

ÍNDICE

<i>Introducción</i>	15
Capítulo 1. INMIGRANTES: ASOCIACIONES Y SERVICIOS SOCIALES	19
1.1. ¿A quiénes acuden los inmigrantes cuando llegan a la Comunidad de Madrid?	19
1.2. El papel que cumplen las asociaciones de inmigrantes	22
1.3. Los protagonistas de los Servicios Sociales Municipales y las asociaciones de inmigrantes	40
Capítulo 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ..	59
2.1. ¿Con qué identifican los inmigrantes los servicios sociales?	59
2.2. Los usuarios de los servicios sociales	62
2.3. Interés por el Tercer Sector en los servicios sociales municipales	68
2.4. Interés de los ayuntamientos por los servicios sociales municipales ...	71
Capítulo 3. NECESIDADES DE LOS INMIGRANTES	75
3.1. Sobre las necesidades de los inmigrantes	75
3.2. Servicios/prestaciones más demandados	77
3.3. Entre las necesidades y las exigencias de integración	83
3.4. Necesidades y valores de futuro en los servicios sociales municipales ..	85
Capítulo 4. TRATO QUE RECIBEN LOS INMIGRANTES EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	93
4.1. Trato a los inmigrantes según profesionales y usuarios	93
4.2. Profesionalidad/discrecionalidad en la atención a los usuarios	94
4.3. Algunas condiciones de la atención a los inmigrantes	104
Capítulo 5. LA INTEGRACIÓN DE LOS INMIGRANTES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	111
5.1. Capacidad de adaptación de los servicios sociales	111
5.2. Servicios que más ayudan a integrarse a los inmigrantes	113

5.3. Cambios para la integración en los servicios sociales municipales	116
<i>Capítulo 6. METODOLOGÍA</i>	127
6.1. Objetivos	127
6.2. Metodología	128
6.3. Cuestionario	132
<i>Capítulo 7. CONCLUSIONES</i>	151
<i>Bibliografía</i>	157

CAPÍTULO 1

INMIGRANTES: ASOCIACIONES Y SERVICIOS SOCIALES

1.1. **¿A QUIÉNES ACUDEN LOS INMIGRANTES CUANDO LLEGAN A LA COMUNIDAD DE MADRID?**

Los inmigrantes cuando llegan suelen acudir a las diversas asociaciones existentes como parte de la red migratoria, así como a los servicios sociales municipales. Hemos de entender que la Comunidad de Madrid ejerce una especial atracción, por albergar la capital de la Comunidad, y por ser una de las comunidades que más oportunidades ofrecen a todo aquel que llega para labrarse un porvenir.

Es obvio que los inmigrantes, de tener familiares y amigos, es a ellos a quienes acuden apenas llegar. No obstante, a través de la información que les suministran estos últimos, acceden a las asociaciones y también a los servicios sociales municipales. Generalmente van primero a las asociaciones y posteriormente tienen contacto con los servicios sociales municipales, según nos han indicado en todos los grupos de discusión que hemos realizado con personas inmigrantes.

En general, las redes más frecuentes en el primer período de estancia en España indican la importancia de los vínculos estrechos, entre los que destacan los familiares y amigos. Inmediatamente después aparecen las asociaciones y más tarde los servicios sociales (Pascual de Sans, 2007: 81). Luego, son los lazos fuertes en el proceso de adaptación-integración en la sociedad receptora los que cobran su propio relieve.

Es importante tener en consideración que los inmigrantes cuando llegan tienen poca relación con personas que no pertenezcan a su círculo de familiares y amigos. Quiere decirse que necesitan algo de tiempo para llegar al suficiente nivel de confianza con las personas que han conocido en el lugar de destino. En este tiempo, que calculamos en torno a los cuatro meses, es cuando aparecen en las asociaciones y en los servicios sociales.

La estructura de sus contactos, de sus redes, es diferente según la procedencia de las personas inmigrantes. Depende de la red de contactos, sean de familiares y amigos o se amplíe algo más, para que podamos tener información útil a la hora

de poder acceder a determinados recursos como es el caso de los servicios sociales. En el caso de las ayudas que suministran los servicios sociales municipales, según de la índole que sean, la información cambia notablemente según proceda del intercambio de relaciones con los propios familiares, con los amigos y vecinos, con los conocidos y con los autóctonos. Los comentarios que hacen entre ellos sobre su compleja situación pueden ser de muy diversa índole, pero siempre centrada en las necesidades más inmediatas que padecen.

Acuden a un lugar u otro, como es el caso de los servicios sociales municipales, en función de las necesidades y de la información que han recibido entre los propios, ajenos, así como de asociaciones de inmigrantes. En otras palabras, es la premura de las necesidades la que dificulta ponderar la diferente información que reciben de unos y otros cuando acuden a los servicios sociales municipales.

Existen situaciones excepcionales en las que los inmigrantes recién llegados a la Comunidad de Madrid no tienen solucionados determinados problemas, como el del trabajo y la vivienda, y acuden a las asociaciones, a los servicios sociales, o bien a una entidad privada sin ánimo de lucro como Cáritas y Cruz Roja, que suelen cubrir ciertas necesidades básicas de manutención y vestido. Incluso cuando los inmigrantes no dominan el idioma, es necesaria una intermediación por parte de las asociaciones de inmigrantes existentes. Otro tipo de necesidades no tan inmediatas como la manutención y el vestido, el trabajo y la vivienda, pasan a un segundo plano durante un período de tiempo y se van planteando y resolviendo más adelante.

Con el breve análisis que hemos hecho sobre los primeros contactos que tienen los inmigrantes cuando llegan a la Comunidad de Madrid y cómo acceden a los servicios sociales municipales, pasamos a continuación a detallar algo más el mundo de las asociaciones de inmigrantes. No olvidemos que también a través de ellas se accede a los servicios sociales municipales. Buena parte de los detalles expuestos a continuación son también coincidencias mostradas en los grupos de discusión realizados entre los inmigrantes.

El mundo de las asociaciones de inmigrantes es al mismo tiempo un espacio de integración para ellos, y también una ocasión para seguir manteniendo vínculos con sus países de origen. Las asociaciones sirven incluso de espacio multiplicador del desarrollo no sólo aquí sino, sobre todo, en los lugares de donde partieron. Quiere decirse que cualquier inmigrante cuando llega trae consigo un proyecto de vida que desea realizar en España y en nuestra Comunidad de Madrid.

Con el paso de los meses cada persona inmigrante se implica en cantidad de eventos y «pertenencias», entre las que contamos el contacto con las asociaciones. También repercuten sus proyectos de vida en los países de origen. Además de las remesas de dinero que envían a sus familias les hacen partícipes a los familiares lejanos de parte del esfuerzo que realizan para sobrevivir, además de la percepción que tienen sobre la infinidad de acontecimientos que los circundan en cualquier ámbito en el que deben desenvolverse. El continuo flujo de opiniones y experiencias vitales de los inmigrantes repercuten en sus países de origen de forma positiva y hemos de suponer también de forma negativa. En este proceso, y sobre todo en los primeros meses y años, las asociaciones son claramente referencia imprescindible de los inmigrantes que necesitan sobrevivir material y culturalmente.

Las asociaciones les dan información sobre cómo solucionar diversos problemas y cómo acceder a prestaciones técnicas y económicas que se gestionan desde los servicios sociales municipales, si es que los necesitan. Funciona el boca a boca, claro está, y tarde o temprano conocen las asociaciones y éstas hacen de intermediarias cuando tienen necesidad de acudir a los servicios públicos. Luego son las redes familiares y de amigos junto a las asociaciones de inmigrantes, quienes reciben a éstos en la Comunidad de Madrid en primera instancia.

Un aspecto complementario, pero importante, es saber que son las mujeres inmigrantes las protagonistas de las asociaciones, así como las que acuden mayoritariamente a la red de servicios sociales municipales. En consecuencia, el peso de las mujeres inmigrantes en sus asociaciones y en la relación con los servicios sociales municipales se ha de tener presente. Son ellas las que transmiten determinada información, y quienes dan la versión visible de los problemas sociales que plantean en los servicios sociales. En definitiva, nos hemos topado con que las mujeres inmigrantes son parte indispensable del proceso de integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales. No obstante, hemos de ser prudentes porque existen diferencias sobre los roles que desempeñan las mujeres, según su origen, en los lugares de destino como inmigrantes (Liñares y Giraut, 2009; Aparicio y otros, 2005).

Las asociaciones de inmigrantes vendrían a ser el conjunto de entidades y de personas fácilmente identificables con que se encuentran los inmigrantes cuando llegan a España y a la Comunidad de Madrid. Algo parecido a lo que sucede con los barcos que eligen un puerto para echar las anclas en el mismo. Se llega a las asociaciones y puertos, según proyectos, según la carga que se traiga y se echa el ancla por un tiempo. Siguiendo la sugerencia de François de Singly preferimos subrayar

que los inmigrantes «del mismo modo que los barcos amarran sucesiva e intermitentemente en varios puertos de escala, en la «comunidades de referencia» (en las que buscan admisión durante el largo viaje de la vida en busca de reconocimiento y confirmación de la identidad) se comprueban y aprueban las credenciales de los egos en cada parada sucesiva» (Bauman, 2009: 103). Una vez en tierra firme las comunidades a las que llegan los inmigrantes son comunidades que van a acompañarles en la realización de sus proyectos de vida. Las asociaciones les dan apoyo y también los servicios sociales. Luego se trata de saber si unas y otros ayudan a hacer posible que se queden entre nosotros, en la Comunidad de Madrid, como personas en proceso de integración, diríamos en términos más convencionales.

1.2. EL PAPEL QUE CUMPLEN LAS ASOCIACIONES DE INMIGRANTES

Podemos decir que la experiencia migratoria va unida al asociacionismo. Es lo que nos han confirmado los diversos grupos (10 grupos) de discusión que hemos realizado con inmigrantes en la Comunidad de Madrid. Lo exponen de modo muy práctico, indicando infinidad de actividades e iniciativas que desarrollan las asociaciones y que les son útiles y les ayudan a sobrevivir y a integrarse en la Comunidad de Madrid. Es más, para el caso concreto de las internas, aquellas mujeres que trabajan en el servicio doméstico, las asociaciones son la puerta de entrada a un nuevo mundo que desconocen. En ellas descubren el contexto en el que están moviéndose, las condiciones laborales a las que están sujetas, las posibilidades y derechos que tienen, y tantas cosas más que de no haberse puesto en contacto con las asociaciones de su país, entre otras, habrían seguido viviendo y trabajando sin tener conciencia de su situación.

Podemos hablar de las asociaciones de inmigrantes en términos de prestaciones materiales. Pero son imprescindibles a la hora de suministrar apoyos psicológicos a un buen número de inmigrantes que llegan a un país desconocido, sin saber el español en ocasiones, aunque dispuestos a labrarse un porvenir que en los inicios está mezclado de dudas y temores¹. Este último aspecto, el del sufrimiento psicológico, de los inmigrantes podría banalizarse dejándolo emplazado en la superficie de un simple intercambio de buenos modales establecido como comer-

¹ HERNÁNDEZ PLAZA, S.; ALONSO MORILLEJO, E. y POZO MUÑOZ, C. (2006): «Necesidades, apoyo social y bienestar subjetivo a lo largo del proceso migratorio» en *Sistema*, n.º 190-191 sobre inmigración y exclusión social.

cio interpersonal en el seno de las costumbres (Levinas, 2001: 125). Además de los apoyos materiales y psicológicos, las asociaciones de inmigrantes ayudan a que los inmigrantes vayan tomando conciencia de la nueva sociedad en la que se encuentran. Consiguen, en buena medida, que vivan en un mayor equilibrio entre el placer y el dolor. Muchos de los inmigrantes han hablado de búsqueda de apoyo psicológico en los servicios sociales, sin haber encontrado lo que buscaban. Sin embargo, asociaciones y cultura de mercado, hemos de suponer que tratan de combatir la depresión y la ansiedad intentando mejorar las formas de vida (McMahon, 2006: 473).

Hemos tenido ocasión de conocer a los responsables/líderes de las asociaciones y nos han parecido personas con gran experiencia, que previamente han padecido todo un proceso de adaptación-integración en España y en la Comunidad de Madrid, con enorme paciencia y rigor cuando afrontan los problemas, y también con enorme claridad cuando explican posibilidades y alternativas, junto a los servicios sociales municipales, para solucionar las innumerables situaciones que deben afrontar.

Desde las asociaciones nos indican que los servicios sociales deben adaptarse algo más a lo que realmente sucede. Han de servir, dicen, a la gente y deben ganarse la confianza de los inmigrantes que acuden a ellos. Aconsejan que los trabajadores sociales deben reunirse con las asociaciones para entender las claves que tienen lugar en los diversos colectivos. Añadiremos que, precisamente, los colectivos son muy diferentes todos ellos aunque las necesidades materiales sean aparentemente iguales.

Por eso mismo, bien a través de las asociaciones o bien por personas entendidas, técnicos, deben conocer y saber de las particularidades que tienen que ver con la inmigración a la que atienden. No es lo mismo atender a un búlgaro, a un rumano, que escuchar a un senegalés o colombiano en los servicios sociales y, desde luego, en las asociaciones. Y si se trata de un moldavo... pues «¡qué te voy a decir! Aunque hablan rumano, su formación y mentalidad es bien diferente, y sin embargo aquí pueden parecer iguales, tanto rumanos como moldavos por hablar el mismo idioma».

Es importante tener conversaciones entre las asociaciones y los profesionales del trabajo social, sin que se produzca esa crítica distancia que puede llegar a entorpecer el objetivo a lograr: entenderse, darse la información necesaria, conocer las claves de cómo atender a cada colectivo, facilitar entre unos y otros que los inmigrantes tengan más posibilidades de conseguir sus proyectos en la Comunidad