

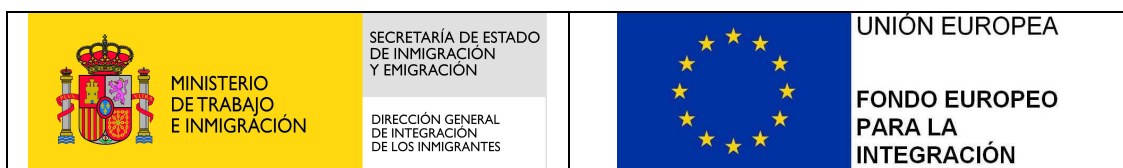


ETNOGRAFÍA

PARTICIPACIÓN DE MUJERES INMIGRANTES EN UN RECURSO SOCIAL V-49

Candelita
Centro de Promoción Personal
y Desarrollo Colectivo

**PROYECTO
ACOGIDA, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA PARA MUJERES INMIGRANTES**



En este año 2011, se realiza un ESTUDIO ETNOGRÁFICO, que es fruto del trabajo de acogida e integración social para mujeres inmigrantes realizado por la Asociación AD LOS MOLINOS, en colaboración con la Asociación CANDELITA en Madrid y con el apoyo de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en el marco del Proyecto **“Acogida, Participación y Convivencia para Mujeres Inmigrantes”**.

El objetivo es realizar un trabajo de investigación etnográfica, de carácter conciso pero que pueda esclarecer algunas dudas a cerca del nivel real de participación de las mujeres inmigrantes, y de su relación con los recursos sociales.

Desde una intervención de hace ya algunos años en éste ámbito de la integración social, consideramos que se hace evidente la necesidad de conocer más en profundidad la situación de las mujeres inmigrantes y, en concreto, su participación en recursos sociales como el que ofrece el proyecto en el local de la C/Villablanca, 49 (V-49), del distrito de Vicálvaro en Madrid, para poder hacer un diagnóstico definitivo y didáctico a cerca del nivel de participación de las mujeres inmigrantes en nuestros recursos.

Como metodología de investigación se han utilizado cuestionarios de participación y satisfacción, para mujeres inmigrantes y profesionales de recursos de atención, entrevistas y la observación participante.

Las mujeres inmigrantes son las que acuden al recurso tanto habitual como puntualmente, y el muestreo es aleatorio, buscando en todo caso un criterio de homogeneidad de la muestra. Se utilizan espacios como el aula de empleo, las primeras acogidas y los talleres. Se han pasado 31 test individuales a usuarias y se han realizado 3 entrevistas grupales.

Las profesionales son personal en prácticas y profesionales del recurso V-49 y de otros recursos. Se han pasado 12 test a profesionales.

**Proyecto Acogida, Participación y
Convivencia para Mujeres Inmigrantes
2011**

INDICE	Pág.
Consideraciones generales previas.....	4
Breves explicaciones antes de la etnografía.....	9
LA ETNOGRAFIA	10
1. EL PROBLEMA PLANTEADO: PARTICIPACIÓN EN NUESTRO RECURSO	
1.1. Qué datos queremos recopilar.....	10
1.2. Cómo vamos a recopilar los datos.....	12
1.3. El problema puede cambiar y de hecho cambiará.....	13
2. RESULTADOS DE LOS TEST: TIPO DE PARTICIPACIÓN EN EL RECURSO	
2.1. Conclusiones generales.....	14
2.2. Resultados de los test	15
3. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.	
3.1. Entrevistas individuales	16
3.1.1. Análisis interpretativo de respuestas de profesionales. Tablas	17
3.1.2. Análisis interpretativo de respuesta de usuarias. Tablas.	25
3.1.3. Conclusiones generales a modo comparativo.....	31
3. 2. Entrevistas a informantes	32
3. 3. Entrevistas grupales	37
3.3.1. Entrevistas grupales a usuarias.	37
3.3.2. Entrevista grupal a profesionales.....	45
4. RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES.....	51
5. OTRAS OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS.....	58
6. CONCLUSIONES GENERALES	
6.1. El grupo de usuarias.....	59
6.2. El grupo de profesionales.	63
6.3. El grupo de profesionales y usuarias en interacción.....	64
EPÍLOGO: BREVE REFLEXIÓN SOBRE LA DISCRIMINACIÓN.....	67
ANEXOS	
Categorías.....	72
Cuestionarios y Fichas de observación.....	78

Consideraciones generales previas.

Para llevar a cabo este Estudio Etnográfico, se cuenta con la formación y experiencia profesional de Tamara Chenel Alejo, Educadora Social y estudiante de Antropología, que realiza su tarea en el Proyecto “**Acogida, Participación y Convivencia para Mujeres Inmigrantes**”, con la colaboración de los/as profesionales de las entidades Asociación AD LOS MOLINOS y Asociación CANDELITA.

En primer lugar, es importante delimitar cuál es el objeto de estudio que estamos observando. Cuando nos referimos a “mujeres inmigrantes que acuden a un recurso social: El V49”, estamos haciendo referencia directa al grupo de personas que consideramos usuarias, es decir, única y exclusivamente a las personas, en este caso principalmente mujeres, que acuden al recurso. Ese es el grupo objeto de estudio. Por tanto, no hablamos de las personas o de las mujeres inmigrantes en general, ya que este grupo podría no ser representativo de ese otro. Este estudio pretende, eso sí, servir de herramienta para la reflexión, y queda en el quehacer de cada equipo de trabajo el decidir si los resultados son extrapolables o no, si consideran que se identifican o si ven reflejado a su grupo de usuarios/as en este estudio.

También es importante aclarar que los/as profesionales también son objeto de estudio en este caso. Se procura indagar en sus percepciones, tanto como en las de las usuarias. En este caso vamos a trabajar las percepciones cruzadas, es decir, en lugar de estar ambas mirando un mismo objeto, profesionales y usuarias se mirarán mutuamente para descubrir qué hay de cierto y qué de falso en esta mutua percepción.

A estas alturas, ya se habrán dado cuenta de que, casi de la nada, se han establecido dos categorías de estudio: profesionales y usuarias. Por supuesto, esta es una categoría **EMIC** de a investigación, hecha a su vez, por una profesional que se incluye en uno de los dos grupos. Más adelante, cuando veamos los mapas mentales de categorías de la investigación, comprenderemos mejor esto. Pero básicamente, lo que debe quedar claro es que no hay ningún orden natural que diga que existen dos grupos de personas en el V49 (profesionales y usuarias), sino más bien la consideración completamente subjetiva de la persona que, de manera más o menos consciente, da por hecho esta división cuando en realidad es ella quien la está aplicando. Utilizaremos esta categoría durante todo el estudio, ya que es de las pocas en las que coinciden todas las personas observadas y entrevistadas, dándola por hecho como si respondiera a un orden superior preestablecido.

A partir de ahora, será de vital importancia que comprendamos la diferencia **EMIC/ETIC** a lo largo de todo el estudio; esta diferenciación está presente constantemente, de manera que sepamos a qué parcela de la realidad nos estamos refiriendo. Cada vez que yo misma haga referencia a clasificaciones producto de un análisis más o menos científico o con fines analíticos profesionales, hablaremos de categorías **ETIC**. Cada vez que veamos las percepciones subjetivas de las personas objeto de estudio, incluidas también las percepciones subjetivas de mí misma, estaremos hablando de categorías **EMIC**.

Ambas son importantes e interdependientes. Aún así, huelga decir que en este estudio nos interesan muy especialmente las categorías **EMIC**.

Cosas que influyen

Puede ser que estemos empezando la casa por el tejado. Quizás este apartado debería corresponder a las conclusiones que se hacen después de presentar todos los datos del estudio. Pero en realidad, no son objeto de estudio directo. Son, sencillamente, cosas que influyen. E influyen en los resultados, en las relaciones, en las mismas percepciones de las que partimos y que sí van a ser objeto de estudio. En este caso, estas **cosas que influyen** son, más que nada, limitaciones. Podríamos hacer hincapié en las ventajas y potencialidades con la que contamos, pero lo cierto es que influyen mucho menos que estas limitaciones, a las que hay que tener más en cuenta porque pueden suponer un sesgo, o incluso una explicación del comportamiento.

1.- Los programas establecen sus propias categorías EMIC.

Los programas a atención, establecen sus propios “grupos” de destinatarios/as sin tener muchas veces en cuenta la percepción que sale de la vivencia. Por ejemplo, deciden que un programa es para personas inmigrantes, y luego establecen en los requisitos que sirve para cualquier persona de origen extranjero, que tenga la documentación en regla. O, por el contrario, deciden que ser inmigrante es no tener la nacionalidad. Así tenemos una infinita variedad de ejemplos. Esto nos está obligando a trabajar con grupos sociales que, a menudo, no se ven a sí mismos de la misma manera en que los clasifica la administración o las instituciones; tampoco las profesionales hacen esa clasificación con el mismo corte.

A esta situación se le añade el agravante de la ausencia total de crítica y reflexión en los sectores sociales en cuanto a este tipo de tipologías. Es difícil ver mesas de diálogo en las que se establezcan reflexiones y/o consensos a cerca de, por ejemplo, qué es ser inmigrante.

Así, las mismas profesionales pueden ir cayendo en un juego de percepciones fabricadas que al final, pueden acabarse creyendo. Es habitual escuchar las profesionales decir “yo trabajo con personas inmigrantes”, cuando, en realidad, están trabajando con un grupo de personas creado artificialmente.

2.- Las profesionales no pueden acceder a una formación continua sólida relacionada con el ámbito de las etnicidades.

Cualquier profesional de lo social puede acceder a cursos on-line o presenciales de reciclaje profesional y formación continua. Estos cursos tales como “orientación sociolaboral con personas inmigrantes”, o “intervención con inmigrantes con perspectiva de género”, son abundantes y necesarios. Pero insuficientes.

¿Por qué? Porque no trabajan cuestiones específicas del proceso migratorio; en muchos casos, ni siquiera tocan lo más mínimo acerca de dicho proceso. Una persona que se va a enfrentar a la intervención específica con población inmigrante debe tener, por así decir, tres patas de una mesa bien sólidas. Y esas patas son:

- **Formación en etnicidad y migraciones.** Es decir, todo lo relacionado con el proceso migratorio y los fenómenos de adscripción a grupos.

- **Formación en extranjería.** Es decir, todo lo referente a legislación y otras cuestiones de interés. Esta información debería estar lo más actualizada posible, debido a la naturaleza cambiante de estas leyes.
- **Formación en transculturalidad y teoría de las culturas.** Esto es, cómo funciona la cultura en la especie humana, para qué sirve y qué supone; en qué consisten los prejuicios y cómo funcionan, así como los racialismos o racismos; qué sucede cuando una persona cambia o migra de cultura normativa; así como algunas nociones socioeconómicas y demográficas de los países o sociedades a los que principalmente atendemos (por orden numérico) en nuestros recursos.

Quien no tenga unas nociones de estos tres grandes bloques que sustentan un campo tan denso y complejo como es el de la migración, difícilmente contará con las herramientas necesarias para convertir la práctica cotidiana en una experiencia de cambio real, y difícilmente esta revertirá en reflexiones que se ajusten un poco a la realidad objeto de estudio.

Podemos estar de acuerdo o no con estas tres categorías de estudio. En todo caso, estoy dispuesta a asumir que la formación mínima incluye más, no menos. Los motivos son muy claros; no podemos entender a una persona inmigrante si no comprendemos a fondo los motivos por los que migra; lo que espera; a lo que está acostumbrada y lo que se puede encontrar. Y, por supuesto, no solamente lo que le sucede como persona, sino lo que acontece socialmente a todo un colectivo y, en definitiva, a un fenómeno social de gran envergadura como es el territorio de las migraciones. Esto no lo da solo la experiencia. La experiencia sin formación puede dar lugar a prejuicios.

Esta falta de formación conlleva directamente a que las profesionales, por ejemplo, se sientan desconcertadas ante el comportamiento de los/as usuarios/as; que no comprendan por qué dicen Si cuando quieren decir No; que no sepan por qué tienen tantas dificultades con los horarios; o por qué sencillamente, no participan en una actividad.

A través de este estudio vamos a intentar acercarnos más a estas cuestiones. Por supuesto, no intentamos arrojar luz sobre todas, ya que esto es de hecho imposible, pero sí al menos llevar a cabo un ejercicio de escucha y reflexión que vaya más allá de la práctica cotidiana.

3.- La persona que investiga forma parte del equipo de trabajo investigado

Dando esto lugar a numerosas ventajas por un lado, e inconvenientes por otro. Las ventajas son obvias; accesibilidad, cercanía, capacidad de pasar desapercibida en las observaciones, etc. Los inconvenientes principales serían:

- La dificultad para el extrañamiento, necesario en cualquier estudio etnológico, ya que la realidad es muy cotidiana y la investigadora ya se ha acostumbrado a ella. Hemos tratado de compensar este obstáculo haciendo un mayor esfuerzo por buscar el extrañamiento.
- La falta de objetividad cuando los temas le atañen directamente a ella. Hemos tratado de compensar esto pensando que se está estudiando a un grupo de profesionales, no a mí. Aunque al final, claro está, me identifique plenamente con ello.
- La sinceridad de las respuestas. Los/as usuarios/as, aunque se sienten en confianza, también tienen mayores dificultades para ser sinceros/as cuando se les pregunta a cerca de

un curso, una actividad o una profesional, porque piensan que están siendo evaluados/as, o que puede sentar mal lo que puedan decir, ya que la entrevistadora pertenece al equipo de trabajo, y ellos/as lo saben. Es difícil mitigar los efectos de este sesgo. Aún así, se ha intentado hacer una minuciosa selección de informantes de confianza y un modelo de entrevista en la que, tarde o temprano, las percepciones salieran directa o indirectamente a la luz. Por último, la investigadora tiene una formación limitada para hacer etnografías: está estudiando antropología social y cultural.

4.- Los espacios para la participación son limitados

Por último, cabe decir que los espacios para facilitar la participación real de personas usuarias no son muy abundantes, y los existentes están muy enfocados a tareas que no se corresponden con la idea que los/as usuarios/as tienen de espacios autogestionados o participativos. Esta limitación es importante para entender la participación de usuarios en estos recursos.

QUÉ SE VA A OBSERVAR

El problema inicial de estudio es el siguiente: en qué consiste la participación de las personas usuarias en un recurso social. Para ello, tenemos que observar las percepciones principalmente. La observación de percepciones es algo complejo y sujeto a muchos sesgos, pero también arroja mucha luz sobre las realidades de estudio. Por supuesto, lleva un tiempo, pero una vez obtenidos los datos, son mucho más cercanos a la realidad **emic** que cualquier otro tipo de registro. Por tanto, observaremos, a través de test, entrevistas y observación participante, las percepciones de las personas objeto de estudio, en este caso, las personas que comparten el espacio del Villablanca 49, personas inmigrantes usuarias, y profesionales. Por supuesto, el descubrimiento de estas percepciones va encaminado a arrojar luz sobre la manera en que las percepciones de unas y otras inciden sobre la participación y satisfacción general en el recurso; es decir, ¿cómo perciben las personas profesionales y usuarias el V49, cómo se perciben las unas a las otras y qué influencia tienen estas percepciones en la participación y/o manera de hacer uso del recurso?

DE QUÉ SE VA A HABLAR

De un grupo de mujeres. Principalmente. Por supuesto que hay hombres entrevistados, tanto profesionales como usuarios, pero el grupo observado está formado principalmente por mujeres. Se va a hablar de la interacción que se da entre un grupo de profesionales que están en su ámbito laboral y un grupo de mujeres que acude al servicio por distintos motivos (empleo, formación, participación). Se va a hablar de las cosas que suceden durante esa interacción. Y, por supuesto, se va a hablar (porque es imprescindible, porque no se puede entender el resto del proceso sin esta parte) de las cosas que suceden antes de esa interacción (las motivaciones de las mujeres inmigrantes, cómo se enteraron del recurso, qué les mueve a ir, etc.).

Se indagará en la realidad a través de una serie de **informantes**. Estas mujeres conocen la realidad de las personas inmigrantes de cerca y en primera persona, y están dispuestas a introducir con honestidad a la investigadora en esta realidad desde una perspectiva profundamente emic.

Además de las informantes, contamos con un grupo amplio de usuarios/as elegidos aleatoriamente, y que por tanto será heterogéneo (desde personas recién llegadas al recurso a antiguos/as usuarios/as, desde gente que se encuentra en búsqueda de empleo a personas que solo hacen uso de los cursos y talleres; desde personas con problemas urgentes y con las necesidades básicas sin cubrir, a personas que pretenden mejorar su situación aprovechando el paro, etc.). Todas tienen en común:

- Que son de procedencia extranjera.
- Mayoritariamente mujeres.
- Que han hecho uso del recurso de V-49.

Estas personas van a ser entrevistadas, encuestadas, observadas, o las tres cosas. Se utilizarán herramientas para mitigar los sesgos que sin duda van surgiendo; cambio de conducta en las mujeres porque saben que están siendo observadas; dificultad para el extrañamiento/falta de objetividad por formar la investigadora parte del equipo, etc.

SESGOS Y HERRAMIENTAS

SESGO	HERRAMIENTA
Las personas observadas saben que lo están siendo y cambian su conducta	<ul style="list-style-type: none"> • La observación es participante, y se lleva a cabo a lo largo de un tiempo determinado, a partir del cual la gente empieza a perder consciencia de que está siendo observada y se comporta de manera un poco más espontánea. • Se llevan a cabo observaciones encubiertas. • Se tienen en cuenta elementos del lenguaje verbal y no verbal encubiertos, que las personas lanzan de manera inconsciente.
Las personas entrevistadas cambian sus respuestas porque saben que están siendo observadas/ evaluadas por una profesional española.	<ul style="list-style-type: none"> • Se va adaptando el modelo de entrevista al problema objeto de estudio en un diseño de investigación-acción, para ir tocando claves a las que las usuarias responderán. • Se usan estrategias para que las usuarias aumenten sus niveles de honestidad (explicación del estudio y lo que se busca, algunas provocaciones, empatía, hacer las preguntas en tercera persona: “qué crees que piensan otras personas inmigrantes”, etc). • Se lleva a cabo una selección minuciosa de informantes que son más cercanos/as a la investigadora y al equipo de trabajo.
La personas observadas se encuentran en un ámbito de su vida; hay un corte artificial, no un seguimiento de su situación vital al completo	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta este sesgo es suficiente para plantear de manera adecuada el problema: se estudian a las personas que se encuentran en el V49, mientras están en él.
El grupo estudiado no es estadísticamente representativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecen grupos comparativos de control, para verificar la frecuencia con que se dan ciertas actitudes; y además, no se trata de generalizar en exceso.
La investigadora forma parte del equipo de trabajo estudiado.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace un esfuerzo extra de extrañamiento, teniendo en cuenta todos los elementos que conforman las observaciones (desde el aire acondicionado a la disposición de las mesas) sin dar nada por hecho.

BREVES EXPLICACIONES ANTES DE LA ETNOGRAFÍA

Por tanto, parece que ha quedado claro que la etnografía pretende ser intensiva, tener en cuenta el día a día de un grupo cambiante y heterogéneo de personas que acuden al V-49, tanto a trabajar, como a buscar un empleo o a solicitar un servicio, y que en las interacciones de estos dos grupos y la interacción diaria de personas podemos ir esclareciendo en qué consiste la participación de estas personas inmigrantes (en su mayoría mujeres) en el recurso.

No pretende ser un estudio estadístico ni sociológico, que generalice a partir de este grupo en expresiones como “mujeres inmigrantes”; no vamos a determinar qué sucede con las mujeres inmigrantes, ni de España, ni de Madrid, ni de Vicálvaro. Sólo estudiamos a un grupo de personas, en su mayoría de procedencia extranjera, que acuden a este servicio. Por supuesto, el estudio puede dar claves para entender la realidad de las poblaciones foráneas en Madrid, pero eso solo es posible saberlo si se hacen otro tipo de estudios complementarios y de otra índole (sociológicos, monográficos-comunitarios, macrosociales, etc), que incluyan grupos estadísticamente significativos.

De la misma manera, no podemos generalizar de V49 a “recursos sociales” en general. Si queremos saber si lo que sucede en el V49 coincide con lo que sucede en otros recursos, hay que hacer etnografías en dichos recursos. Eso lo pueden saber las trabajadoras de otros recursos sociales, que se identificarán con los datos que surgirán en esta etnografía, o por el contrario, les parecerán lejanos o peregrinos. Por tanto, no estudiamos el comportamiento de las personas inmigrantes en un recurso social, sino de las personas usuarias del V49 en el V49. Así también, nos interesan mucho sus percepciones de aspectos más genéricos, tales como los recursos sociales en general y eso tan abstracto pero tan usado como es el término “España”. Por supuesto, nos movemos en el plano de las percepciones de las personas estudiadas, no de los “inmigrantes” en general.

Dicho esto, solo nos quedan algunos datos generales sobre el lugar de estudio, el V49, y ya estaremos preparados/as para comenzar a ver los resultados de la etnografía.

Villablanca 49 es un local en el cual se desarrolla el Proyecto **“Acogida, Participación y Convivencia para Mujeres Inmigrantes”**, por las entidades Asociación AD LOS MOLINOS y Asociación CANDELITA. A lo largo de la etnografía, han coincidido en él varias trabajadoras, pero el equipo ha estado compuesto básicamente por unas cuatro personas como personal base. Se han estudiado en total, a doce profesionales, nueve profesionales, 4 del V49, 3 de Ad Molinos y 5 de otras entidades.

LA ETNOGRAFÍA.

1. EL PROBLEMA PLANTEADO: PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES INMIGRANTES EN NUESTRO RECURSO: CÓMO FUNCIONA, DE QUÉ DEPENDE; TIENE RELACIÓN CON EL ROL DE LAS PROFESIONALES.

1.1. . Qué datos queremos recopilar.

Si el objetivo sigue siendo valorar la participación de las mujeres inmigrantes en nuestro proyecto, debemos saber: a qué nos referimos con participación; si queremos medir el nivel y tipo de participación; si hay otros indicadores directamente relacionados con la participación que se puedan medir; y, por otro lado, si estamos seleccionando a un grupo homogéneo y estadísticamente significativo; si se puede considerar como grupo social a las mujeres inmigrantes; a qué mujeres inmigrantes nos estamos refiriendo.

Participación. Consideramos participación a la acción o conjunto de acciones que suponen tomar parte en la organización, gestión y desarrollo de actividades conjuntas, habiendo distintos niveles en función del grado de poder en la toma de decisiones y en la implicación en el proceso.

Tipos de participación. Por cuestiones operativas vamos a distinguir tres, que podrían englobar más subtipos pero que para nuestros fines analíticos no van a hacer sino complicar en exceso la comparación:

-Participación activa. La persona se implica en la organización, gestión y desarrollo de actividades, es decir, está presente de una u otra manera en todo el proceso; o, bien faltando a alguna de las tres fases del proceso, participa en igualdad de condiciones con respecto a otras compañeras de la toma de decisiones. Hay distintos niveles.

-Participación pasiva. La persona asiste a la actividad de manera tal que su implicación se reduce a ser beneficiaria de la acción, pero no en ser agente activo de la misma. Se valoraría en criterios de asistencia. Es decir, la persona hace acto de presencia, pero no se puede valorar hasta qué punto está integrada en la acción. Un ejemplo claro de esto es una persona que asiste a un curso o a una clase, toma sus notas o escucha, y se marcha. Hay distintos niveles.

-Información. La persona acude al servicio a recibir información de las actividades que allí se realizan o de cualquier otra eventualidad; sin embargo, no asiste a las mismas.

Por cuestiones prácticas, habría que añadir otra alternativa a la participación, que sería la no participación, es decir, las personas que no acuden al servicio, bien por desconocimiento, bien por falta de interés, pero por cuestiones metodológicas no podemos acceder a ese grupo más que restando, al número total de usuarios que tiene nuestro recurso, el número total de población inmigrante perfil del recurso que reside en la Comunidad de Madrid. El resultado de esa diferencia serían todos los “no participantes”.

Para saber cual es la participación de las mujeres inmigrantes en nuestros proyectos, tenemos que saber al menos, qué tipo de participación practican y porqué.

El problema de cómo medir la participación también implica tener en cuenta todas las cuestiones relacionadas con la misma: motivación, satisfacción, expectativas, canales o cauces para la participación, etc.

En cuanto al tercer problema analítico, el de la delimitación del grupo, es necesario saber que nos llevará más tiempo resolverlo: ¿a qué nos referimos con mujeres inmigrantes? ¿En qué área quedan delimitadas? ¿Por qué este grupo social y no otro? ¿Son realmente un grupo social?

El sentido original del grupo queda delimitado artificialmente por lo que marcan los proyectos: es el organismo financiador quien decide cómo se delimita el grupo y con qué criterios: mujeres extracomunitarias con permiso de trabajo y residencia, o solo mujeres sin documentación, o mujeres que lleven x tiempo en España y/o que tengan la nacionalidad. Esta limitación o condicionante ya nos da un perfil muy determinado de manera absolutamente prescrita y que a menudo no coincide con otras formas de clasificación.

Nosotras vamos a fijar nuestra atención en un grupo seleccionado previamente bajo nuestros criterios de observación: para nosotras **ser inmigrante supone:**

- Haber realizado un desplazamiento transnacional con motivos relacionados con la subsistencia propia o familiar, entre otros posibles motivos.
- Que este desplazamiento implique un proceso con un principio y un fin claramente delimitados. Ejemplo: persona que viene, trabaja durante cinco años, y se vuelve a casa; persona que viene, pasa cinco años tratando de regularizar su situación, y decide quedarse; persona que viene con el objetivo de quedarse definitivamente, y después de tres años consigue regularizar su situación; persona que viene con su ATR con el objetivo de mejorar su situación y comprarse una casa, y por fin consigue una hipoteca, y un largo etcétera.
- Que el fin del proceso esté marcado por la propia persona; es ella la que decide cuándo finaliza su proceso migratorio, ya que este es un proceso elegido y decidido libremente por la persona, y por tanto, es ella la que tiene que decidir cuándo empieza y cuando acaba. Es decir, vamos a dejar el criterio de lo que es ser inmigrante en manos de las propias personas; una persona que lleva cinco años en España, puede considerarse inmigrante a sí misma, y otra que lleva el mismo tiempo, puede no considerarse ya inmigrante. Asimismo, considerarse a una misma inmigrante supone autoadscribirse a un grupo determinado, que se definirá en esencia por contraposición a otro; por ejemplo, los/as autóctonos/as, o, dicho de una manera emic, los españoles.

Por tanto, la observación va a ser llevada a cabo con 100 personas adultas, entre las cuales al menos el 75% sean mujeres, de procedencia extranjera que se consideran a sí mismas inmigrantes y que acuden a nuestro recurso en busca de algún servicio.

1. 2. Cómo vamos a recopilar los datos.

Utilizaremos distintos medios para la observación:

- *Observación participante.* En los grupos de mujeres y talleres que se desarrollarán en el proyecto de AD Molinos en colaboración con Candelita, durante el periodo 2011.
- *Observación directa, sistemática y no participante.* En el aula de empleo y en las entrevistas de acogida, así como tramos de periodos cortos de observación de la gente que entra al recurso por la puerta a informarse. También observaciones en otros recursos y talleres.
- *Entrevista personal.* Con personas seleccionadas aleatoriamente, tanto inmigrantes (hombres y mujeres) como autóctonos/as.
- *Encuestas.* A profesionales, a mujeres inmigrantes, a hombres inmigrantes y a usuarios autóctonos, hombres y mujeres, de los servicios sociales.

¿Qué vamos a observar?. El objeto de estudio principal son las mujeres inmigrantes en relación con los recursos sociales, pero ¿qué mujeres inmigrantes?; ¿qué recursos sociales?

Los recursos sociales pueden ser de acogida, empleo, formación, ayuda personal, pero tienen que tener un punto de correspondencia: son recursos especializados en población inmigrante, es decir, que tienen en cuenta sus necesidades como colectivo, que conocen cosas en materia de inmigración y extranjería, y que se supone, deberían responder mejor a sus demandas concretas. Nos centraremos en uno en concreto: Villablanca 49. Se ubica en la calle Villablanca, una zona relativamente periférica del Distrito de Vicálvaro, al este de Madrid.

Por tanto, llevaremos a cabo la observación, principalmente en este lugar: mujeres inmigrantes que participan en las actividades de Villablanca 49, pero para matizar más, el contexto sería el siguiente: Un grupo de mujeres inmigrantes del Distrito de Vicálvaro que acuden a un recurso social especializado en personas inmigrantes y su relación con un grupo de profesionales de lo social que trabajan a diario en este recurso. Utilizaremos, no obstante, otros grupos de control para poder establecer comparaciones y extraer conclusiones.

En cuanto al qué vamos a observar, convendría dar respuesta cuanto antes al enunciado del problema. Queremos observar la participación, pero en términos cuantificables. La participación, además es relativa a algo, por tanto, convendría definir a qué nos referimos exactamente y en relación a qué.

Por tanto, la definición de la hipótesis (sujeta a cambios) comienza siendo la siguiente: *hay una relación directamente proporcional entre nivel de participación de mujeres inmigrantes en un recurso social y la difuminación de límites entre los roles del/la profesional y el/la cliente.*

Para contrastar esta hipótesis, tenemos que observar: a las mujeres inmigrantes usuarias de un recurso social; a los/as profesionales de un recurso social; a la relación entre ambos actores

sociales; a la participación de hombres inmigrantes en un recurso social; a la participación de autóctonos/as.

Dentro de cada grupo, observaremos:

De las mujeres inmigrantes (así como los hombres y los/as autóctonos) usuarias de un recurso social:

- Su nivel y tipo de participación en el recurso.
- Su grado de satisfacción por los servicios que ofrece el recurso y a cerca de su propia satisfacción en el mismo.
- La motivación que muestran hacia la participación.
- Las redes de apoyo que establecen entre ellas y el grado de implicación en la resolución de sus propias problemáticas o en la consecución e objetivos.
- Su valoración general de su proceso.
- Sus percepciones a cerca de las profesionales y de las personas autóctonas en general
- Sus percepciones a cerca de su propio proceso migratorio.

De los/as profesionales del recurso social observaremos:

- El tipo de de liderazgo o de relación que ejercen con las usuarias.
- La satisfacción con el propio trabajo y con la entidad.
- Las vías y canales de participación que ponen a disposición de las usuarias, y cómo.
- La percepción que tienen de las personas usuarias.
- La percepción que tienen de sí mismas a través de las personas usuarias.
- Lo que piensan de las personas inmigrantes y autóctonas en general.

1 .3. El problema planteado puede cambiar, y de hecho cambiará.

Este es un proceso complejo. Es decir, comenzamos teniendo muy claro que el problema de estudio está relacionado con la participación de las mujeres inmigrantes en el recurso del V49, y lo planteamos en forma de hipótesis para verificarlo o contrastarlo, pero a lo largo del proceso, no solo se somete a variaciones, sino que además, cambia el foco o el interés del estudio, que si bien incide directamente sobre el problema planteado y de hecho es bastante determinante sobre él, habla de otras cosas. Lo veremos en seguida.

También es necesario destacar que a lo largo de la etnografía, una vez finalizada la fase de recogida de datos, es decir, una vez sumergidos en la fase analítica, ha sido necesario regresar al campo en varias ocasiones para completar informaciones o porque se han dado situaciones muy jugosas (nuevos cursos, nuevos profesionales) que había que aprovechar.

2. RESULTADOS DE LOS TEST: TIPO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS EN EL RECURSO.

Entre los días 28 de Febrero y 4 de Marzo se elaboran los test de participación y satisfacción de usuarias y profesionales. Las profesionales son personal en prácticas y profesionales del mismo recurso en el que se elabora la etnografía, aunque en adelante se piensa extender a profesionales de otros recursos y servicios. Los/as usuarios/as son las personas que acuden al recurso tanto habitual como puntualmente, y el muestreo es aleatorio, buscando en todo caso un criterio de homogeneidad de la muestra. Se utilizan espacios como el aula de empleo, las primeras acogidas y los cursos para pasar estos cuestionarios.

Los test se pasan el 7, 28 y 31 de Marzo; el 11, 12, 18 y 19 de Abril; el 9, 10, y 18 de Mayo, y el 1, y 10 de Junio; los días 6, 13, 20 y 27 de Julio; Los días 16, 19, 20 de Septiembre; y los días 3, 4, de Octubre. Se han pasado 31 test a usuarias, y 12 a profesionales.

En **ANEXOS** se presentan los modelos de cuestionarios (test) aplicados.

2.1. Conclusiones generales.

Las personas usuarias del recurso llevan a cabo una participación pasiva. Esto quiere decir que asisten, en mayor o menor medida, hacen uso de las actividades que ofrece el recurso, y se van. No se implican más allá de los resultados inmediatos esperados. No establecen relaciones especialmente significativas con el otro grupo de estudio, las profesionales. En contadas ocasiones establecen relaciones significativas entre ellas. No participan de la planificación ni gestión de actividades ni proyectos. Pueden, y de hecho se les pide, dar su opinión a cerca de cada actividad y del recurso en general, sobre todo en evaluaciones escritas y cuestionarios de satisfacción, y su opinión se tiene en cuenta. Sin embargo, sus respuestas en los test son de dudosa fiabilidad, ya que tienden a querer complacer con sus respuestas, y no se sienten excesivamente implicadas en los cambios que en el recurso puedan acontecer. No son informadas de problemas eventuales del recurso. No conocen las reuniones de equipo. Y, por supuesto, en muchos casos, no entienden la función de cada profesional ni el funcionamiento general del recurso, sino solo el de la actividad en la que participan. No se sienten necesarias para que el recurso funcione.

En cuanto a las profesionales, no están especialmente interesadas en que las personas usuarias tengan una participación activa en el recurso. Prefieren un nivel alto de asistencia. Se quejan de la falta de implicación, pero no ponen medios para que esto cambie. Necesitan a las usuarias en términos cuantitativos. Están muy motivadas para el cambio, les gusta el grupo destinatario de su trabajo y disfrutan interactuando con él, pero no comprenden la mayoría de actitudes y les cuesta mucho cambiar su conducta para con el recurso. Por supuesto, se colocan en una relación de superioridad con respecto a las personas usuarias que se mueve desde el maternalismo manifiesto hasta una cierta “distancia profesional”; dividen claramente los espacios para ellas y para las usuarias, y se diferencian conscientemente de ellas, creando dos grupos separados. La participación de las profesionales es activa, y bastante fluctuante dependiendo de su puesto y de otros factores. Sin embargo, cuando piensan en participación les cuesta pensar en la propia dentro del equipo de trabajo; suelen asociarla más a una “cosa de usuarias”.

2.2. Resultados de los test.

Test de participación de las usuarias: 31 test realizados.

Nivel intermedio de participación. Tipo de participación: **pasiva**. La persona está bastante implicada en el recurso, asiste con regularidad y se relaciona con las profesionales con fluidez y cercanía, pero las ve “por encima de” el/ella en cuanto a gestión del recurso, que no siente como suyo.

Test de satisfacción de las usuarias: 31 test realizados.

Nivel alto de satisfacción: muy bueno. Solo hay un peldaño más alto, el nivel excelente.

De aquí podemos inferir que la satisfacción con el recurso, no necesariamente está relacionada con el tipo de participación, o el nivel de participación. En los análisis individuales (a cada persona que se le pasa un test de satisfacción, se le pasa también uno de participación con fines comparativos) se ve que no hay relación; en ocasiones, la satisfacción es alta y la participación baja; en otras, la satisfacción es alta y la participación también alta, y así. En general, hay muchos más casos de satisfacción alta que de participación alta. Esto depende también de las expectativas de los/as usuarios/as, de lo que esperen del recurso. Si no esperan un espacio que ellos/as mismos/as van a gestionar y en el que se pueden implicar y comprometer, ¿por qué iban a estar satisfechos con un recurso así, en lugar de la oficina con la que de hecho se encuentran?

También cabe destacar que esta satisfacción está sujeta a matices, que solo desvelaremos a través de las entrevistas personales.

Test de participación de los/as profesionales: 12 test realizados.

Nivel intermedio de participación. Promueven un tipo de participación pasiva.

Vemos claramente que coinciden el tipo de participación de las personas usuarias con el tipo de participación que promueven las profesionales. Las profesionales hacen uso de una participación que fluctúa entre la pasiva y la activa en su práctica cotidiana y dependiendo de qué actividades y tareas, pero promueven una participación pasiva de las usuarias.

Test de satisfacción de los/as profesionales: 12 test realizados.

Nivel alto de satisfacción, muy bueno. Solo tiene una puntuación más alta: excelente.

En general, parece ser que las profesionales están satisfechas en líneas generales con su trabajo, y con el recurso. Destacan las respuestas de satisfacción en cuanto a la población de destino: “es la población de destino que más me motiva en este trabajo; mi relación en general es buena”. La inmensa mayoría de los/as profesionales contestan que les gustaría que sus usuarios/as fueran más participativos. Eso es lo que cambiarían de los/as usuarios/as; por tanto, el problema objeto de estudio no es cuestión baladí, es algo que realmente preocupa de forma mayoritaria y que está presente en el quehacer profesional.

Ahora bien, a partir de los resultados de los test, inevitablemente nos surgen una serie de preguntas: ¿Qué entienden por participación las profesionales? ¿Qué canales promueven para conseguir esta participación? ¿Realmente les preocupa? ¿Realmente las usuarias quieren

participar? ¿Con qué cosas están más satisfechas profesionales y usuarias y con qué menos, y cómo afecta esto a su relación? Estas y otras muchas preguntas serán contestadas a través de las entrevistas personales y grupales, que matizan los resultados de test y profundizan en ellos.

3. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS: DESCUBRIMOS QUE HAY OTRAS COSAS QUE INFLUYEN EN LA PARTICIPACIÓN EN EL RECURSO Y EN OTROS MUCHOS ASPECTOS SOCIALMENTE SIGNIFICATIVOS.

3.1. Entrevistas individuales.

Desde el mes de Abril hasta Octubre de 2011, han sido entrevistadas 12 profesionales y 30 usuarias, con 4 informantes. En un principio, se utilizaba un modelo de entrevista bastante cerrada, que buscaba a través de sus ítems esclarecer cuestiones relativas sobre todo a la relación usuarias/profesionales y a la satisfacción con el recurso. Pero, llegado un punto de la investigación, las declaraciones de algunas informantes impulsaron un giro radical hacia otros focos o problemas de estudio, que podían estar influyendo muchísimo la cantidad, calidad, y tipo de participación en el recurso.

A través de las entrevistas podemos establecer un análisis comparativo y darnos cuenta tanto de las semejanzas como de las discrepancias que existen entre las respuestas de profesionales y las de las usuarias. Son estos unos resultados muy gráficos (Ver tipologías de respuesta. Podemos ver a qué conceden importancia las profesionales y a qué las usuarias; qué categorías mentales rigen la conducta y pensamiento de unas y de otras y qué puede suponer todo esto en la interacción de ambos grupos. Por último, las informantes ponen la guinda final a toda esta amalgama de opiniones forzando un giro interesante en la investigación y obligando a adaptar el modelo de entrevistas, y a cambiarlo definitivamente hacia uno más abierto y con otro tipo de preguntas, desde su intervención en adelante. Por tanto, las últimas personas entrevistadas (durante los últimos dos meses de recogida de información), son sometidas a preguntas diferentes, porque ya se busca otro tipo de respuestas.

A través de las entrevistas vamos a poder esclarecer qué categorías mentales rigen la conducta de ambos grupos; estas categorías se presentan de forma más o menos manifiesta en las respuestas que dan, y esclarecen cuestiones como la forma en que perciben y construyen la realidad a cerca de la cual son encuestadas. Estas categorías **emic** son establecidas por las profesionales y usuarias primero, de manera individual, de manera que en el análisis inmediatamente posterior va a ser muy interesante ver las coincidencias que se dan entre ellas.

Veamos a continuación **las tipologías de respuestas que se dan en el grupo de profesionales**, y el análisis que de las mismas se hace.

3.1.1. Análisis interpretativo de la tipología de respuesta del grupo de profesionales.

1. En líneas generales, ¿estás satisfecha con los resultados de tu actividad/actividades?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA					
SÍ		NO			NI SÍ NI NO
POR MOTIVOS RELACIONADOS CON LAS PROFESIONALES	NO SE EXPLICITA	POR CULPA DE LAS PROFESIONALES	POR CULPA DE LAS USUARIAS	NO QUEDA CLARO	POR MOTIVOS EXTERNOS
II	IIIIII	I	I	I	I

No se trata solamente de ver la satisfacción que tienen las profesionales, sino las atribuciones que hacen a esa satisfacción. Las explicaciones que le dan se han dividido en: las profesionales consideran que su satisfacción o no satisfacción se debe a las usuarias; a su propia intervención, a motivos externos; y no queda claro.

Con las encuestas realizadas hasta ahora, las profesionales del 49 y centros parecidos, están en general satisfechas con el recurso y se podría decir que, en términos generales, no tienen muy claro a qué se debe, es decir, hacen una atribución difusa. En ningún caso atribuyen el éxito a las usuarias.

2. ¿Qué crees que podría mejorar del recurso?

EL GRUPO DE USUARIAS		CONDICIONES PROFESIONALES			EL PROPIO/ LA PROPIA PROFESIONAL Y SU QUEHACER			CONDICIONES ESPACIALES	
SU ACTITUD O SU NIVEL	LA PARTICIPACIÓN	MÁS HORAS DE ATENCIÓN	MÁS DIFUSIÓN DEL RECURSO	MÁS PERSONAL	DEDICAR MÁS TIEMPO A EMPLEO	ATENDER A LAS USUARIAS EN MAYOR PROFUNDIDAD (ATENDER A MENOS)	SER MÁS ESTRUCTURADAS CON LOS/AS USUARIOS/AS	MÁS ESPACIOS	MEJOR UBICACIÓN, MÁS VISIBILIDAD
I	I	II	I	III	III	I	I	I	I

También es un ítem de atribuciones. Tratamos de valorar a qué atribuyen las profesionales los fallos del recurso.

Se puede afirmar que la mayoría de las profesionales del 49 y de centros parecidos consideran que lo que impide que el recurso vaya de manera óptima está relacionado con las condiciones profesionales: horas de atención, escaso personal y difusión.

Llama la atención que también consideran que podría mejorar la actuación de las usuarias y profesionales por igual, empate que se comparte con los espacios.

3. ¿Notas que hay demandas de las usuarias que no son atendidas?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA						
SÍ						NO
MÁS PRÁCTICA EN LOS CURSOS	APOYO ECONÓMICO	APOYO EN VIVIENDA	CONSEGUIR UN EMPLEO	FORMACIÓN	MÁS TIEMPO DE BÚSQUEDA POR ACCESO LIBRE A INTERNET	IIIIII
I	I	II	I	II	II	

Este ítem debiera estar muy relacionado con el número 5, es decir, los problemas que la profesional imagina que tiene una mujer inmigrante en su vida cotidiana.

Más del doble de las profesionales considera que hay demandas que no son atendidas, mientras que menos de la mitad cree que no hay ninguna demanda sin atender. Entre las demandas no atendidas destacan por número ligeramente, la vivienda, la formación y el apoyo en Internet.

4. ¿Crees que las usuarias podrían participar más? ¿Cómo?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS							
SI						NO	
CULPA DE LAS USUARIAS			CULPA DE LAS PROFESIONALES				II
SON INDIVIDUALISTAS	TIENEN QUE IMPLICARSE MÁS (SIN MÁS EXPLICACIÓN)	DESMOTIVACIÓN	PROPORCIONANDO AYUDA EXTERNA (MENORES)	REFORMULANDO LAS ACTIVIDADES	GENERAR MÁS VÍAS (VOLUNTARIADO, POR EJ)	TIENEN QUE SER MÁS DURAS, CONTROLAR LA ASISTENCIA	
I	IIIIII	III	I	I	II	I	

14 tipos de respuesta consideran que sí, frente a 2 que no. 9 atribuyen la no participación a las usuarias, frente a 5 que lo hacen con las profesionales. La mayoría piensan que están desmotivadas y tienen que implicarse más.

En cuanto a las profesionales, no se autoconsideran culpables de esta no- participación ni identifican los motivos, tan solo responden al segundo ítem “¿Cómo?”, es decir, hacen propuestas de mejora relacionadas con la ayuda externa (tener dónde dejar a los niños), adaptar las actividades a gustos e intereses de usuarias, generar más voluntariado y vías de participación. Otra destaca que la culpa es de las profesionales por exceso de flexibilidad, es decir, que tendrían que ser más duras.

5. ¿Cuáles crees que son los principales problemas o dificultades que tienen en su vida cotidiana las usuarias?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS										
FAMILIARES	PERSONALES (FALTA DE MADUREZ...)	ANÍMICOS	TRABAJO	SOLEDAD	ADMINISTRATIVOS	ECONÓMICOS	VIVIENDA	FORMACIÓN	CONOCIMIENTO DE RECURSOS Y DEL ENTORNO	HABILIDADES SOCIALES Y LABORALES
IIII	I	III	IIII	I	II	III	I	I	III	I

El trabajo se lleva la palma con diferencia, seguido de cerca por los problemas familiares. Las profesionales se repiten también en los problemas administrativos, anímicos y de conocimiento de recursos por igual. Finalmente se describen, aunque sin relevante incidencia, los problemas de índole personal, la soledad, la vivienda, la formación, y las habilidades sociales y laborales. No coinciden en absoluto con las demandas sin atender de la pregunta 3. Por lo tanto, las profesionales consideran que los principales problemas cotidianos de las personas inmigrantes, seguramente sí serán atendidos en su recurso. O tienden a creerlo así porque son los problemas a los que más se enfrentan en el día a día, o a los que más respuesta dan.

6. ¿Cómo crees que te ven/perciben a ti? ¿Y al resto de las profesionales?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA				
PERSONA DURA/ Estricta	PERSONA Cercana/Amable	UN SERVICIO GRATUITO	FIGURA DE AYUDA/ APOYO	COMO UN RECURSO A UTILIZAR SIN MÁS.
II	IIII	II	IIII	III

Las profesionales destacan como lo más importante de percepciones todo lo relacionado con el trato y lo emocional: la amabilidad y cercanía, y la figura de apoyo. La mayoría se ven a sí mismas a través de las usuarias principalmente como figuras de apoyo y como personas amables que saben tratar bien. Llama la atención la casi total ausencia de respuestas que hagan alusión a la profesionalidad, saber hacer o eficacia del quehacer profesional. Destacan mucho la gratuidad del servicio, las personas que lo ven como un recurso más (sin dar mayor importancia), y las personas que perciben a la profesional como alguien duro o estricto, sobre todo en las actividades formativas en las que la monitora impone una disciplina (cursos).

¿Y al resto de las profesionales?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA				
AMABILIDAD, CERCANIA	TRABAJADORAS ACCESIBLES	FIGURAS DE REFERENCIA	CONFUSIÓN EN CUANTO A LAS FUNCIONES DE CADA UN	NO LO SABEN. LA MAYORÍA SOLO CONOCEN A UNO/A MISMO/A.
IIII	I	I	I	III

Las respuestas suelen ser más benevolentes para con sus compañeras que para la percepción de sí mismas, por regla general; pero también las respuestas parecen más superficiales y menos extensas que aquéllas que se refieren a sí mismas. En el caso de Los Molinos, todas las respuestas han sido iguales: “la mayoría de mis usuarias no conocen a mis compañeros”, ya que el funcionamiento en esta entidad en cuanto a protocolo de intervención es diferente. En el resto de profesionales se destaca la amabilidad y cercanía sobre todo, pero también la accesibilidad, la figura de referencia, y alguna respuesta destinada a hacer referencia a la confusión que muchas usuarias parecen tener en cuanto a las funciones de cada una.

7. ¿Entiendes tu puesto como parte de un todo?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
SI	NO
IIII IIIII I	I

Está claro: la inmensa mayoría considera que sí.

¿Te sientes parte de algo, que tus opiniones cuentan?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
SI	NO
IIII IIIII II	----

Un sí al 100%. Pero, al ser una respuesta de doble entrada (SI/NO, todas han contestado con monosílabos absolutos).

¿En qué consiste exactamente tu participación en el recurso?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS	
PERSONAS QUE ENTIENDEN LA PARTICIPACIÓN COMO FUNCIONES PROFESIONALES	PERSONAS QUE ENTIENDEN LA PARTICIPACIÓN COMO APORTACIONES LABORALES Y PERSONALES
IIII IIIII	II

Interesantísimo ítem dentro de la pregunta 7. Nos damos cuenta de que, al utilizar la palabra participación en este contexto, las profesionales creen en su mayoría que se les pregunta por sus funciones, y dan respuestas de tipo exclusivamente profesional (Ejemplo: mi participación en el recurso consiste en hacer la recepción de usuarias, impartir cursos, hacer proyectos). Solo dos personas hablan de aportaciones personales o al equipo, fuera de lo estrictamente laboral. Por tanto, ¿por qué entienden *participación* las profesionales?

9. ¿Cómo crees que ellas ven las actividades que ofrece el recurso?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS				
BIEN			MAL	
AGRADECIMIENTO POR LA GRATUIDAD	UTIL	OPORTUNIDAD	NO ÚTIL	NO ACCESIBLE
II	IIII I	III	IIII	I

Las profesionales consideran que aquéllas usuarias que ven bien el recurso lo hacen principalmente por criterios de utilidad (consiguen sus objetivos, se da respuesta a sus demandas, etc.), y, por el contrario, cuando lo ven mal, se guían principalmente por criterios de utilidad también (lo ven inútil, innecesario, no responde a sus necesidades). Hay 11 tipos de respuesta que consideran que las usuarias ven bien el recurso, frente a 5 que creen que lo ven mal.

Destacan también la sensación de agradecimiento por la gratuidad, y ver el recurso como una oportunidad.

Explica detalladamente cómo crees que es su percepción, en qué basas esta apreciación y cómo la has detectado.

Otra vez, este subítem es aún más interesante y esclarecedor si cabe que el ítem o pregunta principal, porque vemos una reflexión más profunda de las profesionales, es decir, tienen que pensar por qué piensan así, en qué basan estas percepciones.

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS				
LO EXPRESAN VERBALMENTE	SE NOTA (SIN MÁS EXPLICACIÓN)	OBSERVACIÓN A TRAVÉS DEL LENGUAJE CORPORAL	POR LA ASISTENCIA)Y PORQUE VUELVEN)	POR REGISTROS OBJETIVOS (CUESTIONARIOS, TEST...ETC)
IIII II	III	II	II	I

La mayoría de las profesionales considera que recoge estos datos de percepciones de las usuarias porque lo expresan verbalmente. También la mayoría parece identificar que las usuarias lo expresan por sí mismas, es decir, no son preguntadas por las profesionales. Es decir, es un dato que se recoge de manera casual, en la relación profesional-usuaria de manera natural, no planificada.

Llama la atención que empatan en número de valoraciones aquéllas que reconocen recoger esta información simplemente porque se nota (sin más explicación), y las que creen que la recogen a través del lenguaje corporal de las usuarias, así como de la asistencia (alta), y por el hecho de que regresen al recurso. La menos considerada son los registros objetivos de cualquier índole.

Es decir, las profesionales recogen principalmente la opinión y percepción de las usuarias de manera intuitiva, y más o menos casual. Esta información a penas se sistematiza.

Sin embargo, casi todas coinciden en percepciones y responden sin dificultad a esta pregunta.

10. ¿Detectas la presencia de un/a líder o de varios?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS				
SI				NO
EN EL GRUPO DE PROFESIONALES		EN EN EL GRUPO DE USUARIAS		III
ALGO POSITIVO	ALGO NEGATIVO	ALGO POSITIVO	ALGO NEGATIVO	
III		II	IIII	

10 Si frente a 3 No.

En los NO, hay que destacar que en los dos casos se trataba de personas que, o bien no trabajaban con grupos, o bien aún no habían comenzado las actividades grupales que les estaba asignado. El No, responde más bien a un NO PROCEDE. Salvo uno de los tres,

en los que queda bien claro que la persona no detecta estos líderes, y además considera el liderazgo como algo muy negativo.

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS			
NINGUNO	UNO	DOS	NO SABE
II	III	III	II

Sin embargo, casi todas las personas que trabajan en grupos detectan un líder, pero curiosamente no siempre pertenece a esos grupos de trabajo (usuarias y usuarios). Tres respuestas consideran que el líder está en el equipo de trabajo, y suele ser la persona que lo coordina o dirige; aunque en algún caso se detectan líderes formales e informales en el equipo de trabajo.

En Villablanca 49, sin embargo, ninguna profesional, cuando se le pregunta por un líder, piensa en nadie del equipo de trabajo, ni siquiera en sí misma cuando lleva o dinamiza un grupo. El liderazgo se reserva solo al grupo de usuarios/as. Curiosamente, valorado como algo muy negativo. En el mejor de los casos, se reconoce que “alguna vez” puede llegar a ser incluso bueno o útil, pero las acciones van encaminadas a limitarlo o frenarlo directamente. A las profesionales les cuesta un poco identificar a los líderes en los grupos, no lo tienen pensado de antemano. Cuando lo identifican, no hacen una gestión explícita de esta figura ni tampoco de ningún otro rol grupal. Sin embargo, se quejan explícitamente de la falta de participación por parte de los/as usuarios/as, que en la mayoría de los casos, les atribuyen a ellos/as. En el 100% de los casos en los que se contempla a un/a profesional como líder, casi siempre un líder formal, esto se ve como algo bueno y necesario.

La categorización en dos grupos posibles de liderazgo (profesionales/usuarias) es una categoría emic hecha por los/as profesionales, a la que no se les ha inducido a través de la pregunta, tremendamente abierta e imprecisa. En ningún caso consideran ni remotamente la posibilidad de que usuarias y profesionales puedan formar un solo grupo; ni tampoco establecen una tercera categoría.

Como antes se ha dicho, las profesionales tampoco se identifican en una primera impresión con la figura del líder entre los/as usuarios/as, incluso cuando imparten un taller o un curso en que tienen que asumir estas funciones. Liderazgo se asume rápidamente como igual a usuarios/as; o en el grupo de profesionales, como el liderazgo formal. Solo una persona identifica un liderazgo informal en el grupo de trabajadores/as.

Cabe preguntarse si una persona que es líder informal, se identifica a sí misma como líder. Hasta ahora, parece ser que no. Entre las profesionales no hay facilidad para autoadscribirse al liderazgo, y no es tema que se trabaje explícitamente.

Por último, la mayoría de las profesionales solo es capaz de identificar un líder o dos (independientemente de si es del grupo de profesionales o de usuarias), y en algunos pocos casos, ninguno o no se identifican. En ningún caso más de dos.

Primeras aproximaciones

Tenemos pues, una serie de grupos formados por profesionales que trabajan estrechamente en equipo, en su mayoría mujeres con estudios superiores, con un grado de satisfacción bastante alto con el recurso en el cual trabajan y con el trabajo en general.

Estas profesionales manifiestan repetidas veces su preocupación por la participación de las usuarias, pero lo hacen en base única y exclusivamente en el número de personas que participa en sus actividades. Es decir, lo que realmente preocupa a las profesionales es la asistencia. Por este motivo, la investigación en este punto debe indagar sobre esto más a fondo, replanteando otro modelo de entrevista destinado a las profesionales, cuyo objetivo sea, como hemos dicho, indagar, investigar, avanzar en este sentido. Una vez las profesionales reconozcan esta parte, hay que descubrir porqué. De momento podemos adelantar que, tanto los puestos de trabajo de las profesionales, como las actividades dedicadas a las personas usuarias del recurso, provienen fundamental y casi exclusivamente de subvenciones públicas y privadas, concedidas previa convocatoria de proyectos. Dentro del proceso de competencia que se da entre entidades de diversa índole, los criterios cuantitativos, es decir, el número de personas atendidas y justificadas es requisito indispensable para que el proyecto sea bien considerado de cara a una subvención; y, una vez finalizado, el número de personas atendidas y justificadas es también indispensable para conseguir los objetivos del proyecto, y, por tanto, para conseguir más subvenciones en años sucesivos. En definitiva, el número de personas atendidas es algo importante, no azaroso o que dependa solo de la voluntad o saber hacer de las entidades. De aquí una primera explicación del gran interés de las profesionales en que las usuarias acudan a las actividades.

Pero, ¿realmente se están preocupando por que las usuarias participen más? ¿Es necesario en este caso que lo hagan?

Si no lo fuera, no habría porqué emprender acciones encaminadas a fomentar la participación, sino la asistencia.

3.1.2. Análisis interpretativo de las respuestas del grupo de usuarias.

1. En líneas generales, ¿estás satisfecha con la actividad en la que has participado y sus resultados?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
SI	MÁS O MENOS
	I

La inmensa mayoría de entrevistados/as afirman estar satisfechos/as con la actividad en la que participan. Esta respuesta coincide con los resultados obtenidos en los test de satisfacción. La gente tiende a decir en estos casos que está contenta y que no cambiaría nada. No obstante, este resultado no coincide con las entrevistas personales y de informantes. Por tanto, ¿por qué no dicen la verdad?

2. ¿Qué crees que podría mejorar del recurso?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA		
MAYOR DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD/ AMPLIAR HORARIOS	MEJORAR LOS ESPACIOS Y MATERIALES	NO MEJORARÍA NADA
		I

A destacar que hay personas a las que les era realmente difícil contestar a esta pregunta, y hubo que insistirles, ya que decían cosas como “que no cambiarían nada” o “que estaba todo bien”. 21 personas no cambiarían nada frente a 8 que sí, las cuales destacan los horarios como insuficientes (más tiempo, sobre todo, para el aula e empleo), y los materiales también como insuficientes (más ordenadores de acceso libre, por ejemplo).

3. ¿Hay demandas tuyas y de compañeras que no son atendidas? ¿Cuáles?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
NO	SI
	I

Principalmente contestan que no. Incluso las respuestas afirmativas van encaminadas a pedir más cursos o a comentarios como “que me llamen más para los cursos”.

4. ¿Crees que tú y tus compañeras podríais participar más del recurso? ¿Cómo?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA
SI

Nadie contesta que no. Todo el mundo parece de acuerdo en que podría participar más.

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA			
SE PONE EL ACENTO EN LA RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS/AS	PARTICIPAR SE ENTIENDE COMO "HABLAR MÁS"	PARTICIPAR COMO "ASISTIR"	PARTICIPAR COMO HACER USO DE LOS RECURSOS Y MATERIALES

En cuanto al cómo, aquí vemos como la mayoría de las personas entrevistadas entiende la participación, principalmente como mera asistencia. Aunque también destaca la participación como relación, (con compañeros/as o iguales); como "hablar más", o como hacer uso de los materiales.

5. ¿Cuáles son los principales problemas o dificultades con los que te encuentras tú en tu vida cotidiana?

Es interesante aquí el análisis comparativo entre las respuestas de las profesionales y las de usuarias.

Las personas entrevistadas destacan los problemas familiares y el trabajo como preferentes con mucha diferencia; pero establecen otras categorías; algunas coinciden con las establecidas por las profesionales; otras, desaparecen directamente aquí; otras, son nuevas categorías que no contemplaban las profesionales.

Destacan los problemas de discriminación y de sobrecualificación en el trabajo; dimensiones nuevas que no contemplaban las profesionales. En lugar de establecer una categoría para soledad, cuando se refieren a sí mismas las personas inmigrantes prefieren hablar de estados anímicos o depresión como problemas.

En cuanto a los problemas familiares, es interesante cómo se establecen dos subcategorías que las profesionales dada su distancia habitual de estos problemas, son incapaces de contemplar; los familiares que se deja en origen, y los problemas

familiares aquí. Son dos categorías bien diferenciadas y que dan lugar a tipos de problemas distintos.

¿ Cuáles crees que son los principales problemas de una mujer inmigrante?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTAS								
FAMILIARES		VIVIENDA	SOLEDAD	TRABAJO	MACHISMO	DISCRIMINACIÓN / RACISMO	SOBRECUALIFICACIÓN, DEVALUACIÓN PROFESIONAL	DESCONOCIMIENTO DE RECURSOS
LOS FAMILIARES QUE SE DEJA	PROBLEMAS FAMILIARES AQUÍ	II	III	IIII II	III	III IIII	I IIII	I
I II	II							

Sin embargo, cuando hablan de la “mujer inmigrante” en general, destacan nuevas categorías que nos se habían aplicado a sí mismos/as

Siguen contemplando los problemas familiares y de falta de trabajo, pero destacan en número los problemas de discriminación/ racismo, seguidos de sobrecualificación profesional y machismo por igual. En este caso, sí que incorporan la categoría “soledad” como un problema de otras mujeres inmigrantes. La vivienda y el desconocimiento de recursos existen como categorías, pero son escasamente comentadas.

6. Cómo consideras a la profesora?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA								
CURSO DE GERIATRÍA / AUX DE AYDA A DOMICILIO								AULA DE EMPLEO
CON MARISA			CON ÁNGELA					BIEN A SECAS
BUENA PROFESIONAL	EXPLICA BIEN LOS CONTENIDOS	ES ESTRICTA	AUTENTICA	INTELIGENTE	TIENE SUS MOMENTOS (VOLUBLE)	EXCESO DE CONFIANZA (SIN LÍMITES)	NO ES PROFESIONAL	
III	II	III	III	II	II	IIII I	I	IIII IIII I

Aquí se ha tenido que establecer una diferenciación en el curso de auxiliar de ayuda a domicilio entre las dos profesoras que lo imparten; Marisa y Ángela. Parece ser que no valoran muy bien a Ángela, y en las entrevistas salen a relucir cuestiones el curso. De Marisa valoran la profesionalidad, el trato y que sea estricta como algo positivo; aseguran que lo necesitan. A Ángela se la considera “auténtica” e inteligente, pero

también poco profesional, que abusa de la confianza y que no pone límites, por ejemplo.

Al resto de monitoras de otras actividades se las valora como “bien” a secas.

¿Y al resto de profesionales?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA			
EXCELENTES (SIN MÁS EXPLICACIÓN)	SE PREOCUPAN	BIEN (SIN MÁS EXPLICACIÓN)	AMABLES
III	IIII III	IIII IIIII III	IIII I

Todas las opiniones destacan rasgos positivos. Destacan la amabilidad y la preocupación como dos rasgos característicos. Es decir, las usuarias tienden a ver a las profesionales como personas que “se preocupan” por ellas, y que son amables. En cualquier caso, abundan las respuestas de “bien” a secas, o “excelente”, pero sin dar más explicación. Nadie hace una valoración negativa en un primer acercamiento. Harán falta entrevistas más en profundidad para poder ahondar en esto y que la gente se muestre más sincera.

¿Crees que las monitoras están contentas con los resultados de la actividad?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA		
SI	NO	
IIII IIIII IIIII II	POR “CULPA” DE LOS/AS USUARIOS/AS	PORQUE LES GUSTARÍA QUE ENCONTRÁRAMOS UN EMPLEO
	IIII III	IIII I

Respuestas muy reñidas y diversas. Casi la mitad opina que no, mientras que más de la mitad cree que sí. En cuanto a las respuestas negativas, destacan dos categorías: las que consideran culpables a los/as mismos/as usuarios/as de esta insatisfacción en las profesionales; y las que consideran que la insatisfacción viene directamente de que no encuentren trabajo.

¿Cómo crees que la profesora os ve a vosotras?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA			
BIEN (SIN MÁS EXPLICACIÓN)	PERSONAS CON MUCHAS NECESIDADES	COMO PERSONAS	PERSONAS TRANQUILAS QUE ASISTEN

Las personas usuarias tienen, en general, una buena percepción de cómo son percibidas por las profesionales; la mayoría cree que la percepción de las profesionales es en general buena. Algunas creen que se las ve como personas con muchas necesidades. También hay quien afirma que son vistos/as como personas, en el buen sentido de la palabra; es decir, que son tratados como seres humanos. Otras respuestas, más indiferentes, afirman que solo les ven como personas que asisten a actividades. Esta última es muy importante; dice mucho de una opinión que, según se verá, no es tan minoritaria.

8. Te sientes parte de algo, que tus opiniones cuentan?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
SÍ	NO

En general, hay un Sí.

¿En qué consiste exactamente tu participación en el recurso?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA				
PARTICIPACIÓN COMO "HABLAR"		PARTICIPACIÓN COMO ASISTENCIA	PARTICIPACIÓN COMO AYUDA A COMPAÑEROS/AS	PARTICIPACIÓN COMO AYUDA A LAS PROFESIONALES
DE LOS PROPIOS CONOCIMIENTOS	RELACIONARSE CON LA GENTE			

Una vez más podemos ver la percepción que tienen de lo que significa participar. Las categorías, vienen siendo más o menos las mismas que las anteriores, solo se añade una: relación de ayuda con las profesionales. Es decir, se contempla que no solo se tienen porqué ayudar como compañeros/as; sino también se puede ayudar a las profesionales. De todas maneras, esta opinión es muy minoritaria, y destaca la participación como “hablar”, como asistir, y como ayudar.

9. ¿Crees que son útiles las actividades que ofrece el recurso?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
SI	

Todas las personas entrevistadas consideran útiles las actividades del proyecto. Pero a la hora de preguntarles cuáles consideran más y menos útiles, les costaba muchísimo responder.

Si tuvieras que ordenar de más a menos, ¿Cuál dirías que es la actividad más y menos útil?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA	
LAS MÁS ÚTILES	
CURSOS	AULA DE EMPLEO

Cursos y aula de empleo son valoradas como las más útiles. Sin embargo, los cursos también son valorados por un número alto de personas como una de las menos útiles, junto con los talleres, la abogada y la psicóloga.

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA			
LAS MENOS ÚTILES			
ABOGADA	TALLERES	CURSOS	PSICÓLOGA

10. ¿Hay alguna compañera de la actividad que crees que destaca más o que os influye de alguna manera?

TIPOLOGÍA DE RESPUESTA						
SI						NO
UNA		DOS		MÁS DE DOS		IIII IIII
+	-	+	-	+	-	
IIII		IIII III		IIII III		

La mayoría de personas usuarias es capaz de identificar a uno/a o más líderes. Viven el liderazgo como algo positivo. Identifican a uno/a, dos o más de dos. No hacen comentarios a cerca del grupo de profesionales.

3.1.3. Conclusiones generales a modo comparativo.

A simple vista, podemos apreciar que el grupo de usuarias y profesionales, coinciden en unos puntos, y discrepan o se diferencian en otros. Lo más destacable en cuanto a las diferencias son las categorías que establecen, más refinadas y precisas cuanto mayor sea en conocimiento de esa realidad o más profunda y cotidiana su experiencia.

En general, tanto usuarias como profesionales parecen estar satisfechas con el recurso en líneas generales. En general, las usuarias conceden más importancia a la eficacia en el área de empleo, lo cual supone, en términos absolutos, encontrar un empleo. Las profesionales conceden mucha importancia a cubrir las necesidades de las usuarias de manera integral.

En cuanto a la situación cotidiana de las personas usuarias del recurso, las profesionales contemplan las variables familiares, emocionales, económico-laborales y de conocimiento general del entorno como decisivas, mientras que las usuarias consideran más las variables familiares (pero en este caso, con categorías mucho más diferenciadas: familiares que se deja allí, problemas familiares aquí); las variables económico-laborales; las variables de discriminación y las de sobrecualificación, o dicho de otra manera, infravaloración profesional por el hecho de ser extranjeras. Las profesionales, por su parte, en ningún caso contemplan esto último.

Usuarias y profesionales no entienden de la misma manera la participación. Las profesionales, en primer lugar, ven la participación como una cosa de usuarias. De alguna manera, están estableciendo una categoría para la participación en la cual ellas no entran, no la necesitan. En cuanto a la participación de usuarias la entienden como algo más que asistencia, pero promueven sobre todo la asistencia. Las usuarias, por su

parte, entienden la participación también como asistencia sobre todo, pero añadiéndole curiosamente dimensiones más afectivas o humanas, es decir, también consideran participación a la relación de ayuda, a escuchar, etc. Tanto profesionales como usuarias consideran que las usuarias podrían participar más.

Las usuarias son en general, más conscientes que las profesionales de que la satisfacción del otro grupo está relacionada con la propia intervención. Ejemplo: una usuaria tiende más a considerarse culpable o responsable de la satisfacción o descontento de una profesional, que al contrario.

En general, tanto unas como otras valoran mucho el trato, sobre todo en criterios de amabilidad. El aula de empleo es la actividad más valorada. Sin embargo, es la que recibe también mayor número de críticas o de propuestas de mejora: contar con más material, más tiempo, más puestos de ordenador, más días a la semana, etc.

Las usuarias ven el liderazgo en general, como algo positivo, y son capaces de detectar líderes, sobre todo en el grupo de usuarias.

Las profesionales ven el liderazgo, en primer lugar, como algo correspondiente al grupo de usuarias, y eminentemente negativo; una acción que hay que limitar o coartar. También son capaces, en menor medida, de detectar liderazgo dentro del grupo de profesionales, y casi siempre como algo positivo, y como liderazgo formal (líderes oficialmente reconocidas). En ningún caso contemplan por sí mismas el liderazgo cruzado en ambos grupos: una usuaria líder dentro de un grupo de profesionales, o, lo que es más frecuente en cursos y/o talleres, una profesional líder del grupo de usuarias. Es decir, tienen esta categoría (líder) literalmente separada en los dos grupos (profesionales/usuarias).

3. 2. Entrevistas a informantes.

Las entrevistas a informantes del grupo de usuarias han sido, quizás las más esclarecedoras de toda la parte del proceso de recogida de información. A través de una selección más pormenorizada de personas con cierto nivel de confianza, o cuyas características personales garantizaran cierta calidad informativa, se va trazando un mapa de conceptos, categorías y clasificaciones muy interesante de la percepción que las personas usuarias tienen de las profesionales y de la sociedad de acogida en general. Gracias al contraste entre entrevistas individuales, grupales y entrevistas a informantes se llega a una primera conclusión, a modo de hipótesis, a cerca de la población estudiada: dentro del grupo de usuarias, hay un número significativo de personas que están en conflicto social, y no lo estamos sabiendo ver.

Los/as informantes discrepan en algunos puntos, pero confluyen claramente en muchos. Veamos a continuación en qué consisten esas coincidencias:

Imagen de los/as españoles/as en general.

-En general, cualquier persona española, ya sea trabajadora de lo social o no, pertenece a otra categoría clasificatoria que desde luego no corresponde al grupo de iguales. Por regla general, son vistos como una categoría superior, y en ocasiones, resulta indiferente.

-También hay opiniones que afirman tener una muy buena relación con personas españolas, y de hecho hay algunas personas que afirman tener solo amigos/as españoles/as. Normalmente, las personas entrevistadas que hacen este tipo de afirmaciones suelen tener también relación con otras nacionalidades diferentes de la suya. En casos contados hay personas que afirman relacionarse solo con españoles de nacimiento, y no con inmigrantes.

-Por lo general, una persona nacionalizada no es considerada española, sino extranjera en posesión de la nacionalidad (por ejemplo, ecuatoriano con nacionalidad española).

-Hay casos excepcionales de personas con o sin nacionalidad que se consideran a sí mismas españolas.

-Cuando una persona inmigrante se considera a sí misma española o tiene derechos similares, a menudo se considera que ha entrado en el “campo del adversario”, y por tanto genera sentimientos muy controvertidos, que van desde la indiferencia hasta la indignación. También se suele considerar que ha renunciado a ser de la procedencia que era, renegando así de sus orígenes y/o avergonzándose de ellos, por lo que no es bien vista por sus compatriotas d origen.

-Algunas personas reconocen pensar que los/as españoles/as son tontos/as. Tienen una imagen de los/as españoles/as como más ingenuos o con menos picardía, principalmente las personas latinoamericanas.

-Las personas que han tenido buenas experiencias con españoles/as, dicen sentirse muy agradecidas a España por lo que les ha dado.

-En general, hay menos dificultad para autoadscribirse como españoles/as o para admitir o sentir que “tienen algo” de españoles o algo en común, por parte de árabes, africanos/as y rumanos/as, que por parte de latinoamericanos/as.

-Se reconoce que muchas personas inmigrantes tienden a pensar que las personas españolas tienen, por lo general, estudios. Por su parte, las personas españolas tienden a infravalorar el nivel formativo de cada persona inmigrante. Ninguna de las dos percepciones es cierta.

Preocupación por la discriminación.

-La discriminación es uno de los asuntos que más preocupan a nuestros/as informantes, cuando se les pregunta a cerca de los principales problemas con que topa una persona inmigrante.

-Las personas inmigrantes tienen menos oportunidades laborales que las españolas, y esta situación es muy difícil que cambie con los años. Siempre trabajarán en empleos que están por debajo de su cualificación.

-Hay una queja generalizada de que las profesionales de los servicios sociales tendemos, en general, a derivar a una misma tipología de cursos formativos, generalmente muy por debajo de la formación de la persona y de sus expectativas.

-Los españoles son, en general, racistas.

-Este racismo tiene múltiples maneras de expresarse explícitamente, pero se llevan la palma: las miradas, los insultos o faltas de respeto, las expresiones verbales, el abuso de autoridad por parte de agentes de la ley, el trato diferencial de muchos servicios públicos y privados, las leyes de extranjería, los comportamientos evasivos o de evitación hacia inmigrantes (levantarse de un banco cuando un inmigrante se va a sentar a su lado, agarrarse el bolso antes de cruzarse con un inmigrante. También muchas personas afirman sentirse mal por sentarse en el metro, como si tuvieran menos derecho que un/a español/a).

-La mayoría de la gente afirma no haber sufrido discriminación en primera persona, sino más bien haberla presenciado o haber sido informados/as a través de amigos/as y familiares. Sin embargo, a casi todos/as los/as informantes les preocupa y lo identifican en seguida como un problema acuciante.

Percepción de un conflicto Norte-Sur.

-Hay un conflicto reconocido por muchos/as informantes Norte/Sur. Es decir, hay países que dominan a otros y que son la causa directa de su falta de desarrollo.

-Hay una minoría de personas que considera la situación mundial coyuntural y el actual sistema globalizado como un elemento que impulsa y mueve las migraciones. Estas personas distinguen dos mundos claramente: el más desarrollado, y el menos. Se ven a sí mismas del no desarrollado y a partir de ahí generan una serie de hipótesis en torno al racismo, a las relaciones sociales, al sentir europeo, etc.

-Se le concede cierto sentido al concepto de “madre patria”; de alguna manera las personas inmigrantes se ven con derecho a emigrar al país que en su día fue colonizador del suyo. Las personas latinoamericanas se sienten con más derecho de estar en España que otras nacionalidades. Las personas con antepasados o

ascendencia española se sienten con más derecho a permanecer y trabajar en España que el resto.

-Hay gente que considera que las personas españolas son solo personas con suerte por dónde han nacido. En cualquier caso, parece ser que las usuarias tienen esa división Norte-Sur en sus cabezas muchísimo más clara y más presente (independientemente de su nacionalidad), de lo que la tenemos las profesionales.

Percepción de otras nacionalidades y procedencias en España.

-Existen imágenes mentales colectivas de otras nacionalidades, y a veces se repiten de manera significativa. Las imágenes que más se repiten están en el apartado de categorías por nacionalidad, y principalmente se producen de los/as latinoamericanos/as hacia otras nacionalidades, por una cuestión puramente numérica, es decir, porque son más en este recurso. En general, tienen una imagen indiferente o negativa de los/as rumanos/as, como delincuentes o como personas con privilegios que no merecen en España; sienten cierta afinidad o compasión hacia los/as africanos/as, pero a la vez les ven como gente sumisa que “agacha la cabeza”, tienen una imagen indiferente o negativa de los marroquíes, pero que no se ha sabido definir durante la etnografía. La mayoría reconoce no haber tenido a penas contacto con inmigrantes de procedencia no latinoamericana, por lo que no sabemos de dónde proceden estas informaciones.

Importancia del nivel de estudios y la procedencia urbana/rural

-Hay dos coordenadas que conforman cuatro órdenes dentro de dos categorías de clasificación: nivel de estudios, y procedencia campo-ciudad. En base a estas coordenadas, se puede esperar unas cosas u otras de las personas. Tener estudios, en general, da mucha superioridad.

-Una idea que se repite: cualquier persona puede darse cuenta del nivel cultural de otra a simple vista. Se nota y punto.

Experiencias migratorias, autoadscripciones y sentimientos de pertenencia

-En general, para nuestras usuarias latinoamericanas el parentesco consanguíneo y la descendencia son vividos en términos más esencialistas de lo que lo hacen los/as españoles/as en general.

-Dentro de la procedencia marroquí, se percibe cierto ánimo de cercanía con respecto a los/as españoles/as, buscando similitudes históricas y culturales, y pasando por alto las diferencias. Los marroquíes reconocen, no obstante, haber vivido o visto discriminación racial por parte de los/as españoles/as.

-Dentro de la procedencia africana, se percibe un generalizado ánimo de haber mejorado su situación al llegar a España en prácticamente todos los sentidos. Por tanto, la mayoría de personas africanas encuestadas se sienten contentas de haber

podido llegar aquí y consideran que ha habido una mejora en su calidad de vida. Todas reconocen haber sentido en sí mismas o haber visto en otras discriminación por parte de los/as españoles/as.

Percepción de las trabajadoras de lo social en general

-Las trabajadoras de lo social en general, son vistas con fuerte división de opiniones; desde los/as que tienen una visión amable de ellas, hasta las personas que sienten un profundo desprecio por malas experiencias. Las malas experiencias apuntan a un trato maleducado o discriminatorio, una mala atención e incluso un perjuicio hacia su persona por culpa de su intervención

Percepción de las trabajadoras del V49

-En cuanto a las trabajadoras del 49, hay también división de opiniones. Hay quien piensa que sus intenciones son buenas y que hacen bien su trabajo, que son “como una familia para uno/a”. Estas personas tienen propensión a establecer vínculos afectivos con las profesionales. Pero también hay opiniones de usuarios/as que piensan que son, de alguna manera, instrumentalizados/as. Ven a las profesionales como representantes de la sociedad española, y por tanto, como figuras de autoridad. Representan también, instituciones. Llevan a cabo una relación instrumental con ellas: no son vistas como sujetos, sino como objetos para conseguir sus fines.

Percepción de su participación en el recurso.

-En cuanto a porqué no participan más en las actividades, la mayoría de las personas entrevistadas aseguran que se debe a falta de tiempo, y que sí les interesan. El resto no sabe contestar.

-Cuando se les pide que elucubren porqué el resto de la gente no viene a las actividades, muchas informantes aseguran que se debe a que “no sacan nada de ellas”, y nos recomiendan que les hagamos chantaje con los cursos, porque todo el mundo hace lo que sea por entrar en los cursos orientados al empleo.

. -Cuando se les pregunta porqué dicen sí cuando quieren decir no, la mayoría de la gente no sabe bien qué contestar. Abundan respuestas en torno a la idea de respeto “por respeto, porque decir no es una falta de respeto...”; también otras que dicen “porque uno no sabe que va a faltar y dice que sí porque piensa que va a ir de verdad”. Hay alguna informante que nos avisa de que en Latinoamérica, hay poca tradición de ser claro y directo, que no está bien visto, y aún menos con gente que tiene autoridad sobre uno. Sin embargo, aunque nuestra población mayoritaria sea latinoamericana, esto también nos ha sucedido con personas de otras procedencias. No hemos podido establecer el porqué.

-Se detecta cierta competitividad entre usuarios/as del recurso, más que en años anteriores.

3. 3. Entrevistas grupales

Las entrevistas grupales consisten básicamente en sondeos realizados en un grupo de personas con algún criterio de homogeneidad, en el cual se van lanzando preguntas, que los entrevistados van contestando de manera ordenada y voluntaria, pudiendo crearse debates, discusiones, etc. Son muy interesantes a la hora de esclarecer categorías mentales que se forman a nivel de grupo, y por tanto, que tienen un componente más social / cultural.

En esta investigación se han hecho dos entrevistas grupales al grupo de usuarias (en el aula de empleo y en el curso de auxiliar de ayuda a domicilio), y una a profesionales.

Los resultados son los siguientes.

3. 3. 1. Entrevistas grupales en el grupo de usuarias/os.

Vamos a ver a continuación dos ejemplos significativos de entrevistas grupales a usuarios/as en dos lugares y contextos sociales completamente diferentes: en el aula de empleo, y en el curso de Auxiliar de ayuda a domicilio.

3. .3. 1. 1. Entrevista grupal en el aula de empleo.

La entrevista se estructura en torno a 4 bloques de preguntas: Aquéllas que hacen referencia a sus tiempos de ocio y diversión, aquéllas que hacen referencia a la relación que tienen con personas españolas, aquéllas que hacen referencia a la percepción que tenían de los/as españoles/as antes y después de venir a España, y aquéllas que hacen referencia a la percepción que tienen de las profesionales de lo social en general. También se va a ver, de manera transversal,

En las entrevistas ha habido una superioridad numérica de personas procedentes de América Latina, con presencia, eso sí minoritaria, de personas de países africanos, del Este de Europa y de la India.

Realizamos una entrevista grupal después de un aula de empleo, lo cual supone que la gente está relativamente cansada.

El clima general es muy bueno, la gente es muy participativa, hablan con bastante soltura y naturalidad, se ríen, hay bromas, alegría y buen humor.

En cuanto a la sinceridad, parece que les cuesta un poco decir lo que piensan de verdad. Una persona más sincera tiraba de las demás. Si se les insiste mucho, a veces cambian las respuestas.

3.3.1.1.1. Actividades de ocio.

Dedican principalmente su tiempo libre a ver la televisión, en especial telenovelas. Le siguen a las telenovelas los programas del corazón, documentales en general, documentales de sus países, telediario, películas. Dicen ver muchísima televisión; casi no hacen otra cosa cuando no están trabajando. Sin embargo, dicen que cuando trabajan, casi no la ven, se olvidan, palabras textuales; "Se les van todos los problemas".

Después de la televisión, la actividad de ocio que más destacan es hacer deporte, sobre todo fútbol y voleibol. Allí se relacionan con amigos/as ya conocidos/as, o bien hacen nuevos. Las relaciones de género suelen ser paralelas: Hombres con hombres y mujeres con mujeres. En cuanto a los roles, en las canchas parecen estar ligeramente difuminados: juegan ambos sexos, descansan y beben ambos sexos. Es decir, cuando juegan los hombres, descansan las mujeres, y cuando juegan las mujeres, descansan los hombres. Es importante también la presencia del alcohol. Beben cuando terminan de jugar, según ellos/as, en mucha cantidad. También se juegan algo de dinero, entre 10 y 20 euros aproximadamente por partido ganado. Dicen que cualquiera que quiera puede entrar a jugar.

También les gusta mucho ir al centro comercial. Parece que se sigue una pauta altamente consumista. Dicen que les gusta ir aunque no tengan dinero para comprar. Cuando tienen dinero, compran. Prefieren la calidad a la cantidad, y dan por hecho que calidad supone precios altos. Compran caro. Las mujeres prefieren gastarse el dinero en zapatos y cosméticos, y los hombres, en ropa en general.

No se ha hecho alusión ni por activa ni por pasiva a las fiestas o reuniones en casa, parece que no quieren hablar del tema o quieren obviarlo.

3.3.1.1.2. Imagen de los/as españoles/as.

Les cuesta bastante diferenciar entre la imagen que tienen de los/as españoles/as, y la imagen de España en abstracto.

Se les pregunta a cerca de cosas que se imaginaban desde su país, y luego lo que se encontraron cuando llegaron aquí.

Destacan principalmente dos cosas que en todas las personas parece suponer un choque:

- El clima.
- El lenguaje.

Son las dos cosas a las que más importancia dan, pero con matices: las personas rumanas dan mucha menos importancia al lenguaje, o hacen menos alusión a este punto, que las personas latinoamericanas de habla hispana, que le dan muchísima

importancia a este punto, llegando a verlo como un punto de diferencia y de obstáculos en la comunicación.

En cuanto a la percepción general de los/as españoles antes de venir, las respuestas van desde el “no sé, yo solo pensaba en trabajar, no me planteaba eso”, a respuestas muy precisas y curiosas como la de una chica rumana: “yo los veía como gitanos, hablando muy alto y gesticulando mucho”. Otra persona latinoamericana asegura que veía a los españoles como muy racistas, y que esta percepción se confirmó durante los primeros meses de su llegada por sus jefes, que le decían: “venga, venga”, y él les seguía, cuando lo que querían decirle es que continuara trabajando (otra vez el lenguaje como fuente de discordia, aunque lo cuentan con sentido del humor, como algo gracioso).

Las rumanas destacan que en Rumanía el trato es más seco, mientras que aquí la gente es más amable. Que se preocupan incluso para explicarte bien una dirección.

La mujer de la India, destaca que ella procede de un pueblo en el que todos/as son cristianos/as, incluida ella, y a España la llamaban la “Tierra de los Santos”. Esto le hizo pensar que en España, eran todos/as cristianos/as. Cuando llegó y consiguió encontrar una iglesia, vio que solo había unas pocas personas mayores. Le sorprendió mucho que aquí la gente no fuera tan practicante como ella pensaba. También le sorprendió que no se hablara inglés, único idioma en el que ella se puede desenvolver (actualmente ya habla un castellano muy rudimentario, pero que permite la comunicación).

Otra persona latinoamericana contesta que nos imaginaba vestidos de flamencos, y luego, cuando llegó, vio que éramos todos/as iguales que ellos/as, o bastante parecidos/as.

Sin embargo, todos/as afirman tener relación con españoles/as y llevarse muy bien, destacan el trato amable.

3. 3. 1. 1. 3. Imagen de los/as trabajadores/as de lo social

En cuanto se les pregunta, hay una reacción generalizada de “muy bien, muy bien”. Destacan mucho el trato cordial y cercano. Se detecta que en este punto les cuesta ser más ser sinceros. Luego, contrastaremos esta información con la informante, que nos hará ver que esta percepción está llena de matices.

DATOS DE LA INFORMANTE

Leila, una de nuestras informantes, nos dice, cuando le contamos el curso de la entrevista grupal, que ella no tenía la misma impresión de trato cordial y amable de los/as españoles/as. Dice que al principio, el trato parece bastante borde y cortante, al menos hasta que te acostumbras a esta forma de hablar y de comportarse. Pone como ejemplo cuando un/a español/a acaba una conversación cortándote y diciendo cosas como “Vale, vale”.

Asegura que le parece que el trato “latino” es más cariñoso, más dulce y más cercano, en rasgos generales. Sin embargo, destaca cosas que ella considera negativas también de los latinos.

Destaca también el trato seco del funcionariado, a veces incluso le parece racista. El INEM, la administración, etc.

Estos resultados son confirmados y además ampliados con nuevas informaciones en la segunda entrevista grupal, en un grupo diferente.

3. 3. 1. 2. Entrevista grupal en el curso de auxiliar de ayuda a domicilio.

En este caso está formado solo por mujeres. Están presentes América Latina y África. La entrevista se articulará en torno a 4 bloques: percepción de los/as autóctonos/as; percepción de otros/as inmigrantes; qué es ser inmigrante y sentimientos de pertenencia; percepción de los servicios en general, y los sociales en particular; y percepción del recurso V49. En la práctica, los temas se entremezclan y se desarrollan de manera elíptica, no siguen un transcurso lineal. Se van planteando preguntas directamente relacionadas con los bloques temáticos, pero las respuestas no siempre se ciñen a ellos y van surgiendo otras cuestiones de interés. Veamos a continuación cuales son las principales ideas que surgen de esta entrevista:

3. 3. 1. 2. 1. ¿Qué piensas de los/as españoles/as?

“Los españoles” es una categoría clara, que está en general englobada por “los europeos”. En general, los europeos se sienten superiores, y esa superioridad conlleva un racismo. La jerarquía se conforma principalmente desde la procedencia y el color de la piel, las cuales van juntas. Desde más blanco a menos blanco, viene a ser la principal categoría diferenciadora (color de la piel), y de más rubio a más moreno (color del pelo); es decir, de superior a inferior. Implícitamente, esta categoría no solo es criticada sino a veces incluso asumida por el grupo de usuarias como cierta. Ser español no es tener la nacionalidad española, sino tener rasgos típicos españoles así como al “cultura española”, por tanto, haber nacido en España. Cabe preguntarnos qué es para las usuarias un niño/a nacido en España hijo/a de inmigrantes. Para las usuarias parece ser que es más español que los padres, pero menos que los/as hijos/as de españoles. Eso sí, tiene y debe tener los mismos derechos. Por tanto, parece ser que hay niveles de españolidad. Pero esta idea queda un poco difusa.

Por tanto, ser español es básicamente ser y sentirse superior. Pero, ¿superior a quién? Parece que no queda muy claro qué hay por debajo de esta superioridad. Se resuelve con un aparente “los inmigrantes” en general.

Sería interesante preguntarnos a continuación cómo se demuestra esta superioridad en la práctica, en qué se detecta. Las usuarias parecen darle mucha importancia a

signos del lenguaje corporal que ellas consideran universales, como “a los europeos les gusta que se agache la cabeza” o “no les gusta que se les mire a los ojos”.

También se detecta en lo que ellas mismas conceptualizan como “autoridad”. El abuso de autoridad es otro elemento diferenciador, exclusivista o discriminatorio. Muchas veces, es mostrado por las propias fuerzas de la ley, como la policía; otras, queda difuso, en el aire, como si no se hubieran parado a planteárselo bien; parece ser que tiene que ver con los jefes/ jefas, pero en ocasiones también se refieren a la gente de la calle.

Hay otro elemento diferenciador que ahonda en el conflicto: el lenguaje. Sorprende una vez más, que se le concede más importancia desde Latinoamérica, a pesar de hablar el castellano. Hablan, a veces en sorna, de la cantidad de conflictos y malos entendidos que se dan por culpa del lenguaje, en especial al principio de llegar a España y con los jefes (otra vez la autoridad). Pero también destacan que los españoles en general hablan mal, incorrectamente, dicen muchas palabrotas y son maleducados principalmente por la forma de hablar. Desde la perspectiva africana con la que contamos, el lenguaje no se vive como un problema o como algo tan confuso y diferenciador, o al menos no dejan constancia de ello.

En la polaridad positiva, los españoles son buenos. Esta generalización es muy frecuente y la podemos encontrar también en muchas entrevistas personales. Veamos a continuación un extracto de una entrevista a una mujer latinoamericana, usuaria habitual del recurso:

Cuesta saber si es una generalización simple para salir del paso, ya que son conscientes de que la persona que les entrevista, de hecho es española; lo cierto es que es una categoría que se repite tanto que es, cuanto menos, interesante plantearse el porqué. Hay otras características de los/as españoles que pueden encajar con esa polaridad “bueno/a” (sinceros, honestos), pero es difícil saber con exactitud a qué se refieren con esto.

Es importantísima la división que establecen, tanto en las entrevistas personales como en las grupales, entre los grupos de edad que denominan jóvenes/viejos; o gente joven/ gente mayor. Independientemente de la nacionalidad (se ha detectado esta respuesta en árabes, subsaharianos/as, latinoamericanos/as, rumanos/as), hay, en general, una percepción mucho más positiva de la gente mayor, que de la joven. Aunque los jóvenes tienen su propia polaridad positiva (“menos machistas”), el resto de las características atribuidas son vividas como negativas, mientras que de las personas más maduras se hace una valoración bastante positiva. Por lo general, los jóvenes son más racistas, maleducados, demasiado libres y pasotas. Las personas más mayores son tranquilas, menos racistas, más amables y educadas y con la “cabeza más centrada”. La única atribución que se les hace y que por ellos/as mismos/as es considerada como negativa, es el machismo. A su vez, estas categorías están atravesadas por otras que las determinan: con/sin estudios. Para ellos/as, todo depende de los estudios que la persona tenga, influyendo directamente positiva o

negativamente en su comportamiento: en general, una persona con estudios se comportará mejor, aunque sea joven.

Otra cosa que sorprende de las entrevistas grupales es que, los grupos encuestados suelen utilizar como uno de los canales más importantes de conocimiento del nuevo entorno (España) la televisión. En principio, esto no debería ser sorprendente, pues la televisión es uno de los medios más utilizados a este fin. Sin embargo, tienden a conceder gran credibilidad a lo que ven por la tele, siendo en ocasiones incluso más fidedigno que la información que reciben en la calle o en los talleres del V49.

Volviendo a la relación con españoles/as, ven en la crisis un factor importante, que iguala a autóctonos y extranjeros/as, pero a la vez les hace competidores. Desde su punto de vista, los españoles no cogen ciertos trabajos porque son trabajos típicos de inmigrantes, o al menos así se comportaban en el pasado, antes de la crisis. Ahora, tienden a volver a estos trabajos, compitiendo con las personas inmigrantes. Sucede aquí algo importantísimo: existen nichos étnicos laborales. Hay trabajos de baja categoría o mal considerados socialmente, además de ser más duros y peor remunerados, que les están reservados a las personas inmigrantes. Además, estos nichos no solo están reservados a inmigrantes, si no que los españoles, en un pasado reciente, los rechazaban completamente. Abundan opiniones que muestran cierta molestia hacia los españoles con esta realidad (imitaciones de la manera de decirlo por boca de una española, burlas, comentarios despectivos, etc.). Es decir, les molesta que los españoles no quisieran hacer esos trabajos y que, una vez más, demuestren su superioridad.

3. 3. 1. 2 .2 .¿Qué piensan en general de otros/as inmigrantes?

A través de las entrevistas se ha descubierto que, en general, se relacionan poco o nada con personas de otros continentes. Para esto habría que esclarecer qué es para ellos/as ser inmigrante.

En general, para una persona inmigrante entrevistada, ser inmigrante vendría a equivaler a ser “mi semejante”. Por semejante se entiende paisano, persona de mi mismo país, o, en su defecto, de mi misma procedencia. Ellos/as mismos establecen cuatro procedencias claras: Latinoamérica (para los latinoamericanos/as), África (para los africanos/as), su país (para los árabes), y Rumanía para los rumanos. África se distingue un poquito más por países que América Latina. A su vez, América Latina no distingue africanos/as (hablan de Africa como si fuera un país), y al decir “Africa” se refieren, sobre todo, al Africa negra. Ahora bien, cada vez que una persona inmigrante entrevistada habla de “los inmigrantes” tiende a ponerles su propia nacionalidad inconscientemente. Tienen que hacer un esfuerzo para pensar en inmigrantes de otros países, y además, hay que preguntarles específicamente por ellos. Se extraen conclusiones muy interesantes de las entrevistas.

Después de una incómoda timidez inicial, con respuestas vagas e imprecisas como “Están bien”, “son como nosotros” , etc., van saliendo nuevas formas de clasificación

de otras sociedades que también están pasando por una experiencia migratoria en España.

En general, los/as latinoamericanos valoran muy bien a los/as africanos/as, y regular a los rumanos/as. Se escuchan comentarios en los cuales se les presenta como delincuentes, al borde de la ley, peligrosos o poco amistosos. También parece molestarles el hecho de que, por ser europeos, tengan más facilidades.

Parecen tener una imagen algo más simpática de África, que va de la lástima por la idea que tienen a través de los medios de comunicación (el África del hambre, paupérrima y miserable), a cierta empatía (porque ellos/as también tienen negros/as). También parece molestarles la actitud de los/as africanos/as con los europeos, en este caso españoles, porque consideran que son sumisos con la frase recurrente (agachan la cabeza o agachan la mirada). Aunque estas opiniones son mayoritarias tanto en las entrevistas grupales como individuales, sin embargo, solo una proporción muy baja de personas latinoamericanas han tenido relación directa con otras procedencias antes de los talleres del 49. Por tanto, ¿de dónde procede la información?

Las personas africanas subsaharianas entrevistadas hablan en general bien de los españoles, y establecen una categoría nueva: Europeos/ Españoles. No es que los españoles no sean europeos, pero lo son en menor medida que, por ejemplo, los británicos. Sucede que ven a España como más cercana y a los españoles, más cálidos y “menos blancos”. Reconocen que hay racismo, más o menos en la mitad de los casos; unos, sí, y otros, no. No les suelen gustar mucho las personas negras o mulatas de Latinoamérica, en especial cuando son mulatas o claritas de piel, como es el caso de muchos dominicanos, porque dicen que se sienten superiores. No hay registros a cerca de lo que piensan de los rumanos.

Hay muy poquitos registros de la opinión del Este de Europa, pero en general parecen relacionarse poco con otras nacionalidades.

En general, tienen una idea de raza (la raza existe), y una relación muy contradictoria con el mestizaje. Por un lado, reivindicar el mestizaje propio y dicen llevarlo con orgullo; por otro, denotan que la mezcla es algo negativo o de lo que estar avergonzado/a, o bien que la pureza confiere superioridad. Piensan que los españoles se creen puros y que se enfadan si se les insinúa que están mezclados por su historia.

Las personas latinoamericanas entrevistadas valoran muy mal ciertos servicios públicos, en especial los sanitarios, jurídicos y educativos. Los sanitarios están a la cabeza de los mal valorados. Hay una idea general de que aquí se curan los síntomas, pero no la causa de la enfermedad, que se trata de manera muy superficial y artificial. Muchas personas latinoamericanas prefieren tratarse en sus países de origen, como muestra el siguiente extracto de entrevista (la R hace referencia a que es una respuesta a una pregunta que se ha formulado con anterioridad):

“R: Entre amigas mías, de mi país, hay muchos problemas, porque dicen “este estudio me lo voy a hacer en paraguay” Este estudio me lo voy a hacer en paraguay”. Y muchas, muchas. No le gusta el trato, dicen que lo hacen aquí muy por encima...que no lo hacen en profundidad. Hay desconfianza.”

O este otro fragmento, dicho por una mujer latinoamericana en la entrevista grupal:

“R: La medicina no dan para que solucione el problema. En cambio, eso no sucede en mi país. Cuando yo voy al médico en mi país, me hacen una analítica completa. Y te dan medicina para tu problema. En cambio, aquí no. Un médico nunca me ha dado medicina “pa” lo que tengo. “Ibuprofeno”. “Ibuprofeno” “Ibuprofeno, ¿para qué? No me solucionan el problema que tengo”. Sin embargo en mi país me miran a fondo...”

Además, podemos observar que piensan que se les dispensa un mal trato por parte de los trabajadores/as de los servicios sanitarios, insinuando, en más de un caso, sufrir discriminación por origen.

Sin embargo, las personas africanas ven el sistema sanitario Español como una mejora respecto del suyo. Creen que mejoran en esas cuestiones al venir aquí.

En cuanto a los sentimientos de pertenencia, hay sentimientos muy divididos. Están las personas que defienden el derecho a que uno/a se sienta de donde quiera, y que reconocen que ya no pueden regresar al país de origen; y, por otro lado, una opinión ligeramente mayoritaria, de personas que viven esto como una ofensa a los propios sentimientos de pertenencia; opinan que las personas que se sienten “españolas” o de “España” después de los años, han medrado, y se consideran superiores, renegando de sus orígenes. Por tanto, lo “español” no es bueno, es rechazable.

Por último, hay consideraciones de todo tipo con respecto a las leyes de género, pero abundan las opiniones que victimizan a los hombres y culpabilizan a la mujer. Creen que en España se sobreprotege a las mujeres. Contradictoriamente, ven que España es un país que ha avanzado mucho en el tema del género, pero que todavía es machista, pues quedan personas mayores depositarias del machismo de antaño.

3. 3. 1 .2. 3 .¿Y las trabajadoras de lo social? ¿Y nosotras?

Preocupa bastante que se nieguen a contestar lo que piensan de las trabajadoras de lo social en general, y de las del V49, en particular. Respuestas vagas e imprecisas como: “están muy bien”, o “están bien”, sin entrar en detalles, y con un lenguaje corporal ambiguo que deja la sensación de que callan más de lo que dicen. Estas semi-respuestas van inmediatamente seguidas de un silencio largo e incómodo, o de un cambio radical de tema. Desgraciadamente, en las entrevistas grupales no se pudo ahondar más en este punto, seguramente porque la entrevistadora formaba parte del grupo de profesionales. Tendremos que esperar a las entrevistas con informantes para poder disponer de más información a cerca de esta percepción tan importante y crucial para el entendimiento de la interacción profesionales-usuarias.

3. 3. 2 . Entrevista grupal a profesionales

La entrevista se realiza en un espacio de trabajo, justo antes de una reunión de equipo a 5 profesionales del V49. Cuatro personas son españolas, y una es peruana (informante).

Se articula en torno a tres bloques de interés: Qué piensan y qué saben de las personas inmigrantes; qué es ser inmigrante; y qué piensan los inmigrantes de los españoles, según su percepción.

Las profesionales hacen un esfuerzo por hablar en un lenguaje emic, y tratar de no pensar solo desde la perspectiva “profesional”, sino también personal a cerca de estos términos, con el objetivo de ganar en frescura y honestidad.

3.3.2.1. Qué saben y piensan de los inmigrantes.

En general, el término **inmigrante** se desglosa en variables culturales (en general, positivas para el grupo de profesionales), económico-laborales (en general, muy negativas, pues hay una visión clara de inmigrantes como “pobres” o “personas con necesidades”), y se ahonda en la problemática más que en otros aspectos. A través de términos como “valentía”, “arroyo”, etc. Se va dibujando la configuración mental de una realidad que las profesionales tienden a ver como triste, difícil, y quizás un poco individual o solitaria. Solo una persona apunta directamente hacia las variables sociales (muy negativas en este caso), desde una perspectiva macrosocial de las desigualdades, injusticias sociales y otras dificultades con las que topan los inmigrantes como colectivo. A estas alturas de la entrevista, las profesionales se niegan a verlo como colectivo y prefieren hablar de situaciones individuales y personales. Esto, claro está, repercute en la idea que se tiene del proceso migratorio y la integración, ya que, si no se contemplan las variables sociales, la integración dependerá más que nada, de la persona.

En rasgos generales, las profesionales establecen la diferenciación: españoles/inmigrantes, y, de manera todavía más radical como veremos más adelante, profesionales/usuarios/os. En la categoría inmigrante/español, se percibe en las respuestas de las profesionales una correlación implícita de la españolidad como algo socialmente positivo; a ella se adjudican los derechos. Ser español es, sobre todo, tener derechos. Por tanto, ser inmigrante, todo lo contrario. Durante la entrevista grupal, hay muchas aportaciones que muestran un no reconocimiento de la desigualdad. Es reiterativa la idea de la españolidad como derechos, como un síntoma positivo de adaptación. Y el concepto de inmigración como algo negativo. Aceptado socialmente como negativo. También se deja caer, aunque de manera muy sutil durante la entrevista, que existen categorías dentro de los inmigrantes, según los motivos de su migración.

La persona inmigrante dentro del grupo de profesionales, que además es informante, aporta, siempre al final, su punto de vista complementario: la visión que las personas

inmigrantes tienen, bajo su punto de vista, de Europa, y se hace una definición emic de Europa: Lo Grande. Aquí “Lo Grande” queda como algo difuso, genérico, que lleva a varias imágenes mentales. En cualquier caso, siempre en contraposición, que Europa es superior. A continuación pasa a describir detalladamente lo que supone trabajar, estudiar y en definitiva, hacer cosas en Europa para la imagen social que se tiene en origen. No solo Europa es superior, sino que el que viaja a Europa, medra.

Otra cosa interesante, que se repite en muchas mujeres entrevistadas, es la atribución que se hace de ser inmigrante, atribución de características físicas: ser inmigrante es ser bajito, moreno, piel tostada. Lo blanco como superior. Es decir, hay una concepción esencialista de la inmigración por parte de las/os usuarias/os.

En este esfuerzo en el cual se trata de ver a los inmigrantes a través de los ojos de los españoles, en general, se pasa a describir cómo se perciben por nacionalidades: la procedencia magrebí parece ser la peor parada explícitamente; (son unos guarros); africano/a negro/a parece la mejor vista socialmente (son muy buenos, son muy tranquilos, dan pena). Da la sensación de que de los latinoamericanos son de los que mayor información se dispone, y sin embargo, su imagen general no es buena o, al menos, es muy contradictoria.

Una persona introduce sistemáticamente otra categoría analítica: la realidad migratoria dentro de un contexto social más amplio, lleno de conflictos y desigualdades de base. Dentro de esta realidad, distingue las categorías trabajadores/as frente a otra un poco más difusa y menos precisa, que parece ser “los poderosos” o “los opresores”. Dentro de esta visión del conflicto o de la guerra de clases, la mayoría de inmigrantes estarían, junto con los obreros autóctonos, dentro de la categoría *trabajadores*. Esta es una nueva visión muy novedosa en la etnografía, ya que todavía no ha salido en todo el transcurso de la investigación. Sin embargo, las compañeras profesionales, no están de acuerdo con estas apreciaciones. Ven su punto de vista demasiado negativo, o que ahonda demasiado en aspectos “malos” de la inmigración.

Por otro lado, las profesionales critican las generalizaciones, pero generalizan. Se da por hecho la jerarquía de países (hay nacionalidades o continentes que están por encima de otros). Reconocen abiertamente la experiencia como fuente de prejuicios.

Conforme avanza la entrevista, reconocen a los inmigrantes como colectivo, explícitamente.

También se deja ver, de manera más implícita, un reconocimiento del conflicto cultural, pero no social. Las profesionales ponen mucho más énfasis en categorías culturales que sociales. Sin embargo, reconocen no saber lo suficiente, a nivel cultural, de otras sociedades.

La informante viene otra vez a confirmar la opinión mayoritaria de las usuarias, cuando reconoce, por ejemplo, no haber tenido relación con personas inmigrantes no latinoamericanas hasta que llegó a hacer las prácticas en este centro de trabajo.

Asimismo, tiende a hacer atribuciones o muy positivas o muy negativas de las personas inmigrantes (o muy buenos, o muy malos). También hace hincapié en la soledad de las personas inmigrantes, en las desventajas que tienen frente a las españolas (sobre todo de índole personal, no social); y finalmente se justifica: parece que una tiene que pedir perdón o justificarse por el hecho de estar aquí: Estoy muy agradecida de ser peruana, de ser inmigrante, y lo que yo valgo es que... he venido aquí a trabajar y a salir adelante con mi vida, sabes, por mí, por mi familia, y ya está. **No lo quito nada a nadie, no le quito nada a nada.**

3. 3. 2 .2. . Qué es ser inmigrante.

Las contestaciones de las profesionales son muy variadas y contemplan varios aspectos del proceso migratorio. La pregunta está formulada (“ser inmigrante”) de manera esencialista, es decir, como si ser inmigrante fuera una característica de la persona. Al contrario que las usuarias, que contestaron de manera esencialista, las profesionales no entran en este juego y tienen sus propias categorías mentales, atribuyendo la inmigración a una situación más que a una característica personal. Sin embargo, incluso esta categoría choca con profundas contradicciones: muestran en todo momento rechazo al término, como si ser inmigrante fuera algo malo o despectivo; y no suelen hablar de la migración como un proceso (lo cual implica movimiento, tanto desde el punto de vista espacial como temporal), sino como una situación, lo cual implica connotaciones más estáticas temporal y espacialmente, y hace referencia a una especie de compartimento estanco (ser inmigrante es lo opuesto de otra cosa, que en este caso es ser español).

En las definiciones de inmigrante, se habla de:

- Movimiento espacial, desplazamiento de un punto a otro.

- Este movimiento se hace por unos motivos, que distingue a la persona inmigrante de un extranjero o un turista temporal. Se hace hincapié en la residencia (tienen que establecer aquí la residencia). Esta es la definición más etic.

- Como un proyecto.

- Se introduce, aunque tímidamente, una clara distinción que rompe con la expresión generalizadora “inmigrantes”, según nacionalidades. Es decir, no es lo mismo ser “peruana”, que ser inmigrante. El movimiento migratorio tiene, por tanto, sus propias características que además, varían según peculiaridades personales, y nacionalidad de origen.

En definitiva, no se habla de:

- Procesos que tienen un principio y un fin en el tiempo.

-Adscripciones, Autoadscripciones y sentimientos de pertenencia (concepción no esencialista de la migración: una persona es de donde quiere o de donde se siente, y este sentimiento puede cambiar, o no).

-Colectivo social con unas características socialmente diferenciadas a causa de las condiciones coyunturales (por ejemplo, crisis económica mundial), y estructurales (por ejemplo, sistema socioeconómico) de la sociedad de acogida. Ni se habla de desigualdades ni de injusticia social.

3. 3. 2. 3. Qué piensan los inmigrantes de los españoles

Por último, las profesionales se tienen que poner en el lugar de las personas inmigrantes en general, para verse a través de ellas. Aquí salen a relucir muchos aspectos generadores de conflicto, como los prejuicios.

Las profesionales creen que los inmigrantes piensan que son discriminados/as. Sin embargo, en las entrevistas individuales, ninguna considera que la discriminación sea uno de los problemas a abordar, o con el que cuentan las personas inmigrantes a diario. Por tanto, ¿piensan las profesionales que esta discriminación no es real? ¿Se la inventan las personas inmigrantes? Casualmente, coinciden con las usuarias en esta apreciación, aunque seguramente con distinta perspectiva y consecuencias analíticas.

Hacen, de nuevo, cierta distinción por nacionalidades. De los latinoamericanos (procedencia de la que parecen disponer de más información, con diferencia), creen que son bastante críticos con los servicios públicos que ofrece el estado Español y sus autonomías. Aunque en este ítem hay división de opiniones, una profesional no lo tiene tan claro y tenía la impresión de que sucedía todo lo contrario. En esta apreciación coincide, al cien por cien, con las mujeres usuarias latinoamericanas encuestadas. También se comenta, que, al contrario que las latinoamericanas, las personas africanas están en general más contentas y con más sensación de “haber mejorado” en España en cuanto a servicios. Una vez más, dan en el clavo. Las encuestas revelan que esta apreciación, en este caso, es también cierta.

También opinan que las personas latinoamericanas creen que los hombres en España no son caballerosos. Hay una percepción general de que las personas latinoamericanas son muy machistas.

Según las profesionales, los/as latinoamericanos/as piensan que somos poco familiares. No coincide al cien por cien con las encuestas a usuarios/as, pero podría encajar más o menos en apreciaciones que hacen de la gente joven, como a continuación desvelará también nuestra informante, reforzando esta idea: los jóvenes de España son menos respetuosos que los de Latinoamérica.

También hay menos respeto hacia los/as ancianos/as.

En cuanto al trato con animales, es completamente distinto. En Latinoamérica, los perros van sueltos, por lo que las profesionales creen que esto es algo que choca

mucho a las personas que llegan de Latinoamérica. Sin embargo, esta parece una categoría más de las profesionales que de las usuarias (son ellas las que conceden importancia a esta apreciación), ya que en ninguna entrevista, ni individual ni grupal con usuarias, han destacado que este hecho les chocara, o no lo destacan como relevante al llegar aquí. Esto no quiere decir que no sea algo que perciban muchas personas inmigrantes, sino que las profesionales le dan más importancia a esta apreciación que las personas inmigrantes.

Las profesionales detectan discriminación por parte de las personas inmigrantes hacia los/as españoles/as, por vivencias personales principalmente. Este tema es la primera vez que sale en la etnografía.

Las profesionales detectan que las personas inmigrantes distinguen entre españoles y gitanos, como si los gitanos no fueran, de hecho, españoles. Esta apreciación encaja con las entrevistas a usuarias.

En general, a las profesionales les cuesta muchísimo limitarse a enumerar lo que ellas creen que piensan los inmigrantes de los españoles; les añaden constantemente su opinión. Ejemplo:

R. También he oído que somos poco de familia.

R. Pues yo en eso discrepo completamente. Me alegro de que lo digas, porque otra cosa que se nos critica bastante es que no tenemos esa idea de familia como la tienen ellos

Es decir, dejan claro con que están y con que no de acuerdo, muchísimo más que cuando se limitaban a enumerar lo que ellas creían que piensan en general los españoles de los inmigrantes. Aquí hay espinas que se tocan. Se detecta un etnocentrismo de base bastante acusado, y en contraposición, un exceso de culturalismo: todo es cultura. No se analizan las variables macrosociales, ni económicas, ni políticas. Se da por hecho que una persona es de una determinada manera por ser de un país.

Tienden a defenderse de lo que ellas mismas consideran que son las principales críticas que hacen las personas inmigrantes (principalmente las latinoamericanas. Esto es muy importante para comprender la conclusión general de esta etnografía sobre el conflicto).

Desaprueban sistemáticamente todas las opiniones críticas con la “cultura” española o con la “sociedad” española, como si se sintieran atacadas. Tienen una actitud ligeramente a la defensiva.

No se reconoce, ni tácita ni explícitamente, una relación de dominación autóctono-inmigrante ni hombre blanco- hombre/mujer mestizo/a /negro/a. No se habla de racismo estructural, ni de relaciones Norte-Sur, ni de capitalismo, ni de sistemas socioeconómicos, ni de imperialismo, ni de otras variables que inciden directamente

en la inmigración. En general, hay poca sensibilización real con la realidad migratoria, ya que no se manejan informaciones relevantes ni se le concede importancia analítica a la verdadera razón por la que las personas migran; ni a las políticas de cierre de fronteras en los llamados países desarrollados y en la responsabilidad que tienen sobre la situación de los países exportadores de migrantes; tampoco se habla de mercantilización de seres humanos, de ciudadanos de primera y de segunda, ni de relaciones de dominación en el día a día. No se habla de infravaloración, ni de sobrecualificación crónica. No se habla de etnoestratificación de género. En definitiva, se dejan las variables sociales y económicas fuera, con todas las implicaciones que esto puede tener, y de hecho acaba teniendo, en el análisis que las profesionales hacen de su quehacer cotidiano, y por tanto, en su propia intervención.

Las variables a las que más importancia conceden las profesionales son las culturales y personales (individualistas). Esta concepción conlleva que, tarde o temprano, acabemos viendo los conflictos migratorios como conflictos meramente culturales (de enfrentamiento de culturas, o, mi eufemismo favorito: “de convivencia”) y de integración de las personas inmigrantes. Así como el éxito del proceso migratorio o la inserción sociolaboral, se acaba viendo también como un éxito personal, atribuido a la suerte y a los esfuerzos y sacrificios de la persona, que ha superado sus barreras o abismos culturales para adaptarse a una situación nueva de manera exitosa. La verdad es que esta concepción es coherente al cien por cien, no solo con la visión neoliberal imperante de la movilidad sociolaboral, sino también con el trabajo que estamos desempeñando todos los días con las personas inmigrantes.

Por último, la persona informante, da su opinión de lo que ella cree que piensan las personas inmigrantes. En primer lugar, destaca la **autoridad**; las personas españolas tienen autoridad sobre las inmigrantes y a veces, abusan de ella. Esta categoría coincide al cien por cien con la que establecen las usuarias en la entrevista grupal. También establece una diferenciación entre jóvenes y mayores, tocándoles, una vez más a los jóvenes el papel de irrespetuosos. Generaliza con los españoles diciendo que se les percibe como “bordes y creídos”, es decir, que se sienten superiores. También dice que le miran mal a uno. A continuación, que son muy liberales. Es decir, hay un reconocimiento de la superioridad de los/as españoles/as sobre los/as inmigrantes. Ser español, en este caso, parece suponer tener los derechos que a un español se le reconocen, así como haber recibido lo que parece considerarse la “cultura” española. Por último, destaca la variable “cariño, afecto”. Los/as españoles/as son, en general, menos cariñosos y afectuosos que los/as latinoamericanos/as, expresan menos sus afectos.

En general, hay un análisis poco crítico de las culturas: tiende a identificarse sociedad con cultura, así como educación. Se ve la cultura como un compartimento estanco, un vaso del cual se bebe, como sujeto pasivo, en el proceso de endoculturación que se da, generalmente, en la primera y segunda infancia. Es decir, hay un reconocimiento de lo siguiente: cada persona pertenece, al menos, a una cultura. Hay una que predomina sobre otras y se tiene, irremediabilmente, durante toda la vida. Y esta cultura es la que uno/a ha recibido durante la infancia, principalmente durante los años en los que se tiene uso de razón hasta la adolescencia. Esa es la cultura a la que uno pertenece y

que no puede cambiar; en todo caso puede adaptarse a otras diferentes, o ganarse los derechos que tienen los autóctonos consiguiendo algunos parecidos (nacionalidad) y comportándose más o menos como los/as autóctonos y siendo, por tanto, aceptado por ellos.

Las profesionales aciertan en muchos puntos sobre lo que piensan las usuarias. Disponen de ciertas informaciones a cerca de su percepción, fruto, seguramente, de la experiencia cotidiana con ellas.

En cuanto a los prejuicios, las profesionales parecen conocer bastante bien las categorías que pueden desembocar en prejuicios racialistas o por razón de origen y tienden a evitarlas o negarlas; sin embargo, todavía no han reconocido los suyos propios, ya que, en ocasiones, caen en sus propias trampas.

A modo de evaluación, se podría decir que lo más destacable en el análisis comparativo entre las entrevistas de usuarias y profesionales, a parte de las evidentes coincidencias, es la mayor diferencia que se da: la importancia que se concede en un grupo y en otro a la discriminación. Las profesionales no parecen ver la discriminación racial como algo tan evidente, si bien es muy tangible que todas ellas están sensibilizadas contra el racismo. Son capaces de ver el racismo con cierta perspicacia, y se posicionan claramente en el lado no racista, aunque es cierto que les cuesta ver la problemática social del racismo y ubicarla dentro su dinámica de intervención social cotidiana. Es decir, la discriminación racial no es una de las categorías importantes o prioritarias de análisis cuando se habla y debate del concepto de inmigración, o al menos no hablan de ello abiertamente.

Las usuarias, prácticamente no hablan de otra cosa.

4. RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES. QUÉ INFLUYE EN LA PARTICIPACIÓN.

Se han realizado, a lo largo de ocho meses, observaciones encubiertas y parcialmente participantes en el aula de empleo, en las entrevistas individuales, en la “sala común” en la cual trabajan las profesionales habitualmente, y en el curso de auxiliar de ayuda a domicilio y en el curso de geriatría. El curso de auxiliar de ayuda a domicilio, al contar con dos profesoras distintas en dos periodos del curso, muestra dos estilos de liderazgo que influyen de alguna medida, en los resultados de la observación.

Dónde vamos a observar. Vamos a observar en distintos lugares (contextos) anteriormente nombrados, y en distintas situaciones sociales, ya que no es lo mismo observar un descanso de un curso, que unas prácticas, que una clase ordinaria. O es lo mismo observar un taller en el aula de empleo, que un momento de búsqueda, que un momento en el que los/as usuarios/as se encuentren solos, sin ninguna profesional. Por tanto, vamos a buscar observar, en cada lugar o contexto, la máxima variedad de situaciones sociales con el objeto de enriquecer la observación.

Qué vamos a observar. Recordemos que nos interesa mucho saber cómo participan los/as usuarios/as y porqué. Por tanto, se han establecido algunos parámetros de observación que se considera inciden en la participación, con el objetivo de ver si hay correlación entre ellos. Observaremos los/as líderes informales, el estilo de liderazgo de la profesional, el número de participantes, el número de peticiones de ayuda externa, el número y tipo de conductas de ayuda mutua, los grupos que se forman dentro del grupo, las conductas de iniciativa, etc. Lo que intentamos, en definitiva, es ver qué está influyendo en la participación.

Utilizamos diferentes instrumentos de recogida de datos, diferentes hojas que registran unas informaciones u otras, cuaderno de notas de campo, y diario de campo.

Creemos razonable comenzar con las conclusiones.

4. 1. Conclusiones generales de las observaciones en relación a la participación.

Las observaciones realizadas destacan una serie de elementos que parecen influir en el comportamiento social de los actores:

***Disposición física-espacial.** Cuando se da un grupo de personas que no se conocen especialmente entre ellas, tienden a relacionarse más con los/as más cercanos/as espacialmente.

Por tanto, podemos manipular las relaciones con una finalidad, o el tipo de interacción que va a haber, simplemente cambiando la disposición física del aula y del grupo.

***Distribución por género.** Cuando el grupo es reciente y tienen poca confianza, tienden a relacionarse más con personas del mismo género.

Conocer esta tendencia nos puede dar ideas de cómo distribuir los grupos de cara a cursos y talleres, según lo que pretendamos en cada caso.

Las relaciones de género varían mucho de unos grupos a otros y de unas personas a otras, y en ningún caso se ha observado que se aisle ni limite totalmente a la persona del sexo opuesto; en todo caso se mantiene una relación más distante o indiferente de manera sutil. No se ha podido observar si son más inclusivos los grupos de hombres o de mujeres, en los grupos en los que domina un sexo numéricamente.

***Composición numérica del grupo.** Parece ser que una baja asistencia o un grupo pequeño favorece la participación. Puede que tenga que ver con la posibilidad de establecer relaciones más intensivas. Parece que el grado más alto de interrelación se sitúa entre las tres y cuatro personas, dependiendo de otras variables como el género.

Esto nos da una idea de qué podemos hacer para que las personas sean más participativas en una actividad: dividir el grupo grande en pequeños grupos con esta composición.

* **Presencia de la monitora.** A menor presencia de la monitora, más interrelacionan entre sí.

***Directividad de la monitora.** A menor directividad de la monitora, más interrelacionan y también hay más conductas de ayuda mutua, y de iniciativa.

***Diferencias en cómo entienden la actividad los/as usuarios/as y cómo la entiende la monitora.** Un ejemplo son las charlas en aula B.A.E. Por el comportamiento de algunas personas usuarias, es obvio que la monitora entiende estas charlas como importantes, útiles y obligatorias. Sin embargo, hay respuestas de indiferencia e incluso de evitación de las charlas, que indican que estas personas no las consideran importantes, útiles, y ni mucho menos obligatorias. Este es solo un ejemplo de cómo a veces, aunque compartamos el mismo espacio, no compartimos la percepción que del mismo tenemos, no hay consenso perceptual.

***Grandes diferencias en la participación.** Personas que destacan y más desinhibidas, frente a otras completamente invisibles, que pasan inadvertidas. No hay una forma sistemática de abordar esto por parte de las monitoras, cada una entiende la participación de una manera, y por tanto, interviene de manera completamente diferente, a veces incluso incompatibles entre sí. No hay, en la planificación metodológica de la actividad, un supuesto explicitado de cómo abordar la participación de las personas.

***Se pueden identificar líderes con facilidad.** En todos los grupos observados ha habido líderes tanto formales como informales. Los líderes informales surgen relativamente pronto, y asumen comportamientos principalmente de iniciativa. Son habladores/as, participativos/as y en muchas ocasiones, promueven la participación. Suelen ir acompañados/as de una persona que les sigue en todo. Cada monitora gestiona el liderazgo de forma diferente. Se han observado algunas que tienden a limitarlo, y de hecho lo reconocen en las entrevistas individuales. ¿Cómo? Con actuaciones que van desde la indiferencia, no hacerles caso, promover la participación de otras personas, etc. O incluso regañarles. Otras, por el contrario, aprovechan esta conducta como algo positivo y tratan de canalizar este liderazgo de manera positiva para la participación de todos/as. Otras, parecen no darse cuenta o no detectarlo. En definitiva, no hay en el equipo de trabajo unas líneas claras de actuación en la gestión del liderazgo, ni parece que sea algo que preocupe en el grupo de profesionales.

4. 2. Un ejemplo de observación en dos situaciones sociales concretas: el aula de empleo y el curso de auxiliar de ayuda a domicilio.

A continuación vamos a ver dos ejemplos de observaciones en grupo, para ver de manera más práctica e ilustrativa qué se observa un día cualquiera, y cómo se desarrollan cotidianamente estas actividades desde el punto de vista etnográfico.

Antes de comenzar, convendría decir que el aula de empleo, es, en realidad, un espacio que hay en el V49, al que pueden acceder semanalmente las personas usuarias (con una frecuencia determinada, durante el periodo de observación dos días en semana), para buscar empleo a través del periódico e Internet. El recurso pone algunas herramientas a disposición de los/as usuarios/as, desde físicas (teléfonos, periódicos, ordenador con acceso a Internet), como humanas (talleres de habilidades sociales, elaboración de currículos, atención individualizada). Las personas acceden a una aula de unos quince metros cuadrados, con una mesa con sillas alrededor (a veces la disposición cambia, según lo organicen las educadoras), un teléfono fijo, un móvil, una pizarra. Cuentan con el apoyo de dos educadoras, pero no están siempre dentro del aula, a veces les dejan solos/as.

Las personas que acceden al aula de empleo han tenido que enterarse antes del recurso. Normalmente, a través de amigos/as y conocidos/as. Después, han de asistir en un día determinado a una hora a una charla informativa sobre el recurso, e inscribirse dejando sus datos personales y recibiendo la atención de una educadora que realiza las profesionales llaman la "primera acogida", o, dicho de alguna manera, la recepción de nuevos usuarios con diagnóstico de sus necesidades y derivación al recurso que ambos, educadora y usuario/a, consideren pertinente. Normalmente, la mayoría de la gente es derivada al aula de empleo, entre otras cosas.

Otras personas, por el contrario, pueden ser derivadas, porque así lo solicitan, a un curso, como es el caso del curso de auxiliar de ayuda a domicilio. Este curso es uno de los varios que se han impartido durante el periodo de 2011. Los cursos varían según las subvenciones, no son los mismos o no tienen porqué serlo, todos los años. El curso de auxiliar de ayuda a domicilio se imparte todos los días durante dos meses aproximadamente, en otro local que hay en la misma calle que el V49, solo que a la altura del 9. En una sala de unos 30 o 40 metros cuadrados, amplia, diáfana, con mesas dispuestas en cuadrado alrededor de un centro en el que se suele colocar la cama para realizar los ejercicios prácticos.

4.2.1. Un día en el aula de empleo. Dos ejemplos.

Fecha: 20/05/2011

Periodo de observación: 9:00 a 10:30

Lugar: Sala polivalente V49

Situación: Búsqueda activa de empleo, aula de empleo.

Tipo de observación: Participante.

Rol de la observadora: Educadora de aula / apoyo de la otra educadora.

Número de participantes: 10.

Alta asistencia al aula de empleo. Son las 9:15 de la mañana y la gente ya ha entrado en el aula, había personas esperando en la puerta desde antes de las nueve. Otras, han ido llegando hasta hace a penas cinco minutos. Entran al local, saludan a las trabajadoras que hay en la antesala del aula de empleo, trabajando al ordenador, entran en el aula de empleo, toman asiento libremente en una silla, saludan al resto y

comienzan su búsqueda. Se ha dispuesto el aula en dos mesas separadas. En una, hay seis personas, y en la otra, tres. Hay una persona en el ordenador de Acceso Libre a Internet.

Las personas asistentes miran hojas con ofertas de empleo sacadas por Internet por las educadoras, y encima de las mesas, siempre ocupados por alguna persona, están los periódicos de búsqueda de empleo, también comprados previamente por las monitoras. Tienen un teléfono fijo y un móvil a su disposición para realizar las llamadas. Todo el mundo tiene algún documento entre manos de búsqueda de empleo y está leyendo en silencio. De vez en cuando, el silencio es interrumpido por alguna persona que utiliza el teléfono para llamar a una oferta de empleo.

Una mujer de mediana edad: “Buenos días, Llamaba por la oferta del periódico. Sí... sí... mi teléfono es (dice su teléfono). Ya. Gracias.”.

A las 10:30 la monitora entra y da una pequeña charla sobre páginas web interesantes para la búsqueda de empleo. Se hace un silencio. La persona que ahora está en Internet no deja la búsqueda ni presta atención. La monitora concluye sus explicaciones y pregunta: “¿Ha quedado claro?”. Entonces, un hombre realiza una pregunta, después de al cual vienen todas las demás. Hay un antiguo usuario que le explica a la mujer que tiene al lado, que lleva poco tiempo asistiendo al recurso, todas las dudas que tiene, es decir, asume un rol de anfitrión o de ayuda. Ella le pregunta cosas y él se las explica en voz baja, o le explica más detalladamente lo que va diciendo la educadora, como si requiriera de traducción. Todo el mundo toma nota de lo que va explicando la educadora.

Después de la charla, algunas personas conversan más que antes de la charla. Hacen pequeños comentarios, siempre sobre el proceso de búsqueda en que están inmersos.

“Pues no lo cogen”, dice un hombre latinoamericano, cuando cuelga el teléfono. Este tipo de comentarios sueltos se repiten. Después de la charla de la monitora se nota un cambio en el modelo de interrelación: pasan de hablar por parejas a hablar más entre todos, en el grupo grande. Parece que las charlas afectan al tipo de participación, según estén planteadas.

Fecha: 07/09/2011

Periodo de observación: 9:50-11:00

Lugar: Sala polivalente de V49.

Situación: Búsqueda activa de empleo, aula de empleo.

Tipo de observación: Encubierta

Rol de la observadora: Educadora de aula / apoyo de la otra educadora.

Número de participantes: 3.

El nivel de interrelación es muy alto. Son dos hombres y una mujer. Todos latinos. No paran de hablar. La observadora se ubica en el área de la cocina, por lo que no la ven.

Sin presencia de la educadora. Hablan sobre todo de trabajo y de su experiencia laboral en ciertos sectores.

Se aconsejan y ayudan mutuamente. Cuando entra la educadora en el aula, se callan y le prestan atención. La educadora da una breve charla sobre los recursos de búsqueda de empleo.

Una persona (un hombre) llega más tarde, sobre las diez. Ahora son cuatro, dos hombres y dos mujeres. Cuando la educadora finaliza su charla y sale, todo el mundo queda en silencio, absorto cada uno en su búsqueda. Este silencio es roto por la mujer identificada como líder en otros grupos y que parece llevar la voz cantante en este. Dinamiza el grupo, les hace hablar y relacionarse. La mujer solicita la ayuda de la educadora con una oferta, le pide consejo. La educadora le responde brevemente. Da pie a que los demás también hagan consultas, a partir de la suya.

A las 11:00 la educadora entra y les pide que vayan finalizando las llamadas y recogiendo. Las personas usuarias recogen en seguida sus cosas, ya no estaban buscando realmente, sino hablando entre ellos, no tenían prisa por irse, lo cual parece indicar que estaban cómodos/as aquí. Usan también el aula para charlar un poco de trabajo y salir de la dinámica cotidiana o de la soledad de la búsqueda individual. Se apoyan. Es difícil transcribir las conversaciones, pues a veces hablan casi a la vez, y hacen comentarios cortos.

4.2.2. Un día en el curso de auxiliar de ayuda a domicilio Dos ejemplos.

Fecha: 22/09/2011

Periodo de observación: 2 horas

Lugar: Sala de formación del V-9.

Situación: Formativa. Curso de aux. de ayuda a domicilio.

Tipo de observación: Participante.

Rol de la observadora: Oyente. Se les explica el objeto.

Número de participantes: 12

El aula es rectangular, con mesas dispuestas en U. Hay once mujeres y un hombre. El espacio tiene material, algo desordenado. La mayoría de las alumnas son latinoamericanas, con excepción de una española y dos africanas. (hoy). La profesora es española.

Cada alumno/a tiene las fotocopias del texto que utilizan para el curso.

La profesora va repasando en voz alta una lección a cerca de la próstata y otras posibles enfermedades, y a la vez que ella el alumnado va repasando la lección. Según avanza, va haciendo preguntas en el orden del texto, lanza las preguntas a todos/as. Los/as alumnos, más o menos a la vez, van contestando. La profesora no establece turnos de palabra ni pregunta a personas concretas, sino que deja a elección de cada uno/a el contestar o no. Por supuesto, hablan más rápido y más alto los/as más

participativos/as, no los que saben más. Hay fluidez, es decir, siempre hay dos o tres personas que contestan a las preguntas de la profesora. Y casi siempre son las mismas. El ritual recuerda a una misa o cualquier otro rito religioso. Da la sensación de que estén rezando, hay un murmullo general de la gente que contesta a la preguntas de la profesora leyendo literalmente le texto, pero en voz más baja.

Una vez terminada la fase teórica, que es bastante monótona y fluida, se pasa a las prácticas- La profesora propone hacer una cama sin paciente. Dos mujeres salen voluntariamente a hacer la cama. Tienen que poner el cubre colchón, las sábanas bajas, a empapadera, las sábanas de arriba, la funda de almohada y el edredón. Todas manejan términos propios de la disciplina que estudian, hablan un lenguaje común.

Luego, tienen que vestir a una compañera que se presta a hacer de persona anciana: ponerle una sonda, pañales y un pijama. Todas estas acciones son fingidas, pero siguen unos pasos aprendidos, un protocolo previamente visto en clase. Participan, pues, de una ficción dramática compartida, en al que se intenta representar una escena hipotética de la manera más real posible. Mientras estas tres personas realizan las prácticas, las demás observan. De vez en cuando, intervienen para ayudar. Las alumnas representan todo un ritual, el cual desconocen todas las personas que no tengan experiencia y conocimientos de geriatría...

(...)

Fecha: 19/10/2011

Periodo de observación: 1 hora

Lugar: Sala de formación del V-9.

Situación: Formativa. Curso de aux. de ayuda a domicilio.

Tipo de observación: Participante.

Rol de la observadora: Oyente. Se les explica el objeto.

Número de participantes: 9

En esta observación, hay un cambio de profesora. Es decir, es el mismo curso, pero con distinta profesora, que sustituye a la anterior.

La sala sigue dispuesta de la misma manera, no ha habido cambios. Llego justo a la práctica. Se parece también a la anterior. Tienen que hacer la cama con el paciente encamado. Otra vez representan la ficción entre tres personas, todas mujeres. Se detecta la presencia de una líder. Es una persona que tiende a hacer participar a las demás, animando a salir a hacer las prácticas a las personas que participan menos o que se ven más tímidas. La profesora se limita a hacerla hacer. Ella es una de las que sale a hacer las prácticas, y hace teatro en el sentido literal, ya que se comporta, habla y dice cosas como si realmente fuera una auxiliar hablándole a un anciano.

“Hola, abuelito. ¿Cómo está, abuelito? Ah, ya vengo a hacerle la cama, ya verá que bien se va a quedar”.

La persona que representa el rol del “abuelito” no contesta, pero sonríe ante la broma y entra en el juego.

Mientras hacen la cama, la profesora va haciendo las correcciones pertinentes y aprovecha para explicar al resto. Favorece más la participación.

La práctica dura unos 20 minutos aproximadamente, y las mujeres se toman su tiempo. Parece que disfrutan bastante haciéndola. Las que están observando ayudan y dan consejos. Están aprendiendo y a la vez, ayudando. Parecen muy implicadas y con bastante iniciativa.

Se observa que, cuando hablan entre sí, tienden a hacerlo en parejas y con al persona que tienen espacialmente más cerca, es decir, sentada a su lado. Ellas eligen donde sentarse, por lo que probablemente buscarán más o menos el mismo sitio todos los días, y con al misma persona con la que ya han confraternizado.

(...)

5. OTRAS OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS.

Aunque no se haya mencionado hasta ahora, conviene destacar que se han utilizado muchos espacios y tiempos “no oficiales” de la etnografía para realizar observaciones y sacar más datos. Por ejemplo, los espacios de trabajo administrativo, en el cual cada profesional está en su puesto de trabajo y se suceden en ocasiones, conversaciones laborales y otras más informales. De las observaciones hechas a profesionales de manera no explícita (no sabían que estaban siendo observadas, aunque yo estuviera presente), se han extraído las siguientes conclusiones:

-El equipo de trabajo tiene un gran sentido de pertenencia (al mismo equipo), y unas interacciones muy intensivas (desde el afecto y la confianza).

-El equipo de trabajo sigue una dinámica de, valga la redundancia, trabajo en equipo. Hay cierta autonomía que reside en cada profesional, pero todos/as consensúan unas líneas de trabajo en común y no toman decisiones importantes sin contar con los/as demás.

-Hay ayuda mutua y compañerismo en el equipo de trabajo.

-Las profesionales se diferencian conscientemente de las usuarias, y tienen sentido de pertenencia a su grupo, el “equipo de trabajo”, pero no establecen ningún grupo de pertenencia común con las/os usuarias/os.

-A veces, les cuesta entender la conducta de los/as usuarios/as, sobre todo en cuanto a participación y asistencia. Tienden a verlas/os como irresponsables o poco serios/as cuando no acuden a una cita y no avisan, por ejemplo.

-Aún así, tienden a sobreprotegerles un poco. Les dan varias oportunidades, y a veces, resuelven las situaciones en las que se han metido los/as usuarios/as solos/as sin poner su disposición los medios para que las resuelvan ellos/as mismos/as.

-Las profesionales se preocupan por los/as usuarios/as y su bienestar, fuera de lo que son sus funciones profesionales y las actividades del proyecto (hacen actividades extra que no están en proyecto y por tanto, subvencionadas solo porque las consideran necesarias o porque los/as usuarios/as las demandan). Hacen o emprenden acciones que, dicho pronto y claro, no están pagadas y, en muchas ocasiones, ni siquiera van a constar en ningún lugar ni registro, ni lo va a saber nadie fuera del equipo de trabajo, es decir, sin esperar reconocimiento por ello.

-Hay pocas quejas explícitas sobre el trabajo en sí, y el desempeño de sus funciones por parte de las profesionales. Parecen satisfechas con su trabajo.

-No dedican demasiado tiempo a considerar la opinión de las usuarias/os del recurso.

6. CONCLUSIONES GENERALES

6. 1. El grupo de usuarias.

Tesis 1. GRAN PARTE DE LAS PERSONAS INMIGRANTES QUE ACUDEN A NUESTRO RECURSO ESTÁN EN CONFLICTO SOCIAL

Recordemos que existe una diferenciación clara desde el marco teórico para analizar las distintas situaciones sociales en las que los grupos humanos o colectivos se pueden encontrar, también los individuos.

El desamparo hace referencia a todo el conjunto de privaciones que colocan a la persona en una situación de necesidad, y esta necesidad incluye el necesitar ayuda. Estas privaciones pueden ser de índole social, cultural, de necesidades básicas, de vivienda, etc.

A su vez, cuando las privaciones de índole social sobrepasan la necesidad de integración en un grupo, ya estamos hablando de marginación, la cual va muy a menudo, de la mano del desamparo.

Cualquier persona que se encuentre en situación de desamparo o marginación puede estar en conflicto, o no estarlo. Este hecho depende de una inmensa variedad de factores, desde la naturaleza de la situación social desfavorable (conyuntural o estructural, si es pasajera y se sabe de antemano o es permanente en el tiempo, si la persona no ha conocido otra cosa o si, por el contrario, ha tenido otros marcos de referencia para la integración, de la personalidad del individuo que sufre esta

situación, de las posibilidades que ofrece la sociedad en la que se encuentra desamparado/a, y un largo etcétera).

Aunque pueda parecer extraño, por lo general los/as profesionales que trabajamos con población migrante adulta, no solemos plantearnos el tema del conflicto, ni trabajar directamente sobre él. Parece como si diéramos por hecho los siguientes supuestos, por citar algunos:

- Que las personas inmigrantes provienen de culturas distintas de la que aquí impera, y tienen que adaptarse.
- Que en unos casos se adaptan, en otros, no.
- Que en los casos en los que no se adaptan, provocan ciertos problemas de convivencia, problemas que, por lo general, son más que nada de índole cultural, y no social. Por tanto, ocasionan molestias a los/as autóctonos/as.
- Que la mayoría de la gente inmigrante está contenta con los españoles/as, en algunos casos incluso agradecida, y que si no lo está, es porque no quiere integrarse.
- Que algunas personas, una minoría eso sí, se encuentran en conflicto porque se dedican a delinquir. Pero esta es una minoría y el resto, viene a trabajar y por tanto, están en paz con la mal llamada sociedad de acogida.

Ahora bien, estos implícitos que funcionan muchas veces de manera no muy consciente, son ideas demasiado genéricas, peregrinas, y muchas veces equivocadas sobre la integración. Tendemos a pensar que integración conlleva relación, mezcla, e intercambio.

Sin embargo, la realidad es más compleja y variada. Hay muchas personas inmigrantes que, sencillamente, no quieren o no buscan una relación con españoles/as, ni con personas de otros países, solo la que estrictamente necesaria para desenvolverse en el día a día, y, en definitiva, para sobrevivir. Muchas de estas personas, quieren venir, trabajar, ahorrar un dinero o conseguir unos objetivos, y regresarse, y en ningún momento desean formar parte de esta sociedad más allá de lo que sus derechos y deberes laborales básicos requieren, y poco más. ¿No tienen derecho estas personas a elegir esta forma de migrar y este modelo de convivencia? ¿No tienen derecho a ser unos vecinos/as reservados, poco propensos a la relación y los lazos con otros vecinos?

Otras personas, eligen coger algunas cosas de la sociedad española y hacerlas suyas, pero conservando en esencia su identidad cultural en origen, a veces, eso sí, con exceso de celo debido a su situación de inferioridad respecto a la cultura normativa. Suelen ser muy críticas con lo que consideran la cultura española, pero también muy exigentes con su propia procedencia.

Hay personas que vienen con unas ideas y proyectos y, sencillamente, con el paso del tiempo, hacen de esta sociedad su nueva tierra. Así podríamos enumerar gran número de experiencias y de opciones distintas.

Sin embargo, la cultura normativa española, y me atrevería a decir europea, promueve un solo modelo de integración y convivencia: Integrarse es poco menos que asimilarse, reconocer la supremacía de la cultura normativa y hacerse, más o menos, homogéneo al grupo, con pequeñas aportaciones “exóticas” y curiosas del marco referencial de origen, que no son esencialmente peligrosas para la supervivencia de la cultura dominante. Ese es el modelo que, sin darnos cuenta, promovemos muchas veces los/as proyectos sociales, el que por supuesto se promueve desde administraciones y poderes públicos, y el que, en definitiva, interesa al actual sistema económico. Porque este modelo obvia las razones por las que, no una persona, sino auténticas corrientes de personas migran; obvia y olvida cuál es la situación de origen en los países exportadores de seres humanos; olvida y niega constantemente qué papel cumplen las personas inmigrantes en todo esto y cómo son utilizadas conscientemente cuando la situación económica así lo requiere, como mano de obra barata, como meros trabajadores temporales (y remarco trabajadores, no personas que además de trabajar viven), y, en definitiva, como ciudadanos del mundo, sí, pero ciudadanos de segunda.

Otro error en el que se incurre frecuentemente desde “el otro lado” de la realidad, es el olvidarnos de que las personas inmigrantes que acceden a distintos tipos de derechos (a trabajar, a la vivienda) al llegar a España, aún teniendo su documentación en regla, no lo hacen en igualdad de oportunidades. En ocasiones, incluso reconocemos esta falta de igualdad, pero no hacemos nada. ¿Nos indignamos? ¿Trabajamos para sensibilizar al empresario/a? ¿Luchamos por los derechos de igualdad de las personas inmigrantes? En mi opinión, no. Sencillamente, les ayudamos a desarrollar por sí mismos/as estrategias que les den un poco más de poder, capacidad y habilidad, como si toda la responsabilidad recayera sobre ellos/as. Hablamos de reconocer la discriminación, y de aceptarla.

Ahora bien, si aceptamos que la persona que llega a la sociedad de acogida se encuentra con las presiones de la situación socio-económica y legal (leyes de extranjería, dificultades en el mercado laboral, sobrecualificación, (trabajos duros, penosos y poco reconocidos socialmente); con las presiones discriminatorias (situaciones de discriminación por razón de procedencia y género); y, por último, con un marco de integración impuesto previamente a su llegada (te tienes que integrar, asimilar, y si no, no has hecho bien tu proceso migratorio); ¿nos tendría que extrañar que muchas de estas personas estuvieran ya en conflicto?

El conflicto no tiene porqué ser negativo. Al fin y al cabo y mirado bien de cerca, no es más que una vía de escape a una situación de exceso de presiones. Es un último intento de la persona por conservar algo de su dignidad, aunque muchas veces las salidas que se encuentran sean mucho más indignas.

Sin embargo, muchos/as de nuestros/as usuarios/as han mostrado en las entrevistas un conflicto abierto con la sociedad normativa, con los/as autóctonos/as en general y con las figuras de autoridad en particular, que se muestran muchas veces, en comentarios despectivos, evasivos y llenos de rencor, y en otras, en la creación de subculturas de supervivencia que no son exactamente las mismas que tienen en origen, sino unas nuevas creadas por la situación migratoria. Así, nos encontramos con

personas que en origen, no se relacionaban con personas de otro nivel socioeconómico y cultural, ni con personas de otros países, y, al llegar a España, comienzan a crear redes con “paisanos” de otros niveles o estatus en origen pero que en España se igualan; con personas que, si bien son de procedencias cercanas, no son del mismo país; y con personas de diferentes edades e intereses que, sin embargo, conforman el mismo grupo de iguales, con sus propias normas regulatorias, y con nuevas formas de organizarse y de expresarse que les hacen ser un grupo frente al grupo normativo.

La visión de muchas de las personas encuestadas de la sociedad de acogida no es para nada alentadora. Parece que hay un gran número de personas que se encuentran incómodas, con un grado más que suficiente de malestar como para tener la necesidad de defenderse. Parece una olla a presión a punto de estallar. A partir de esta situación, surgen propuestas o alternativas ante el malestar, que, algunas veces, supondrán uniones organizadas (creación de asociaciones y plataformas, participación social), y en otras posiblemente más frecuentes, creación de culturas alternativas de resistencia, en las que las leyes, moral y normas de la sociedad de acogida son constantemente cuestionadas en contraposición a las propias, como respuesta a una situación desfavorable.

A continuación, lo que deberíamos preguntarnos es: ¿qué pasa con las llamadas segundas generaciones? ¿Qué sucede con los/as hijos/as nacidos/as en España? Muchos/as de ellos/as tendrán un marco de socialización diferente, y a veces, opuesto y conflictivo. Si sus padres están en conflicto social... ¿cómo estarán ellos/as?

Por supuesto, no estamos diciendo que todas las personas inmigrantes encuestadas se encuentren en esta situación, si bien la mayoría sí están en desamparo y en situación de marginación. Solo algunas personas desarrollan estas armas defensivas, pero llama la atención que cada vez lo hagan más en grupo, por un lado, y por otro, que son más de las que pensábamos y que no aparentan, a un simple vistazo, estar en conflicto. Hay que ahondar más en sus ideas y opiniones para llegar a la conclusión de que, efectivamente, no quieren “integrarse” en una sociedad que les margina y les invisibiliza, y además, que ni siquiera les gusta.

Si tuviéramos que hacer un análisis por nacionalidades, diríamos que las personas que más se muestran en conflicto son las de procedencia latinoamericana, aunque no sabemos bien si esto se debe a que son mayores en número en nuestro recurso. Hemos detectado, eso sí, una proporción mayor de latinoamericanos en conflicto que otras nacionalidades aunque a veces las proporciones no son lo suficientemente representativas para llegar a conclusiones.

Por tanto, si muchas de nuestras usuarias están en conflicto, y nosotras representamos de alguna manera para ellas, la sociedad normativa ¿cómo será su encuentro con nosotras las profesionales y qué cabe esperar?

Tesis 2. MUCHAS PERSONAS USUARIAS NO SIENTEN LA NECESIDAD DE PARTICIPAR TAL COMO SE LO PROPONEMOS AQUÍ

Como bien sabemos, hay muchas maneras de participar. Es difícil responder a la pregunta de si nuestras usuarias son o no participativas en su vida cotidiana, ya que muchas de ellas, organizan y realizan actividades conjuntas que bien podrían ser tenidas en cuenta como participación, aunque no sea exactamente la idea que tenemos de participación social.

Sin embargo, nosotras les proponemos actividades de diversa índole “para que participen”, sin haber ni siquiera haber hecho un análisis previo de en qué se supone que emplean su tiempo libre o de ocio, y qué suelen hacer fuera del recurso. Podría ser que ya estuvieran realizando lo que les proponemos. Pudiera ser que no, y que lo que hacen nos de una idea de qué pueden necesitar. Pero les proponemos actividades sin saber prácticamente nada de ellas, sin preguntarles qué quieren.

Ahora sabemos que la mayor parte de las encuestadas dedican la mayor parte de su tiempo libre a ver la televisión (principalmente los informativos y telenovelas), a acudir al centro comercial, ya sea comprando o sin comprar, y a reunirse en las canchas para hacer deporte y apostar.

Ahora bien, muchas de las usuarias han mostrado en los test y entrevistas estar satisfechas con lo que ofrece el recurso, sobre todo en cuanto a empleo y formación para el empleo. Para nuestras usuarias es muy importante, parece ser, la utilidad de las actividades, su repercusión directa, y a ser posible inmediata, en su situación económica y laboral. En ese sentido, la inmensa mayoría no demanda participar más allá de esas actividades, de hecho no es lo que espera del recurso, y lo que encuentra en él, es más o menos lo que espera.

Además, parece ser que les damos mensajes contradictorios en cuanto a la participación, mezclando nuestras ideas de participación activa y asistencia de manera, a veces, un tanto confusa.

6.2. El grupo de profesionales.

Tesis 3. LAS PROFESIONALES QUEREMOS QUE ASISTAN Y PARTICIPEN, PERO PRIORIZAMOS LA ASISTENCIA

Si priorizáramos la participación, partiríamos de unas bases y un modelo completamente distinto: incorporaríamos con más facilidad a usuarias en el equipo de trabajo, buscaríamos otro tipo de colaboraciones y nos relacionaríamos en espacios comunes, con relaciones cooperativas pero la consecución de un fin común.

Sin embargo, muchas veces tenemos objetivos distintos. Las usuarias quieren encontrar trabajo rápido; nosotras tenemos la esperanza de que, por el camino, hayan desarrollado habilidades y aptitudes necesarias para enfrentarse a nuevos retos, y para

no solo encontrar el trabajo, sino ser capaces de mantenerlo. Esta diferenciación de objetivos provoca situaciones, como la que por ejemplo se da en el aula de empleo cuando hay usuarios/as que no atienden en los talleres: que no hay consenso en cómo las profesionales perciben el recurso y cómo lo perciben los/as usuarios/as.

Así, desarrollamos todo un despliegue de medios y convocatorias destinadas a llenar nuestros talleres, que normalmente, aunque estén diseñados de una manera más o menos interactiva, no corresponden con lo que se llama participación activa. Es decir, estamos fomentando la asistencia, pero no la participación.

Tampoco tenemos en cuenta a los/as líderes ni la importancia del concepto de liderazgo, así como los roles que se suelen desarrollar en los grupos humanos. Trabajamos para grupos, pero no trabajamos desde el grupo. El trabajo grupal requiere de técnicas de cohesión, autonomía, liderazgo, etc., que, en general, no desplegamos (y en ocasiones ni siquiera podemos) porque las actividades que diseñamos no pueden tener siempre a grupos con la misma composición, y los/as destinatarios/as de los mismos son personas en búsqueda activa de empleo urgente, que por us necesidades, pueden ser muy irregulares en la asistencia.

6.3. El grupo de profesionales y usuarias en interacción

Tesis 4. EL GRUPO DE PROFESIONALES Y EL GRUPO DE USUARIOS/AS SON GRUPOS EN INTERACCIÓN QUE PARTEN DE SUPUESTOS DISTINTOS

Mientras las usuarias acuden al recurso para cumplir objetivos muy concretos, las profesionales no deciden estos objetivos hasta que conocen a la persona y su situación.

Los/as usuarios/as, en general, no tienden a ver a las profesionales “como personas”. Representan instituciones, estructuras de poder, “el lado bueno” del conflicto Norte-Sur, personas con suerte. Por tanto, en muchas ocasiones intentarán sacar el máximo partido a esta relación unidireccional de ayuda con el mínimo coste personal. Para muchos/as usuarias, las profesionales son figuras de autoridad, y por tanto esperan de sí mismas una serie de comportamientos que se supone responden a este esquema (quién sabe, tal vez decir sí cuando quieren decir no; no decir lo que piensan a la primera de cambio; ser cautos/as y respetuosos/as en el trato, etc.). Una vez los/as usuarios/as han conocido a fondo qué pueden sacar del recurso, qué cabe esperar y hasta dónde pueden llegar, en definitiva, si les vale o no, volverán o no volverán. Si vuelven, una vez conseguidos sus objetivos, no volverán. Si la relación con las profesionales y lo conseguido en el recurso ha sido satisfactorio, el/la usuario/a regresará en un futuro si lo necesita. Si no, no volverá nunca. Tan sencillo como esto.

En algunos casos excepcionales, los/as usuarios/as desarrollan vínculos más allá de lo eventual e instrumental, con el grupo de profesionales, o con algunas de ellas. De esta manera, la relación profesional se convierte en una relación personal que puede perdurar en el tiempo, más allá de los objetivos de los/as usuarios/as.

Pero en la mayoría de los casos, los/as usuarios/as no esperan estos vínculos personales, solamente ser bien tratados/as. Y, sobre todo, conseguir sus objetivos. Para ello, miden sus posibilidades y las del recurso, tantean a las profesionales y despliegan una estrategia, más espontánea o más planificada, para conseguir sus objetivos con el mínimo coste.

Sin embargo, el grupo de profesionales, por un lado, busca diferenciarse conscientemente de los/as usuarios/as, y reconoce la relación como una relación profesional, pero a la vez, reconocen como parte intrínseca de su trabajo las relaciones profesionales como relaciones personales, en las que las emociones, sentimientos, afectos están muy presentes y son importantes. Tienen en cuenta este aspecto y lo cuidan, llegando a confundir, en ocasiones, ciertas conductas y actitudes de las usuarias (que solo tratan de ser correctas, o de conseguir sus objetivos), como relaciones afectuosas o en la que la usuarias se está implicando más que otras, en el grupo de profesionales. Más tarde, si este/a usuario/a no tiene el comportamiento esperado, acorde a esta situación, sobrevienen decepciones o sensación de no entender qué ha sucedido, o en qué han fallado, viviendo en ocasiones este tipo de situaciones como fracasos profesionales. Sin embargo, la explicación es bien sencilla: profesionales y usuarias partían de lugares distintos.

En definitiva, las usuarias no personalizan la relación con profesionales, sino que tienden a instrumentalizarla para conseguir sus objetivos; las profesionales, tienden a personalizar, a hacer la relación cercana y humana, es decir, ven a las usuarias como personas. Pero no son conscientes de hasta qué punto ellas también instrumentalizan la relación, y no terminan de reconocer esta parte de su trabajo.

Tesis 5. ¿POR QUÉ LAS PROFESIONALES CONSIDERAN IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN? PARTICIPACIÓN COMO MEDIO O COMO FIN.

A lo largo del presente estudio hemos visto cómo existe una preocupación teórica de las profesionales por incrementar los niveles de participación de usuarias, esto es, porque las usuarias participen. Sin embargo, a la hora de la verdad se ha probado que, en la práctica, se hace mucho más hincapié en la asistencia, y se fomenta, según los resultados de los test, la participación pasiva.

La cuestión es porqué nuestro recurso tiene que promover la participación en él. Quiero decir, puede que las usuarias necesiten que se las anime a participar más; pero hay muchos lugares y situaciones sociales en las que participar, que están configuradas para ello. Mi pregunta es ¿por qué nuestro recurso?

Ya hemos visto que las usuarias, entienden el recurso como una especie de “oficina de empleo”, con unas peculiaridades propias como que no hay bolsa de empleo, sino asesoramiento, y que dan cursos. Sin embargo, queremos sorprenderlas con talleres y actividades en las que se supone que ellas tienen que ser las protagonistas, implicarse y, de alguna manera “hacerlas suyas”. Esta es una cuestión metodológica, pero el problema se complica cuando pasamos a considerar la participación como un “fin” en sí misma. Evidentemente, es difícil trabajar en el ámbito social sin que la participación

sea un factor primordial de integración; este factor se hace más importante cuando trabajamos con personas en riesgo de exclusión social, ya que, lógicamente, la participación es una herramienta para superar dicha exclusión.

Hablamos por tanto de dos cuestiones, entre las cuales destacaré otros dos aspectos, a mi entender, muy importantes:

1. La participación como medio. Es decir, como herramienta metodológica para conseguir otros fines. Más que originarse en una preocupación por la participación, está motivada por otro tipo de preocupaciones originales (por la asistencia, por la motivación hacia las actividades, por la satisfacción), siendo la participación, o, mejor dicho, la promoción de la participación, un instrumento para conseguir otros fines. Es más, para conseguir dichos fines con mayor éxito o incrementando los niveles de calidad, tanto del proceso como de los resultados.

2. La participación como fin. La participación es en sí misma un fin, y por tanto, estará dotada de medios y herramientas metodológicas adecuadas a ese fin, por tanto, participativas. La participación como fin está ligada a su vez, a dos principios:

-Principio de utilidad. La participación es útil para la persona y la sociedad, y, por tanto, necesaria.

-Principio moral o de ética. Por otro lado, la participación debiera ser un derecho fundamental de cualquier persona en una sociedad democrática, de hecho la Constitución Española reconoce y proclama la participación como un derecho, y está recogido por el Tribunal Constitucional el hecho de que el espacio urbano es un espacio no solo para la circulación, sino también para la participación. Las profesionales que trabajen con personas en el ámbito social, y especialmente con personas en riesgo de exclusión, debieran preocuparse por la participación, en la misma medida en que lo hacen por la igualdad de trato y la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el empoderamiento. Por tanto, se vacía la participación de contenido pragmático para cargarlo de un contenido moral, si bien ambos son complementarios, no excluyentes.

La cuestión que se plantea, y que dejo abierta, es si el espacio observado en el presente estudio es un lugar en el que se está trabajando la participación como un fin, o la participación como un medio. Las profesionales han expresado sin darse cuenta, su preocupación por la participación como fin y como medio para conseguir ese y otros fines, pero en la práctica, promueven la participación pasiva, o la asistencia. Por ello, esta cuestión debiera ser una cuestión abierta, que quede para el debate y la reflexión que confieren a esta etnografía de un carácter de documento en constante construcción. Es decir, son las profesionales las que tienen que dar respuesta a esta cuestión y reflexionar sobre su práctica profesional cotidiana. Esto dependerá del análisis y de las prioridades de las profesionales en su programa de intervención, que dará respuesta a las necesidades en base a lo que se considere más básico o urgente, así como el orden a seguir para alcanzar los objetivos a corto, medio y largo plazo. Esta cuestión se deja a su parecer.

EPÍLOGO: UNA BREVE REFLEXIÓN SOBRE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL

Este análisis es necesario. ¿Cómo es posible que nuestras usuarias nos estén comunicando su preocupación por el tema y hagamos caso omiso?

Por supuesto, después de empezar a darme cuenta de la importancia que este problema tenía para ellas (lo raro era no haberme dado cuenta antes), empecé a documentarme en la medida de lo posible, y, si no a investigar, sí a tratar de descubrir nuevas informaciones sobre el tema.

Resulta que tanto las cifras, como las ausencias de ellas, son escandalosas. Realmente tenemos un problema con la discriminación, y serio. Este problema parece estribar, sobre todo, en dos patas que lo hacen paradójicamente insostenible desde el punto de vista moral:

-Que los registros de que se dispone en la U.E. muestran un alto número de delitos y agresiones racistas.

-Que esta realidad está completamente invisibilizada, tanto por los organismos públicos, los planes oficiales y los medios de comunicación de masas.

Estas parecen ser las dos principales preocupaciones que convierten la discriminación racial, o mejor dicho, la lucha contra ella, en asignatura pendiente para la Unión Europea, y parece ser que muy en particular, en Italia, Grecia, Portugal, y España, países en los que no se dispone de registros oficiales sobre agresiones y delitos racistas (a pesar de que haya directivas en la U.E. específicamente para este tema, y de que lo haya criticado el Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia).

En cuanto a España particularmente, existen diversos informes que ponen de manifiesto que la lucha contra el racismo tiene, cuanto menos, muchas asignaturas pendientes. Amnistía Internacional ha publicado hace no mucho un informe que titula "Entre la desgana y la invisibilidad".

Según la Red Europea de Información Sobre Racismo y Xenofobia" (RAXEN) en España se producen cada año 4000 agresiones racistas, mientras que en Reino Unido se documentan 50.000. La clave parece estar en que España no publica datos oficiales sobre denuncias o procesos penales relativos a delitos racistas.

Por otro lado, el Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia, publica en su informe de 2005, tras diversas investigaciones, al menos cinco de los indicadores o bloques temáticos en torno a los cuales se dan situaciones discriminatorias: el empleo (mercados laborales segmentados, etnoestratificación laboral), limitación de acceso a la vivienda (arrendatarios que se niegan a arrendar a inmigrantes o precios abusivos superiores a los de los nacionales); educación (fracaso escolar y uso excesivo de la educación especial con determinados grupos étnicos); delincuencia racista y el papel de la policía.

SOS Racismo, por su parte, alerta: *“Todos tenemos un pequeño racista dentro que es muy difícil de percibir. La gente no se reconoce porque no forma parte de los valores democráticos, ni de los derechos humanos. Ni siquiera los grupos racistas o de extrema derecha se reconocen como tales”*:

A partir de esta etnografía, nos ha preocupado mucho la inactividad por parte de profesionales en torno a la discriminación xenófoba o racista e incluso su desconocimiento acerca de la magnitud de la misma. Y es que se trata de temas que no se tratan. Como bien hemos dicho antes, están invisibilizados, y es tarea de todos los actores sociales cambiar este hecho, pero especialmente es tarea de las entidades que trabajamos con personas inmigrantes. El problema es que el mismo término *discriminación* en ocasiones queda incomprendido o desdibujado. Da la sensación de que discriminar tiene que ser una acción; pero también se puede discriminar por omisión. Es decir, a veces discriminamos cuando no reconocemos la desigualdad de oportunidades y de trato con que cuenta de partida un colectivo. En la etnografía hemos visto que incluso a las profesionales nos cuesta ver a los/as inmigrantes como colectivo, como si el término fuera despectivo o no designara una realidad concreta y existente. En lugar de ello, preferimos hablar de “mujer”, “discapacitado/a”, o “personas con necesidades especiales”. Al hacer esto, estamos negando una realidad y además, estamos azuzando la manipulación consciente del lenguaje (inmigrante es un término “malo”), y perdiendo terreno en la conquista por la igualdad. Porque no reconocemos la desigualdad, a menos no cuando es por origen o color de la piel.

El término *discriminación* a menudo es vilipendiado según el nivel de sensibilidad que exista. Así, si una mujer usuaria afirma haber sufrido violencia por parte de su marido, podemos tomárnoslo más en serio o menos, según el grado de sensibilidad hacia esta realidad y el conocimiento de la misma. El problema es que, muchas veces, cuando hablamos de discriminación, no sabemos exactamente de qué estamos hablando. Existen, sin embargo, muchos tipos de discriminación (directa, indirecta, acoso, etc), y manejar estos conceptos nos pueden ayudar a ser, sobre todo, más autocríticas con el trabajo que desarrollamos día a día y con lo que estamos promoviendo con nuestras acciones, o la falta de ellas. ¿Cómo puede estar afectando a la intervención con usuarias, y, en el tema que nos ocupa, a la participación en nuestro recurso el hecho de que las profesionales conozcan o desconozcan esta realidad discriminatoria?

Es difícil saber cómo afecta exactamente en la intervención de una profesional en el día a día, dependerá de gran multitud de factores. Pero no nos costará imaginar, solo desde la elucubración, que cualquier persona que no sepa qué es discriminar con todos sus matices, no sabe cuándo ella misma está discriminando. Además, no detecta las actitudes discriminatorias de otro, ya que no tiene los “sensores” de discriminación a punto. Se puede dar el caso (que no quiero decir que se de), por poner un ejemplo, de una persona que sufra discriminación de sus compañeros/as en el aula de empleo, y la educadora, al no ser plenamente consciente de este hecho, permita esta situación o no actúe ante ella. De la misma manera, se puede dar el caso de una persona que, en alarde de confianza, nos cuente a las profesionales un altercado que ha tenido con la policía, o, un problema laboral en los que la discriminación esté presente, y nosotras le demos asesoramiento obviando esta realidad, y, por tanto, promoviendo estas

conductas, alentándolas, y generando en esa persona usuaria gran frustración, sentimientos de ser incomprendida, y por tanto, que no vuelva a darnos su confianza. Esto es solo un ejemplo, se me ocurren muchísimos más. Por tanto, damos una respuesta parcial que en muchos casos puede perjudicar más que ayudar. Por otro lado, conocer la discriminación no quiere necesariamente decir actuar ante ella constantemente. Es un proceso largo de sensibilización y formación al cual deberíamos someternos las personas profesionales (y, por supuesto, todo el conjunto de la sociedad), renovándolo día a día, con formación continua y una disposición a aprender y también a gestionar la frustración de, en muchos casos “no poder hacer nada”. Y, huelga decir, hacer algo cuando se pueda y el caso lo requiera.

Pero aún queda una parte importante de la pregunta “... y cómo afecta a la participación de nuestras usuarias?”. A partir de esta cuestión, yo me pregunto, ¿Y cómo se puede participar desde la discriminación? La discriminación puntual, no tiene porqué implicar necesariamente marginación social. Todos y todas podemos sufrirla en casos aislados, y, sin embargo, seguir disfrutando de nuestra ciudadanía con todos los derechos que implica, y de una vida social fructífera y saludable. Sin embargo, cuando hablamos de colectivos especialmente vulnerables a una discriminación más generalizada, y en este estudio etnográfico parece que de esto hablaban las mujeres y hombres entrevistados, hablamos también de marginación. En el caso de las personas inmigrantes, en el que las maquinarias del Estado llevan a cabo varios mecanismos de ahondar en la desigualdad, desde el mismo momento en que muchas personas que residen en España no disponen ni siquiera del derecho a residir, la marginación es una realidad mucho más evidente, porque es estructural. Está, de manera más o menos inconsciente o consciente, ahondando, como hemos dicho en estas desigualdades y perpetuándolas, no desde las creencias extendidas entre la gente, sino desde el mismo Estado y desde los poderes públicos. Por tanto, participar desde esta posición de desigualdad e incluso marginación, se hace una labor mucho más importante, pero también más difícil. ¿Cómo va a querer una persona usuaria participar en igualdad de condiciones en actividades de nuestro recurso cuando sus necesidades básicas se ven seriamente comprometidas y no sienten, no perciben, no creen que estén siendo apoyadas o respaldadas por la sociedad española?

Nuestras usuarias se quejan de discriminación. Pero solo lo han hecho cuando han tenido a su disposición los cauces adecuados, es decir, cuando se las ha escuchado y esta escucha no iba dirigida a aspectos concretos que nos interesan de su persona o situación, sino cuando ha sido una escucha abierta y sin reparos. Cuando se les ha preguntado, no ya “qué les pasa”, sino “qué les preocupa”. Cuando, en lugar de decirles “¿Por qué has venido a este recurso”, les hemos preguntado “En tu opinión, ¿cómo dirías que te van las cosas aquí en España?”. Por supuesto, no es un proceso sencillo. Para ello, hay que crear espacios y tiempos adecuados, y contar con herramientas que permitan no desviarnos del objeto de análisis (no es lo mismo una entrevista etnográfica que una entrevista inicial o de acogida, ya que los objetivos son distintos. Por ejemplo, en la entrevista inicial nos obsesiona detectar qué problemáticas socioeconómicas tiene la persona para saber si debemos ayudarla a cubrir necesidades urgentes, en primer lugar, y en segundo, en seguida enfocamos la entrevista hacia el empleo). En algunos casos, las personas cuentan problemas graves (violencia de

género en la pareja, por ejemplo), porque propiciamos este tipo de respuestas ya que contamos con proyectos destinados a ese fin. Sin embargo, en la etnografía son las personas investigadas las que introducen sus propias categorías de análisis, y así se puede saber qué cosas preocupan a nuestras usuarias, aunque no nos lo digan en el día a día. Seguramente porque piensan que nos les vamos a entender. Y tienen algo de razón.

En cualquier caso, podemos entenderlas un poco mejor a partir de ahora, si hacemos un esfuerzo por sensibilizarnos con esta realidad que se nos presenta con cara nueva de manera tan desoladora. Podemos conocerla e investigarla más a fondo, de manera que nuestras intervenciones no estén exentas de perspectiva de discriminación étnica o xenófoba. Pero esto será literalmente imposible si antes no lo reconocemos, y me refiero a reconocer la realidad con toda su gravedad y extensión; y reconocer nuestras propias actitudes discriminatorias.

Es responsabilidad de las profesionales el cambiar esto. Y debemos empezar por nosotras mismas. No hemos sido capaces de detectar nuestros propios prejuicios, y sin embargo nos apresurábamos a aventurar que no había prejuicios. Solamente desde el compromiso y la humildad podremos cambiarnos para cambiar las cosas.



ETNOGRAFÍA

PARTICIPACIÓN

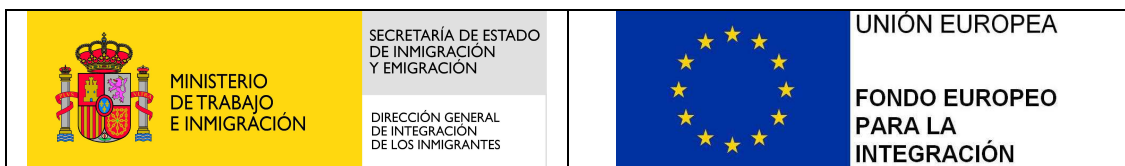
DE MUJERES INMIGRANTES

EN UN RECURSO SOCIAL

V-49

ANEXOS

PROYECTO
ACOGIDA, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA PARA MUJERES INMIGRANTES



CATEGORÍAS

1. PERCEPCIÓN DE LOS ESPAÑOLES/AS Y DE SUS PROPIAS PERCEPCIONES.

1.A. CLASIFICACIÓN GENERAL DE QUÉ ES SER ESPAÑOL Y SUS POSIBLES VARIANTES, SEGÚN PROCEDENCIA.

LATINOAMERICANO/A.

EUROPEO (BLANCO)		
ESPAÑOL (BLANCO) PRINCIPALMENTE RACISTA.		OTROS PAÍSES DE EUROPA (BLANCOS) PRINCIPALMENTE RACISTAS.
CON ESTUDIOS SE NOTA	SIN ESTUDIOS SE NOTA	
JÓVENES MENOS EDUCADOS, MENOS MACHISTAS	MAYORES MÁS EDUCADOS Y TRADICIONALES, MÁS MACHISTAS	
DEL CAMPO NO SE NOTA	DE LA CIUDAD NO SE NOTA	

AFRICANO/A

EUROPEOS		
MENOS BLANCOS, O NO BLANCOS, MÁS CERCA DE ÁFRICA		MÁS BLANCOS, Y LEJOS DE ÁFRICA.
ESPAÑOLES		OTROS PAÍSES MÁS NÓRDICOS (INGLESES...ETC)
RACISTAS	NO RACISTAS	PRINCIPALMENTE RACISTAS
JÓVENES / MAYORES		

1. B. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS/AS ESPAÑOLES A DESTACAR.

ESPAÑOLES				
RACISTAS	MALHABLADOS	HABLAN DISTINTO		MENOS RELIGIOSOS
HONESTOS	DIRECTOS	ORGULLOSOS		BLANCOS
MUY MEZCLADOS	RICOS O ACOMODADOS	GENERALMENTE CON ESTUDIOS		UN POCO SIMPLES / POCA PICARDÍA
SUPERIORES	BUENOS	SOBREPROTECTORES CON LA MUJER		IGNORAN LA REALIDAD DE OTROS PAÍSES (DE LOS NUESTROS)
CAMBIAN UN POCO SEGÚN LA COM.AUTÓNOMA.	PREFIEREN VIVIR EN PISOS (TRANQUILOS)	COMO GITANOS: HABLAN MUY ALTO Y GESTICULAN MUCHO	TRATO AMABLE	NO HABLAN INGLÉS

1. C. PERCEPCIONES QUE LOS INMIGRANTES CREEN QUE LOS ESPAÑÓLES TIENEN DE ELLOS.

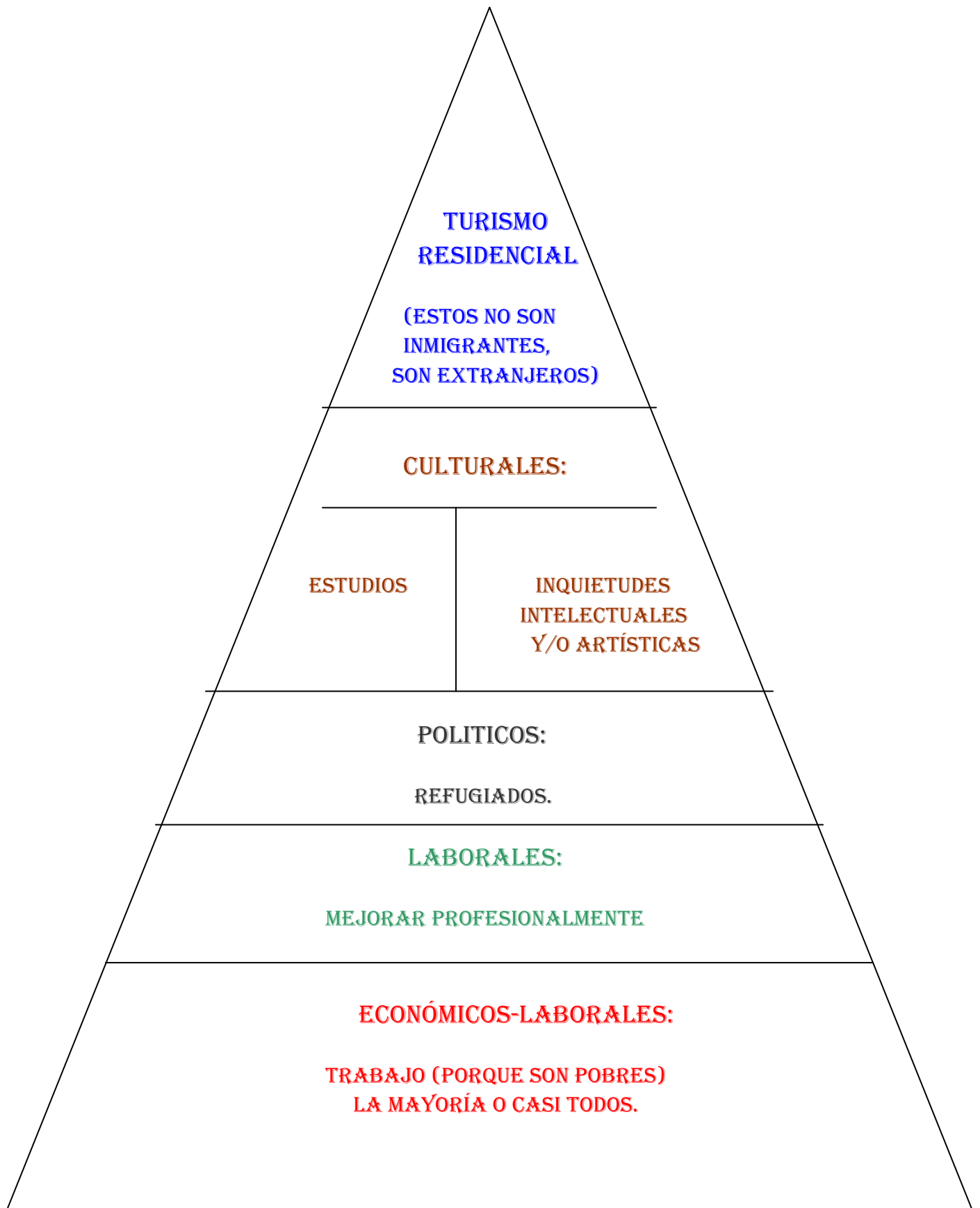
P E R C E P C I O N E S D E E S P A Ñ Ó L E S	SOMOS SUPERIORES A LOS INMIGRANTES
	LOS INMIGRANTES VIENEN A QUITARNOS EL TRABAJO
	HAY TRABAJOS QUE SON PARA INMIGRANTES, NO PARA MÍ.
	LOS INMIGRANTES EMPEORAN LAS CONDICIONES LABORALES, PORQUE TRABAJAN A CUALQUIER PRECIO
	LOS INMIGRANTES SATURAN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SOBRE TODO LOS SANITARIOS.
	LOS INMIGRANTES VIENEN DE PAÍSES POBRES
	A LOS ESPAÑÓLES NOS MOLESTA QUE NOS DIGAN QUE ESTAMOS MEZCLADOS, QUE SOMOS MESTIZOS.
	LOS INMIGRANTES NO RESPETAN LAS NORMAS ESPAÑÓLAS, METEN RUIDO EN LOS PISOS

2. PERCEPCIÓN DE LOS INMIGRANTES (POR PARTE DE LOS ESPAÑOLES) Y DE SUS PROPIAS PERCEPCIONES.

2.1. LOS INMIGRANTES SE DIFERENCIAN SEGÚN NACIONALIDADES.

INMIGRANTE				EXTRANJERO
NEGATIVO				POSITIVO, O NO TAN NEGATIVO
AFRICANO	MUSULMÁN	LATINO	RUMANO	No queda claro el concepto. Parece que se refiere al turista o al privilegiado en general. Inmigrante se asocia más con trabajo.
<p>Son los mejor vistos. Asociados a la imagen de Africa como paúperrima y donde se pasa hambre. Dan pena. Parecen tranquilos. Mueren pronto, no llegan a viejos. Son muy pobres. Siempre mejoran al llegar a España.</p>	<p>Mal vistos en general.</p>	<p>En este caso, los que más abundan. Seguramente la imagen que tienen las personas encuestadas del inmigrante. Subdesarrollados, atrasados, se sienten inferiores, conviven mal, racistas, elitistas, clasistas, no hay punto medio (o son muy buenos, estudiosos trabajadores, o muy malos), vulnerables, sufren más la soledad, son muy familiares (quizás demasiado), pobres, machistas, victimistas, ven racismo por todas partes, quejicas, no saben apreciar los servicios públicos españoles, no se integran, mestizos, morenos, bajitos, pelo negro, rasgos indígenas.</p>	<p>Borde, seco, no hay punto medio (o muy trabajador o muy vago), se les margina en ghettos, país pintoresco. se sabe poco de ellos o ha habido menos trato en el recurso.</p>	

2.2. LOS INMIGRANTES SE DIFERENCIAN CUALITATIVAMENTE SEGÚN EL MOTIVO DE LA MIGRACIÓN



Cuestionario para usuarias

TEST DE PARTICIPACIÓN I.

1. Acudes a un servicio de Asociación Candelita. Si tuvieras que compararlo con otro tipo de recurso, se parecería más a:

- a- Una oficina donde uno/a se empadrona
- b- Una tienda
- c- Un negocio del que yo soy la/el dueño
- e- Un club social donde reunirme con más gente para tomar decisiones.

2. ¿En cuantas actividades has participado?

- a- En ninguna todavía.
- b- En ninguna, ni pienso.
- c- En 1 o 2.
- d- En más de 2.

3. Si tuvieras que valorar tu participación en las actividades, ¿por qué dirías que no acudes a más?

- a- Por falta de tiempo.
- b- Porque no se ajustan a mis intereses.
- c- Porque no lo considero necesario.
- d- Porque no me ofrecen actividades, cuando me las ofrezcan acudiré.

4. ¿Te deja la Asociación espacios donde tú puedas realizar tus propias actividades? (locales aulas, etc)

- a- Si
- b- No.
- c- No lo sé, nunca lo he preguntado.
- d- No lo sé, nunca me lo han explicado.

5. ¿Crees que podrías impartir un taller tú mismo/a de algo que sepas hacer?

- a- Sí, sé hacer alguna cosa y la puedo enseñar a otras personas.
- b- No.
- c- Sí, me gustaría mucho, pero no sé cómo.
- d- No creo que me dejen darlo.

6. ¿Te has planteado alguna vez ser voluntario/a de la Asociación Candelita?

- a- No, nunca.
- b- Sí, alguna vez, pero no creo que quieran.

- c- No, pero ahora que lo dices me gustaría informarme.
- d- Me encantaría, de hecho voy a proponerlo.

7. Supongamos que te quieres hacer voluntario/a de Candelita. ¿En qué crees que consistiría este trabajo?

- a- Supongo que hacer lo que me manden.
- b- Me imagino que sería ayudar a las trabajadoras del 49 con algunas tareas, algún que otro día.
- c- Atendería al público y ayudaría a otras personas como yo.
- d- Podría proponer ideas nuevas, ayudar a tomar decisiones y acudir a las reuniones del equipo, siempre bajo la tutoría de las profesionales

8. ¿Algunas vez has organizado alguna actividad tú mismo/a en Candelita?

- a- Sí, con ayuda de las profesionales.
- b- Sí, con el apoyo de las profesionales pero sin casi ayuda.
- c- No, pero me gustaría mucho.
- d- No, nunca.

9. De organizar alguna actividad, ¿cómo te gustaría hacerlo?

- a- Me encargaría de buscar el espacio, llamar a la gente, darle publicidad a la actividad y, si hace falta, buscar algun/a profesional que la imparta.
- b- Me encargaría de dar ideas a las profesionales a cerca de cómo se puede llevar a cabo, y me ofrecería ayudarlas a organizarla.
- c- Impartiría yo misma la actividad (curso, taller, charla), bajo las órdenes y/o consejos que me dieran las profesionales de cómo llevarla a cabo.
- d- Echaría una mano con lo que fuese (llamar a gente, poner carteles informativos) según lo que me mandasen hacer, pero poco más.

10. ¿Sientes que debes mantener algún tipo de relación con las profesionales de Candelita después de que consigas tus objetivos allí? (finalizar un curso, etc).

- a- No. Es una relación profesional; son profesionales, no tengo porqué volver después de conseguir mis objetivos.
- b- No; normalmente cuando uno/a se va del recurso es porque ha conseguido un empleo y no le da tiempo a uno/a de volver.
- c- Sí, considero que es importante mantener la relación, aunque sea telefónica.
- d- Sí, mantengo la relación en la medida que puedo, porque además me gusta saber qué cosas nuevas han podido surgir en el recurso.

11. ¿Hay algún otro sitio parecido a este en el que te dejen organizar tú mismo/a las actividades?

- a- No he ido a otro.
- b- Sí, hay alguno donde te dejan organizar lo que quieras.

- c- No, todos son más o menos iguales.
- d- No te dejan hacer lo que quieras, pero admiten sugerencias y tienen buzón de quejas o un sitio donde dejar constancia de los que uno/a piensa del recurso.

12. ¿Tiene Candelita algún buzón de quejas o sugerencias?

- a- No.
- b- Sí.
- c- No lo sé, pero me gustaría mucho saberlo.
- d- No lo sé y, sinceramente, me da un poco igual.

13. ¿Tiene Candelita alguna manera de hacer constar lo que uno/a considera del recurso?

- a- Sí, unos cuestionarios, pero son insuficientes.
- b- Sí, nos pasan cuestionarios y cosas después de los talleres y algunas actividades, pero me parecen demasiados.
- c- Los cuestionarios están bien y siento que reflejan lo que pienso.
- d- No tengo ni idea, no he visto nunca ninguno de esos cuestionarios.

14. Cuando vas a alguna actividad de Candelita, en qué dirías que consiste tu participación en la misma?

- a- Asistencia: Asisto, recibo el curso o lo que sea, y me voy.
- b- Participación pasiva: He impartido alguna vez yo misma un curso o taller bajo las directrices de las profesionales pero la han organizado ellas.
- c- Participación Activa: He ayudado a organizar una actividad, formando parte de la toma de decisiones en igualdad con las profesionales.
- d- No he acudido a ninguna actividad.

15. ¿Te gustaría formar tu propia asociación?

- a- No.
- b- Sí, pero no tengo ni idea de cómo se hace.
- c- Sí, y además sé cómo se hace.
- d- No sé qué es una asociación.

Cuestionario para profesionales

TEST DE PARTICIPACIÓN II.

1. Cómo valorarías la participación de los/as usuari@s del recurso?

- a- Participación activa: contribuyen en la planificación y gestión de actividades y/o en la toma de decisiones.
- b- Participación pasiva: Asisten al recurso y se implican en actividades dando sus opiniones y contribuyendo, de alguna manera, a la mejora del recurso, pero sin estar presentes en el proceso de organización de actividades ni en la toma de decisiones.
- c- Asistencia: Las personas asisten a actividades, pero nada más.
- d- Información: Las personas se informan del servicio y no regresan o regresan solo puntualmente.

2. ¿Cómo valorarías tu participación e el recurso?

- a/ Participación activa: contribuyes en la planificación y gestión de actividades y/o en la toma de decisiones.
- b/ Participación pasiva: Se tiene en cuenta tu opinión y/o ideas en el proceso de organización, pero no en la toma de decisiones.
- c/ Asistencia: Realizas alguna tarea relacionada con la actividad cuando te es encomendada. Sólo ejecutas, no formas parte de la parte estratégica.
- d/ No formas parte del proceso de ejecución de actividades.

3. ¿Crees posible que l@s usuari@s se impliquen en la organización y toma de decisiones a la hora de realizar actividades?

- a/ No, no es posible ni deseable.
- b/ Sí, es posible, pero hay que poner a su disposición los cauces adecuados.
- c/ Incluso poniendo a su disposición los cauces adecuados, no participarían; les falta motivación y compromiso.
- d/ Sí.

4. ¿Estarías dispuest@s a delegar en algun/a usuari@ la organización y ejecución de una actividad (curso, taller, charla, etc), en igualdad de condiciones con respecto a una profesional (en la toma de decisiones)?

- a/ Estaría dispuesta a delegar en un/a usuari@ con capacidad de liderazgo, en igualdad de condiciones con respecto a mí o cualquier otra compañera, pero siempre con ayuda y apoyo.
- b/ Estaría dispuesta a delegar en un/a usuaria, pero no en igualdad de condiciones que yo o mis compañeras, ya que no es un/a profesional. Ell@s podrían proponer, y nosotras, tomar las decisiones.
- c/ Trabajaría en colaboración con ella y dejaría que nos ayudase en la ejecución de una tarea, bajo nuestra responsabilidad.
- d/ No dejaría que contribuyera a la gestión y desarrollo de ninguna actividad, son usuarios/as, somos nosotras quienes debemos darles un servicio, no ell@s a nosotras.

5. Elige uno de estos canales de participación como el más adecuado para generar una participación activa de l@s usuari@s:

- a/ Buzón de quejas y/o sugerencias

- b/ Cuestionarios de satisfacción.
- c/ Trabajo de voluntariado de una persona usuaria en las tareas cotidianas del recurso y asistencia a las reuniones de equipo.
- d/ La persona usuaria se hace socia de la asociación.

6. Elige un de estas vías de participación como la más adecuada, según tu criterio, para que la persona sea agente del cambio y transformación sobre el recurso:

- a/ Mesas y foros de debate sobre cuestiones de la asociación, para elevar luego las conclusiones a las profesionales.
- b/ Asistencia de un/a representante de los/as usuarios/as a una reunión de equipo al mes.
- c/ Formación para que personas usuarias impartan talleres y cursos a otras personas usuarias.
- d/ Cesión de espacios periódicamente (semanalmente, mensualmente, etc.), para que los/as usuarias realicen allí sus actividades.

7. ¿Crees que en tu quehacer diario estás fomentando la participación activa?

- a/ No, y creo que es importante empezar a trabajar en ese sentido.
- b/ Sí, y creo que no es necesario hacer tanto hincapié en la participación como en otras cuestiones de mayor importancia.
- c/ Depende; hay días que sí se consigue, y otros que no.
- d/ Depende de l@s usuari@s y su actitud.

8. Crees que existe una relación entre el nivel de participación de l@s usuari@s, la asistencia a actividades y el compromiso para con el recurso?

- a/ No. No hay relación ninguna; es imprevisible cuándo van a asistir o faltar.
- b/ No sabría contestar. Nunca me lo había preguntado.
- c/ Sí, hay relación. A mayor participación, mayor asistencia y compromiso.
- d/ No tenemos registros objetivos para afirmarlo, pero la sensación general es que sí que tienen que ver.

9. ¿En cuántas actividades organizadas por tus usuari@s has participado?

- a/ En ninguna, no se ha dado el caso.
- b/ En alguna que otra.
- c/ En muchas.
- d/ En ninguna, se ha dado el caso pero no he podido asistir.

10. ¿Has participado alguna vez en una actividad organizada por usuari@s de otros recursos?

- a/ Sí, pero no estaba organizada enteramente por ellas,.
- b/ Sí, y estaba organizada por ellas y las profesionales conjuntamente.
- c/ No, nunca se ha dado el caso.

d/ Sí, pero no sé hasta qué punto estaba organizada por usuarias o solo aportaban asistencia.

11. ¿Dejarías a una usuaria acudir a una reunión de equipo?

a/ Sí, pero no a cualquier reunión.

b/ Sí, pero no a cualquier usuaria.

c/ Sí, a una representante de usuarios/as.

d/ No.

12. ¿Consideras responsable a un/a profesional que delega parte de su trabajo a usuarios/as?

a/ Sí, siempre y cuando sea bajo unos criterios.

b/ Sí, ¿por qué no?

c/ No. Se pueden dividir funciones y repartirlas entre los/as usuarios/as para fomentar la participación, pero ninguna de ellas tiene que coincidir con las funciones propias de la profesional.

d/ No, bajo ningún concepto. Tampoco debe repartir tareas de ningún tipo entre usuarias.

13. ¿Cómo recoges en tu recurso las quejas y/o sugerencias de las usuarias?

a/ De ninguna manera.

b/ A través de un buzón de sugerencias y/o quejas anónimo y de libre acceso.

c/ A través de cuestionarios de satisfacción y otros tipos de test.

d/ Preguntándoles directamente.

14. ¿Cómo sistematizas y evalúas los resultados de las quejas y/o sugerencias de los/as usuarias?

a/ De ninguna manera, no recogemos esa información como he mencionado en el apartado anterior.

b/ No tenemos un método claro y especificado.

c/ Hacemos un muestreo y sacamos porcentajes según los resultados.

d/ Tenemos una base de datos (Access o similar) para ir picando los resultados, para luego hacer porcentajes, y análisis de los resultados y conclusiones.

15. ¿Qué medidas tomas ante los resultados de la valoración de los/as usuarios/as del recurso?

a/ Se hace una reunión de equipo exclusivamente (o casi exclusivamente) para hablar de eso y tomar decisiones.

b/ Los resultados se incluyen en memorias, etc., y las personas competentes toman decisiones, solas o con el equipo, a cerca de qué cambios es posible introducir en el recurso en base a los resultados.

c/ No hacemos nada ante los resultados. Rara vez se pueden cambiar las cosas.

d/ No hacemos nada porque no evaluamos ni analizamos esos resultados.

16. En tu opinión, ¿se puede y debe mejorar la participación de usuarias/os y profesionales en el recurso?

a/ Sí, y además depende de mí y del resto del equipo. Tenemos que cambiar muchas cosas esenciales de funcionamiento para que las usuarias se sientan como en casa.

b/ Sí, y depende de mí y del equipo, y de los/as usuarios/as. Tenemos que reunirnos con ellos y buscar soluciones y alternativas.

c/ Se puede mejorar la participación, pero es muy difícil y habría que cambiar cosas que cambiarían la esencia del recurso y de la Asociación. No depende al cien por cien de nosotras.

d/ No se puede ni se debe, ya que el recurso está bien como está; solo hay que procurar mejorar la motivación para que asistan más a las actividades.

Cuestionario para usuarias

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN I.

1. En líneas generales, ¿cómo valorarías el servicio que se presta en Villablanca 49?

- a/ Es un buen servicio. Me siento a gusto en él.
- b/ Es un buen servicio, pero no acabo de entender todo lo que en él se hace.
- c/ No funciona correctamente por muchos motivos.
- d/ No me gusta nada y no pienso volver.

2. ¿Qué mejorarías de Villablanca 49?

- a/ La atención de las profesionales. No dan una buena atención y no me siento bien tratado/a.
- b/ Los recursos humanos. Hay que esperar mucho para acceder a los recursos.
- c/ Los medios materiales. La atención es buena, pero observo que hay pocos medios (audiovisuales, informáticos, espacios...etc.).
- d/ La atención no se ajusta a las necesidades de las personas inmigrantes. Harían falta más actividades y servicios.

3. ¿Qué valoras como más positivo?

- a/ La atención de las profesionales. Me siento bien tratado/a.
- b/ Los recursos humanos. Hay que esperar poco para acceder a los servicios, va todo muy rápido.
- c/ Los medios materiales.
- d/ La atención general se ajusta a las necesidades de las personas inmigrantes.

4. ¿Sientes que formas parte del recurso?

- a/ Mi opinión es tenida en cuenta.
- b/ Sí, me siento como en casa, pero todo lo hacen las profesionales, yo no colaboro.
- c/ No, no formo parte de este recurso,
- d/ Sí, y además participo en varias actividades y propongo ideas.

5. Valora la atención de las profesionales:

- a/ Excelente. Inmejorable.
- b/ Muy buena, pero haría falta más gente.
- c/ Regular. Atienden muy rápido o muy lento, o casi sin prestar atención.
- d/ Pésima.

6. Valora la rapidez del servicio en listas de espera para acceder a actividades (aula de empleo, cursos, atención jurídica, etc)

- a/ El servicio es muy rápido, casi no hay que esperar.
- b/ El servicio es rápido, pero se puede mejorar.
- c/ El servicio es lento.
- d/ El servicio no funciona. Cuando me dan cita, ya he resuelto el problema.

7. Valora la calidad del material empleado en el recurso (ordenadores, sillas..etc).

- a/ Pésima. Casi no hay material o el que hay no es suficiente o es de mala calidad.
- b/ Pasable. Hay material suficiente, pero está en mal estado.
- c/ Buena. Hay material suficiente y en buen estado.
- d/ Excelente. Tenemos todo lo que necesitamos y hasta comodidades.

8. Valora los horarios de atención del recurso.

- a/ No son los mejores horarios, pero se tienen en cuenta mis necesidades y las profesionales son flexibles.
- b/ Los horarios no se ajustan a mis necesidades, deberían abrir por la tarde.
- c/ Los horarios son buenos, pero deberían ser un poco más flexibles.
- d/ Los horarios son estupendos, justo cuando más lo necesito, y hay flexibilidad.

9. Valora si el recurso es propicio para conocer gente o “hacer amigos/as”.

- a/ No es el sitio más adecuado.
- b/ Es un sitio ideal para conocer gente, ya que te juntas con personas en tu misma situación.
- c/ Es un sitio bueno para conocer gente, pero yo aún no he conocido a nadie.
- d/ Es un sitio frío y triste, aquí nos e puede conocer a nadie.

10. Valora si el recurso cumple con los objetivos de cada actividad (en el aula de empleo se encuentra empleo, la abogada resuelve dudas, etc.).

- a/ Unas actividades sí cumplen objetivos, otras no.
- b/ Es un desastre. La abogada no resuelve dudas, en el aula de empleo no se encuentra empleo...
- c/ Quizás no se cumplan todos los objetivos (como encontrar empleo, por ejemplo), pero sí se consiguen cosas que no te esperabas (conoces gente, te sientes comprendido/a, etc).
- d/ En general, se cumplen tarde o temprano, todos los objetivos; depende mucho de la persona y del uso que haga del recurso. (ejemplo, la persona que persiste y viene al aula, acaba encontrando empleo).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN II

1. Si tuvieras que valorar tu satisfacción con el servicio que presta el recurso en función a su utilidad, dirías que:

- a/ El recurso es muy útil.
- b/ El recurso no cubre todas las necesidades de los/as usuarios/as, pero cubre gran parte de ellas.
- c/ El recurso no es perfecto, pero mejora día a día.
- d/ Habría que introducir grandes y profundos cambios.

2. Valora tu satisfacción con las funciones que tú desempeñas.

- a/ Me siento inútil y poco valorada.
- b/ Siento que podría dar más de lo que me permiten mis funciones.
- c/ Siento que estoy al cien por cien de mis posibilidades.
- d/ Me siento satisfecha y valorada.

3. Si tuvieras que valorar tu satisfacción con los horarios de trabajo dirías que:

- a/ Son los mejores horarios que podría imaginar y tener.
- b/ Los horarios son buenos para mí, pero malos para los/as usuarias.
- c/ No estoy contenta con el horario.
- d/ El horario es bastante bueno.

4. Si tuvieras que valorar tu relación con otros/as compañeros/as del centro dirías que:

- a/ La relación es buena, pero hay que mejorar algunas cosas (comunicación, coordinación, etc.)
- b/ La relación es estupenda.
- c/ La relación deja mucho que desear.
- d/ Ni buena ni mala..

5. Si tuvieras que valorar tu relación con los/as usuarios/as dirías que:

- a/ Me encanta al población de destino con la que trabajo, pero echo en falta tener un trabajo más directo con ellos/as.
- b/ Es una población de destino que no me atrae especialmente, o preferiría otra/s, pero no está mal.
- c/ Estoy cansada de trabajar siempre con la misma población de destino, necesito cambiar.
- d/ Es la población de destino que más me motiva en este trabajo; mi relación en general es buena.

6. Si tuvieras que valorar tu puesto de trabajo en general (condiciones laborales, materiales a tu disposición, relación con las superiores, etc). dirías que:

- a/ El puesto está en general mal valorado y desearía tener otro, aquí o en otra empresa.
- b/ Es el trabajo de mi vida y no quiero cambiar.
- c/ Está equilibrado: están compensadas las ventajas con los inconvenientes.
- d/ Me siento muy satisfecha y a gusto, aunque hay aspectos que mejorar.

7. Si tuvieras que valorar hasta qué punto afecta tu satisfacción en el trabajo con el desempeño de tus funciones a diario y la relación con usuarios/as dirías que:

- a/ La satisfacción en el trabajo lo es todo. Si no estuviera satisfecha, no podría trabajar bien.
- b/ Influye, pero también influye la motivación interna y la profesionalidad.
- c/ Influye poco, una puede estar poco satisfecha en líneas generales y desarrollar bien el trabajo.
- d/ No influye nada, todo depende de la persona.

8. Valora cómo te ves en el futuro:

- a/ Exactamente igual que ahora.
- b/ En el mismo trabajo o el mismo sector, aprendiendo, reciclándome y formándome con o sin diplomas, solo por el gusto de saber más a cerca de mis profesión y de hacer bien mi trabajo.
- c/ En otro trabajo que no tenga nada que ver con este.
- d/ Prosperando y teniendo cada vez puesto de mayor responsabilidad; haciendo formación y reciclaje y teniendo más diplomas que lo acrediten, y siendo cada vez más valorada y respetada.

9. Qué cambiarías de tu trabajo.

- a/ Todo.
- b/ Las condiciones laborales.
- c/ La población de destino; me gustaría cambiar.
- d/ Las actividades y metodología.

10. Qué cambiarías de tus usuarios/as:

- a/ Todo.
- b/ Nada.
- c/ Me gustaría que fuesen más formales en general.
- d/ Me gustaría que fuesen más participativos/as.

REGISTRO DE OBSERVACIONES GENERAL

1.1. NIVELES DE PARTICIPACIÓN

SITUACIÓN	LUGAR	NUMERO DE PERSONAS	FECHAS	PRESENCIA DE MONITORA	NIVEL DE INTERRELACIÓN	NIVEL DE AUTOGESTIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESENCIA DE LIDERES

REGISTRO DE OBSERVACIONES ESPECIFICO POR ACTIVIDAD

ACTIVIDAD:
PERIODO DE OBSERVACIÓN:

ASISTENCIA	CONDUCTAS DE INICIATIVA	CONDUCTAS DE AYUDA MUTUA	PRESENCIA DE LA MONITORA EN TIEMPO	DIRECTIVIDAD DE LA MONITORA

PETICIONES DE AYUDA EXTERNA	INICIATIVAS DE ACCIONES FUERA DE LA ACTIVIDAD	PROPUESTAS EXPLÍCITAS HACIA EL RECURSO Y CÓMO SE ACOGEN	DIFERENCIAS EN LA VIVENCIA DE LA ACTIVIDAD ENTRE USUARIOS/AS; Y ENTRE USUARIOS/AS Y MONITORA.