Madrid)*. Tesis Doctoral. Departamento de Sociología V (Teoría sociológica). Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Complutense de Madrid.

Romero, C. y García, S. (2003). Saturaciones identitarias: de excesos, materialidades, significación y sus (in)visibilidades. *Clepsydra*, (2): 37-56.

San Roman, T. (1996). *Los muros de la separación: ensayo sobre alterofobia y filantropía*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Sassen, S. (1993). *Movilidad, trabajo y capital: estudio sobre la corriente internacional de la inversión y del trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Sassen, S. (1999). Beyond Sovereignty: De-Facto Transnationalism in Immigration Policy. *European journal of migration and law*. Vol. 1(2): 177-198.

Sassen, S. (2003). *Contra geografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Madrid: Traficantes de sueños.

Sawaia, B. (2002 [1999]). O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialéctica exclusão/inclusão. En B. Sawaia (Org.), *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social*, cuarta edición (pp. 97-118). Petrópolis: Vozes.

Sayad, A. (2006). *L'immigration ou les paradoxes de l'alterité*. Raisons d'agir; Paris.

Solé, C. (2000). Inmigración interior e inmigración exterior. *Papers*, 60: 211-224.

Spink, P. (2003). Pesquisa de campo em Psicologia Social: uma perspectiva pós-construcionista. *Psicologia e Sociedade*, 15, 2. En [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-)

Spivak G. C. (1988). "Can the Subaltern Speak?" Marxism and the Interpretation of Culture. En C. Nelson y L. Grossberg (Eds.). *Marxism and the Interpretation of Culture*. Champaign- Urbana: University of Illinois Press. (271-313).

Spivak G. C. (1993). Subaltern talk. Interview with the editors. En D. Landry y G. Maclean (Eds) *The Spivak reader*. London Routledge (1996) (287 - 308)

Yuval-Davis, N. (1997). Women, Citizenship and Difference. *Feminist Review*, 57, 4-27

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: Guión de entrevistas**

### **a. Entrevista semi-estructurada para personal de los servicios**

#### **Preguntas específicas para la coordinadora**

A. ¿Qué tipo de programas de formación ofrece el servicio? ¿A quién se dirige? ¿Existen servicios específicos para mujeres inmigradas? ¿

B. ¿Cómo se diseñan los programas formativos? ¿Quiénes participan? ¿Cómo llevas a cabo la tarea de coordinación del proyecto?

C. ¿Podrías describir como está compuesto el equipo? Profesionales, voluntarias, diversidad de procedencia, sexo.

D. ¿Habéis considerado otro tipo de formación que fuese necesario para el colectivo de mujeres migrantes? ¿Por qué no se lleva a cabo?

#### **Preguntas comunes**

Disponibilidad del servicio en igualdad de condiciones

1. ¿Cómo llegan a las mujeres inmigradas al servicio? ¿Qué mecanismos utilizan para dar a conocer el servicio?

2. ¿Cuentan con los recursos materiales, infraestructura y recursos humanos necesarios para atender a esta población de mujeres? En caso de respuesta negativa ¿Existe algún tipo de selección de las usuarias frente a la demanda?

3. ¿Cómo acceden las usuarias a los programas formativos?

4. ¿Crees que los servicios son de fácil acceso a la población de mujeres a la cual se dirige?

5. ¿Qué características tienen las usuarias que atienden?

6. ¿Pueden acceder a este servicio mujeres que no tienen su situación regularizada? ¿Por qué?

7. ¿Hay alguna diferencia en el servicio que responda a las diferencias de procedencia nacional?

8. ¿Hay un protocolo de actuación? ¿Cuál es?

9. ¿Cuáles son los canales de participación de las usuarias en la entidad?



## **Acceso a la información**

10. ¿Se explica a las personas sobre el funcionamiento del servicio en general? ¿De qué forma se hace esta introducción?
11. ¿En qué momento se va aportando más información a las usuarias? ¿Cómo se decide la información que se da?
12. ¿Cómo se decide el programa formativo para cada persona? ¿Podrías poner un ejemplo?
13. ¿Se les proporciona información amplia sobre el resto de los servicios y/o recursos disponibles a la ciudad? ¿Qué pasa si la persona busca algo que el servicio no ofrece?
14. ¿Cómo mantienen el contacto con las mujeres que llegan al servicio?

## **Calidad del servicio**

15. ¿Cómo calificarías la comunicación que se tiene con las mujeres inmigradas? ¿Qué idiomas se emplean?
16. ¿Cómo consideras que es la actitud de las usuarias cuando llegan al servicio?
17. ¿Cómo evalúas la calidad del servicio?
18. ¿Crees que el servicio cumple con las expectativas que tienen estas mujeres?
19. ¿Cómo crees que ellas evalúan la calidad del servicio?
20. ¿Cómo describirías la relación que establecen con las mujeres que atienden?
21. ¿Qué aspectos dirías que facilitan la relación al interior de los servicios entre profesionales y usuarias? ¿Podrías poner ejemplos?
22. ¿Hay tensiones o dificultados de entendimiento? ¿A qué crees que se deben estas tensiones o dificultades?
23. ¿Se hace algún tipo de acción para visibilizar la situación de las mujeres migrantes?
24. ¿Podrías hacer un listado de buenas prácticas? ¿Podrías poner ejemplos? ¿Cómo definirías una buena práctica?
25. ¿Podrías poner ejemplos de prácticas mejorables? ¿Cómo podrían ser mejoradas?
26. ¿Quieres agregar sugerencias para mejorar este servicio y los servicios en general?

## **Entrevista semi-estructurada para mujeres inmigradas**

### **Datos generales**

Edad, nivel escolar, estado civil, actividad laboral y estado legal.

Tiempo de permanencia en España

Origen nacional

Servicio del que ha hecho uso

### **Accesibilidad**

1. ¿Cómo conociste este servicio? ¿Qué información tenías de él? ¿Fue fácil o difícil acceder a este servicio? ¿Por qué?

2. ¿El servicio está cerca de tu vivienda?

### **Acceso a la información**

3. ¿Cómo te atendieron la primera vez que viniste? ¿Qué información te dieron? ¿Qué te pareció?

4. ¿En qué idiomas te han atendido? ¿Han utilizado idiomas diferentes que no sean catalán y castellano?

5. ¿Qué pasos has seguido dentro del servicio?

6. ¿Cuándo acudes al servicio, comprendes completamente lo que te dicen las personas que atienden?

7. ¿Pudiste explicar adecuadamente tus demandas y necesidades?

8. ¿Recibiste la información que necesitabas o buscabas?

9. ¿Te orientaron suficientemente? Si no te dieron la información que necesitabas, ¿te ayudaron a encontrar otro servicio que cumpliera con tu demanda?

10. ¿Qué otros servicios de formación para personas inmigradas conoces?

### **Valoración del servicio**

11. ¿Cómo valoras la forma en que eres tratada en este servicio? ¿Podrías poner ejemplos?

12. ¿Cómo crees que es el trato hacia la mujer en general en este servicio?

13. ¿Crees que tratan de diferente manera a las personas según el lugar de procedencia, si son hombres o mujeres, por la situación legal, etc.?

14. ¿Crees que fuiste tratada como cualquier otra ciudadana local? ¿Por qué?

**Calidad de la relación**

15. ¿Cómo valoras el servicio que estás recibiendo? ¿Por qué? ¿Me podrías dar un ejemplo?
16. ¿Cómo han sido las relaciones con las personas que atienden este servicio?
17. ¿Este servicio está cumpliendo tus expectativas?
18. ¿Cómo valoras las relaciones que se establecen? ¿Crees que afectan a la calidad del servicio en general?
20. ¿Has podido elegir la formación (o el trabajo) que has recibido?
21. ¿Has podido participar en las decisiones de tu proyecto laboral? ¿Te sientes suficientemente escuchada o atendida en las demandas que vas haciendo? (preguntas, necesidades, problemas, etc.)
22. ¿Cómo crees que es la relación con otras mujeres usuarias del servicio? ¿Haces alguna actividad con ellas?
23. ¿Te ha interesado participar en la entidad? ¿Te han invitado a realizar alguna actividad dentro de la entidad? ¿Qué te ha parecido?
24. ¿Podrías contarme algo que te haya parecido bueno de este servicio que sirva para otras mujeres en otros lugares? ¿Por qué?
25. ¿Qué sugerencias darías para mejorar el servicio?

## **Anexo 2: Pauta de observación**

### **I. Solicitar información del servicio en general. Datos de atención, capacidad, etc.**

### **II. Observación auto-etnográfica. (a lo largo de todo el proceso)**

¿Cómo accedemos a la información sobre el servicio? (Web, teléfonos, trípticos, etc.)

¿Cómo llegamos? ¿Dónde está ubicado? ¿Medios de transporte?

¿Es fácil de identificar? ¿Qué carteles tiene? ¿Invita a pasar?

¿Cómo nos tratan?, ¿Quién te atiende? ¿Cómo nos atiende?

¿Nos proporcionan información?

¿Qué información está disponible? ¿De qué manera está disponible?

¿Nos abren las puertas del espacio? ¿Hay una acogida?

¿Cómo es la disponibilidad del espacio? ¿Sensaciones, etc.?

### **III. Disponibilidad física de recurso**

¿Dónde está ubicado?

¿Cómo se llega a éste, metros, trenes, buses?

¿Es fácil de identificar? ¿Se ve desde fuera o no?

¿Cuántas oficinas existen de este servicio? ¿Dónde están ubicadas?

¿Cuáles son los horarios de atención? ¿Son reales?

¿Cómo está dispuesto el espacio? ¿La entrada es accesible (sillas de rueda, cochecitos)?

### **IV. Disponibilidad en igualdad de condiciones**

¿Es necesario tener papeles para ser atendida? ¿En qué programas sí y en qué programas no?

¿En qué idiomas atienden?

¿Cómo son las formas de recepción?

¿Hay carteles? ¿Cómo son? ¿en qué idiomas están?

¿Cuáles son los requisitos para ser atendidos?

¿Cómo son los procedimientos? ¿Hay un protocolo de actuación (reunión informativa, cita previa, tutorías, etc.)?

¿Qué gente llega (comunidades étnicas, rangos de edad)?

¿Cómo se comunican las usuarias con las personas del servicio?

¿Cómo llegan las personas? (solas, en grupo)

¿Qué tipo de relación de acogida se da al inicio?

**V. Acceso a la información**

¿Proporcionan información sobre el servicio?

¿Qué tipo de información es? ¿En qué momentos se da cada tipo de información? ¿Hay control informativo?

¿Proporcionan material informativo?

¿Proporcionan información pertinente sobre el servicio? ¿Hay información sobre la propia entidad (funcionamiento de la asociación, etc.)?

¿Hay entendimiento de parte de las usuarias?

¿Ofrecen información sobre otros servicios, recursos?

¿Realizan derivaciones a otros servicios?

¿Las personas parecen satisfechas con la información ofrecida?

**VI. Calidad del servicio. (esto se verá también en la entrevista)**

¿Cómo se da el primer encuentro?

¿Cómo es la entrevista inicial?

¿Qué pasa en el encuentro?

¿Las personas son derivadas, quedan en el aire, salen contentas?

¿Hay esfuerzos por parte del personal de comunicarse?

¿Hay una adecuada acogida?

¿Qué relación hay con empresas u otras fuentes de empleo?

¿Con qué tipo de empresa se tiene relación?

¿Qué tipo de mediación se realiza con estas? ¿Se les ayuda con los papeles?

¿Qué tipo de preparación se hace para el empleo (prácticas, etc.)?

¿Hay exigencias culturales para la formación y el empleo?

¿Hay conciliación familiar?

¿En qué medida se toma en cuenta la experiencia previa de formación de las usuarias?

**VII. Satisfacción sobre el servicio**

¿Las personas salen satisfechas?

¿Reciben lo que buscan?

¿Qué pasa con la persona que llega?

¿Cuánta gente se atiende? (poca, mucha)

¿Hay recursos para la demanda?

¿La gente entra y sale?

¿Cómo es el lenguaje que utilizan los técnicos?

¿Desde la formación ayudan para el empleo?

### **VIII. Calidad de la relación**

¿Cómo es la actitud corporal de los profesionales?

¿Cómo es la actitud corporal de las usuarias?

¿Hay contacto visual?

¿Hay contacto verbal?

¿Cómo es la comunicación básica?

¿Hay cercanía en la relación?

¿Hay empatía?

¿Cómo son las conductas de ambas?

¿Cómo parece ser la relación que se establecen con las usuarias?

**Anexo 3: Tabla de instrumentos realizados por recurso y ciudad**

<b>Ciudad</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>O.Participantes</b>	<b>Total</b>
1.Madrid Asociación de Cooperación y Desarrollo Bolivia España (ACOBEB)	1.MadS1.Prof1 2.MadS1.Prof2 3.MadS1.Prof3 4.MadS1.Usu1 5.MadS1.Usu2 6.MadS1.Usu3	1.MadS1.OP1 2.MadS1.OP2 3.MadS1.OP3	6 Entrevistas 3 Observaciones
2.Madrid Centro de Educación Permanente de Adultos (ERA)	7.MadS2.Prof1 8.MadS2.Prof2 9.MadS2.Usu1 10.MadS2.Usu2	4.MadS2.OP1 5.MadS2.OP2 6.MadS2.OP3	4 Entrevistas 3 Observaciones
3.Madrid Asociación ERA para la Integración	11.MadS3.Prof1 12.MadS3.Usu1	7.MadS3.OP1 8.MadS3.OP2	2 Entrevistas 2 Observaciones
4.Madrid Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo “Candelita”	13.MadS4.Prof1 14.MadS4.Usu1	9.MadS4.OP1 10.MadS4.OP2 11.MadS4.OP3	2 Entrevistas 3 Observaciones
5.Valencia Grupo de inserción sociolaboral mujeres Caritas Valencia	15.ValS5.Prof1 16.ValS5.Prof2 17.ValS5.Usu1 18.ValS5.Usu2	12.ValS5.OP1 13.ValS5.OP2 14.ValS5.OP3 15.ValS5.OP4	4 Entrevistas 4 Observaciones
6.Valencia Asociación “La Casa Grande”	19.ValS6.Prof1 20.ValS6.Prof2 21.ValS6.Usu1 22.ValS6.Usu2	16.ValS6.OP1 17.ValS6.OP2 18.ValS6.OP3 19.ValS6.OP4	4 Entrevistas 4 Observaciones

**Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora**

<p>7.Valencia Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (CeIMigra)</p>	<p>23.ValS7.Prof1 24.ValS7.Prof2 25.ValS7.Prof3 26.ValS7.Usu2 27.ValS7.Usu3</p>	<p>20.ValS7.OP1 21.ValS7.OP2</p>	<p>5 Entrevistas 2 Observaciones</p>
<p>8.Valencia Consortio de entidades para la acción integral con inmigrantes (CEPAIM)</p>	<p>28.ValS8.Prof1 29.ValS8.Prof2 30.ValS8.Usu1 31.ValS8.Usu2</p>	<p>22.ValS8.OP1 23.ValS8.OP2</p>	<p>4 Entrevistas 2 Observaciones</p>
<p>9.Barcelona Asociación de Mujeres para la Inserción Laboral SURT</p>	<p>32.BcnS9.Prof1 33.BcnS9.Prof2 34.BcnS9.Usu1 35.BcnS9.Usu2</p>	<p>24.BcnS9.OP1 25.BcnS9.OP2 26.BcnS9.OP3 27.BcnS9.OP4 28.BcnS9.OP5 29.BcnS9.Op6</p>	<p>4 Entrevistas 6 Observaciones</p>
<p>10.Barcelona Casal dels Infants del Raval</p>	<p>36.BcnS10.Prof1 37.BcnS10.Prof2 38.BcnS10.Usu1 39.BcnS10.Usu2</p>	<p>30.BcnS10.OP1 31.BcnS10.OP2 32.BcnS10.OP3 33.BcnS10.OP4 34.BcnS10.OP5 35.BcnS10.OP6 36.BcnS10.OP7 37.BcnS10.OP8</p>	<p>4 Entrevistas 8 Observaciones</p>
<p>11.Barcelona Fundación Formació i Treball</p>	<p>40.BcnS11.Prof1 41.BcnS11.Prof2 42.BcnS11.Usu1 43.BcnS11.Usu2</p>	<p>38.BcnS11.OP1 39.BcnS11.OP2 40.BcnS11.OP3</p>	<p>4 Entrevistas 3 Observaciones</p>
<p><b>Total</b></p>	<p><b>43</b></p>	<p><b>40</b></p>	<p><b>83 Registros: Entrevistas y Observaciones</b></p>



#### **Anexo 4: Buenas prácticas emergidas de la investigación**

La introducción de la noción de buenas prácticas para el mejoramiento de la intervención en el análisis de los servicios de formación para mujeres migrantes, parte de la concepción que los agentes de la intervención social reconocen la necesidad de la construcción de instituciones cada vez más inclusivas a partir de procesos concretos que producen. Es consciente de las diferentes limitaciones de su accionar cotidiano, 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 puede 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 ha 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. Son una recopilación de las reflexiones que los propios agentes sociales han realizado. 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 y no otras. No obstante, se considera que dichas sugerencias pueden ser consideradas como orientaciones a largo plazo para la mejora progresiva de los servicios de formación para mujeres migrantes.

#### **Buenas prácticas para los servicios en general:**

##### **En relación a la Accesibilidad**

Promover espacios/tiempos para la atención espontánea sin necesidad de citas previas. Por ejemplo a través de la presencia de una dinamizadora que aclare dudas.

Enfocar globalmente la intervención 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, por ejemplo con el establecimiento de carteles informativos en varios idiomas y utilizando los recursos de internet a través de las páginas webs informativas.

**En relación a la Intervención:**

Resolver conflictos y contener emocionalmente a las usuarias.

Re-definir y re-planificar las prestaciones según las nuevas necesidades que se van presentando.

Organizar la participación del personal voluntario para toda la responsabilidad en la impartición del servicio 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.

Reflexionar sobre la práctica de l@s profesionales.

Realizar el seguimiento de las usuarias una vez terminado el proceso de intervención.

Asesorar legalmente en relación a la condición propia y la reagrupación familiar.

## **Buenas prácticas para los servicios de inserción para mujeres migrante**

### **En relación a la Accesibilidad**

Promover mayor variedad, calidad, frecuencia y flexibilidad horaria de los cursos de formación para mujeres migrantes.

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 los niños y respondiendo a otras necesidades básicas.

Ajustar la intervención al proyecto personal.

### **En relación a la Intervención**

Definir un ámbito de acción a corto plazo y a largo plazo. La mayoría de las mujeres migrantes debe resolver su situación laboral en breve tiempo, pero no se debe dejar de lado el 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 bar, 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 al estatus legal de la personas, luchas en relación a la dignificación del trabajo doméstico).

### ***Mujeres inmigrantes y sistema educativo en la sociedad receptora***

- 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 del colectivo.

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 .

## **Anexo 5: Material didáctico**

*(También disponible en formato impreso)*

### **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)**

### **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.

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

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 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.

### **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.

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

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, ONG, 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 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 porque 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 lengua, de modo que aquellas usuarias no hispanoparlantes, 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.

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.

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. 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.

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 "cuidadas".

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

### **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 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 "amortiguadoras" 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 plataformas contra la discriminación. De esta manera se podrían aprovechar estos espacios de inter-relación 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 migrante**

### **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 libere 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 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.

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 pakistaníes 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 objetivos -que seguramente 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. 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 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, 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



## **Anexo 6: Documentos de difusión**

1. Congreso anual "TREINTA AÑOS DE ESTADO DE BIENESTAR EN ESPAÑA. LOGROS Y RETOS PARA EL FUTURO". Universidad de Oviedo, 5-7 de noviembre de 2009  
Autoras: Laura Yufra, Caterine Galaz, Karla Montenegro, Marisela Montenegro

Título: "Servicios sociales en sociedades multiculturales: Un estudio etnográfico de los servicios de formación e inserción laboral, dirigidos a mujeres inmigradas" Presentado en el PANEL 11: "Estado de Bienestar y Cuidados: entre el modelo familista, la institucionalización y la desnacionalización del cuidado".

### **Servicios sociales en sociedades multiculturales: Un estudio etnográfico de los servicios de formación e inserción laboral, dirigidos a mujeres inmigradas**

#### **Introducción**

La presente comunicación pretende hacer visible las vinculaciones entre la gestión del cuidado de las personas con un ámbito que, en principio, parecería completamente alejado del mismo: la formación para la inserción sociolaboral. Ahora bien, si definimos los sujetos susceptibles de recibir dicha formación que, en el caso de nuestro trabajo de investigación, son las mujeres migradas, ya no resulta tan extraña la relación que al inicio parecía arbitraria. Por lo tanto, uno de los objetivos de esta comunicación es mantener la extrañeza ante la naturalización que en los últimos años se reconoce entre la formación dirigida a un determinado colectivo y el cuidado de personas dependientes.

El presente trabajo se adscribe al campo de estudio emergente que toma como foco de atención las maneras en las que instituciones de las sociedades receptoras comprenden las necesidades de las mujeres migradas e intervienen en relación con ellas; y el rol generizado que se les asigna (Agrela, 2004; Batsleer, Chantler y Burman, 2003; Romero, 2006). Dicho campo, surge de los trabajos que prestan atención a la migración femenina y a cómo las diferencias de género afectan las trayectorias migratorias, las vivencias asociadas a dichas trayectorias, el rol protagónico de las mujeres en los procesos migratorios, los nichos laborales destinados a éstas, entre otros fenómenos.

Asimismo, se pretende establecer la vinculación entre la significación de la formación laboral dirigida a mujeres migrantes, con la significación del cuidado de las personas dependientes, que puede señalar, por un lado el reconocimiento social de este tipo de labores, así como, el tipo de sujeto que las lleva a cabo. Partimos del supuesto que la significación de la formación laboral dirigida a mujeres migrantes, como la caracterización del grupo en cuestión puede ofrecer luces acerca del significado de los cuidados de las personas y las formas que toma en la actualidad.

Siguiendo esta línea de reflexión, nos interrogamos sobre las maneras en las que desde los programas de formación para la inserción sociolaboral dirigidos a mujeres inmigradas en el Estado español se interviene sobre ellas, y sobre los significados dominantes que en las sociedades receptoras se tiene sobre dichas mujeres.

Las reflexiones expuestas se basan en una investigación exploratoria sobre los servicios de formación e inserción laboral dirigidos a mujeres inmigradas a partir del concepto de pertinencia sociocultural de los mencionados servicios<sup>2</sup>. 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 una variedad de dispositivos de formación sociolaboral, según la demanda y situación de las mujeres usuarias. Las cuatro entidades visitadas en Madrid son asociaciones, una de las cuales funciona como CEPI (Centros de Participación e Integración). De la ciudad de Valencia visitamos una fundación, una asociación y dos consorcios de entidades. En la ciudad de Barcelona visitamos a una fundación y dos asociaciones. De todas las entidades tres tienen vinculación con la iglesia católica dos de ellas directamente y la tercera porque el local donde funciona ha sido cedido por una orden religiosa. Todas reciben algún tipo de ayuda estatal a través de subvenciones o financiación de proyectos. Y también todas funcionan gracias a la participación de personal voluntario.

Se realizaron de 4 a 10 observaciones por servicio, según la disponibilidad de los mismos, y entrevistas en profundidad, dos entrevistas a profesionales (una a una técnica y la otra a la coordinadora) y dos entrevistas a usuarias, en la mayoría (aunque no en su totalidad) fueron señaladas por las mismas técnicas. Entrevistamos a un sólo hombre, que hacía las veces de coordinador.

A partir de la observación sistemática de dichos servicios y de entrevistas semiestructuradas a usuarias de los servicios y profesionales que las atienden, se han recogido las acciones y valoraciones respecto de los procesos de formación e inserción laboral disponibles para mujeres migradas.

### **Fenómeno migratorio desde una perspectiva de género**

Los actuales procesos migratorios producidos en el marco del nuevo (des)orden mundial que se perfiló en las últimas décadas, son comprendidos bajo la figura de la alteridad, que es vehiculizada mediante discursos e imaginarios sobre las personas migrantes. Siguiendo a Enrique Santamaría

---

<sup>2</sup> Investigación realizada por el grupo de investigación "FIC: gobernabilidad, acción colectiva y conocimientos situados" del Departamento de Psicología Social de la UAB y financiado por el Instituto de la Mujer.

(2002) la inmigración “no comunitaria” se entiende actualmente como el “otro” de las sociedades europeas, “problema” que amenaza la cohesión social, la seguridad económica, la homogeneidad cultural e, incluso, la estabilidad política de dichas sociedades. La asociación inmigración-amenaza legítima, a su vez, toda una serie de prácticas de control y exclusión social de las que son objeto las personas que migran (Mora y Montenegro, 2009).

Mary Nash sostiene que en relación con el abordaje de las migraciones ha predominado un enfoque masculinista, 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 migradas tiene dos consecuencias claras: por un lado se niega su posibilidad de agencia 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 efectos perpetuar las relaciones de poder que subordinan a las mujeres.

La complejidad de la categoría “mujer inmigrante” requiere ser estudiada desde una perspectiva que establezca la relación entre el género y otros procesos de diferenciación, como el de cultura, etnia, extranjería, situación socio-económica, religión, edad o estado civil (Gregorio, 2002); ya que éstas marcan de manera contundente, las experiencias de discriminación, exclusión u opresión de 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 (en muchos casos como internas) teniendo trabajos mal remunerados, temporales, flexibles y largas jornadas en un régimen laboral irregular (Solé, 2000). Las mujeres migradas heredan así la discriminación salarial, al mismo tiempo que se ven empujadas a otras actividades consideradas indignas o peligrosas como la prostitución (Carmona, 2000).

Romero (2006) advierte la necesidad de recurrir a la “figuración” mujer inmigrante y comprenderla como un espacio en el que se intersectan diferentes imaginarios y materialidades que en este momento ensamblan cuestiones que van desde la historia de la colonización europea y sus consecuencias, el marco de la economía globalizada, los marcos legales internacionales, supra-estatales y estatales y la desigual distribución mundial de la riqueza, hasta las interacciones cotidianas, estereotipos e imágenes racializadas que se practican en la vida cotidiana de las sociedades receptoras. Según esta autora, dicha figuración habitable “mujer inmigrante” -a través de la articulación compleja de documentos, lugares, cuerpos y subjetividades- funciona como una forma de categorización social y, a la vez, como un vector de identificación y escenario de determinadas posibilidades de existencia para las mujeres que de una forma o de otra, son

reconocidas, interpeladas o se auto-posicionan con relación a la misma en ciertos contextos. Esta categoría –al igual que otras- se actualiza performativamente en las prácticas cotidianas y está estructurada por complejas articulaciones de estamentos legales, espacios físicos, relaciones, etc. (Romero y García Dauder, 2003).

Por esta razón se manifiesta esclarecedor el análisis de diferentes contextos sociales, en particular los servicios de inserción sociolaboral, en los que en la actualidad se están constituyendo los imaginarios y prácticas acerca de y sobre las mujeres inmigrantes.

Entre otras formas de ser comprendidas, las mujeres migrantes son entendidas 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 testigo de “la otra cultura”, la española, en tanto que encargadas de la socialización-aculturación del grupo (Agrela, 2004). 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, sujetos privilegiados para la intervención social. Por otra parte, cae sobre ellas la calificación de ignorantes ya que algunos 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 (Agrela, 2004).

Estos componentes simbólicos, constituyen la figura de la “mujer del tercer mundo”. Además, en oposición a esta construcción, emerge “la mujer occidental”, concebida como educada, moderna, con control de su cuerpo y sexualidad y libre para las decisiones concernientes a su propia vida (Mohanty, 2003).

**Los servicios de formación para la inserción sociolaboral como ámbito de otorgamiento de sentido de los cuidados a personas dependientes y de las cuidadoras de personas dependientes.**

Desde que el fenómeno de la “inmigración” ha pasado a estar en las agendas políticas de los países industrializados se han desarrollado diversas actuaciones para intentar hacer frente a lo que es entendido en términos de “desafío” dentro de los ámbitos científicos, sociales, políticos, económicos y culturales, en aras de lograr procesos de integración social de dichos colectivos. Concretamente, la formación para el empleo constituye una de las acciones que encuentran su

fundamento en las políticas de integración de las migraciones (De Lucas, 1996; Pajares, 2005; Cachón, 2007).

Dichas acciones tienen el objetivo de promover la igualdad y disminuir las desventajas que las personas migrantes sufren por su condición de extranjeras, que se ven obligadas a la restricción en determinados sectores de la actividad económica.

Existen programas e instituciones –aunque no abundantes– que buscan dar servicios específicos a las mujeres migradas. 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.).

Sin embargo, dicha finalidad expresa de los servicios de formación para la inserción sociolaboral, tal como hemos dicho, está atravesada por los imaginarios y materialidades que constituyen la figuración “mujer inmigrante”.

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 analíticamente. 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 - que frecuentemente se articula con todos los demás- 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).

Los servicios que se prestan a las mujeres migradas están atravesados además, por otro eje de diferenciación propio de la intervención social: la relación entre interventoras e intervenidas, en las que se establecen dos roles demarcados entre quienes pueden pertenecer a uno u otro papel.

La investigación pretendió cruzar las reflexiones de las usuarias, técnicas y las observaciones participantes en relación con la satisfacción sobre el servicio y las características de la intervención. A partir de esta información poder reconocer las significaciones asociadas entre la

figura de la mujer migrada y las labores de cuidado a personas dependientes en la sociedad receptora.

La satisfacción sobre el servicio 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 migradas. Dicha capacidad de elegir consiste en "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 a los elementos del contexto de intervención, sus lógicas, sus formas de hacer (ciencia, práctica profesional) 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.

A través de la interrelación entre estos ejes de análisis, en esta investigación, se ha querido dar una aproximación de cómo es el funcionamiento general de los servicios, y en qué medida contribuyen a la consolidación o no de las significaciones sociales en torno al cuidado de las personas.

### **Satisfacción y características de la intervención en los servicios sociales para mujeres migradas**

Como características generales, podemos decir que la casi totalidad de los recursos se ofrece a personas migradas en edad laboral, preferentemente de sectores vulnerables en términos socioeconómicos. Son gratuitos, y este es un elemento facilitador, 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 socio-laboral 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 en poder llevarlo a cabo debido a la falta de recursos. Las usuarias llegan a los servicios

–sostienen las técnicas entrevistadas- a través de redes sociales y el boca a boca. Esto produce efectos en cuanto a las usuarias que acceden al servicio. Este tipo de servicios, se encuentra condicionado por múltiples factores tales como la financiación, la condición de regularidad legal para poder ingresar a los recursos, cupos limitados, etc. Antes de acceder a la formación, propiamente dicha, 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 a los diferentes programas que ofrecen las entidades.

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, una vez que se permite realizar el curso, para la posibilidad de obtener el reconocimiento oficial de los títulos.

El idioma de comunicación empleado con mayor frecuencia es el castellano y el dominio a un nivel mínimo del mismo es considerado un requisito para ingresar a los cursos de formación. 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.

En relación con 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 “mediadora” 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 que a primera vista emerge, 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 “mediadora” 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 migradas. 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. Paralelamente, también se reflexiona sobre las limitaciones propias del

sistema en general que muchas veces no resuelve los problemas más urgentes de las mujeres, como la regularización legal, los problemas económicos que pueden enfrentar o las diferentes clases de discriminación de la que son objeto por su condición de mujer e inmigrada en la sociedad de recepción.

En relación con la figura del servicio como una instancia “mediadora” entre la vida cotidiana de las mujeres migradas y la sociedad, 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.

En segundo lugar, al profundizar, se puede ver un 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. De esta manera, gran parte de los ciclos formativos con salida laboral –salvo algunas cuantas 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 cursos de 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).

Desde este punto de vista, vemos como el abanico de posibilidades de formación para el caso de las mujeres migrantes, queda restringido al ámbito de los cuidados como un espacio con una significación social negativa, por las condiciones que los servicios relatan sobre las maneras en las que se dan dichas labores; escasa remuneración, alto nivel de inestabilidad legal (Solé 2000, Martínez Veiga, 1997), falta de reconocimiento social de la realización de dichas labores (Informe sobre la situación de la integración social de los inmigrantes y refugiados, 2007). Parella (2000) y Torns (1999) hablan de un trasvase de las desigualdades de clase y etnia dentro del colectivo de mujeres.

Con el paso del tiempo se puede visualizar una cierta negociación de expectativas mutuas entre



las mujeres y los servicios (éstos, en algunos casos, adaptan sus recursos); 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.

Por un lado, todas aquellas formaciones de baja cualificación que intentan resolver el problema de la urgencia laboral, propiciando el acceso a labores de empleadas domésticas y cuidadoras de ancianos, situación precaria que genera según las mujeres que han pasado por esta experiencia; 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 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 inmigrantes, 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 donde para acceder a una inserción laboral en condiciones, se les enseña que deberán someterse a este tipo de condiciones, al menos mientras gestionen su permiso de residencia, incurriendo en una especie de pragmatidad de la inserción laboral, 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, este acceso en la mayoría de los casos estaría condicionado a la tenencia o no de la residencia con permiso de trabajo. Por ello en la mayoría de los casos, esta formación se ofrece como una segunda etapa en la progresión laboral de las personas migradas, 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 elevada, 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 inserción, en el primer estadio. 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, el de recibir formaciones paralelas con mejores perspectivas laborales, homologar los títulos formativos que han obtenido en los países de origen o sacar el carnet de conducir y otros permisos que puedan necesitar para determinadas labores. De

esta manera, se incorporan perspectivas de ascenso social para estas personas cuyas condiciones legales, iniciales o actuales, podrían estar impidiendo la entrada en el mundo laboral en condiciones dignas.

*Podemos concluir, con lo recién dicho que la formación que se dirige a mujeres migrantes no aporta elementos para modificar el reconocimiento social de las labores de cuidado a las personas, ya que el abandono de dichas tareas se presenta como un mejoramiento en la trayectoria laboral de las mujeres migradas.*

En cuanto a las características de la intervención, ésta a menudo se realiza a partir del eje diferenciador entre personas que intervienen y personas intervenidas; esto es, aquellas que son definidas como necesitadas de transformación para funcionar adecuadamente en la sociedad de recepción (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 migradas, 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 dentro de estos procesos, y las acciones políticas y/o de sensibilización que llevan a cabo los servicios de atención paralelamente con las acciones de formación e inserción. 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 de las mujeres, y la segunda en donde la oferta formativa se intenta ajustar a las experiencias y demandas expresadas de las usuarias, en el marco de los recursos existentes a los que se tiene acceso. En el primero de los casos, los servicios ofrecen posibilidades de formación e inserción a las usuarias, construyendo esta oferta sobre la base de las demandas concretas del mercado laboral hacia las mujeres migradas que se encuentran 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 generizados y precarios, que no requieren de permisos de trabajo ni de un nivel formativo alto. 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; aunque, como hemos dicho, en el marco de la limitación que la red de recursos ofrece. Por lo general, las mujeres que participan en estos procesos son aquellas que tienen su situación legal regularizada o a punto de ser regularizada, y pueden “permitirse” una inversión e tiempo considerable, no obstante, en caso contrario, algunos servicios ofrecen dar respuesta a la urgencia de inserción laboral, a partir de los puestos de trabajo definidos para las mujeres migradas y, en la medida de las posibilidades, continúen trabajando para abrir las posibilidades de inserción de las mujeres a mejores puestos de trabajo y en mejores condiciones laborales.

En el análisis realizado, la participación de las usuarias dentro de los servicios, se considera un elemento clave para 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, sin tener injerencia en los mismos. 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 migradas), lo cual implica una relación asimétrica de poder que incide en la obligatoriedad de adaptación de las usuarias a las condiciones en las que se presta el servicio.

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 (con las usuarias, profesionales y otros recursos). Así, 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 vulnerabilización social en las que se incurre mediante las limitaciones impuestas 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 que les presentan las personas

negadas de derechos sociales, dentro de las reglas de juego impuestas por el mercado laboral generizado, mientras otras (si bien respondiendo a estas urgencias), 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.

## **Conclusiones**

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. Basándose en dicho imaginario, el abanico de posibilidades de inserción laboral para estas mujeres, está limitado, siendo el cuidado de personas uno de los principales nichos laborales para las mujeres migradas. De tal modo, la oferta de los servicios mayoritariamente se adapta a las necesidades que impone el mercado de trabajo en la sociedad receptora. Dicho mercado -como hemos visto- está estratificado en términos de género, reproduciendo las relaciones asimétricas propias de una sociedad patriarcal en los cuerpos y experiencias de las mujeres migradas que, aunque son vistas como víctimas de los procesos de opresión generizadas 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. 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 (en muchos casos como internas) teniendo trabajos mal remunerados, temporales, flexibles y largas jornadas en un régimen laboral irregular (Solé, 2000). Las mujeres migradas heredan así la discriminación salarial, al mismo tiempo que se ven empujadas a otras actividades consideradas indignas o peligrosas como la prostitución (Carmona, 2000).

*En este sentido los servicios de formación para la inserción sociolaboral no introducen modificaciones relevantes en la significación social de los cuidados de personas dependientes, en la medida que las condiciones de su ejercicio no han sido modificadas. Por lo tanto, la salida de las mujeres españolas del cuidado doméstico ha sido colmada con la entrada de las mujeres migradas, y de tal modo continúan reproduciéndose 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; que hace recaer sobre sujetos *vulnerabilizados* las tareas del cuidado de personas dependientes.

La formación para la inserción sociolaboral realizadas por las entidades de intervención social frecuentemente están en un espacio social intermedio entre las usuarias y la sociedad receptora más amplia y sirven de “mediadores” de las experiencias de discriminación que afectan a las usuarias, intentando, pactar condiciones mínimas de contratación (muchas de las veces de modo informal) con los empleadores.

Sin embargo, 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, faciliten la “inclusión perversa” (Sawaia, 2002) de las mujeres dentro de relaciones de poder generizadas de esta sociedad y perpetúen los significados negativos en relación con los cuidados de las personas dependientes.

Consideramos que una línea de acción transformadora, debería aprovechar estos espacios de interrelación para contribuir a visibilizar y denunciar los procesos de vulnerabilización de la sociedad de recepción hacia la población inmigrante (y las mujeres en particular), promover los derechos de ciudadanía y resignificar las tareas del cuidado de las personas dependientes a partir de las transformaciones de las condiciones de su ejercicio.

Siguiendo a Nancy Fraser, podemos sostener con ella la necesidad de “crear protecciones de seguridad social igualitarias y sensibles al género. Además de eso deben juntar aliados para integrar tanto políticas distributivas como políticas de reconocimiento igualitarias y sensibles al género que hagan justicia a la multiplicidad cultural europea. Finalmente deben hacer todo eso sin enriquecer las fronteras externas cerciorándose que la Europa trasnacional no se torne en la Europa fortaleza, para que no se repliquen las injusticia de un nuevo enmarcamiento en una escala mayor.” (Fraser, 2007: 305)

## **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.
- Cachón, Lorenzo (2007): "Informe sobre la situación de integración social de los inmigrantes y refugiados 2007", Introducción; Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en:  
<http://www.mtin.es/es/migraciones/Integracion/Foro/informes/informes.htm>
- 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.
- Lucas, Javier de (2006): *La Integración de los inmigrantes*, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, Madrid.
- Martinez Veiga, Ubaldo (1997): *La integración social de los migrantes extranjeros*, Trotta, Madrid.
- 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.

Pajares, Miguel (2005): *La integración ciudadana. Una perspectiva para la inmigración*, Icaria Antrazyt, Barcelona.

Parella Rubio, Sonia (2000). El trasvase de desigualdades de clase y etnia entre mujeres: los servicios de proximidad; *Papers*. 60,pp. 275-289

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 - 224.

Torns, Teresa (1999). Los trabajadores asalariados: desigualdades de género. En Miguélez, F.; Prieto, C. (eds.). *Las relaciones de empleo en España*. Madrid: Siglo XXI.

**2. Ponencia de debate para el SEMINARIO COFI: COHESIÓN Y GÉNERO, 1-15 de Junio, Departamento de Sociología de la Universidad Autónoma de Barcelona.**

[www.e-cofi.net](http://www.e-cofi.net)

**Servicios sociales en sociedades multiculturales: Un estudio etnográfico de los servicios de formación e inserción laboral dirigidos a mujeres inmigradas**

Karla Montenegro, Caterine Galaz, Laura Yufra, Marisela Montenegro

**Introducción**

La migración femenina comienza a recibir atención en las sociedades europeas a partir de la denuncia de la mirada masculinista vertida sobre el fenómeno que ha prestado poca atención a cómo las diferencias de género afectan las trayectorias migratorias de las personas. Las características de dichas trayectorias, el rol protagónico de las mujeres en los procesos migratorios, los nichos laborales destinados a éstas y el rol generizado que se les asigna en las sociedades receptoras son algunas de las reflexiones realizadas en este campo de estudio emergente. Sin embargo, pocas investigaciones toman como foco de atención las maneras en las que, desde las instituciones de las sociedades receptoras, se contribuye a construir ciertas maneras de entender a las mujeres inmigradas (Agrela, 2004; Batsleer, Chantler y Burman, 2003; Romero, 2006).

Siguiendo esta última línea de reflexión, nos interrogamos sobre las maneras de actuación en que los programas de formación para la inserción sociolaboral dirigidos a mujeres inmigradas en el Estado español realizan con este colectivo. Se trata de colocar como foco de indagación los procesos de intervención social que, influenciados por los significados dominantes que en las sociedades receptoras se tiene sobre las mujeres inmigradas, realizan procesos de inserción laboral.

Las reflexiones expuestas se basan en una investigación exploratoria sobre los servicios de formación e inserción laboral dirigidos a mujeres inmigradas a partir del concepto de pertinencia sociocultural. Éste hace referencia 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. Para ello, se seleccionaron 11 instituciones públicas y privadas en tres Comunidades Autónomas (Madrid, Barcelona y Valencia) que actualmente atienden a mujeres extranjeras, proporcionando información y herramientas para la inserción laboral, junto con una variedad de dispositivos de formación sociolaboral, según la demanda y situación de las mujeres usuarias.

A partir de la observación sistemática de dichos servicios y de entrevistas semiestructuradas a usuarias de los servicios y profesionales que las atienden, se han recogido las acciones y valoraciones respecto de los procesos de formación e inserción laboral disponibles para mujeres inmigradas, 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 dirigidos a mujeres inmigradas, 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.

En este artículo, primeramente, haremos un repaso de los principios teóricos desde los que parte la investigación, para después exponer los principales resultados arrojados por la misma. Finalmente, se pretende aportar algunas reflexiones que puedan ser útiles para el desarrollo de servicios socioculturalmente pertinentes en el contexto del Estado español.



## **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, proliferación de mafias de tráfico de personas, 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.

Estos procesos van acompañados de discursos e imaginarios sobre las personas migrantes produciéndose el fenómeno de la construcción de la *alteridad*. Siguiendo a Santamaría (2002) la inmigración “no comunitaria” se entiende actualmente como *el otro* de las sociedades europeas, “problema” que amenaza la cohesión social, la seguridad económica, la homogeneidad cultural e, incluso, la estabilidad política de dichas sociedades. La asociación inmigración-amenaza parte de la equivalencia simbólica que se hace entre “inmigración proveniente de países del tercer mundo” y “barbarie”; equiparando la presencia de estos inmigrantes con otras “alarmas” sociales como la delincuencia, las drogas o el terrorismo, frente a lo cual las sociedades receptoras deben defenderse dando pie, a su vez, a la legitimación de toda una serie de prácticas de control y exclusión social de la que son objeto las personas que migran (Mora y Montenegro, 2009). En este marco simbólico aparece como relevante también generar estrategias y proyectos “interculturales” que contrarresten el creciente progreso de las ideas contra inmigración y el aumento de la conflictividad social entendida a partir del “choque” cultural.

Cuando analizamos los imaginarios sociales en torno a la inmigración incorporando la noción de género vemos 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 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 efectos perpetuar las relaciones de poder que subordinan a las mujeres.

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 (en muchos casos como internas) teniendo trabajos mal remunerados, temporales, flexibles y largas jornadas en un régimen laboral irregular (Solé, 2000). Las mujeres inmigradas heredan así la discriminación salarial, al mismo tiempo que se ven empujadas a otras actividades consideradas indignas o peligrosas como la prostitución (Carmona, 2000). 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 sus derechos.

La complejidad de la categoría “mujer inmigrante” requiere ser estudiada desde una perspectiva que establezca la relación entre el género y otros procesos de diferenciación, como el de cultura, etnia, extranjería, situación socio-económica, religión, edad o estado civil (Gregorio, 2002); ya que éstas marcan de manera contundente, las experiencias de discriminación, exclusión u opresión de las mujeres. Romero (2006) advierte la necesidad de recurrir a la “figuración” mujer inmigrante como un espacio en el que se intersectan diferentes imaginarios y materialidades que en este momento ensamblan cuestiones que van desde la historia de la colonización europea y sus consecuencias, el marco de la economía globalizada, los marcos legales internacionales, supra-estatales y estatales y la desigual distribución mundial de la riqueza, hasta las interacciones

cotidianas, estereotipos e imágenes racializadas que se practican en la vida cotidiana de las sociedades receptoras. Según esta autora, la figuración habitable “mujer inmigrante” -a través de la articulación compleja de documentos, lugares, cuerpos y subjetividades- funciona como una forma de categorización social y, a la vez, como un vector de identificación y escenario de determinadas posibilidades de existencia para las mujeres que de una forma o de otra, son reconocidas, interpeladas o se auto-posicionan con relación a la misma en ciertos contextos. Esta categoría –al igual que otras- se actualiza performativamente en las prácticas cotidianas y está estructurada por complejas articulaciones de estamentos legales, espacios físicos, relaciones, etc. (Romero y García Dauder, 2003). 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 condensan diferentes significados asociados al género, a la cultura y a la condición de inmigración que se articulan de manera indisociable para la construcción de los imaginarios respecto de las mujeres inmigradas (Agrela, 2004). Así, éstas son entendidas 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 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, relativas a la idea de que provienen de campos culturales diferentes -y en muchos casos menos civilizados- al de la sociedad receptora. De este modo, están “etnificadas” en la diferencia; esto es, que las diferencias que presentan frente a las mujeres autóctonas se atribuyen a la idea de alteridad cultural.

Se constituye así, la figura 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. Dicho imaginario emerge como diferenciado respecto del de “la mujer occidental”, concebida como educada, moderna, con control de su cuerpo y sexualidad y libre para las decisiones concernientes a su propia vida (Mohanty, 2003). Se excluyen de esta categoría tanto la inmigración masculina como personas con otras trayectorias migratorias femeninas 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”.

### **Inserción sociolaboral. Pertinencia sociocultural de los servicios**

La importancia otorgada al fenómeno migratorio en la actualidad, viene aparejada con diferentes iniciativas públicas y privadas que prestan servicios a este colectivo. Desde que el fenómeno de la “inmigración” ha pasado a estar en las agendas políticas de los países industrializados –desde el periodo de descolonización- se han desarrollado diversas actuaciones para intentar hacer frente a lo que es entendido en términos de “desafío” dentro de los ámbitos científicos, sociales, políticos, económicos y culturales, en aras de lograr procesos de integración social de dichos colectivos. Existen programas e instituciones –aunque no abundantes– 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 analíticamente. 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 - que frecuentemente se articula con todos los demás- 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 generizados presentes en las sociedades de recepción, generalmente 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 generar los imaginarios y relaciones de la sociedad receptora, atravesados además, por otro eje de diferenciación propio de la intervención social: la relación entre interventoras e intervenidas, en las que se establecen dos roles demarcadas entre quienes pueden pertenecer a uno u otro papel. Para poder reflexionar sobre estos contextos, en esta investigación, nos hemos basado en la noción de *pertinencia sociocultural* con el fin de construir un sistema de observación que tome en cuenta por un lado, la confluencia de los diferentes ejes de diferenciación que afectan a las mujeres inmigrantes, las condiciones en las que éstas se encuentran en la sociedad receptora y la concreción de la relación de intervención que se da en los servicios a ellas dirigidos.

La mirada que se vierte sobre los servicios para mujeres inmigradas presta atención a cómo se contribuye a construir, desde estos servicios, los imaginarios predominantes sobre las mujeres inmigradas. Se busca analizar, desde la idea de *interseccionalidad* en la que se combinan *características de género, edad, condición económica y condición de precariedad* asociada al proceso migratorio, las formas en las que las diferentes trayectorias de las mujeres atendidas son tomadas en cuenta -o no- en los procesos de intervención social. Se trata de prestar atención a las maneras que se tienen de entender el género a partir de la diferenciación en las trayectorias de las mujeres, evitando la homogeneización de las categorías relacionadas con el origen nacional como determinantes de las características de las mujeres atendidas (García Castro, 2001). La “pertinencia sociocultural” de un servicio, entonces, se refiere a si son tenidas en cuenta las situaciones diferenciales 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 inmigrantes, 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 referidos a ambas categorías (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 derechos ciudadanos y, además, de los ejes

de discriminación particulares de las que son objeto en la sociedad receptora, atravesado por un "rol social", asociado a la ejecución de las tareas tradicionalmente consideradas femeninas que las mujeres europeas no hacen, pero que no se han logrado dignificar en su valor social. Las condiciones sociales con las que se insertan remite a que además de las especificidades en las trayectorias femeninas de inmigración, es necesario prestar atención a los procesos de discriminación legal, social, económica y cultural de la que son objeto las mujeres inmigrantes en las sociedades receptoras. Un servicio pertinente socioculturalmente debería intentar encontrar los puntos en común que, producto de las condiciones sociales presentes en la sociedad receptora, afectan a las usuarias generando espacios de crítica a las limitaciones legales, sociales y económicas que, en este contexto histórico, afectan a dicho colectivo.

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, con el fin de guiar tanto las observaciones realizadas en los servicios como las entrevistas a usuarias y técnicas.

La *accesibilidad* se refiere a la facilidad con la cual el servicio puede ser utilizado y visitado por todas 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, consideramos que 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 a los elementos del contexto de intervención, sus lógicas, sus formas de hacer (ciencia, práctica profesional) 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 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, en el eje referido a las características de la intervención, 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 involucramiento de las mujeres migrantes, 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 con

relación tanto a la diversidad de usuarias como a los puntos en común referidos a las condiciones sociales en las que se insertan en la sociedad de recepción.

A través de la interrelación entre estos ejes de análisis, 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 para todos y todas.

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

En este apartado haremos una primera aproximación a los principales elementos encontrados respecto de los tres ejes de análisis utilizados. 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 incide en la amplia concurrencia de las usuarias. La casi totalidad de los recursos se ofrece a personas inmigradas en edad laboral, preferentemente de sectores vulnerables en términos socioeconómicos. Son gratuitos por lo que en este sentido 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 socio-laboral 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 en poder llevarlo a cabo debido a 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 –sostienen las técnicas entrevistadas- es a través de redes sociales y el boca a boca. Esto produce efectos en cuanto a las usuarias que acceden al servicio. Generalmente, se produce una homogeneización en términos de origen 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” por los servicios sociales, ya que poseen ciertos recursos sociales y simbólicos que hace que no necesitan de estos servicios; o bien porque 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 a los diferentes programas que ofrecen las entidades.

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, una vez que se permite realizar el curso, 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, el 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 el dominio a un nivel mínimo del mismo 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. Si bien desde las múltiples observaciones y entrevistas pudimos comprobar que 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 lengua, de modo que aquellas usuarias no hispanoparlantes, tienen más dificultad de acceso a algunos recursos, hasta que dominan el idioma.

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 menores a cargo. De manera que también es necesario introducir en el análisis la composición familiar como un eje de diferenciación en los procesos de intervención.

En resumen, podemos destacar que la accesibilidad a los servicios está delimitado, por un lado, por las redes sociales que tengan las potenciales 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.

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 primero, lugar, el alto grado de satisfacción que, a primera vista emerge, 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. Paralelamente, también se reflexiona sobre las limitaciones propias del sistema en general que muchas veces no resuelve los problemas más urgentes de las mujeres, como la regularización legal, los problemas económicos que pueden enfrentar o las diferentes

clases de discriminación de la que son objeto por su condición de mujer e inmigrada en la sociedad de recepción.

De esta manera, el servicio emerge como una instancia “intermedia” 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, al profundizar, se puede ver un 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. De esta manera, gran parte de los ciclos formativos con salida laboral –salvo algunas cuantas 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 trabajadoras/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 cursos de 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 (éstos, en algunos casos, adaptan sus recursos); 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.

Por un lado, todas aquellas formaciones de baja cualificación que intentan resolver el problema de la urgencia laboral, propiciando el acceso a labores de empleadas domésticas y cuidadoras de ancianos, situación precaria que genera según las mujeres que han pasado por esta experiencia; 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 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 inmigrantes, 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 donde para acceder a una inserción laboral en condiciones, se les enseña que deberán someterse a este tipo de condiciones, al menos mientras gestionen su permiso de residencia, incurriendo en una especie de pragmatismo de la inserción laboral, 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, este acceso en la mayoría de los casos estaría condicionado a la tenencia o no de la residencia con permiso de trabajo. Por ello en la mayoría de los casos, 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 elevada, 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 inserción, en el primer estadio. 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, el de recibir formaciones paralelas con mejores perspectivas laborales, homologar los títulos formativos que han obtenido en los países de origen o 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, sino incorporaría perspectivas de ascenso social para estas personas cuyas condiciones legales, iniciales o actuales, podrían estar impidiendo eternamente la entrada en el mundo laboral en condiciones dignas.

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 en términos de acceso y condiciones sociales.

A pesar de todo, los servicios son valorados como recursos “de mucha importancia” para el camino de inserción de las mujeres en su proyecto migratorio, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden interactuar desde relaciones relativamente cuidadosas hacia ellas y su entorno.

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; esto es aquellas que son definidas como necesitadas de transformación para funcionar adecuadamente en la sociedad de recepción (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 inmigrantes, 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 dentro de estos procesos, y las acciones políticas y/o de sensibilización que llevan a cabo los servicios de atención paralelamente con las acciones de formación e inserción.

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 de las mujeres, 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 a las usuarias, construyendo esta oferta sobre la base de las demandas concretas del mercado laboral hacia las mujeres inmigradas que se encuentran 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 generizados y precarios, que no requieren de permisos de trabajo ni de un nivel formativo alto. 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 o a punto de ser 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.

En el análisis realizado, la participación de las usuarias dentro de los servicios, se considera un elemento clave para 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, sin tener injerencia en los mismos. 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 que incide en la obligatoriedad de adaptación de las usuarias a las condiciones en las que se presta el servicio.

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 (con las usuarias, profesionales y otros recursos). Así, 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 vulneración social en las que se incurre mediante las limitaciones impuestas 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 que les presentan las personas negadas de derechos sociales, dentro de las reglas de juego impuestas por el mercado laboral generizado, mientras otras (si bien respondiendo a estas urgencias), 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.

## **Conclusiones**

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 otras; 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 adapta a las necesidades que impone el mercado de trabajo en la sociedad receptora. Dicho mercado -como hemos visto- 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 generizadas 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. Así mismo, 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 de la sociedad receptora 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 “amortiguadores” 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 de 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 generizadas de esta sociedad.

Aunque en ocasiones se busca atender a las demandas de estas personas, evaluando los recursos de los que ellas disponen para proponer la intervención, la configuración de los espacios de las entidades como lugares de intervención social frecuentemente reproduce las categorías de interventora – intervenida, haciendo poco usual procesos de participación por parte de las “usuarias” en la definición de los servicios que se prestan o en las propias organizaciones que las atienden.

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 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 inmigrante (y las mujeres en particular) y luchar por los derechos de ciudadanía.

Siguiendo a Nancy Fraser “las feministas tienen que trabajar con otras fuerzas progresistas para crear protecciones de seguridad social igualitarias y sensibles al género. Además de eso deben juntar aliados para integrar tanto políticas distributivas como políticas de reconocimiento igualitarias y sensibles al género que hagan justicia a la multiplicidad cultural europea. Finalmente deben hacer todo eso sin enriquecer las fronteras externas cerciorándose que la Europa transnacional no se torne en la Europa fortaleza, para que no se repliquen las injusticia de un nuevo enmarcamiento en una escala mayor.” (Fraser, 2007: 305)

## **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 13

“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 ético-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 - 224.

**3. Publicación en JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT, Vol. 11 N° 1, Enero 2009. Editorial SAGE**

**MDG's in a global world. Gender equity and empowerment in service provision for migrant women in Barcelona**

**Abstract**

In this article we reflect upon the relationship between the Millennium Development Goals formulated by the United Nations (2000) and the migration phenomena that is characteristic of the present globalized society. In the first place, we argue that the Millennium Goals have not sufficiently considered migration processes as a structural phenomena. Focusing on this fact, development goals must take in account this emergent phenomenon in post-industrial societies in order to achieve human rights and social equity and to promote the well-being of all people in their origin countries and also in host societies.

In second place, by interpreting the results of an ethnographic study carried out in social services aimed at migrant women in the city of Barcelona, while focusing on the third Millennium Goal: gender equity and the empowerment of women, we reflect on the limits and possibilities of these intervention practices in advancing towards the goal in the host societies. We conclude that a transformation in public policy and social services is necessary in order to advance towards the achievement of the gender equity goal and empowerment of women, a transformation that aims at the consecution of a full citizenship, for all people in this global society.

**Key words:** MDG's, migration, gender, and social services.

**Introduction**

The Millennium Development Goals (United Nations [UN], 2000, 2001) arise from an agreement between countries to eradicate poverty, promote human dignity and equality, achieve peace, democracy and the sustainability of the environment. Concrete actions are presented by means of different United Nation's documents that indicate the responsibilities that different countries should assume in order to do away with social inequalities, the deterioration of the environment, the lack of education opportunities, access to health services and clean water for all of the world's population (Lynham & Cunningham, 2006; McLean, 2006). In this same manner, actions aimed at the reduction of the debts of developing countries, cooperation and technological transference between "rich" and "poor" countries<sup>1</sup>, are also specified.

Hence recognizing the huge political potency of these global agreements, the segmentation of the policies and evaluations by means of the unity of the nation-estate and/or of region, obstructs us to shed light on the transnational phenomena which also has great influence in the quality of the lives of millions of people in the current globalized world order. Migrations, - mainly from peripheral to central countries – are a clear example of an important transnational phenomenon, over which the MDG's have paid little attention (Global Forum on Migration and Development, 2008). The ways in which the transit of people in the world is transforming not only the reception societies but also the origin ones, presents us with a necessary space of analysis and action over which to promote policies of social inclusion, equity and promotion of the quality of life throughout the planet.

In particular, the feminization of migration is a growing phenomenon, in global framework, that requires of specific analytical tools informed of critical perspectives aimed towards the inequalities generated by patriarchal relations (Anthias & Lazaridis, 2000; Kofman, 2004; Nash, 2005;; Salt, 2002; Sassen, 2003; Yuval-Davis, 1997; Zontini, 2002).

This phenomena is susceptible of being analyzed in relation to the MDG's third goal for gender equity and empowerment. In this manner, instead of analyzing the ways in which some are working towards equity between men and women in the “poor” countries, we will see how the aim towards equity is being achieved in the host societies. Particularly in the case of migrant women.

This article, parting from an ethnographic study on social services aimed at migrant women in the city of Barcelona, reflects on the ways how these women are being intervened with: social aid, counseling, legal advice, introduction to the official languages, work assessment, work formation and others, and the ways in which these actions aim or not, towards gender equity and empowerment of women, within the host societies.

### **Millennium Development Goals in the global order**

The characterization of the world as a growing global connection has already been postulated by various authors in social sciences and has also been assumed in the collective imaginary in contemporary political thought (Amin, 2003; Bauman, 1998; Hardt & Negri, 2000). In Kofi Annan's (2002) words:

“Ours is a world in which no individual and no country exist in isolation. All of us live simultaneously in our own communities and in the world at large...We are all influenced by the same tides of political, social and technological change. Pollution, organized crime and the proliferation of deadly weapons likewise show little regard for the niceties of borders; they are problems without passports.” (Annan, 2002: 30)

The MDG's fully come into a logic where it's necessary to establish international collaboration agreements in order to be able to respond to the current world urgencies and demands. "We recognize that, in addition to our separate responsibilities to our individual societies, we have a collective responsibility to uphold the principles of human dignity, equality and equity at the global level." (United Nations Millennium Declaration, 2000: 1). In particular, and following on Noël (2006), the present debates on the need of confronting poverty and other forms of social inequalities bring into public arena, after years of focusing on productivity and social inversion, the debate on redistributive justice. Present situation that indicates its clear global dimension. Meanwhile, by looking at the eight goals established: Eradicate extreme poverty and hunger; achieve universal primary education; promote gender equality and women's empowerment; reduce child mortality; improve maternal health; combat HIV/AIDS, malaria, and other diseases; ensure environmental sustainability and develop a global partnership for development (United Nations [UN], 2000, 2001), we see that most of the policies that are to be put into practice in order to achieve the goals are proposed mainly on a state level<sup>ii</sup>. Inclusively in the annual reports referred to the MDG's, the statistics presented are organized by regions of the world, giving a fragmented vision of the advances in the different goals. This regionalization in the analysis, impossibilities us to shed more light on the transnational phenomena that characterize complex present global processes, and its relation to the local processes (Millennium Development Goals Report, 2007, 2008).

In particular, the analysis on present migration flows has historically been separated from the analysis on regional development processes and on the transformation of the living conditions deriving from these processes (Picciotto, 2007). Recently in the year 2008, the Global Forum on Migration and Development, states:

"Migration today is a global phenomenon that defies the easy categorizations of the past, with its neat separations, such as between countries of origin and destination... Now the issues of asylum, migration and mobility are cross-cutting almost all the Millennium Development Goals. A global and multi-disciplinary approach to migration and development is therefore the only way forward to ensure that the positive and developmental elements stemming from migration can be further enhanced, and utilized for the alleviation of poverty and the promotion of sustainable development of all states and regions" (Global Forum on Migration and Development, 2008: 44).

Now more than ever it is necessary to consider international migrations, not as transitory phenomena, but as a structural feature of societies, both origin and destiny. Phenomena like the transnational families, and the many ways how they are influencing the lifestyles of their components (Bryceson & Vuerela, 2002; Gardner & Grillo, 2002; Salazar, 2005), remittances of money that flow from the workers in the host countries to the poor ones and their impact on the development of these countries (Global Forum on Migration and Development, 2008), the influence

of the “brain drain” and specialized work force, in particular health personnel, (Connell et. al., 2007; Loewenson, 2008 ), and the policies of the host countries and the various ways in which these are responding to the migration flows, are all scarcely studied phenomena that have a direct impact on the access to better living conditions to many peoples in various regions of the world.

This article in particular, from a coexistence and full citizenship political perspective, fixes its gaze on the inclusion processes that are being developed in the host societies. A perspective, until now absent from the analysis of the migratory phenomena and its imperative relationship with the consecution of the MDG's. In this manner, we take as fact that these goals should be integrated in the policies and actions of the present host societies in relation to the migrated communities, in particular women that in many cases bear with unequal conditions and possibilities in relation to the autochthonous population (Sassen, 2003).

### **Gender equality and empowerment of women**

The third goal of the millennium: “Promote gender equality and empower women”, represents an opportunity for the creation of policies that can have an effect on patriarchal relations that govern our present society. To achieve this goal, by means of potentiating women's participation in all areas of social life, is needed in order to be able to achieve the other goals proposed for the millennium. As the report 'Progress towards the Millennium Development Goals 1990-2005' (UN, 2005) states:

“Bridging the gender gap in education, for example – especially at the secondary level – is essential to developing skills and competencies necessary to compete in a global economy and to enable women to participate fully in public life. Reducing gender inequality in the labour market will increase women's economic security and contribute to economic development and growth. Furthermore, ensuring women's equal right to property and access to resources is fundamental to the fight against poverty. The full participation of women at all levels of decision-making is a basic human right, one that is critical to peace and development.” (United Nations. Department of Economic and Social Affairs, 2005: 2).

Even if it's assumed that some of the indicators for access to education, job markets and political representation show that in the present there is more parity between men and women, there is still a long way to go in relation to the access to equal opportunities and quality of life, between both genders (Millennium Development Goals Report, 2007, 2008). More significant differences yet, when we are talking about women of “third world” countries arriving and living at other host societies.



In relation to the study of the migration phenomena from a gender perspective, several authors (Bettio, Simonazzi, & Villa, 2006; Currie & Wickramasinghe, 1997; Juliano, 1998) maintain that non-EU immigrant women find themselves in the host society with jobs in which they are discriminated by gender, precisely because they were the traditionally feminine workplaces that have somehow “liberated” European women. The women often find work in the services sector having jobs that are poorly paid, temporary and flexible jobs and with long working hours, in an irregular employment situation (Global Forum on Migration and Development, 2008). The socioeconomic condition of female immigrant workers places them in a situation of social exclusion, or as Sawaia (2002) puts it, of “perverse inclusion”; i.e. where they are included in the system but only as a result of the exclusion or denial of their rights. In this area, global relations and the exploitation in the social, sexual, geographical and racial division of work and consumption should be taken into account.

“«Women and immigrants» emerge as the systematic equivalent of the proletariat that develops outside of the countries of origin. In addition, the demands placed on the top-level managerial and professional workforce are such that the usual modes of handling household tasks and lifestyles are inadequate. As a consequence we are seeing the return of the so-called serving classes, made up largely of immigrant women.” (Sassen, 2003: 50).

As follows, we reflect on the ways in which the third goal of the millennium can be applied to analysis on the ways host societies are receiving and/or welcoming migratory flows. Specifically, how social services are attending to needs and demands of migrated women in the city of Barcelona. Extracting from this gaze some conclusions about the possibility that these actions have of advancing towards the achievement of the MDG's.

### **Services aimed at immigrant women. An ethnographic study**

The importance bestowed upon the migratory phenomenon at present, is coupled with different public and private initiatives that provide services for this grouping. Specifically, there are programs and institutions – although not many in number – that seek to provide specific services for immigrant women, in particular in an attempt to respond to the difficulties that they have in their lives within the host society. A number of these services are working to support women in their entrance to the job market, and more generally, to acquire tools that may be of use to them in their development and integration into their everyday life in the host country.

The aim of the research we present here, “Searching equality: analysis of the socio-cultural pertinence of social services addressed to migrant women”,<sup>iii</sup> was to discover and analyze the frameworks of understanding and the intervention practices that social services employ in working with immigrant women.

As to the methodological aspect, the study favors a critical approach within social sciences, specifically to socio-constructionist social psychology and feminist epistemologies (Elsin, 1994; Haraway, 1991; Lather, 2001). This proposal puts a special emphasis on the production of an embodied knowledge, i.e. always situated, responsible and critical, all with the endeavor of influencing and transforming the social practices of discrimination in which we are immersed. In this way, there is an insistence on the political dimension and the transforming capability of research, and of the production of knowledge in general, favoring the inter-subjective as a unit of analysis, while recognizing the constructive nature of discursive practices in their interrelation with other social practices.

Specifically, an ethnographic approach was adopted for the study of 10 services aimed at immigrant women, by means of participating observation (of 6 to 8 sessions of observation in each service) and of semi-structured interviews (2 in each service: one with a professional and other with a user of the service), to seek the discourses of both professionals and people attended to, about their experience in the services studied. The ethnographic procedure used produced a number of analysis categories recognized by the research team, considering mainly the object of the study, the theoretical and conceptual reviewing of the object of the study, the information offered by the field diaries and the interviews carried out.

### **Gender equality and empower of women in social services at Barcelona**

In this segment we will highlight some of the results of the investigation, particularly those that can help us to think about the equity and empowerment of migrant women as users or clients of the different social services disposed for them in the city of Barcelona.

The existing social services are either designed specifically for migrant women, directed towards migrant population in general, having specially designed programs for women, or designed specifically for women but include a large number of migrated women due to their location in neighborhoods with elevated migrant population. These, generally provide training resources in languages, social and work integration, legal advice and intercultural mediation with other resources in the host society.

In terms of accessibility to the services, we have seen that although the information regarding these fails to circulate widely in the public sphere, it is by means of social networks that potential users learn of their existence. This mechanism provides a good number of users for the existing services, although it also results in clear exclusions of other potential user groups, such as people coming from geographical areas such as China or Romania, or people that may not have access to information regarding the proper services due to their lack of social networks and/or their poor understanding of the official languages of the host society. Here we can observe a first element

related to the question over equal opportunities that women of different national origin –and different legal and class status- in relation to service provision in the city. The difficulty of access that certain migration communities have, due to the lack of communication channels and social networks, excludes some women from the necessary circuits that provide access to the services, hence access to the possibility of aid and support that these can offer.

Another element that emerges is the fact that the services offered to the users are quite restricted and predefined, not based on the demands and needs of the immigrant women, but rather based on what it is possible to offer them from the point of view of the demands of the host society. Consequently, services carry out their action in the broader framework of the social and economic requirements of the host society, governed, for example, by the job market that is available for immigrant women - usually characterized by the most poorly considered workplaces in the host society, which in parallel leads to a process of subordination of this group. They are thus situated as an intermediate area that cushions the experience of the immigrant women in society, by attempting a “translation” and “socialization” of these women in the cultural, legal, social and economic codes of the receiving society, by means of effectuating interventions based on relationships of attention and care towards this group.

Hence, services are limited in their action both by the economic framework in which they exist, with regard to the resources they can gain access to (often taking the form of subsidies and aid conditional on projects and certain types of activity), and the legal and socio-economic framework of the receiving society that provides them. Thus, although the work they carry out is endowed with good intentions and professional practices that are more or less appropriate for undertaking it, the lack of a critical perspective of the conditions that the host society imposes for this work means that they sometimes find themselves in contradicting situations between the resources that they want to provide, the effective services that they can offer, the state’s immigration policy and the needs and/or demands of the women they attend to or could attend to. This situation that gives rise to power relationships that ensure that a whole group of people exist in the host society as Sawaia (2002) puts it, perversely included. It should be stressed however that the services attempt to alleviate this situation on an individual level, in many cases by offering legal advice aimed at seeking the greatest degree of legal assessment and guidance for the persons being attended to, yet evidently their efforts come up against a restrictive legal framework.

The legal (immigration laws) and social (imaginaries related to gender) frameworks make the incorporation of migrant women extremely difficult, especially when its outside of the inclusion circuits predefined for them. In this manner, women often suffer precarious work and living conditions due to their ascription to a “place” sited and predefined for them in the host society. Ascription that should be put critically into question, and contrasted with each of the individual

experiences, if these services in fact want to work towards gender equity.

Another element of interest that arises is related to the comprehension frameworks that the professionals make use of, referred the figure of migrant women as a unitary category. The ways of conceiving the migrant women strongly condition the intervention strategies, and in a more concrete way, the relationships that are established between both professional and users of the services (Batsleer, Chantler, & Burman, 2003). Gender and culture, two powerful modes of differentiation (Brah, 1992) are interrelated in complex ways and evidently condition professional practice directed towards the users. According to Burman (2005), gender discourses in its multiple forms play an important role in highlighting notions of culture and at the same time are potentiated by them. An interplay that justifies and perpetuates gender oppressions and ongoing racisms, that must also be challenged. In this manner, a imaginary if the “Third World Women” is generated, one that not only lives a truncated life because of her gender (sexually constrained), but also because of being of the “Third World”, and because of this is poor, un-schooled, traditional, familiar and religious. All this, contrasting with the auto-representation of the occidental women as: educated, modern, under control of her body and sexuality, and free to make her own decisions (Mohanty, 2003).

Coinciding with Anthias and Yuval-Davis (1992), one of the dangers of essentializing cultural identity, is that of assigning gender and cultural homogeneity to a group, is that this impedes the emergence of the differences and subjectivity of each person involved in the concreteness of the relationship. For the women, this means freezing them outside of their social dynamics with the requirement, from the other side of the relationship, of a type of behavior that denies their potency for personal and collective development (Nash, 2005).

Resuming, the differences in accessibility to the services that some groups of women have, the interventions developed towards the adaptation of the women to the social conditions of the host society, and the imaginaries and stereotypes embedded in the relationships used to read the needs and expectations of the migrant women, are all factors that bring as consequence exclusions and discriminations. The equity that the third Millennium Goal addresses, in relation to job training and the access to the job market for women conditioned and differentiated by place of birth, cultural ascription, legal status, and consequently social class, is far from being achieved in the host societies.

Concerning the analysis of empowerment processes, and following on authors from the field of participative perspectives in social intervention (Montero, 2006; Rappaport, 1977; Serrano & López, 1994), we conceptualize the concept as: the achievement of greater degrees of power and control over the problems that affect us. In this manner, we analyze the extent to which social services are contributing to the achievement of the empowerment of women in relation to: the nature the

participation of the women in the services and the social and political participation of the services in the struggle for the denunciation and transformation of the present living conditions of many migrant people.

The work carried out by the social services, in terms of facilitating necessary information, access to job training, legal advice and intercultural mediation, but also in relation to the generation of social networks for the users, is significant for the improvement of the quality of life of the migrant women. In this sense, these users refer to being satisfied with the services received, and particularly with the treatment received from the professionals (many times described as very close and “familiar” relationships). The existence and well functioning of these services provides a frame of opportunities for accessing to important resources in the host society, generates greater shares of job training and job incorporation. Producing in this way, empowerment processes for the women that have accesses to them.

Concerning the participation of the women in the services, we can say that one aspect which is present, although to varying degrees, in all the services is the lack of participation that users have in defining policies, actions and projects carried out by the services themselves, with the result that the women’s voice is only heard with regard to the demands they make of the services, yet not with regard to the ways in which they would like those demands to be attended to, or in terms of what other initiatives they might need to satisfy their existing needs.

With the exception of certain services, the women enter these resources under the category of users or clients. The control over the intervention strategies, in relation to its contents and methodologies is mainly placed on the professionals, generating an asymmetrical dialogue between the professionals and the women that are attended by them (Montenegro, 2003). On the other hand, the socio-construction of the “Third World Women” contributes to generating the idea that migrant women can only be defined under the base of their oppression, meaning powerless, and by doing this they are disposed of their historic and political agency (Mohanty, 2003).

In contrast, even though the participation of the women in most of the services is scarce, we were able to observe that some resources highly valued, and carried out, political actions in defense of social rights for all the people in the host societies, without accentuating differences between autochthonous or migrant populations. In this manner, not the differences but the common points are used to defend the rights of all the people in the host societies, under the idea of a full and shared citizenship. Elements like the elevated cost of living, job unstableness, scarce and costly transportation, and the restrictive norms of social and public life, are phenomenon that affect different social collectives. Even though the way in which each social group (and person) is affected is always different, the identification of shared elements for the vindication of social demands and

necessities is done collectively. These types of actions, that incorporate migrant women, generate empowerment processes due to the extension of their spaces for political participation in the struggle for full citizenship rights. Following on Yuval-Davis (1997), citizenship emerges in these initiatives as a struggle that has to do with the rights and duties of the people that share certain social spaces.

Resuming, in our understanding the forms of empowerment essential for migrant women, don't only have to do with giving them the necessary tools, information and training that the host society predisposes for them, they should also incorporate the participation of the women in the hearsay of the services interventions. Their collaboration is needed in the identification of their expectations, demands, and necessities, but also, their public participation in the struggle for achieving the rights as women, as migrants, and above all as citizens.

## **Conclusions**

In general, parting from these reflections, we can say that in order to achieve greater shares in gender equity and empowerment, in the case of social services aimed at migrant women in host societies, it is necessary that these resources more than just directing their intervention practices towards the women, be able to generate intervention actions with other social and community agents in general. Especially relevant are the activities where a social intervention is carried out based on the idea of citizenship, where different social groups can identify with concrete problems and together vindicate their solutions. These actions can collude to transform the general framework in which migrant women are unequally inserted based on the powerful modes of differentiation, such as gender, national origin, cultural ascription, "race" and social class.

Inequality within host societies must be addressed by policies that aim towards citizenship. Policies that enable equal access to socially and culturally pertinent support service programs. The shift in policies and service provision should necessarily tend to equality goals and empowerment processes that must be achieved in the contemporary world order. In the same manner, we consider that for this to be possible it is necessary to work towards the solidarity between feminist struggles, one that is not biased in considering occidental feminism as an only model for feminist vindications. Solidarity that can take into account the different contributions of feminists around the globe in order to achieve equity and empowerment by means of horizontal relationships between the different participants in service provision (Mendoza, 2002, Mohanty, 2003) at the host societies.

## **References**

Annan, K. (2002). Problems without passports. *Foreign Policy*, 132, 30-31.

- Anthias, F. & Lazaridis, G. (eds) (2000). *Gender and Migration in Southern Europe: Women on the Move*. Oxford: Berg publishers.
- Anthias, F. & Yuval-Davis, N. (1992). *Racialized Boundaries: Race, Nation, Gender, Colour and Class and the Anti-racist Struggle*. London: Routledge.
- Amin, S. (2003). World poverty, pauperization & capital accumulation. *Monthly Review*, 55(5), 1-9.
- Batsleer, J.; Chantler, K. & 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*, 17(1), 103-114.
- Bauman, Z. (1998). *Globalization. The Human consequences*. New York: Columbia University Press.
- Bettio, F.; Simonazzi, A. & Villa, P. (2006). Change in care regimes and female migration: the 'care drain' in the Mediterranean. *Journal of European Social Policy*, 16(3), 271-285.
- Brah, A. (1992). Difference, Diversity and Differentiation. In D. James and A. Rattansi (eds.) '*Race, Culture and Difference*' (126-145). London: Sage Publications.
- Bryceson, D. & Vuerela, U. (2002). Transnational families in the Twenty-first Century. In D. Bryceson & U. Vuerela (eds). *The transnational family: New European frontiers and global networks* (3-30). Oxford, Berg publishers.
- Burman, E. (2005). Engendering Culture in Psychology. *Theory and Psychology*, 15(4), 527-548.
- Connell, J.; Zurn, P.; Stilwell, B.; Awases, M. & Braichet, J. (2007). Sub-Saharan Africa: Beyond the health worker migration crisis? *Social Science & Medicine*, 64, 1876-1891.
- Currie, D. & Wickramasinghe, A. (1997). Engendering Development Theory from the Standpoint of Women. *Gender, Technology and Development*, 1(2), 247-276.
- Enslin, E. (1994). Beyond writing: Feminist practice and the limitations of ethnography. *Cultural Anthropology*, 9(4), 537-568.
- Escobar, A. (1992). Imagining a Post-Development Era? Critical Thought, Development and Social Movements. *Social text*, 31/32, 20-56.
- Escobar, A. (1995). *The making and unmaking of the Third World*. Princeton: Princeton University Press.

- Gardner, K. & Grillo, R. (2002). Transnational households and ritual: An overview. *Global networks* 2(3), 179-90.
- Global Forum on Migration and Development (2008). *Report of the first meeting of the Global Forum on Migration and Development*. Brussels: Bruylant.
- Hardt, M. & Negri, T. (2000). *Empire*. Cambridge: Harvard University Press.
- Haraway, D. (1991). *Simians, Cyborgs and Women: The Reinvention of Nature*. New York: Routledge.
- Juliano, D. (1998). *Las que saben. Subculturas de mujeres*. Madrid: Horas y horas.
- Kofman, E. (2004). Family-Related Migration: A Critical Review of European Studies. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 30(2), 243-262.
- Lander, E. (2000). Ciencias sociales: Saberes coloniales y eurocéntricos. In E. Lander (comp.) *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas Latinoamericanas* (11 -58). Caracas: Universidad Central de Venezuela y el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.
- Lather, P. (2001). Postbook: Working the Ruins of Feminist Ethnography. *Signs*, 27(1), 199-227.
- Loewenson, R. (2008). Introduction: Tackling Health Worker Migration – Addressing the Fault Lines of Policy Incoherence. *Global Social Policy*, 8(1), 5-24.
- Lynham, S. & Cunningham, P. (2006). National human resource development in transitioning societies in the developing world: Concepts and challenges. *Advances in Developing Human Resources*, 8(1), 116-135.
- McLean, G. (2006). National human resource development: A focused study in transitioning societies in the developing world. *Advances in Developing Human Resources*, 8(1), 3-11.
- Mehta, L. (2008). Over the rainbow. The politics of researching citizenship and marginality. *Action Research*, 6, 233-253.
- Mendoza, B. (2002). Transnational feminism in question. *Feminist Theory*, 3(3), 295–314.
- Mignolo, W. (2003). Los estudios culturales: geopolíticas del conocimiento y exigencias institucionales. *Revista Iberoamericana*, 203, 401-416.



- 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*, 9, 92-106.
- Montero, M. (2006). *Hacer para transformar*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Nash, M. (2005). Doble alteridad en la comunidad imaginada de las mujeres inmigradas. In M. Nash, R. Tello & N. Benach (eds.) *Inmigración, género y espacios urbanos. Los retos de la diversidad* (17-32). Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Noël, A. (2006). The New Global Politics of Poverty. *Global Social Policy*, 6(3), 304-333.
- Picciotto, R. (2007). The New Environment for Development Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 28(4), 509-521.
- Rappaport, J. (1977). *Community Psychology: Values, research and action*. New York: Holt.
- Salazar, R. (2005). *Children of Global Migration Transnational Families and Gendered Woes*. Palo Alto: Stanford University Press.
- Salt, J. (2002). Current Trends in International Migration in Europe. *Council of Europe*, CDMG (26 Dec.).
- Sassen, S. (2003). *Construções de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Sawaia, B. (2002). O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In B. Sawaia (Org.). *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social* (97-118). Petrópolis: Vozes.
- Serrano, I. & López, G (1994). Una perspectiva diferente del poder y el cambio social para la psicología social comunitaria. In M. Montero (Coord.). *Psicología Social comunitaria* (167 – 209). Guadalajara (México): Universidad de Guadalajara.
- United Nations (2000). *Resolution Adopted by the General Assembly: United Nations Millennium Declaration*. New York: UN.

United Nations (2001). *Road Map Towards the Implementation of the United Nations Millennium Declaration: Report of the Secretary-General*. New York: UN.

United Nations. Department of Economic and Social Affairs (2005). *Progress towards the Millennium Development Goals 1990-2005. Goal 3: Promote gender equality and empower women*. New York: UN.

United Nations (2007). *The Millennium Development Goals Report*. New York: UN.

United Nations (2008). *The Millennium Development Goals Report*. New York: UN.

- 
- <sup>i</sup> In the Annual Reports of the Millennium Development Goals, United Nations (2007, 2008), it states: "This report presents data on progress towards the Millennium Development Goals for the world as a whole and for various country groupings. These are classified as 'developing' regions, the transition economies of the Commonwealth of Independent States (CIS) in Asia and Europe, and the 'developed' regions" (The Millennium Development Goals Report, 2008; 51). These discourses have been revised and criticized by some perspectives in social sciences. The political and social implications of the developmental framework, assume amongst other, the superiority of some lifestyles in comparison to others (See: Escobar, 1992, 1995; Lander, 2000; Mehta, 2008; Mignolo, 2003).
- <sup>ii</sup> Even more, some authors sustain that the weight of the MDG's is to be put on the public policies that should be adopted by "poor" countries. Proposing an asymmetry between the first seven goals in relation to the eighth one, that seeks to strengthen the bases for more cooperation between the different countries, goal that is placed primarily on the "rich" countries (Picciotto, 2007).
- <sup>iii</sup> This research was undertaken by the research team "Fractalities in Critical Research" from the Department of Social Psychology of the Autonomous University of Barcelona, and financed by the "Catalan Women's Institute".