

Los planes de acogida e integración intercultural: un instrumento para la planificación participada de políticas locales de inmigración

Josep Maria Navarro

Jordi Pascual i Saüc

Albert Rojas García

AEP DESENVOLUPAMENT

COMUNITARI (DC)

En Cataluña, a inicios de los años noventa era escasa la atención política a la cuestión de la inmigración del Tercer Mundo. Las políticas públicas locales no eran una excepción. Si bien había ya algún ayuntamiento o entidad pioneros en el estudio y consideración de esta nuevos residentes en sus respectivos municipios, normalmente desde el ámbito de los servicios sociales; la coordinación entre ámbitos y, no digamos ya, entre municipios vecinos, era bien reducida.

En este contexto, en 1994 surge una iniciativa de la entidad *Associació per a l'Estudi i la Promoció del Desenvolupament Comunitari (DC)*: los *planes estratégicos de acogida e integración intercultural*. El presente artículo pretende exponer el surgimiento y desarrollo de este instrumento para la planificación e impulso de políticas relativas a la acogida e incorporación de personas inmigradas procedentes de fuera de la Unión Europea, a escala local (municipios y agrupaciones supramunicipales).

Como se va a mostrar, ante un reto multidimensional y complejo como es la inmigración y su acogida por la sociedad receptora, se propone una metodología que busca en la participación de los agentes civiles, la coordinación de los medios técnicos y el consenso político interinstitucional, los fundamentos para unas políticas públicas integradoras e interculturales. Los actuales *planes comarcales de integración de los inmigrantes* promovidos por la Generalitat de Catalunya surgen de la experiencia que presentamos a continuación.

1. Los orígenes: los planes de acogida y promoción de los colectivos de inmigrantes en las comarcas del Tarragonès y el Penedès.

En 1993 y a pesar de que el *Pla Interdepartamental d'Immigració*, recién aprobado por el gobierno catalán, proponía desarrollar líneas de actuación a nivel local y comarcal, a penas existían iniciativas de carácter supramunicipal en este sentido¹. Fue precisamente ese mismo año, cuando por iniciativa de la asociación Desenvolupament Comunitari, una entidad dedicada al estudio y la intervención social, recién creada, se propuso a varias administraciones comarcales catalanas un proyecto de puesta en marcha de un plan de acogida y promoción de la población procedente de países del Tercer Mundo, a escala comarcal. Fue el Consell Comarcal del Tarragonès quien se interesó por dicho proyecto y, gracias a sucesivas subvenciones del Ministerio de Asuntos Sociales y la Unión Europea (Programa Horizon), decidió desarrollarlo en su comarca (1994).

En su origen, el así llamado *Pla estratègic d'acollida i promoció dels col·lectius d'immigrants a la comarca del Tarragonès*, se propuso como objetivos:

¹ Hay que citar como programa pionero el *Programa Icària*, que se define como programa intermunicipal de actuación con inmigrantes, y que arranca con la firma de un primer convenio en 1992, entre tres ayuntamientos del norte de la comarca de Osona (Manlleu, Torelló y Roda de Ter), el Àrea de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona y las entidades Gram-Osona, el Aula d'Adults "Miquel Martí i Pol" y Jameiat Essalam. Para una exposición de esta experiencia, véase: Montse Solerdelcoll (2000), "El Pla global d'acció social: una eina per a la construcció d'un 'nosaltres' democràtic, divers i equitatiu". En *Quaderns de Serveis Socials*, nº 17, pàginas 76-81. Barcelona: Diputació de Barcelona.

A) Dotarse de un instrumento de actuación política, con unos criterios y orientaciones claras para todas las administraciones implicadas.

B) Trabajar planificadamente y con tranquilidad, realizando un trabajo coherente de prevención respecto a los problemas y conflictos a medio y largo plazo.

C) Garantizar una cierta homogeneidad comarcal entre las diferentes políticas públicas de las administraciones locales en relación a la intervención con colectivos de inmigrantes.

D) Optimizar recursos humanos y recursos económicos, creando a la vez una estructura capaz de captar financiaciones externas que permitan dar continuidad a las actuaciones.

E) No desligar excesivamente el trabajo o la intervención respecto a la población de la comarca en su globalidad, del trabajo con población extranjera.

F) Colaborar e implicar en el proyecto al tejido asociativo de la zona, ya que su potencial y capacidad sumada y no restada al de las administraciones supone más recursos humanos y más recursos económicos.

G) Contribuir al desarrollo de una cultura del diálogo intercultural, del respeto hacia las diferencias culturales. Contribuir a un proceso de cohesión y equilibrio social.

H) Contribuir a la integración, normalización y plena participación de esta población recién llegada a nuestra sociedad, garantizando, eso sí, nuestra identidad y el respeto hacia sus diferencias.

Sin duda, la línea programática con más proyección que generó esta primera experiencia, ha sido el desarrollo de actuaciones en el ámbito de la formación y la inserción laboral. Cabe destacar en este sentido, el *programa Nous Veïns* ("nuevos vecinos") que, gracias en primer lugar a una financiación en el marco de las Iniciativas Comunitarias de la Unión Europea programa *Horizon*, y más tarde gracias a un acuerdo con el Departament de Treball de la Generalitat, permitió sostener un conjunto de acciones formativas dirigidas a mejorar la cualificación y las posibilidades de ocupación de las personas de origen no comunitario. De hecho, este programa perduró más allá del propio plan estratégico, conservando en parte el espíritu integral del proyecto inicial, de manera que, además de tratar la dimensión laboral, las actuaciones

contemplan otros aspectos de la vida social: aprendizaje de la lengua a niveles básicos (para mujeres como paso previo a la formación ocupacional), dinamización del ocio juvenil, como aspecto complementario a la formación laboral, apoyo para preparar el examen del permiso de conducir, etc. Por otra parte, este programa ha continuado ofreciendo servicios de mediación intercultural más allá de la esfera formativo-laboral, especialmente en el ámbito de la enseñanza y la sanidad.

Precisamente, la existencia de este servicio de mediación, creado mediante el *Pla estratègic d'acollida*, y su trabajo continuado en el ámbito sanitario, puede haber influído en el hecho de que en 1996, el único plan de salud supramunicipal en Cataluña que recogía explícitamente la necesidad de la formación intercultural para el personal médico, fuese el de la región sanitario de las Tarragona².

Más tarde, en 1997, la mancomunidad de municipios de las comarcas del Alt Penedès y el Garraf (*Mancomunitat del Penedès*), decidieron desarrollar un plan inspirado en el del Tarragonès. Para ello, firmaron un convenio con Desenvolupament Comunitari para que fuera esta entidad quien promoviese y pusiera en marcha el plan. Esta experiencia duró tres años y fue financiada principalmente por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Posteriormente, a finales del 2000, en ambas comarcas se iniciaban sendos planes comarcales de integración de los inmigrantes, promovidos por la Generalitat de Catalunya y gestionados también por Desenvolupament Comunitari.

Como en el caso del Tarragonès, en su primera fase, el plan de acogida y promoción de los colectivos de inmigrantes de la Mancomunitat del Penedès permitió, sobre todo: elaborar un diagnòstico de la situación de esta población en la zona, ofrecer servicios de mediación intercultural a personas inmigradas y

² El plan de la región sanitaria de Tarragona de 1996-1998 dice textualmente: ““És necessari que siguin abordats els problemes de comunicació que poden condicionar les dificultats d'accés als serveis. En aquests aspecte és fonamental desenvolupar activitats de formació dels professionals sanitaris en habilitats específiques per tal de reconèixer les diferències interculturals en la percepció de la salut i la malaltia, i en comunicar-se efectivament amb pacients d'un altre origen cultural” *Pla de Salut de la Regió Sanitària de Tarragona 1996-1998*, pàgina 283. Tarragona: Servei Català de la Salut/ Regió Sanitària de Tarragona.

Pla de salut de la Regió Sanitària de Tarragona 1996-1998(1996, pàgina 283).

a profesionales de los servicios, iniciar un programa piloto de formación de personas neolectoras para la obtención del permiso de conducir español y realizar varias actividades de sensibilización y promoción de la convivencia intercultural.

2. De la consolidación a la institucionalización: la experiencia piloto del Vallès Oriental y los planes de integración de la Generalitat.

En la primavera de 1997, la Generalitat de Catalunya (desde la *Direcció de Serveis Comunitaris* del *Departament de Benestar Social*) decide aplicar en el ámbito comarcal su política interdepartamental iniciada en 1993, mediante la aprobación del *Pla interdepartamental d'immigració*. Para ello encarga una experiencia piloto a Desenvolupament Comunitari, a partir de sus experiencias en el Tarragonès y el Penedès. El encargo incluye, además, diseñar un instrumento capaz de dinamizar la participación de las personas inmigradas y la promoción del tejido asociativo en el campo de la acogida y la interculturalidad. Por parte de la Generalitat, el equipo encargado de promover esta iniciativa fue la *Unitat de Minories Ètniques*, que había impulsado planes integrales de desarrollo comunitario en algunos barrios periféricos de la metrópolis barcelonesa, dedicando una especial atención a la participación en esos planes de las comunidades gitanas. Estas actuaciones estuvieron inspiradas en el método participativo de Marco Marchioni.

Por tanto, a los principios de integralidad (enfoque de la inmigración y de sus necesidades de forma global e interrelacionada), igualdad (en el acceso a los servicios y recursos sociales), integración intercultural (entendida como un proceso abierto e interactivo en que se trata de establecer puentes de relación y diálogo entre todos los grupos, sin renunciar de entrada a ninguna aportación) y desarrollo endógeno y comunitario (partiendo de las potencialidades y capacidades de los agentes del territorio); el proyecto piloto del Vallès Oriental, exigía poner un especial énfasis en la participación de estos agentes. Para ello, el equipo de Desarrollo Comunitario se basó en la metodología de la investigación-acción participativa (IAP), inspirada en Tomás R.Villasante³. En otra parte hemos expuesto cómo se construyó un campo de acogida y participación y un dispositivo de gestión a tres niveles –político, tècnico y asociativo-ciudadano, haciendo hincapié en los aspectos metodológicos⁴. Ahora y aquí, después de cinco años de desarrollo de este plan comarcal hasta su asunción completa por parte de la institución territorial competente –el Consell Comarcal del Vallès Oriental-, parece un buen momento para hacer unas primeras valoraciones de los resultados que ha generado. Desde nuestro punto de vista, el interés de detenerse en este punto de la evolución de los planes de acogida e integración intercultural, radica en su carácter crucial: momento de consolidación de los logros de la fase inicial y, a su vez, primera institucionalización del proceso.

Apuntes para una valoración de la experiencia piloto del Vallès Oriental (1997-2001)

Desde la óptica del desarrollo local y comunitario, una intervención debe valorarse, en buena medida, por el grado de asunción y apropiación por parte de los agentes del territorio de los proyectos surgidos. Con la perspectiva que proporciona el tiempo transcurrido desde su inicio hasta la transferencia de su

³ Para una introducción a la IAP, véase: T.R. Villasante (1998), “Liberación y sociopraxis”. En Cuadernos de la Red, 5. Madrid: Red CIMS, pp. 17-30; o bien, Villasante, T.R.; Montañés, M.; Martí, J. -coord.- (2000), **La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía/1**. Barcelona: El Viejo Topo.

⁴ Para una exposición de la fase de arranque y primer desarrollo del programa piloto del Vallès Oriental, véase: H. Gallardo, Montfort, J., Navarro, J.Ma. y Pascual, J. (2001), "La construcción de un campo de investigación-acción participativa: el *Pla d'acollida i promoció dels immigrants no comunitaris al Vallès Oriental*". En T.R. Villasante, M. Montañés y P. Martín (coord.), **Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía/2**. Barcelona: El Viejo Topo.

gestión de una entidad social, Desenvolupament Comunitari, a una institució de àmbit supramunicipal, el Consell Comarcal del Vallès Oriental; podem concloure que les actuacions que han tingut més acceptació i calada en el camp d'intervenció, han sigut la creació de *figuras puente* que permetessin generar un doble apropament: per un costat, de persones d'origen no comunitari a serveis i recursos locals i, per l'altre costat, d'aquests serveis i recursos a la nova realitat generada amb el procés d'immigració procedent de l'exterior de la Unió Europea. Es tractà, doncs, d'instruments impulsors d'un procés d'adaptació a dos bandes. Exemples de programes *puente* han sigut:

- la creació d'un **servicio de mediación intercultural**, que ha prestat serveis d'interpretació i assessorament cultural a professionals dels serveis, però a la vegada ha actuat com dinamitzador de la participació de col·lectius de persones immigrades en la mateixa gestió del Pla. Ja a partir del quart any, el Consell Comarcal integrà aquest servei i els seus professionals dins del seu equip de política social.
- Una **oficina de vivienda social** dirigida als col·lectius més desfavorits davant el mercat residencial, la seva informació podia atendre tant en llengua oficial, com en llengua minoritària d'ús entre un ampli sector de la població immigrant (professional d'origen àrab). Encara que aquesta oficina ja no existeix a nivell comarcal, l'ajuntament de Granollers s'ha inspirat en aquest model per oferir un servei semblant en la capital de la comarca.
- **Cursos de formació per a l'obtenció del permís de conduir (Programa Qandil)**, dirigit a persones neolectores en català o castellà i, a la pràctica, a persones d'origen extracomunitari, moltes de les quals havien pogut conduir fins al juny de 1997, quan entra en vigor una normativa que només reconeix el carnet de conduir del país d'origen entre països comunitaris o amb conveni exprés. Aquí l'*actuació puente* consistí en oferir la formació lingüística especialitzada (iniciació al argot del codi de circulació) necessària perquè les persones amb una base d'alfabetització i amb el suport de professors d'adults especialitzats i d'autoescola, es presentessin amb garanties d'èxit als exàmens de conduir de

lenguaje adaptado (previa negociación con Tráfico). Actualmente, algunas las autoescuelas, algunas escuelas de adultos (en ambos casos, no todas) y profesores de Cruz Roja han asumido la continuación del programa, bajo la coordinación última del Consell Comarcal.

Sin embargo, otras actuaciones no sirvieron tanto como punto de enlace entre recursos ya existentes en el territorio (como en el caso de los profesores de adultos y de autoescuelas), como para ofrecer servicios a la población inmigrada directamente, no tuvieron continuidad en el territorio. Fue el caso del programa de información y orientación para la búsqueda de ocupación, que aunque revirtió directamente en la atención de un número determinado de personas inmigradas, en general no logró incardinarse en la red de recursos y servicios sociolaborales de la comarca.

En cuanto a aspectos organizativos, el plan de acogida del Vallès Oriental introdujo algunas figuras interesantes, aunque, por lo visto, difíciles de mantener a posteriori. Nos referimos, sobre todo, a la *Comissió de participació*, formada por miembros de entidades y ciudadanos/as, tanto de origen inmigrado como autóctonos, con interés en participar del campo de acogida intercultural que pretendía crear el plan. Un portavoz de esta comisión se encargaba de trasladar lo tratado y acordado a la *Comissió Tècnica*, espacio de coordinación y diseño de programas, y, finalmente, al *Consell Rector*, órgano político y con poder decisorio último, que reúne a representantes de Ayuntamientos, Consell Comarcal y Generalitat. La separación de estas tres esferas de gestión había permitido el desarrollo de un espacio autónomo de encuentro, debate y proposición entre asociaciones formales, pero también grupos y personas sensibles a la integración y a la interculturalidad. En cuatro años, el *Pla* ha visto nacer entidades nuevas, a veces asociaciones de inmigrantes, a veces mixtas, pero siempre bien insertas en ese marco asociativo y ciudadano. Es de destacar que de ese espacio de encuentro nacieron iniciativas como el ya descrito programa Qandil.

Sin embargo, en la nueva fase, en que la coordinación general depende directamente de una institución, el Consell Comarcal, parece difícil continuar

manteniendo un espacio de gestión autónoma por parte de miembros de la sociedad civil, como venía siendo la *Comissió de participació*. De hecho, ya en el último año, cuando las instituciones firmantes del convenio marcaron un tiempo de reflexión para rediseñar las líneas maestras del *Pla* -lo que comportó un parón de la actividad de las otras dos comisiones-, se produjo una cierta desmovilización. Por otra parte, la dependencia directa de los profesionales del servicio de mediación del Consell Comarcal supuso una mayor orientación de este servicio hacia los profesionales de los ámbitos escolares, sanitarios y de servicios sociales, en detrimento de su papel como dinamizadores de la participación.

En cuanto a la implicación de los profesionales de los servicios, dependientes de la administración o bien de entidades sociales, ha habido diferentes posturas. De entrada, hay que decir que, en general, los técnicos que partían de posiciones más cercanas al trabajo comunitario y a las metodologías participativas, han participado más activamente en los espacios de coordinación propuestos desde el *Pla d'integració*; mientras que los profesionales más habituados a un tipo de trabajo social estándar, a menudo han percibido las propuestas como cargas, antes que como recursos; o bien, en el caso de algunas entidades sociales, como una intromisión, percepción ligada a una visión de la entidad coordinadora del plan como competidora. No obstante y en general, probablemente lo que ha permitido la consolidación del *Pla* haya sido la confianza generada por algunos de los servicios surgidos de él (servicio de mediación, oficina de vivienda, etc.).

Finalmente, el plan piloto del Vallès Oriental se había marcado como objetivo aumentar la intersectorialidad de los programas y servicios en relación con la inmigración y la convivencia intercultural. Aunque la posición de partida estuvo eminentemente centrada en los departamentos de servicios sociales de instituciones -salvando algún caso, en que se partía del área más amplia de los servicios personales-, el devenir del plan fue implicando cada vez más áreas y servicios, aumentando la conciencia de transversalidad de las políticas sobre inmigración. Sin embargo, en este punto, los avances fueron mayores por abajo -administración local- que por arriba -la administración catalana- que es

de donde, paradójicamente, parte la iniciativa (recordemos el objetivo inicial, en el marco de su *Pla Interdepartamental d'Immigració*).

En todo caso, nos parece oportuno profundizar en los programas que, como el servicio de mediación intercultural, han generado algunos de los planes de integración de la Generalitat, implantados después de esta experiencia piloto. Es el caso del *Pla comarcal d'integració dels immigrants del Garraf*, también gestionado en su inicio y desarrollo por Desenvolupament Comunitari⁵.

3. El servicio de mediación intercultural y el programa Laburo en el Garraf como ejemplos de actuaciones surgidas de los *planes integrales*.

El *Garraf* es una comarca costera situada a unos 40 kilómetros de Barcelona. Es esta una de las comarcas catalanas con un crecimiento de población más acentuado en los últimos años. Su población total a principios de 2001 era de 107116, repartida entre los seis municipios que la forman: Vilanova i la Geltrú (54432), Sant Pere de Ribes (21998), Sitges (19707), Cubelles (7441), Canyelles (2063) y Olivella (1475).

El porcentaje de población extranjera residente en la comarca era a inicios del 2001 de un 5%. Un 2% de la cual estaba formada por persona provenientes de países de la Unión Europea y el 3% restante por población de países no formantes de la Unión Europea. De estos últimos destaca el colectivo marroquí y el latinoamericano con 1% de la población en cada caso. El 1% restante está formado por personas provenientes de la Europa del Este, África subsahariana y Asia.

A nivel económico cabe comentar que es una comarca donde el sector servicios, sobre todo a nivel turístico, tiene mucha importancia; al mismo tiempo

⁵ A principios del 2002, 20 comarcas catalanas disponían de plan de integración comarcal y se preveía que es mismo año podían seguir el mismo ejemplo unas cuatro o cinco más, con lo cual estaríamos hablando de más de la mitad del territorio catalán y, en todo caso, la comarcas con mayor proporción de inmigración, salvo algunas excepciones.

son remarcables el sector de la construcción y el industrial, así como el agrícola y el pesquero.

El *Pla comarcal d'integració dels immigrants del Garraf* inició sus pasos en noviembre de 2000, al formalizarse un convenio entre el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, el Consell Comarcal del Garraf y los Ayuntamientos de Vilanova i la Geltrú, Sant Pere de Ribes i Sitges.

Este plan comarcal tiene como objetivo principal contribuir a la plena integración de los colectivos de personas inmigradas de fuera de la Unión Europea en la vida social de los municipios, potenciando la convivencia, la cohesión comunitaria, la lucha contra la exclusión social y la igualdad de oportunidades, y el acceso a los recursos y servicios públicos existentes en la comarca.

Las primeras acciones que se realizaron en el Plan comarcal fueron la realización de un diagnóstico participativo de la situación de la inmigración en la comarca y la puesta en marcha de un servicio comarcal de mediación intercultural.

3.1. Puesta en marcha del servicio comarcal de mediación intercultural.

Podemos decir que el servicio de mediación intercultural queda integrado dentro del Plan comarcal como *“recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas”*⁶.

El equipo de mediación está formado inicialmente por una mediadora y un mediador de origen marroquí, dado que es éste el colectivo que más dificultades presenta en su relación con los servicios y, al mismo tiempo, es el más numeroso de la comarca. También forma parte del equipo un coordinador,

⁶ Definición extraída del libro: **La mediación intercultural: un puente para el diálogo**; Equipo de mediación intercultural de *Desenvolupament Comunitari*: Kira Bermúdez, Genisa Prats y Elizabeth Uribe. Barcelona, 2000.

cuya función es mantener las relaciones del servicio con el resto de recursos existentes.

El primer paso que se realizó, y que constituye la base para que el servicio de mediación sea realmente útil, fue hacer una presentación del servicio a los recursos de la comarca: servicios sociales, sanitarios, educativos, laborales, legales, entidades sociales, etc. Esta presentación se hizo vía postal o a partir de presentaciones en los servicios. Al mismo tiempo se organizó una jornada sobre *Comunicación y mediación intercultural* dirigida a técnicas y técnicos para dar elementos que les ayudasen a comprender la lógica de este nuevo perfil profesional.

Las intervenciones realizadas

Desde noviembre de 2000 a diciembre de 2001 se realizaron un total de 218 intervenciones, 128 a partir de demandas de personas inmigradas y 90 a partir de técnicos y técnicas de los servicios y entidades. Los servicios sociales y laborales y la atención prestada por entidades sociales (Cáritas, SOS Racisme, etc.) han sido los lugares donde mayor número de intervenciones se han realizado.

En la mayoría de intervenciones los mediadores realizan diversas acciones dado que hacen falta trabajarse paralelamente diferentes aspectos. Estos pueden hacer referencia tanto a las personas inmigradas (conocimiento del nuevo contexto social al que llegan, acompañamiento a los recursos, etc.), como a las técnicas y a los técnicos de los servicios y entidades (conocimiento del contexto social y cultural del que provienen las personas inmigradas, ayudar a superar los prejuicios y estereotipos, etc.).

La traducción lingüística y la interpretación cultural es la acción básica de la mayor parte de intervenciones realizadas. Los problemas de comunicación entre técnicas/os y personas inmigradas son un obstáculo insalvable en muchos casos para que la relación entre ambos sea adecuada. A este punto tenemos que añadir el hecho de que a pesar de que la comunicación exista, los

parámetros socioculturales de los cuales se parte en esta relación son divergentes. En este sentido, la figura mediadora ha posibilitado la existencia de una comunicación que antes no existía de forma adecuada.

Tabla 1. Servicio de mediación intercultural: número de intervenciones realizadas por ámbitos según la procedencia de la demanda (año 2001).

ÀMBITOS	A DEMANDA DE PERSONAS INMIGRADAS	A DEMANDA DE LOS SERVICIOS Y ENTIDADES	TOTAL
SERVICIOS SOCIALES	23	27	50
EDUCACIÓN	11	22	33
ÀMBITO LABORAL	26	10	36
SANIDAD	19	6	25
ASESORAMIENTO LEGAL	6		6
OTROS⁷	43	25	68
TOTAL	128	90	218

Otro tipo de acciones realizadas en la mayoría de intervenciones ha sido las que han servido para aportar elementos sobre la sociedad de acogida a las personas inmigradas. Es por este motivo que se han realizado numerosos acompañamientos a los servicios y entidades existentes en la comarca. El objetivo de estas tareas es posibilitar el acceso de las personas inmigradas a los servicios en igualdad de condiciones que el resto de población, al mismo tiempo que han de servir para fomentar la autonomía de estas personas.

⁷ Consell comarcal del Garraf, recursos de información municipales, empresas, Asociaciones y entidades sociales.

Como contrapunto, las acciones encaminadas a aportar a los técnicos y técnicas elementos para entender el contexto sociocultural de donde parten las personas inmigradas y lo que supone para la persona el proceso migratorio, también han sido muy destacables, tanto por su número como por su importancia. De hecho, estas acciones contribuyen a que las personas inmigradas puedan recibir una atención más adecuada.

Por último, otras acciones realizadas, implícitas en la mayor parte de intervenciones, han sido las dirigidas a dar seguridad y confianza tanto a personas inmigradas como a técnicos/cas. Esta falta de confianza y de seguridad es uno de los aspectos que más dificultan esta relación. En este mismo sentido, cabe destacar, no tanto por su número sino por su importancia, las acciones que intentan contrarrestar la existencia de prejuicios y estereotipos, tanto por parte de técnicos/cas, como por parte de personas inmigradas.

A nivel de reflexiones extraídas de este primer año de intervención podemos decir que el servicio ha ido implantándose en la comarca de forma general, aunque hay ámbitos, como por ejemplo el sanitario, en el que cabría hacer un mayor esfuerzo de acoplamiento. Por otro lado, una de las dificultades a las que se ha tenido que hacer frente, y ante la cual seguimos teniendo dificultades, es el riesgo a crear dependencia al servicio en algunas personas inmigradas. En este caso estamos hablando de personas con una fuerte falta de seguridad y que utilizan el servicio con mucha frecuencia. Es posible que en el servicio encuentren un refuerzo que, de otra forma, no están sabiendo encontrar, ya que hablamos de personas con situaciones de gran precariedad (por ejemplo: mujer con hijos que ha hecho el proceso migratorio sola). Por otro lado, otro riesgo al cual el servicio ha tenido que hacer frente ha sido a una utilización errónea del servicio por parte de técnicas o técnicos. En algunos casos se ha intentado que el mediador/a hiciera de recadero o que se ocupara en solitario de algún caso, con lo cual se pierde la finalidad del servicio, que no es la de apagar fuegos, sino la de crear puentes para nuevas formas de relación.

3.2. Programa Laburo (búsqueda de opciones laborales y formativas para personas inmigradas y agilización de los procesos legales de regularización).

A lo largo del proceso de diagnóstico y en las mismas comisiones del Plan comarcal (técnica y participativa) surgió, en muchos casos, la propuesta -y, en otros casos, la demanda- de mejorar las vías de inserción laboral de las personas inmigradas. Es por este motivo que en el plan de actuación, elaborado en junio de 2001, el ámbito laboral quedaba destacado como prioritario, incluyendo diferentes acciones englobadas dentro de un programa al que llamamos *Laburo*.

El programa Laburo, realizado en su primera fase de junio a diciembre de 2001, ha pretendido mejorar el acceso de las personas inmigradas al mercado de trabajo, y a los servicios y recursos de la comarca en materia laboral y formativa. Se ha intentado prestar especial atención a aquellas personas que tuviesen una situación legal inestable e incidir en aquellas que no eran atendidas por los servicios laborales existentes. Para conseguir este objetivo, el programa ha contemplado tres ejes de actuación:

A) Acciones de información y orientación para la búsqueda de trabajo (acciones IORO, un recurso del *Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya*), dirigidas a personas inmigradas como colectivo con especiales dificultades. Por este recurso, han pasado un total de 90 personas desde junio hasta diciembre de 2001. Las demandas que estas personas han formulado han sido las siguientes: información legal (estado actual de los trámites, solicitudes iniciales, renovaciones, convalidación de títulos académicos o del permiso de conducir, etc.), información general sobre diferentes servicios o recursos (cursos de formación ocupacional, escuelas-taller, talleres ocupacionales, planes de ocupación, Oficina de Trabajo de la

Generalitat, *Servei Català de Col·locació, etc.*) y, sobre todo, demandas de orientación y acompañamiento en la búsqueda de trabajo.

- B) Un dispositivo de intermediación laboral en que se han puesto en contacto personas en búsqueda de trabajo con empresas demandantes de personal, y se ha dado apoyo y asesoramiento a procesos de contratación y regularización. En este sentido se han hecho diversas intervenciones, que en su mayoría han resultado infructuosas.
- C) Se ha informado en materia legal y laboral a diferentes servicios de la comarca (servicios sociales, servicios públicos de ocupación, entidades, etc.) para que sean los propios servicios permanentes los que puedan facilitar información sobre procesos legales y sobre el acceso al trabajo y la formación ocupacional en igualdad de condiciones.

TABLA 2: Personas atendidas en el Programa Laburo: país de procedencia y situación jurídica.

Usuarios atendidos (y porcentaje) según país de procedencia y sexo

NACIÓN	MARRUECO	LIBIA	ALGÈRIA	SENEGAL	CAMERUN	REPUBLICA DE CONGO	REPUBLICA DE KENIA	EQUATORIA	ARGENTINA	COLOMBIA	VENECUELA	CHILE	BOLIVIA	PERÚ	CUBA	URUGUAY	TOTAL
Hombres	33	1	1	0	1	4	1	4	1	2	2	2	1	0	1	1	55
Mujeres	17	0	2	1	0	2	1	4	2	3	1	0	0	1	1	0	35
TOTAL	50	1	3	1	1	6	2	8	3	5	3	2	1	1	2	1	90
Total %	55,6	1,1	3,3	1,1	1,1	6,7	2,2	8,9	3,3	5,6	3,3	2,2	1,1	1,1	2,2	1,1	100,0

Usuarios atendidos (y porcentaje) según situación jurídica y sexo

	PERMISO DE TRABAJO	PERMISO DE RESIDENCIA	SIN PERMISO O CON VISADO DE TURISTA	TOTALES
Hombres	29	5	22	56
Mujeres	11	13	10	34
TOTAL	40	18	32	90
Total %	44,4	20,0	35,6	100,0

Fase inicial: presentación del servicio.

Es importante resaltar el hecho de que durante los primeros meses de funcionamiento se realizó una tarea de presentación del programa a los diferentes servicios existentes en la comarca (centros de formación

ocupacional, oficina de trabajo de la Generalitat –OTG-, sindicatos, servicios sociales, servicios legales, asociaciones de empresarios, escuelas de adultos, entidades sociales, etc.). Estos contactos (la mayoría presenciales, aunque algunos fueron telefónicos) también sirvieron para exponer a los diferentes servicios la situación legal existente en esos momentos (proceso especial de regularización), con el objetivo de iniciar una coordinación entre los mismos creando unos circuitos de derivación claros. Este objetivo se ha podido lograr de forma parcial, ya que ha sido imposible constituirlo de manera formal en forma de comisión, dado que los mismos servicios no lo han apoyado al carecer de tiempo y recursos o al no considerarlo prioritario.

Al mismo tiempo, en esta fase inicial se realizó la difusión del programa entre la población inmigrada de la comarca. El objetivo de esta difusión fue conectar con las redes informales del colectivo, ya que partíamos de la hipótesis de que en muchos casos estas redes no están conectadas a los servicios generales de ocupación y que, por tanto, muchas personas inmigradas no accedían a los mismos al desconocerlos. La difusión se hizo en puntos de encuentro de los colectivos inmigrantes (locutorios, carnicerías *al-halal*, mezquita, algunos bares y plazas) y a partir del mismo servicio de mediación intercultural o de personas referentes de los diversos colectivos.

Posteriormente, a medida que iba avanzando el programa, nos dimos cuenta de que, en general, el problema no radica en el desconocimiento de los servicios (ya que la mayoría de los usuarios atendidos los conocían y en muchos casos los habían visitado), sino en el hecho de que las personas inmigradas no encontraran en ellos un recurso potencial al que acogerse. Esto último puede explicarse por diversos motivos: a) una falta de comprensión o de explicación del funcionamiento de los recursos; b) imposibilidad legal de acogerse a los mismos (sin permisos o con permisos de residencia no pueden acogerse a estos); y c) falta de formaciones adecuadas a los profesionales de las situaciones existentes en el colectivo.

Principales demandas recibidas.

La demanda más común que ha recibido el servicio ha sido la de orientación y acompañamiento en la búsqueda de trabajo. Esta demanda incluye la información sobre todas aquellas fuentes, técnicas y recursos que pueden ayudar a encontrar trabajo o que pueden crear unos hábitos y una constancia para la búsqueda (elaboración o mejora de un currículum vitae, búsqueda de ofertas a los diferentes puntos donde salen publicitadas, contactos con empresas, etc.). También incluye la orientación en el caso de que una persona no tuviera claro hacia donde decantarse, aunque en general hemos observado la existencia de más falta de información que de orientación.

Otro tipo de demandas muy habituales y, en muchos casos, relacionadas con las anteriores, han sido las relacionadas con la información legal: información sobre trámites a realizar o sobre el estado de los ya realizados, tanto iniciales, como renovaciones, reagrupamientos. Hay que destacar en este punto las demandas relacionadas con la solicitud excepcional de residencia por motivos de arraigo que se realizaron en los meses de junio y julio del 2001. También han sido habituales demandadas de información sobre convalidaciones académicas o de permisos de conducción.

Otras demandas frecuentes han estado relacionadas con la búsqueda de información sobre los diferentes servicios y recursos existentes: cursos de formación ocupacional, funcionamiento de la oficina de trabajo de la Generalitat o del Servicio catalán de colocación, escuelas taller y talleres ocupacionales, planes ocupacionales, etc.

Conclusiones.

A partir del trabajo realizado en estos meses de intervención vemos que haría falta pensar en un servicio de acogida basado, sobre todo, en la información laboral, pero que estuviera unido forzosamente al asesoramiento legal y la inserción laboral. Dada la heterogeneidad de perfiles, las acciones deberían estar adaptadas a la situación personal de cada persona, partiendo de sus potencialidades y no de sus déficits. Así mismo, el servicio debería tener

capacidad de transmitir información a las redes e incluso poder crear redes de información allí donde no las hubiere.

Esto requiere de una coordinación y una puesta en común de todos los agentes que interactúan en el ámbito laboral (empresas, sindicatos, servicios públicos de ocupación, asociaciones y ciudadanos) para marcar consensuadamente unas líneas de actuación comunes y optimizar recursos. No pensamos en un recurso con una duración tan limitada como las acciones IORO o que no tenga en cuenta los servicios existentes, sino al contrario, que parta de estos.

Bibliografía

Equipo de mediación intercultural de *Desenvolupament Comunitari*: Bermúdez, K., Prats; G y Uribe, E. (2000) **La mediación intercultural: un puente para el diálogo**. Barcelona: AEP Desenvolupament Comunitari.

Gallardo, H., Montfort, J., Navarro, J.Ma. y Pascual, J. (2001), "La construcción de un campo de investigación-acción participativa: el *Pla d'acollida i promoció dels immigrants no comunitaris al Vallès Oriental*". En T.R. Villasante, M. Montañés y P. Martín (coord.), **Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía/2**. Barcelona: El Viejo Topo.

Solé, M. (1999), "Els plans territorials d'integració dels immigrants: una estratègia per promoure la participació, la coordinació i el consens". En **Revista Idees**, nº 3.

Solerdelcoll, M (2000), "El Pla global d'acció social: una eina per a la construcció d'un 'nosaltres' democràtic, divers i equitatiu". En **Quaderns de Serveis Socials**, nº 17, pàginas 76-81. Barcelona: Diputació de Barcelona.

Villasante (1998), "Liberación y sociopraxis". En Cuadernos de la Red, 5. Madrid: Red CIMS, pp. 17-30; o bien,

Villasante, T.R.; Montañés, M.; Martí, J. -coord.- (2000), **La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía/1**. Barcelona: El Viejo Topo.