



# Servicios sociales en sociedades multiculturales: Estudio etnográfico de servicios dirigidos a mujeres inmigradas.

Marisela Montenegro, Karla Montenegro, Caterine Galaz,  
Laura Yufra  
Universitat Autònoma de Barcelona  
[Marisela.Montenegro@uab.cat](mailto:Marisela.Montenegro@uab.cat)

EMIGRA Working Papers núm. 75  
ISSN 2013-3804



## Resumen/ Abstract

El incremento exponencial de los movimientos poblacionales a través de los procesos migratorios ha transformado profundamente la composición demográfica actual de las ciudades europeas. Concretamente, dentro del colectivo diverso de inmigradas extranjeras, las mujeres son un grupo numeroso y cuya particularidad debe ser tomada en cuenta (Nash, 2005). Las mujeres inmigradas, en general, son un colectivo en situación de doble desventaja. Por un lado, su condición de mujer y, por otro, su condición de extranjeras, las sitúa como uno de los colectivos que en estos momentos necesita de una mayor atención para procesos de inserción social en igualdad de condiciones con otras personas que conviven en estas sociedades.

Por otro lado, los servicios sociales que se prestan a personas que han inmigrado son un espacio al que las administraciones públicas e iniciativas privadas están otorgando una especial atención para promover procesos de inclusión social. Por lo tanto, es necesario reflexionar sobre la acción social de estos servicios. Una reflexión que considere el debate actual sobre ciudadanía y el acceso a los llamados servicios universales, en relación a las realidades de mujeres que han vivido el proceso migratorio. Para 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” (1997:4). Problematizando a su vez la noción de ciudadanía, no sólo está condicionada a las diferencias de género, sino también a las afiliaciones específicas de las mujeres a grupos dominantes o subordinados, su etnicidad u origen nacional.

Actualmente, se desarrollan desde los servicios públicos y privados, programas y proyectos de atención a mujeres inmigradas en los cuales se hace necesario llevar a cabo procesos de evaluación respecto de la adecuación, oportunidad y pertinencia de estas acciones sociales.

En esta comunicación discutiremos los resultados de la investigación “Mirando hacia la igualdad: Pertinencia socio-cultural de los servicios sociales para mujeres inmigradas”. En este proyecto se indagaron, partiendo desde una aproximación etnográfica, las características de los servicios dirigidos a mujeres inmigradas en la ciudad de Barcelona. Se analizaron los servicios estudiados a partir de la accesibilidad a éstos por parte de las personas que los necesitan y la satisfacción en la relación entre servicios y mujeres inmigradas, obteniendo conclusiones relativas a la pertinencia social y cultural de dichos servicios con relación a las necesidades de dicho colectivo.

---

## Palabras clave / Keywords: servicios, migración, etnografía

Cómo citar este artículo: **MONTENEGRO, M. et al.** (2007) “Servicios sociales en sociedades multiculturales: Estudio etnográfico de servicios dirigidos a mujeres inmigradas.” *EMIGRA Working Papers*, 75. Accesible en línea: [www.emigra.org.es](http://www.emigra.org.es). Descarga realizada el (dd-mm-aaaa)

How to quote this paper: **MONTENEGRO, M. et al.** (2007) “Servicios sociales en sociedades multiculturales: Estudio etnográfico de servicios dirigidos a mujeres inmigradas.” *EMIGRA Working Papers*, 75. Available on line: [www.emigra.org.es](http://www.emigra.org.es). Last retrieved on (dd-mm-yyyy)

Este texto se presentó como comunicación al II Congreso Internacional de Etnografía y Educación: Migraciones y Ciudadanías. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, 5-8 Septiembre 2008



## Introducción

El fenómeno de las migraciones internacionales es un tema que ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia en los estados europeos a partir de los crecientes flujos migratorios que tienen como destino actual, países de este espacio geográfico. En el caso de los países del sur de Europa, a partir de los años 80, ha habido transformaciones en los flujos migratorios convirtiéndose de países emisores de inmigración a receptores de procesos migratorios de otras partes del mundo (Baldwin-Edwards y Arango, 1999; Venturini, 2001; Salt, 2002).

Los actuales flujos migratorios, en su mayoría, 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 complejos procesos sociales y económicos presentes en este período histórico (Bauman, 1998; Sassen, 2003). Las consecuencias de este nuevo orden mundial en el 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 estas personas en la sociedad global y, por tanto, las condiciones en las que las personas viajan, llegan y viven en los territorios que actualmente se están configurando como receptores de dichos flujos.

Sin embargo, el remitir a los procesos globales no debemos excluir la reflexión sobre las dinámicas locales de convivencia dentro de las sociedades multiculturales actuales, porque, a nuestro entender, unos procesos y otros, están fuertemente imbricados para la vida concreta de las personas que convivimos en un determinado espacio y tiempo, dentro de una sociedad de acogida. “Desde esta aproximación analítica, se cuestiona también el análisis dual de la migración internacional como expulsión/atracción, origen/destino, como visión lineal de cambio que impide observar la diversificación de los procesos migratorios así como la multiplicidad de experiencias –individuales y colectivas– de sus actore(a)s sociales” (García Gossio, M. coord. 2006:36 ). La llegada a una sociedad de recepción también marcada por fuertes desigualdades en cuanto a recursos básicos, oportunidades laborales y condiciones de vida, afecta las maneras en las que las personas que llegan a ese nuevo entorno, pueden desarrollarse efectivamente en él.

Esta composición demográfica de las ciudades europeas, plantea también retos nuevos relativos a las formas de convivencia pacífica en las sociedades contemporáneas en las que, tal como afirma Delgado (1999), la interculturalidad y la multiculturalidad ya son consustanciales a su funcionamiento. Para las “sociedades de acogida”, el fenómeno de la transformación demográfica requiere de análisis profundos y continuos para proponer acciones concretas, a corto y a largo plazo, que consideren y garanticen la igualdad en las condiciones de vida de todos los habitantes de estas ciudades.



Concretamente, dentro del colectivo diverso de extranjeros, la inmigración femenina tiene características particulares que son poco tomadas en cuenta cuando se analizan los fenómenos migratorios (Nash, 2005). Las condiciones en las que actualmente se están dando los traslados de mujeres, las sitúa como uno de los colectivos que en estos momentos necesita de una mayor atención en términos del soporte necesario para procesos de inserción social en igualdad de condiciones con otras personas.

Se empieza a considerar el fenómeno de la “feminización de la inmigración”, no obstante sigue existiendo un hueco en la investigación y en la mayoría de las teorías de migración, en relación al foco género como herramienta analítica (Prodolliet; 1999, Aufhauser; 2000; Ariza; 2000, Gutiérrez; 1999, en García Gossio, M. coord. 2006 ) y no solamente descriptiva. Las condiciones en las que actualmente se están dando las migraciones de mujeres, las sitúa como uno de los colectivos que en estos momentos necesita de una mayor atención en términos del soporte necesario (estatal y social) para posibilitar los procesos de inserción social en igualdad de condiciones en relación a las demás personas que conviven en estas sociedades.

Así podemos decir que el foco del análisis deja de ser el reconocimiento de una población femenina que migra, estadísticas sobre la cantidad de mujeres que migra en relación a los hombres o las explicaciones globales que empujan a estas mujeres a migrar, sino que se ha de dirigir también hacia los procesos de inclusión, convivencia y ciudadanía que se dan actualmente en las sociedades receptoras. Por ello, nos parece importante considerar como un factor clave el tipo de análisis que debemos hacer para complejizar la mirada sobre los procesos migratorios, y específicamente sobre los procesos de inclusión que se realizan actualmente con estas personas.

En consonancia con Elisabetta Zontini (2005), vemos que para un adecuado análisis de los procesos migratorios es necesario desarrollar una mirada a “mesoescala”, es decir una que combine las perspectivas a nivel tanto micro, como macro, en el análisis de las distintas unidades que ella considera claves para la comprensión del proceso migratorio; “el hogar, la familia, las redes sociales y las instituciones de migración”. En este caso hacemos uso de un análisis de de “nivel meso”, centrándonos más que todo en la perspectiva de la sociedad receptora (Zontini, 2005:99), específicamente desde las instituciones públicas y/o privadas que encarnan las políticas de la sociedad receptora en acciones dirigidas hacia los colectivos de mujeres inmigradas<sup>1</sup>.

Concretamente, uno de los campos menos explorados en los estudios sobre inmigración en el estado español, es el de los recursos y servicios sociales que se prestan a personas que han inmigrado. A pesar de que este ámbito ha recibido especial atención desde las administraciones públicas e iniciativas privadas (tales como ONG's), no abundan los estudios sobre qué tipo de servicios se prestan a personas migradas,

---

<sup>1</sup> Si embargo, no podemos olvidar la advertencia de Zontini (2004) sobre la necesidad de contemplar la migración más allá del foco exclusivo de la sociedad receptora. Así, también añadimos al foco de estudio las experiencias concretas de las mujeres inmigradas en relación a los recursos de los que dispone la sociedad receptora para ellas.

cuáles son los agentes involucrados, qué características tienen dichos servicios, cuáles son los grados de accesibilidad de estos servicios para las personas que los necesitan, cuál es su pertinencia a partir de la demanda generada, menos aún cuando considerándolos desde una perspectiva de género.

La presente comunicación surge de la investigación “Mirando hacia la igualdad: Pertinencia socio-cultural de los servicios sociales para mujeres inmigradas” realizada por el equipo de investigación “Fractalidades en Investigación Crítica” del Departamento de Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona y financiada por el “Institut Català de les Dones”. A través de este proyecto se buscó conocer y analizar los marcos de comprensión y las prácticas de intervención, mediante las cuales se trabaja con mujeres inmigradas desde los servicios sociales, con la finalidad de evaluarlos y realizar recomendaciones pertinentes para mejorar las políticas y prácticas de intervención social, a través de estrategias que incorporen el enfoque de género y que sean culturalmente pertinentes.

En esta comunicación, primeramente, haremos un breve repaso a los estudios recientes sobre el fenómeno migratorio femenino. Seguidamente repasaremos algunos estudios recientes sobre los servicios que se prestan a este colectivo. A continuación se detallarán los principales hallazgos de la investigación llevada a cabo; para, finalmente, establecer algunos ejes de reflexión que se desprenden de la exploración de dichos recursos en la ciudad de Barcelona.

### **El fenómeno migratorio en femenino**

La importancia de las mujeres en la migraciones en Europa está dada no sólo por el incremento cuantitativo; sino también por su contribución en la vida económica y social de las sociedades receptoras (Kofman, 2000). En los últimos veinte años, se observa cómo la “mujer inmigrada” ha ido adquiriendo un protagonismo claro en las trayectorias y proyectos migratorios familiares y sociales. Según Solé (2000), actualmente muchas veces son las mujeres las que inician la trayectoria migratoria; no tan sólo el proyecto de inmigrar hacia otra sociedad, sino que también, en algunos casos, de iniciar la cadena migratoria familiar, reagrupando, a posteriori, a marido e hijos. Bajo su responsabilidad económica y/o de cuidado están los miembros del grupo doméstico (Gregorio Gil, 1998); por ello comúnmente las mujeres pioneras suelen responsabilizarse y apoyar la llegada de otros miembros del grupo familiar. Se invierten así los papeles tradicionales de migración básicamente masculina.

Sin embargo, la especificidad de la migración femenina con frecuencia no se aborda en diferentes contextos (político, institucional, cotidiano) y esto, como afirma Nash (2005), responde a una visión sesgada por un modelo masculinista que niega el protagonismo y las diferencias entre las mujeres. Así, según Ackers (1998), esta tendencia a oscurecer la dimensión de género en los flujos migratorios tiene su origen en el análisis del fenómeno a partir de la figura del hombre trabajador y que obtiene el máximo provecho de la experiencia migratoria, que ha dominado los estudios sobre el



fenómeno tanto internacionalmente como a nivel europeo. De esta manera, se reproduce un imaginario social que invisibiliza a las mujeres, pues su presencia sigue restringida al ámbito de lo privado. Omitir el protagonismo de las mujeres inmigradas tiene dos caras: por un lado, se niega su posibilidad de “agencia” y por otro se silencian las situaciones de opresión que viven. Ambas caras tienen como efectos perpetuar las relaciones de poder que subordinan a estas mujeres.

Existe, entonces, un campo de estudio y reflexión emergente que busca conocer las condiciones en las cuáles ocurre mayoritariamente el fenómeno migratorio femenino. En el estado español, por ejemplo, Alcalde et al. (2002) analizan los procesos y mutaciones que hay en las mujeres a partir de sus proyectos migratorios, ya que la propia experiencia genera dislocaciones en relación a los roles que ejercían en sus países de origen. Otros estudios se centran en las imágenes que se generan, en la sociedad de acogida, sobre las mujeres inmigradas, como por ejemplo la mujer árabe (Botton et al., 2002), mostrando el surgimiento de estereotipos y prejuicios que se construyen sobre este colectivo, generando, en algunos casos, procesos de discriminación y exclusión social. Otro campo de estudio está relacionado con las actividades productivas en las que se insertan las mujeres al llegar a la sociedad de acogida; mayoritariamente las tareas domésticas (Catarino y Oso, 2000).

En esta línea, Juliano (1998) sostiene que las mujeres inmigradas extracomunitarias se encuentran en la sociedad de acogida con trabajos en que resultan discriminadas por género, precisamente porque eran los lugares de trabajo tradicionalmente femeninos que liberan 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). Cabe destacar 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<sup>2</sup>. 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).

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. En este ámbito se deben tomar en cuenta las relaciones globales y la explotación en la división social, sexual, geográfica y racial del trabajo y el consumo (Sassen, 2003). De esta manera, podemos decir que en el panorama global, las mujeres están desempeñando un rol crítico: las familias transnacionales, las divisas entrantes en países empobrecidos proveniente de la mano de obra inmigrante y femenina, las actividades ilegales transnacionales, crean lo que Sassen (2003) llama “contrageografías de la globalización” que afectan más particularmente a las mujeres. En sus palabras:

---

<sup>2</sup> Datos obtenidos del *Boletín Estadístico de Extranjería e Inmigración*, nº 3, Sept. 2004, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <http://extranjeros.mtas.es/es/general/Boletin-Num-03-Web.pdf>

“«Mujeres e inmigradas» emergen como el equivalente sistemático del proletariado que se desarrolla fuera de los países de origen. Además y por otra parte, las demandas de la fuerza de trabajo del máximo nivel profesional y gerencial, en las ciudades globales, son tales, que los modos corrientes de manejar las tareas y los estilos de vida domésticos se vuelven inadecuados. Como consecuencia estamos observando el retorno de las llamadas «clases de servidumbre», compuestas en su mayoría por inmigradas y mujeres migrantes.” (Sassen, 2003 p. 50)

Las mujeres inmigradas están teniendo un papel importante en las sociedades receptoras como proveedoras de servicios a partir del rol femenino tradicional de cuidado tanto de los hogares como de las personas dependientes. En este sentido, hay estudios que certifican transformaciones recientes en las formas establecidas del cuidado hacia los adultos mayores, a los niños o enfermos, dentro de las sociedades occidentales debido al papel sustitutivo que están tomando éstas con respecto a los roles tradicionales de las mujeres europeas (Bettio, Simonazzi y Villa, 2006).

Las contribuciones de las mujeres inmigradas tanto a los lugares de procedencia (a partir del mantenimiento en lo posible de los lazos de cuidado y de la generación de las familias transnacionales), como en las sociedades receptoras (a partir de las funciones que, como cuidadoras, están teniendo en las tareas de reproducción y cuidado), las coloca en un rol singular en el mapa social global actual.

Este escenario en transformación y el rol que desempeñan las mujeres en el mismo, es un reto para las instituciones públicas y privadas en todo el ámbito español, en referencia a la formulación de políticas y acciones concretas que puedan responder oportunamente a las necesidades, demandas, derechos y deberes del colectivo de mujeres inmigradas. Ya que, como afirma Kofman (2000), las mujeres inmigradas también son un colectivo que recibe servicios en las sociedades receptoras.

Sin embargo, en relación a la atención institucional hacia las personas inmigradas, hay diversos problemas que deben ser identificados para, de esta manera, sea posible encaminar las acciones a una mejor atención de este colectivo, promoviendo así procesos de integración y convivencia más adecuados. Compartimos con Juliano (2004) la necesidad de mirar hacia las políticas concretas que se generan en torno a estos colectivos, lo que permite “configurar las conductas que se desarrollan con relación a ellas, a modo de testimonio para medir la amplitud y límites de la tolerancia de la sociedad receptora”. Así a través del análisis de las políticas públicas en torno a la inmigración femenina, nos es posible también conocer de manera concreta, las actitudes, y actuaciones que tiene la sociedad receptora desarrolla hacia la población inmigrante, específicamente la población femenina.

## Servicios dirigidos a mujeres inmigradas

La importancia otorgada al fenómeno migratorio en la actualidad, viene aparejada con diferentes iniciativas públicas y privadas que prestan servicios a este colectivo. En concreto, existen programas e instituciones – aunque no abundantes cuantitativamente – que buscan dar servicios específicos a las mujeres inmigradas, precisamente 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 desenvolvimiento en el cotidiano en la sociedad receptora (salud, formación, aprendizaje de idiomas).

Sin embargo, consideramos que algunas de estas iniciativas son realizadas sin una adecuada reflexión que considere una perspectiva de género e intercultural. Consideramos necesario, pues, desarrollar procesos de profundización en el conocimiento sobre la adecuación, oportunidad y pertinencia de los recursos de inserción sociolaboral dirigidos a mujeres inmigradas, para potenciar la igualdad de oportunidades y la participación de estas mujeres, considerando su diversidad sociocultural a la par de el derecho a la ciudadanía como valor universal.

Se han realizado pocos estudios relativos al análisis de los servicios dirigidos a las mujeres inmigradas en Europa. Un ejemplo es el llevado a cabo por Batsleer, Chantler y Burman, (2003) en la ciudad de Manchester. Ellas concluyen 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 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 en la que se privilegian estas características en servicios 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. Al mostrar estas tres aproximaciones, las autoras concluyen que ninguna de estas soluciones permite un servicio pertinente a las mujeres que han sufrido maltratos, puesto que no toman en cuenta la complejidad de las posiciones de estas mujeres respecto de sus características culturales, de género, su situación legal y socioeconómica o la edad.

Así el debate sobre la ciudadanía debe ser examinado no solamente en términos de la función del estado sino también en relación a las múltiples ciudadanía, formales e informales, en relación a varios países, pero más importante aún, desde una perspectiva que concluyese los distintos posicionamientos/posiciones de los individuos y grupos o comunidades, dentro de los estados, (Bakan y Stasiulis, 1994 en Yuval-Davis, 1997).

A partir del estudio “Espejos del cotidiano: Herramientas para la convivencia de las recién llegadas” (Montenegro et al., 2004), realizado por nuestro equipo de investigación en la ciudad de Barcelona, hemos identificado algunos datos significativos relativos a los discursos y prácticas que se utilizan en los servicios dirigidos a mujeres inmigradas y de la relación que se establece entre ambas partes. La metodología utilizada fue de carácter cualitativo-interpretativo y los métodos empleados; entrevistas

en profundidad con técnicas y/o profesionales de los servicios prestados y grupos de discusión con mujeres de diferentes orígenes nacionales que hacían uso de dichos recursos.

Por un lado, hemos visto cómo, en algunas ocasiones, los servicios sociales se convierten en recursos relacionales y tienen la función de redes de soporte y de acogida para las mujeres que acceden a ellos. Sin embargo, por otro lado, hemos identificado una brecha comunicativa en lo relativo al acceso de las mujeres inmigradas a los servicios para ellas y al desconocimiento mutuo entre los servicios y las mujeres inmigradas. En concreto las dificultades de comunicación encontradas entre servicios y mujeres se pueden resumir en tres grandes cuestiones: diferencias lingüísticas, desinformación, prejuicios y estereotipos (Montenegro, M, et. al. 2005).

En cuanto al uso de las lenguas, se privilegia tanto el castellano como el catalán como lenguas oficiales de Cataluña; sin embargo, no siempre las personas que llegan a este entorno pueden comprender estas lenguas, por lo que se produce una incomunicación entre servicios y usuarias, fenómeno difícil de superar.

En cuanto a la desinformación, se observa 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 principio que es la población inmigrada la que debe buscarla -como es el caso de las personas que conocen el entorno- en lugar de invertir el proceso y lograr que la información sea la que llegue a quien la necesite.

Los canales informales de acceso a la información sobre servicios se dan en el seno de las redes sociales en las que las personas están insertas. No obstante, el acceso a la información por estas vías crea grandes diferencias por parte de personas llegadas con más o menos contactos en la sociedad de acogida, lo cual genera diferencias (injusticias) en dicho acceso a la información y, además, esta información puede llegar de muchas maneras, incluso distorsionada, a las personas inmigradas si no se crean canales de comunicación que puedan ser más accesibles y efectivos a las personas inmigradas.

En relación a los estereotipos y prejuicios con los que se manejan algunos recursos para las mujeres inmigradas, éstos se reflejan en los tipos de acciones realizadas dentro de los programas, 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. Las intervenciones, específicas para mujeres, están basadas en una idea de “mujer” y de relaciones de opresión de género que podríamos calificar de “occidental”, trabajada largamente en la tradición feminista de los países llamados “industrializados”, (Mohanty, 2004)



Los pilares fundamentales sobre los cuales se piensa y se interviene sobre mujeres de otros orígenes nacionales, culturales y/o religiosos, vienen dados por las maneras en las que se entienden, por parte de las sociedades occidentales, las formas de dominación generizadas. Esto implica una forma de entender las relaciones de género sin un conocimiento a fondo de las formas de organización social en grupos sociales diversos, ni de las luchas propias de las mujeres en otros lugares y tiempos.

También hemos identificado 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. Se ha visto que existen imaginarios sobre las mujeres como una “otredad” que tiende a esencializar las identidades y a homogenizar a las personas en términos de cultura y de género, lo que impide que se perciban las diferencias dentro de estas categorías.

Al respecto, coincidimos con otros estudios que han identificado que las percepciones sociales que se tienen actualmente sobre el fenómeno migratorio están atravesados por imaginarios y prejuicios que construyen a las personas inmigradas en base a su diferencia cultural que se convierte, en muchas ocasiones, en asimetría, produciéndose así actitudes y conductas de discriminación y racismo, paternalismo y/o asistencialismo, aun sin voluntad expresa por parte de quien las realiza (Delgado, 1998; Santamaría, 2002, Callén y Montenegro, 2003; Sipi, 2004; Nash, 2005; Guarderas y Montenegro, 2005).

Finalmente, 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 las propias mujeres inmigradas.

A partir de los estudios anteriores, emprendimos un estudio en profundidad para analizar los servicios prestados a mujeres inmigradas, con tal de poder ofrecer algunas luces sobre su funcionamiento y realizar propuestas situadas para que éstos se adecuen a las necesidades de este colectivo, tomando en cuenta las diferencias al interior del mismo.

### **Estudio etnográfico de servicios dirigidos a mujeres inmigradas.**

Siguiendo esta línea de investigación, se emprendió el proyecto “Mirando hacia la Igualdad Pertinencia sociocultural de los servicios sociales para las mujeres inmigradas” respaldado por el Institut Català de les Dones. El objetivo general en el que se enmarcó el proyecto fue conocer y analizar los marcos de comprensión y las prácticas de intervención, mediante las cuales se trabaja con mujeres inmigradas desde los servicios sociales, con la finalidad de evaluarlos y hacer recomendaciones para mejorar las políticas y prácticas de intervención social, a través de estrategias que incorporen el enfoque de género y que sean culturalmente pertinentes.

Como objetivos específicos del estudio se especificaron:



- 1) Conocer el escenario actual de los servicios sociales que se ofrecen a mujeres inmigradas en la ciudad de Barcelona.
- 2) Analizar los discursos e imaginarios sociales que albergan las personas, profesionales y/o técnicos, que trabajan en los servicios sociales, sobre las mujeres inmigradas.
- 3) Evaluar las prácticas de intervención social que se dan en los servicios de atención a las mujeres inmigradas en las diferentes instituciones y asociaciones que prestan estos servicios, a través del análisis de las variables de accesibilidad y satisfacción considerando los discursos y prácticas tanto del personal de los servicios como de las usuarias.
- 4) Proponer recomendaciones de trabajo para los servicios sociales que les permita incorporar estrategias de trabajo con perspectiva de género y culturalmente apropiadas para el colectivo de mujeres inmigradas.

Por tanto, la evaluación que se propone considera dos aspectos: la “accesibilidad”, entendida 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); y la “satisfacción”, referida a los valores objetivos y subjetivos de la relación entre los usuarios y los servicios, considerando las necesidades, demandas y deseos de las mujeres inmigradas.

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación se adscribe a un enfoque crítico de las ciencias sociales, específicamente de la psicología social socioconstruccionista y las epistemologías feministas. Por ende, se llevó a cabo a través de una metodología de investigación cualitativa y un enfoque de interpretación hermenéutico (Gadamer, 1975). Así, se considera la realidad social como un conjunto de relaciones interpretables entre sujetos (sujetos y objetos), en un contexto socio-histórico determinado, complejo y en constante transformación. Complementado esta mirada hermenéutica el equipo de investigación, partiendo de una perspectiva epistemológica feminista del conocimiento situado (Haraway, 1991), hace hincapié en la producción de un conocimiento encarnado, es decir siempre situado, responsable, crítico y con el objetivo de incidir y transformar las prácticas sociales de discriminación en las que estamos inmersos. De esta manera, se insiste en la dimensión política y la capacidad transformadora de las investigaciones, y de la producción de conocimiento en general, privilegiando lo inter-subjetivo como unidad de análisis y reconociendo el carácter constructivo de las prácticas discursivas en su interrelación con otras prácticas sociales.

En concreto, se partió de una aproximación etnográfica para el estudio de 10 servicios dirigidos a mujeres inmigradas, a través de la observación participante (de 6 a 8 sesiones de observación en cada servicio) y de entrevistas semiestructuradas (2 en cada servicio: una a una profesional y otra a una usuaria del mismo).



La observación participante, se basa en la idea de que a través de esta técnica, las investigadoras pueden generar un conocimiento de los espacios y prácticas en contextos concretos de acción social; en este caso, los recursos y servicios dirigidos a las mujeres inmigradas. Siguiendo a Pujol y Gutiérrez (2007) y, coherente con el marco epistemológico feminista, la aproximación etnográfica utilizada en esta investigación prestaría atención a los siguientes aspectos: 1) Aproximación a lo cotidiano; lo cual permite compartir los espacios significativos de la cotidianidad en los que se generan, construyen y transforman los fenómenos sociales; 2) El análisis y generación de prácticas y discursos; lo cual permite analizar conjuntamente prácticas y discursos en contextos específicos de acción social; ya que dichas prácticas y discursos son sólo comprensibles en sus contextos de emergencia y se entienden como impresos en las acciones y objetos presentes en el espacio; 3) La apertura a lo emergente; actitud de apertura hacia aquello que surge de la interacción de la investigadora y el contexto de investigación, de modo que las perspectivas sostenidas por quien investiga puedan ser debatidas, contrastadas y transformadas; 4) Conocimiento encarnado; las comprensiones resultantes están atravesadas por las experiencias, emociones, perspectivas, historias de quienes están involucradas en el espacio de estudio, con lo cual se resalta el carácter inter-subjetivo del conocimiento generado; 5) Ruptura de la dicotomía campo-no campo; rompiendo la ilusión de que quien investiga va a mundos “ajenos” y asumiendo que el campo está presente en diversos contextos sociales complejos (Spink, 2005); esto es, que la observación de nuestra propia sociedad pueda dar paso a conocimientos fructíferos sobre la misma; y 6) Perspectiva crítica; la investigación se da necesariamente en un campo de fuerza, en el que se dan relaciones de poder y busca generar cambios en ese campo. En este caso, la investigación busca poner de relieve los fenómenos de discriminación por género y procedencia nacional que puedan ocurrir en los recursos destinados a mujeres inmigradas, para trabajar hacia la igualdad de condiciones de quienes habitan en la sociedad receptora.

Además, se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a partir de un guión abierto que buscaba indagar acerca de los discursos referentes a la accesibilidad y la satisfacción tanto de profesionales como de usuarias de los servicios estudiados. Dichas entrevistas fueron analizadas a partir del análisis de contenido. Ésta es una técnica de análisis de la comunicación humana, utilizada tradicionalmente para el análisis y decodificación de mensajes plasmados en distintos tipos de documentos escritos, principalmente prensa, propaganda, etc. De esta manera, es un instrumento que nos permite categorizar y sistematizar la información obtenida a través de entrevistas, de forma que sea interpretable según los marcos teóricos y conceptuales que utilizamos.

El análisis de contenido, como “técnica asume como principio, que los documentos reflejan las actitudes y creencias de las personas e instituciones que los producen...” (Cabero y Loscertales, 2002:1). Según estos autores esta técnica; 1) funciona dentro de un esquema general de investigación y nunca independientemente del mismo; 2) su calidad por tanto dependerá del marco en el cual es insertada, y de la creatividad, originalidad y conocimiento del investigador que la utilice; 3) su objetivo es ofrecer resultados válidos y fiables, y ello dependerá de una serie de variables que van desde la calidad del instrumento que se diseñe y construya, hasta el proceso de formación que se siga con los codificadores; 4) puede ser aplicada a diferentes tipos de signos: verbales y no verbales, icónicos-sonoros e icónicos-visuales; y diferentes tipos de medios: prensa, documentos personales, radio, televisión...; 5) los resultados se



presentan cuantitativamente y cualitativamente y tienden a resumir las características básicas de los documentos analizados; su objetivo primordial es determinar las connotaciones de los mensajes; algunos autores la encuadran dentro de la metodología cuantitativa y otros dentro de cualitativa; y 6) las inferencias y extrapolaciones realizadas con esta técnica, pueden referirse tanto al transmisor del mensaje, al receptor o al mensaje en sí mismo.

El procedimiento etnográfico utilizado, por tanto, arrojó algunas categorías de análisis 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 el diario de campo seguido y las entrevistas realizadas y las variables o ejes más importantes de análisis que se deriven de todas las consideraciones anteriores.

### **Accesibilidad y satisfacción en los servicios sociales para mujeres inmigradas en Barcelona**

El estudio etnográfico llevado a cabo, consistió en una serie de visitas a 10 servicios y recursos dirigidos a mujeres inmigradas en la ciudad de Barcelona en los meses de mayo y junio del año 2007, previa autorización y acuerdo con las entidades observadas. Se llevó un registro de las observaciones a partir de un cuaderno de campo y, además, se realizaron entrevistas en profundidad con personas relacionadas con los servicios (una profesional y una usuaria por cada servicio).

Actualmente, el equipo de investigación está procesando la gran cantidad de información recogida, por lo que lo que aquí se presenta son las primeras aproximaciones referidas al objeto de estudio.

Como resultado general relativo a los servicios que existen en la ciudad de Barcelona, en primer lugar cabe destacar que los servicios dirigidos a mujeres inmigradas en la ciudad de Barcelona, no están siendo categorizados como recursos “exclusivos” de atención para este colectivo. De esta manera, existen recursos o entidades que atienden a personas migradas en general y que, dentro de sus servicios concretos, atienden a mujeres inmigradas (en algunos casos dichos servicios tiene un “espacio mujer” o algunos programas dirigidos especialmente hacia ellas). Por otro lado, existen los servicios dirigidos al colectivo de mujeres en general, a los cuales asisten, en calidad de usuarias, mujeres de diferentes procedencias nacionales y culturales, tanto autóctonas como inmigradas. En estos casos, dependiendo de la ubicación geográfica del recurso y de las formas de difusión del mismo (especialmente el “boca a boca” o bien la derivación de otros servicios), a veces el colectivo de inmigradas es proporcionalmente alto en relación a mujeres autóctonas, aunque el servicio no lo estipule de este modo en su misión.



Con esta mirada general, podemos ver que los recursos y servicios en Barcelona, en cuanto a al colectivo destinatario al que se refieren, están regidos: o a partir de las diferencias de procedencia de las personas, o, a partir de los servicios divididos por razón de género. En este sentido, los resultados de este estudio coinciden con los hallazgos de Batsleer, Chantler y Burman, (2003) en la ciudad de Manchester comentados anteriormente, en los que o bien el eje “procedencia cultural” o el eje “género” sirve como elemento diferenciador de las potenciales usuarias del mismo.

En cuanto al eje de “accesibilidad” a los servicios por parte de quienes lo necesitan, hemos establecido cuatro indicadores a partir del trabajo de campo realizado: disponibilidad del servicio (referido a la accesibilidad geográfica y física del servicio), disponibilidad en igualdad de condiciones (relativo a las personas que a quienes preferentemente se dirigen los servicios), acceso a la información pertinente sobre el servicio (referido a los canales e informaciones que se prestan a las usuarias y potenciales usuarias) y modelos de integración que se trabajan en los servicios.

En general, podemos decir que en las maneras de funcionar de los servicios dirigidos a las mujeres inmigradas se evidencia una gran diversidad; esto es, cada uno se desarrolla de acuerdo a las políticas concretas de las instituciones que los prestan, por lo que no se pueden llegar a conclusiones que generalicen las maneras de hacer de dichos servicios. Sin embargo, creemos que existen algunas líneas puntuales que se pueden especificar a partir del trabajo empírico desarrollado.

En relación a la accesibilidad geográfica y física del servicio, hemos encontrado por un lado, recursos que están en localizaciones geográficas de la ciudad accesibles a partir de transportes públicos o en zonas en las que hay una gran concentración de personas inmigradas (como por ejemplo, Ciutat Vella). Por otro lado, hay servicios que están ubicados en zonas no tan céntricas de la ciudad, lo que dificulta mucho la llegada de las potenciales usuarias. También podemos decir que hay grandes diferencias en la señalización de los servicios, existiendo aquellos que tienen carteles indicativos de su existencia o que poseen grandes ventanas con acceso directo, mientras otros están poco reconocibles desde la calle. Estas características lógicamente afectan en las maneras en las que las potenciales usuarias pueden acceder a estos servicios, ya que la facilidad de encontrar un determinado recurso a partir de su localización geográfica así como de su señalización, permite que las personas que caminan por la calle sean “invitadas” a entrar al servicio, mientras que para acceder a aquellos que se encuentran poco señalizados es necesario, o bien llegar a través de redes sociales -esto es, mujeres que informan o llevan a otras mujeres para ser atendidas por el servicio- o bien, a través de derivaciones desde otros servicios para ellas dirigidos.

Al comentar estos aspectos con algunas de las profesionales de los servicios, destacaban que algunas veces la poca visibilidad del servicio hace que se pueda limitar la cantidad de usuarias a atender; ya que, en general, casi todos estos servicios están saturados con la demanda de personas; por lo que, si se hiciesen más visibles, habría un colapso en la atención a las usuarias. Lo cual, a su vez, demuestra la relativa escasez de este tipo de recursos para la demanda efectiva de la ciudad.

En cuanto a la disponibilidad del servicio en igualdad de condiciones, hemos centrado la observación en las características de las personas que acceden al recurso. En este ámbito, hemos visto que aunque casi todos los servicios afirman no tener ningún criterio por el cual deciden a qué población o colectivo están dirigidos, se suelen concentrar en los servicios, personas procedentes de ciertos grupos específicos. Así, en los servicios observados, las personas atendidas suelen ser mujeres marroquíes o pakistaníes y en algunos casos latinoamericanas (ecuatorianas, bolivianas, colombianas en su mayoría). En el caso de los servicios dirigidos especialmente al colectivo de mujeres, suele haber mujeres tanto autóctonas como inmigradas; sin embargo, éstas últimas tienden a ser de los mismos orígenes mencionados.

En este sentido, se puede observar cómo hay una tendencia a que los mismos grupos sean los atendidos en los diferentes servicios, mostrando ciertas exclusiones notables como pueden ser las mujeres chinas, rumanas, filipinas y subsaharianas, entre muchas otras. Este fenómeno es de difícil interpretación, ya que cómo hemos visto, no es voluntad de los servicios necesariamente cerrarse a atender a estos colectivos. Sin embargo, dado que la manera más frecuente en el que las potenciales usuarias se informan del servicio es a través de las “redes sociales” a su alcance, hay una tendencia a que se reproduzcan, a través de estas redes, los mismos grupos en los diferentes servicios (incluso muchos servicios no públicos, llegan a ser utilizados por las mismas mujeres en diferentes ocasiones). Por otro lado, a partir del nombre del servicio, de la ubicación geográfica, al igual que de su “tradicción”, ciertos recursos se tienden a asociar socialmente con ciertos colectivos de procedencia, lo cual, hace que se reproduzca constantemente la tendencia de adscripción de ciertos colectivos a estos servicios. En resumen, factores como la ubicación geográfica, las redes sociales para acceder a los servicios, la identificación cultural que se hace de las otras usuarias, los idiomas que se utilizan en determinados servicios, y los propios recursos que se proveen, influyen en las características de las personas que se atienden; siendo que estos factores, difíciles de controlar, afectan en las formas en las que ciertas personas son incluidas y otras excluidas de la prestación de servicios.

Por otro lado, podemos constatar que ninguno de los servicios estudiados hace exclusión de las personas a atender a partir de su estatus legal, cosa que nos parece de extrema importancia debido a los procesos de inclusión que genera, sobre todo para personas en condiciones legales irregulares en la sociedad receptora. Sin embargo, esta apertura de los servicios se ve limitada cuando observamos las posibilidades de intervención con las usuarias. Así, existen programas dentro de los mismos servicios que están vetados para las mujeres que no tienen los papeles en regla. La inserción laboral (bolsa de trabajo) o ciertos recursos de formación que requieren una certificación oficial, por ejemplo, no pueden ser prestados a personas sin residencia legal. Así, aunque los propios servicios no ejercen una discriminación hacia la población con estatus legal irregular, el sistema legal en el que desarrollan su labor, sí lo hace, creando contradicciones en su trabajo y generando procesos de exclusión y discriminación social hacia este colectivo.



En lo referente al acceso de la información pertinente de los servicios a las potenciales usuarias, vemos que dicha información es escasa y muchas veces incompleta. El problema del idioma es recurrente en cuanto a las dificultades que encuentran las mujeres inmigradas para acceder a los servicios que son dirigidos hacia ellas, así como la falta de conocimiento de las diferentes ofertas de la administración pública y servicios privados que se encuentran disponibles en la ciudad. La escasez de informaciones en lenguas diferentes al castellano o al catalán hace que la accesibilidad a los servicios se limite a las personas que, o bien, por sus redes sociales o por sus competencias lingüísticas, puedan acceder. Considerando también casos en que existen algunas mujeres que no están alfabetizadas ni en sus propios idiomas, que tampoco pueden comprender el material escrito en distintas lenguas. Lo cual, a su vez, trae como consecuencia la existencia de un sector de la población migrada que no recibe la información sobre los servicios disponibles para ellos; siendo que quizás es precisamente este grupo de personas las que necesitan más de los recursos de la sociedad receptora como apoyo para su llegada y vida cotidiana.

Finalmente, relativo a los modelos de integración utilizados en los servicios hay una enorme variabilidad entre ellos ya que, como hemos dicho anteriormente, cada uno se rige por las políticas y prácticas particulares de las personas que están dentro de cada servicio. En las entrevistas hemos visto que tanto profesionales como usuarias hacen mención de recursos y servicios en los cuales se muestra un rechazo hacia las personas inmigradas, rayando, en ocasiones en actitudes de discriminación hacia este colectivo. Sin embargo, en los servicios observados no se evidenció dicha actitud.

Por otro lado, en algunos servicios hay una tendencia hacia un modelo de integración en el cual se busca que las mujeres inmigradas se “adapten” a las condiciones y formas de hacer de la sociedad receptora, sin tomar en cuenta las potencialidades con las que estas mujeres llegan a dicha sociedad. Por otro lado, hay recursos que buscan atender a las demandas de estas personas, evaluando los recursos de los que ellas disponen para proponer la intervención. Aún así, la propia configuración del sistema de servicios en la ciudad de Barcelona, centrada en aprendizaje de lenguas, formación para la inserción sociolaboral, asesoría jurídica, entre otras; en general tienden a una intervención que pretende dar habilidades y competencias a las mujeres para insertarse en la sociedad de acogida y, en pocos momentos, se hace una mirada crítica hacia las condiciones legales, sociales y económicas que ofrece esta sociedad a las personas inmigradas en la actualidad. Por lo que, de cierta forma, aún sin voluntad, se reproducen los sistemas de opresión propios de la sociedad receptora hacia las personas inmigradas.

## **Satisfacción**

En lo tocante a la variable de “satisfacción”, los indicadores por los cuales organizamos la información recabada fueron: llegada e información sobre el servicios (referido a cómo arriban las usuarias a los servicios y la información que tiene de ellos antes de ser atendidas), valoración (referido a cómo valoran, tanto profesionales como mujeres inmigradas los servicios para ellas dirigidos) y calidad de la relación (referente



a las características de las relaciones entre profesionales y usuarias al interior de los servicios).

En primer lugar, sobre la llegada a los servicios, como hemos comentado, las usuarias que acceden a los recursos llegan mayoritariamente a través de las redes sociales que ya poseen. Así, podemos notar que las usuarias actuales de los servicios, ya tienen algún tipo de red de soporte que les permite acceder a los mismos. Esto nos muestra que escasea la información referente a la existencia, función y programas de los recursos de atención, lo cual, como hemos dicho hace pensar en un grupo de este colectivo que quizás, aun necesitando algunos recursos de ayuda para su vida cotidiana, no están accediendo a estos servicios ante la posible falta de conexión social.

En lo relativo a la valoración de los recursos existentes, éstos se valoran en general positivamente; ya que representan un recurso generalmente gratuito y de relativa buena calidad para las personas que se atienden en el que se desarrollan diferentes aspectos. Por un lado, los programas de formación permiten a las personas tener más recursos para su vida en la sociedad receptora y, por otro proveen de una red social amplia de personas conocidas y amigas que muchas veces es vista como positiva. Las profesionales, por su parte, están en su mayoría satisfechas con las labores realizadas, aunque denotan una falta de recursos importante (sobre todo aquellos servicios ofrecidos por entidades privadas) para poder llevar a cabo dichas labores en condiciones óptimas (por ejemplo, poder atender toda la demanda que tienen, o dar más tiempo a cada persona en su proceso de atención). Ambos grupos también reflexionan sobre las limitaciones propias del sistema de servicios y recursos en general que muchas veces no resuelven los problemas más urgentes de las mujeres, como son la regularización legal, que depende más bien del estado (Ministerio de Extranjería), y los problemas económicos que pueden enfrentar o las diferentes clases de discriminación de la que son objeto por su condición de mujer e inmigradas en la sociedad de acogida.

La calidad de la relación entre profesionales y mujeres atendidas también es altamente valorada. Hemos observado que existe en general una relación cercana entre estos agentes, en la que se busca que las mujeres estén cómodas en el servicio y, en lo posible, que utilicen los recursos que allí se brindan. Sin embargo, a través de la observación también hemos observado rasgos de una relación “paternalista” en algunos momentos de la relación. En este sentido, se percibe una cierta actitud de “protección” por parte de los servicios hacia las mujeres inmigradas de los recursos. La acción de los servicios para personas inmigradas asume a este colectivo, de alguna manera, como carente o en falta en relación a las competencias necesarias para su incorporación en la sociedad receptora. Así, desde los recursos, se propone implícitamente (a través de los programas que se ofrecen y de las manera en la cual se hace) reparar y colmar esa falta de las personas usuarias.

En el caso específico de las mujeres, existe un discurso mayoritario en el que se entiende las necesidades de las mujeres inmigradas a partir de una lógica propia de la sociedad receptora, lo cual coincide con los anteriores hallazgos del equipo de



investigación (Montenegro et al., 2004; 2005). Se asume que las mujeres que acceden al servicio están “atrapadas” en casa y, se busca, en ocasiones “sacarlas” de ese entorno para que conozcan los servicios de la ciudad, mostrarle el “medio” y formas de hacer de la sociedad receptora, enseñarles las lenguas, las costumbres contextuales, para que ellas puedan, después del proceso de intervención, independizarse; asumiendo la valoración positiva de este tipo de independencia que se ofrece como un valor universal.

Por otro lado, se entiende, por parte tanto de profesionales como usuarias, al servicio como una instancia “intermedia” entre su vida cotidiana y la sociedad en un sentido más amplio. Así, se reproduce una lógica que separa al servicio del “exterior”, que vendría siendo la sociedad receptora, situando al servicio como ese espacio de traducción entre las necesidades de las mujeres y las exigencias de la sociedad en términos de mercado de trabajo, conductas que se espera de ellas como mujeres de esta sociedad, participación social y cotidiana, etc.

De esta manera, los servicios se sitúan como espacios en los que se comprende y atiende a las mujeres y la sociedad receptora como aquella que las interpela en términos de mujeres y migrantes para ciertas labores, que como hemos dicho anteriormente, las sitúa en el lugar de trabajadoras usualmente poco protegidas en términos legales, sociales y económicos. Se sigue reproduciendo así, hasta cierto punto, las formas de discriminación y exclusión social de la sociedad receptora y se busca dotar de herramientas a estas mujeres para que se integren; esto es, para se adapten, o puedan sortear de alguna manera, estas formas de discriminación.

A pesar de esto, los servicios estudiados se entienden por las participantes como un recurso de mucha importancia para la vida dentro la sociedad receptora, sobre todo porque proveen de un marco social desde el cual ellas pueden relacionarse con la sociedad receptora desde relaciones relativamente cuidadosas hacia ellas y su entorno, lo cual, por lo que hemos podido observar, no se dan en otros espacios sociales en las que ellas se ven involucradas en la vida cotidiana.

## Conclusiones

Se hace difícil establecer unas conclusiones que generalicen los hallazgos obtenidos en esta investigación, debido a la gran variabilidad encontrada entre los diferentes servicios analizados y que se prestan a las mujeres inmigradas. Sin embargo, haremos un intento de síntesis sobre estos hallazgos con ánimo de que puedan servir para una discusión más amplia sobre el tema, que como hemos dicha arriba, está emergiendo en los estudios en el ámbito de la inmigración en Europa.

En primer lugar, hay una evidente falta de recursos tanto en los servicios específicos que se dan, determinando la cantidad y calidad de la atención a las personas (por ejemplo hay casos de listas de espera de más de tres meses para la atención debido a la alta demanda de ciertos servicios), como por el sistema general de servicios, insuficiente claramente para la demanda existente en la ciudad de Barcelona.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios, hemos visto que aunque la información relativa a los mismos no circula de manera abundante por los circuitos



públicos, es a través de las redes sociales que las potenciales usuarias se van informando de su existencia. Este mecanismo provee de un buen número de usuarias a los servicios existentes, aunque también redundante en exclusiones patentes de otros colectivos de potenciales usuarias (como por ejemplo personas procedentes de zonas geográficas como China o Rumania o personas que puedan no tener acceso a la información relativa a los servicios debido a su posicionamiento deficitario en las redes sociales actuales o su escaso conocimiento de las lenguas propias de la sociedad receptora).

En relación a la satisfacción tanto de profesionales como de usuarias, vemos que hay bastante satisfacción relativa a los servicios que existen y al trato que se recibe dentro de ellos; aunque hay una clara escasez de servicios diferentes a los habituales que aportan recursos de formación en idiomas, inserción sociolaboral, asesoría jurídica y mediación con la sociedad de acogida. Así, vemos que la oferta de servicios, para este colectivo, está bastante restringida y definida de antemano; esto es, no a partir de las demandas y necesidades de las mujeres inmigradas, sino más bien de lo que es posible ofrecer desde la sociedad receptora.

En este sentido, pudimos constatar que, un aspecto que, aunque diferencial en los grados, está presente en todos los servicios es la poca participación que tienen las usuarias en la definición de políticas, acciones y proyectos que hacen los mismos servicios, siendo que la voz de estas mujeres es sólo tenida en cuenta en relación a la demanda que hacen respecto a los servicios, pero no en cuanto a las maneras en las que quieren sean atendidas dichas demandas o en términos de qué otras actuaciones necesitarían para satisfacer sus necesidades reales.

Constatamos, además, que los recursos estudiados, desarrollan su acción en un marco legal que limita sus posibilidades de acción y atención a las usuarias; siendo que el estatus legal, por ejemplo, hace una diferenciación entre personas que pueden acceder a ciertos recursos y personas que no, cosa que hace que se reproduzcan las relaciones de poder que hacen que todo un colectivo de personas esté en la sociedad receptora a partir de, como dice Sawaia (2002), su inclusión perversa. Esto es, participan de las dinámicas de la sociedad receptora en condiciones de discriminación en cuanto los derechos básicos de las personas. Esta contradicción fundamental no es atajada por los servicios estudiados, ya que éstos se limitan a dar recursos a partir del conocimiento del estatus legal de las personas atendidas, sin tener oportunidad, de cuestionar este marco amplio en el que se desarrolla su acción. Cabe destacar, sin embargo, que los servicios buscan paliar esta situación a nivel particular, ofreciendo en muchos casos asesoría legal con tal de buscar la mayor incorporación legal de las personas que atienden, pero evidentemente se topan con un marco legal restrictivo.

Por otro lado, también realizan su acción en un marco más amplio de exigencias sociales y económicas de la sociedad de acogida, regido por ejemplo, por el mercado laboral que está disponible para las mujeres inmigradas, usualmente caracterizado por los lugares de trabajo más desprestigiados en la sociedad receptora; lo que paralelamente va generando un proceso de subalternización de este colectivo. Se sitúan,



así, como un espacio intermedio que “amortigua” la experiencia de las mujeres inmigradas en la sociedad, a partir de los intentos de “traducción” y “socialización” de dichas mujeres en los códigos culturales, legales, sociales y económicos de la sociedad receptora y practicando relaciones de atención y cuidado hacia dicho colectivo.

En resumen, podemos ver cómo los servicios están limitados en su acción tanto por el marco económico en el que están insertos, en relación a los recursos a los que pueden acceder (muchas veces caracterizado por subvenciones y ayudas supeditadas a proyectos y a ciertos tipos de actividad) y el marco legal y socio económico de la sociedad receptora en el que se dan. Así, aunque la labor que realizan está dotada de buenas intenciones y prácticas profesionales más o menos adecuadas para desarrollarla, la falta de una mirada crítica a las condiciones que impone la sociedad receptora para esta labor, los coloca, en algunas ocasiones en situaciones de contradicción entre los recursos que quieren prestar, los servicios efectivos a que pueden ofrecer dentro de la sociedad receptora, la política de extranjería del estado (vista en relación también con las condiciones impuestas por la “Comunidad Europea”) y las necesidades de las mujeres que atienden o pueden atender.

Podemos decir, sin embargo, que aun falta un buen camino por recorrer para lograr grados de accesibilidad y satisfacción total en la relación entre servicios sociales y mujeres inmigradas relativos a la pertinencia social y cultural de dichos servicios con relación a las necesidades reales que manifiesta dicho colectivo.

## 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)

Ackers, L. (1998). *Shifting Spaces: Women, Citizenship and Migration Within the European Union*. Bristol: The policy press.

Alcalde, R.; García, C.; Moreno, R. y Ramírez, M. (2002). Las mujeres marroquíes en Cataluña: entre la trasgresión y el cambio. *Revista Catalana de Sociologia*, 18, 27 – 44.

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).

Burman, E. (2005) Engendering Culture in Psychology. En: *Theory and Psychology*, Vol 15(4): 527-548. Sage Publications. [www.sagepublications.com](http://www.sagepublications.com)



Bettio, F.; Simonazzi, A. y Villa, P. (2006). Change in care regimes and female migration: the 'care drain' in the Mediterranean. *Journal of European Social Policy*, Vol. 16(3): 271–285.

Botton, L.; Checa, N.; Martín, S. y Gómez, N. (2002). La identitat de la dona àrab des de la igualtat de les diferències. *Revista Catalana de Sociologia*, 18 79 – 87.

Cabero y Loscertales, (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. y Montenegro, M. (2003). Inmigración y participación: Hacia la construcción de espacios de convivencia vecinal. *Encuentros en Psicología Social*. Vol. 1 (3): 217-223.

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

Catarino, C. y Oso, L. (2000). La inmigración femenina en Madrid y Lisboa: hacia una etnización del servicio doméstico y de las empresas de limpieza. *Papers*, 60, 183 – 207.

Delgado, M. (1998). Dinámicas identitarias y espacios públicos. *Afers Internacionals*. Núm. 43-44: 17-33.

Delgado, M. (1999). Anonimat i ciutadania. Dret a la indiferència en contextos urbans. *Revista catalana de sociologia*. Vol. 10: 9-22.

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)

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

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

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).

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



Kofman, E. (2000). *Gender and International Migration in Europe: Employment, Welfare and Politics*. London: Routledge

Montenegro, M.; Cagigòs, M.; Callén, B.; Guarderas, M.; Montenegro, K.; Ñañez, A. y Roda, M. (2004). "Miralls del quotidià. Eines per afavorir la convivència de les Nouvingudes." *Memoria de investigació*. Institut Català de les Dones.

Montenegro, M.; Roda, M.; Guarderas, M.; Montenegro, K. y Ñañez, A. (2005). *Espejos del cotidiano: mujeres migrantes y servicios sociales en Barcelona. Organización Internacional de las Migraciones*. (En prensa)

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

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

Latta, R. y Goodman, L. (2005). *Considering the Interplay of Cultural Context and Service Provision in the Intimate Partner Violence; The Case of Haitian Immigrant Women*. London: Sage.

Pujol, J. y Gutiérrez, P. (2007) Propuestas para una difracción crítica del trabajo etnográfico. *Comunicación al IX Congreso Español de Sociología*. En prensa

Salt, J. (2002) *Current Trends in International Migration in Europe*, Council of Europe, CDMG (26 Dec.).

Santamaría, E. (2002). *La incógnita del extraño. Una aproximación a la significación sociológica de la "inmigración no comunitaria"*. Barcelona: Anthropos.

Sassen, S. (2003). *Contrageografías 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. En Bader Sawaia (Org.), *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social*, cuarta edición (pp. 97-118). Petrópolis: Vozes.

Sipi, R. (2004). *Inmigración y género. El caso de Guinea Ecuatorial*. Donostia: Editorial Gakoa.

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

Spink, P. (2005). Replanteando la Investigación de campo: relatos y lugares. *Athenea Digital* 8, 1-9.

Venturini, A. (2001) Le migrazioni e i paesi sudeuropei. Un'analisi economica. Disponible en: [[www.immigra.net/database/scheda.php?id=252](http://www.immigra.net/database/scheda.php?id=252)] Turin: Utet.

Yuval-Davis, N. (1997). *Gender & Nation*. London:Sage.

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

Zontini, E. (2005). Migraciones, género y multiculturalismo. Una perspectiva de Europa meridional. **En:** Nash Mary, Tello Rosa y Benach Núria (eds.), *Inmigración, género y espacios urbanos. Los retos de la diversidad*. Barcelona: Edicions Bellaterra.

