

Cohen-
Emerique, M.

Per un enfocament intercultural en la intervenció social

Resum

L'enfocament intercultural és el resultat de nombroses anades i vingudes entre les pràctiques de formació dels treballadors socials que intervenen amb els migrants i amb un procés de recerca. Aquest enfocament emergeix gràcies al mètode de xocs culturals creat per Margalit Cohen-Emerique, que ha permès, d'una banda, l'accés a coneixements teòrics sobre la multiplicitat i la complexitat dels factors que interfereixen en qualsevol trobada intercultural i, de l'altra, delimitar les zones sensibles que apareixen en les interaccions d'ajuda i acompanyament als migrants en dificultat.

Paraules clau: Interculturalitat, Treballador social, Migrant, Xoc cultural

Por un enfoque intercultural en la intervención social

El enfoque intercultural es el resultado de numerosas idas y venidas entre las prácticas de formación de los trabajadores sociales que intervienen con los migrantes y con un proceso de investigación. Este enfoque emerge gracias al método de choques culturales creado por M. Cohen-Emerique, que ha permitido, por una lado, el acceso a conocimientos teóricos sobre la multiplicidad y la complejidad de los factores que interfieren en cualquier encuentro intercultural y, por otro, delimitar las zonas sensibles que aparecen en las interacciones de ayuda y acompañamiento a los migrantes en dificultad.

Palabras clave: Interculturalidad, Trabajador social, Migrante, Choque cultural

Towards an Intercultural Approach to Social Intervention

The intercultural approach is the result of numerous comings and goings between the training practices of social workers involved with migrants and a research process. This approach has grown out of the method of cultural shocks developed by M. Cohen-Emerique, which on the one hand has enabled access to theoretical knowledge about multiplicity and the complexity of the factors that come into play in any intercultural encounter; and on the other served to delimit the sensitive areas that emerge in help and support interactions with migrants in difficulty.

Keywords: Intercultural, Social Worker, Migrant, Culture Shock

Com citar aquest article:

Cohen-Emerique, M. (2013).
"Per un enfocament intercultural en la intervenció social".
Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 54, p. 11-38



▲ Aproximació teòrica*

L'enfocament intercultural és el resultat de nombroses anades i vingudes entre les pràctiques de formació dels treballadors socials que intervenen amb els migrants, d'una banda, i un procés de recerca, de l'altra. Aquest enfocament emergeix gràcies al mètode de xocs culturals creat per M. Cohen-Emerique.

Aquest mètode ha permès l'accés a coneixements teòrics sobre la multiplicitat i la complexitat dels factors que interfereixen en qualsevol trobada intercultural. I, a més, ha possibilitat delimitar les zones sensibles que apareixen en les interaccions d'ajuda i acompanyament als migrants en dificultat. Aquestes zones s'anomenen sensibles perquè, d'una banda, per al treballador social són una font d'incomprensions associades a judicis de valors i accions errònies; i de l'altra, per a l'usuari, representen un no-reconeixement de les seves identitats, que són múltiples i úniques alhora.

L'enfocament intercultural està constituït per tres etapes

Gràcies a aquest mètode, s'ha obert una via per formar els professionals en pràctiques més eficients. Es tracta de l'enfocament intercultural, un concepte més ampli i dinàmic que la noció de competència intercultural, massa desvinculada dels contextos socials i dels estatus dels protagonistes de la interacció. L'enfocament intercultural està constituït per tres etapes que permetran millorar tant la capacitat de conèixer-se un mateix com la comprensió de l'altre, obrint una via a la gestió dels conflictes de valors inherents a la pluralitat de les actuals societats occidentals. Aquestes tres etapes són: el descentrament, la descoberta del marc de referència de l'altre i la negociació i la mediació.

En l'etapa del descentrament apareixen les zones sensibles següents:

- La representació d'un mateix en relació amb el seu cos i la seva integració, dins l'espai i el temps.
- Els codis de convivència i la donació.
- Les creences màgiques i les pràctiques religioses.
- Les representacions i les expectatives en les estructures familiars i en les relacions home-dona.
- L'educació de l'infant i l'avaluació dels maltractaments.
- L'actitud compromesa dels pares en relació amb l'èxit escolar dels fills.

Aquestes zones sensibles retallen les diferències entre les nostres normes i les de determinades famílies, i fan aparèixer terrenys –molt importants per a les pràctiques– en els quals la intervenció pot acabar sent difícil. El primer

* Conferència inaugural del col·loqui internacional *Competències interculturals dels professionals en l'acció social*, celebrat a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés – URL, l'11 de novembre de 2011. El text presenta algunes modificacions introduïdes per a aquesta publicació.

punt que posa de manifest aquestes zones sensibles fa referència a les fortes reaccions afectives dels practicants davant de situacions que els fereixen la sensibilitat i els inhibeixen les competències professionals. A això s'hi suma que les situacions acostumen a ser de caràcter urgent, la qual cosa accentua les fortes pressions socials que reben els actors sobre el terreny. El segon punt que les posa de manifest és la rigidesa de determinats models i principis professionals que no s'adapten a les estructures familiars no occidentals i en procés de migració.

En l'etapa de descoberta del marc de referència de l'altre també sorgeixen dificultats. En aquest col·loqui es tractaran les dificultats a l'hora de descodificar i entendre el procés d'aculturació tant de la primera generació de migrants com de la segona, en què la construcció de la identitat és complexa i sovint conflictual.

Les dues etapes anteriors no són noves, de fet, són les que caracteritzen el mètode etnològic. Però els professionals, que no són investigadors, han de fer front a una altra etapa: gestionar les diferències que es deriven dels conflictes de valors i de les normes a través de la negociació i la mediació.

La negociació i la mediació són importants si no es vol imposar l'assimilació, i és important si no es volen respectar cegament les diferències, però en aquesta etapa encara hi ha moltes qüestions a les quals no s'han trobat resposta.

Pel que fa a la negociació intercultural en el treball social, els practicants sovint es troben davant de problemes en què hi ha conflictes, d'una banda, entre la família i la societat d'acollida, i de l'altra, dins les mateixes famílies, en què cada membre viu un procés d'aculturació diferent. Aquests conflictes són el resultat d'uns dilemes comprensibles tenint en compte que van més enllà del marc de les seves pròpies intervencions. De fet, a les societats modernes i democràtiques aquests dilemes són al centre dels debats filosòfics i polítics relatius a la gestió de la diversitat. Però sobre el terreny, aquesta problemàtica és totalment eludida i no hi ha gaires teòrics del treball social que l'abordini si no és d'una manera molt abstracta.

En aquest sentit, al Canadà trobem orientacions de treball interessants, concretament les acomodacions raonables. L'informe Bouchard-Taylor de l'any 1998 hi aprofundeix i el Consell d'Europa l'ha recuperat proposant una sèrie de recomanacions que poden servir de guia als països europeus i a les institucions socials per a la recerca de solucions en els conflictes de valors i normes. Es tracta d'instaurar sobre el terreny una cultura de negociació i de recerca de compromís en aquesta tipologia de conflictes per trobar una solució satisfactòria per a ambdues parts. Tanmateix, l'enfocament intercultural topa amb límits de caràcter psicològic, cultural, institucional i polític.



El col·loqui *Les competències interculturals dels professionals en l'acció social*

Sóc conscient que, avui, per als treballadors socials tant d'Espanya com de la resta dels països europeus afectats per la crisi, la situació és complexa: retallada de pressupostos, cancel·lació de projectes, demandes cada vegada més nombroses de famílies que s'empobreixen...

Amb una conjuntura com aquesta, escoltant la meua exposició correu el risc de preguntar-vos si, malgrat ser interessant, no deixa de ser una utopia en relació amb les vostres pràctiques actuals.

Tanmateix, penso que les anàlisis que s'han desenvolupat en aquest col·loqui, així com les meves propostes, són vàlides i realitzables per diverses raons.

D'entrada, és important que conserveu els valors humanistes que fonamenten la vostra professionalitat. No obstant això, fins i tot quan la situació era més favorable, les meves recerques-accions han demostrat que calia replantejar-se qüestions sobre les modalitats d'intervenció amb els migrants: formació, reflexions, intercanvis d'experiències entre persones del mateix equip i entre treballadors socials d'altres països (tal com estem fent en aquest col·loqui).

A més, si tenim prou eines en el terreny intercultural, serà més fàcil influir en els responsables per exigir-los condicions que garanteixin unes pràctiques més adequades i menys costoses, sobretot si es comparen amb els fracassos de la integració. I de fet, el col·loqui d'avui, que es titula *Competències interculturals i acció social* va en aquesta mateixa direcció.

En definitiva, el que presentaré és vàlid per a tots els usuaris dels serveis socials i educatius, si entenem que la intervenció amb els migrants actua com una lupa d'un procés que és més difícil d'identificar com més petites són les diferències socials, culturals i lingüístiques.

Per totes aquestes raons, espero que les meves propostes despertin el vostre interès i suscitin qüestions de debat.

En general, tots els discursos sobre competències interculturals comencen fent referència a la necessària empatia per l'alteritat i a l'enriquiment que s'obté de la diversitat. Jo començaria dient que les relacions i la comunicació intercultural poden ser difícils, perquè impliquen processos molt complexos. Poden ser una font de malentesos a causa dels etnocentrismes i dels prejudicis inherents als diferents orígens culturals, i poden xocar amb els principis de tolerància fins al punt de ser negades o amagades darrere d'una perspectiva de caràcter universalista.

De fet, hi ha molts obstacles que interfereixen en les relacions i la comunicació intercultural. Aquests obstacles, que van més enllà de les barreres lingüístiques, no es poden deixar de banda. Afecten els nostres processos psíquics en el pla corporal, cognitiu i afectiu, ja que les emocions que es desencadenen en aquest tipus d'interaccions poden desestabilitzar i fer perdre objectivitat. Aquests obstacles també interfereixen en els nostres processos avaluatius, ja que les diferències culturals sempre impliquen jerarquitzacions. Unes jerarquitzacions que s'accentuen quan es tracta de poblacions migrants amb una història, una economia i una política que han marcat fortament les nostres relacions.



Tenint en compte aquesta complexitat, diria que cal evitar el pensament únic, perquè redueix les dificultats de les intervencions a una manca de coneixements sobre les cultures, i tots sabem que adquirir coneixements sempre és encoratjador. Tampoc no es poden reduir aquestes dificultats a actituds discriminatòries, ja que només s'aconsegueix accentuar-les i malmetre les relacions. I tampoc es poden atribuir només a les diferències de classes socials, tot i que les relacions d'explotació també s'han de tenir en compte en les relacions amb els migrants. En definitiva, no es pot fer servir el mateix principi d'igualtat per a tothom sense tenir en compte l'aplicabilitat i l'eficàcia. El més important és que aquesta complexitat ens permeti evitar tendències reduccionistes. És evident que tot això vol temps, però al final s'hi acaba guanyant pel que fa a la qualitat de la intervenció i a l'enriquiment personal i professional.

Que aquesta complexitat ens permeti evitar tendències reduccionistes

Perquè no hi hagi confusions, intentaré identificar aquesta complexitat tal com se'ns ha presentat en les nostres recerques-accions-formacions dels treballadors socials de diferents països, entre els quals hi ha Espanya i el Quebec.

La funció que els practicants desenvolupen amb les seves poblacions és transmetre les normes i els valors que prevalen en els seus països, acompanyar els que tenen dificultats per adaptar-s'hi i vetllar perquè exerceixin els seus drets tenint en compte el benestar de l'individu i la seva família. Però hi ha objectius que no sempre són fàcils d'assolir, perquè en les trobades interculturals poden passar coses inesperades o imprevisibles o que entren en contradicció amb les nostres maneres d'entendre i d'actuar. De fet, davant de les poblacions procedents sobretot dels països del sud –del món rural o d'extracció popular– sovint us trobeu en confrontació amb valors i models culturals diferents dels països desenvolupats, que són el producte de grans mutacions que les societats occidentals han experimentat després de més de mig segle. Unes mutacions que, a banda d'enriquir-los, els han permès adquirir més protecció social. A més, alguns dels valors i normes de les famílies que ateneu poden considerar-se retrògrads i perillosos, o fins i tot una amenaça per als principis fonamentals de les nostres societats. Tot plegat, pot esdevenir una font de dilemes quan cal escollir el tipus d'intervenció: s'ha de respectar rigorosament el relativisme cultural? S'ha d'exercir pressió per aconseguir el canvi? S'ha de deixar fer?

Sense prou eines ni prou suport per part de les institucions, esteu sols davant d'aquestes qüestions, que, a més, sempre estan vinculades al terreny polític. Cada nació pot reforçar o minimitzar la coexistència amb la diversitat d'acord amb el seu posicionament ideològic. Per exemple, a França, la ideologia republicana tendeix a esborrar les diferències en nom del principi d'igualtat, però, paradoxalment, en lloc de tenir-lo en compte, el que fa és engendrar desigualtats. Per la seva banda, el multiculturalisme anglosaxó, que preconitza el respecte integral de les diferències, acaba creant guetos comunitaris que no faciliten gens el "viure junts". I pel que fa a Espanya, la descentralització de les pràctiques d'integració no proporciona orientacions clares.

Justament per ajudar-vos a gestionar millor aquesta complexitat, proposem l'enfocament intercultural, el qual millora el coneixement de la pròpia identitat i el coneixement dels altres, a més de millorar la gestió de les missions i la capacitat per gestionar conflictes de valors. Però sobretot, aquest enfocament pot ser un suport eficaç per a les persones que han decidit emigrar per viure d'una manera digna i segura, i que aspiren, si més no per als seus fills, a tenir un ascens dins l'escala social. No obstant això, l'enfocament intercultural no és cap vareta màgica i també té uns límits que veurem més endavant.

Què és l'enfocament intercultural?

És la capacitat d'acomplir tres etapes: 1) el descentrament, 2) la descoberta del marc de referència de l'altre i 3) la negociació i la mediació.

Per què es diu *enfocament* i no *competència*?

El terme *enfocament* té l'avantatge d'incloure un procés dinàmic

La noció de *competència intercultural* ha adquirit molta importància amb la globalització. Es defineix com la capacitat de comunicar-se amb persones de cultura diferent, de superar els problemes de comunicació i de ser més eficaç. Tanmateix, he escollit el terme *enfocament* perquè té l'avantatge d'incloure un procés dinàmic i complex que, en cadascuna de les seves tres etapes, implica unes competències. De la mateixa manera, d'aquestes competències prefereixo dir-ne *recursos*, un terme que inclou tant els actors i els seus estatus, com el context i els reptes de la interacció (Cohen-Emerique; Hohl, 2002). L'enfocament intercultural s'allunya de les competències comportamentalistes que donen receptes del tipus *com s'ha de treballar en un determinat entorn poblacional*? Justament l'avantatge és que proposa un model que es podrà aplicar a tots els usuaris, independentment del seu origen, atès que proporciona un sentit molt ampli al terme *cultural*.

L'enfocament intercultural emergeix gràcies al mètode de xocs culturals, també anomenats *incidents crítics*, que he creat i utilitzat com a mètode de recerca, però també com a eina de formació. Amb aquest mètode s'han pogut recollir molts xocs culturals de diferents tipus de treballadors socials i en diferents països. Però, finalment, el que ha estat objecte d'estudi són les convergències dels resultats i no pas les diferències entre els tipus de pràctiques, entre les nacionalitats, el sexe o l'edat.

Presentaré successivament les tres etapes de l'enfocament intercultural, tot i que a la vida real es puguin entrecruar. Sigui com sigui, la primera, el descentrament, és sempre la que guia les altres dues. M'aturaré en els punts més importants, menys coneguts i dels quals tenim menys consciència.



El descentrament

Implica un treball reflexiu del *qui sóc*, en un context d'interacció intercultural, per superar el propi marc de referència cultural i entrar en la lògica del marc de referència de l'altre. El professional ha d'estar predisposat que l'usuari li faci preguntes, implícites o explícites, sobre aspectes que li semblen sorprenents, aberrants o anormals en la seva cultura. Si neguem aquest xoc o intentem superar-lo, tindrà com a efecte el tancament de l'altre en una diferència cultural confortable o en una categoria social desfavorida que el convertirà en víctima. Per això, el treballador social ha de començar examinant els propis marcs de referència, els quals li serviran per descodificar la cultura de l'altre i els quals són el reflex de la seva identitat personal, cultural, social, però també professional i institucional. I no entenem aquests marcs de referència com a nocions errònies que cal eradicar, sinó com a nocions que cal explicitar i precisar.

D'aquesta manera, s'iniciarà un procés, que serà lent, cap al descentrament i la relativització de les nostres observacions i punts de vista. El practicant podrà accedir a la "neutralitat cultural" que cita Abdallah-Pretceille (1986), la qual no suposa la negació de la pròpia identitat sinó una consciència controlada que ens ajudarà a posar distància i a obrir-nos a la cultura de l'altre.

El treballador social està format per reflexionar sobre la seva implicació personal, ara, amb el descentrament, també haurà de reflexionar sobre la seva cultura interioritzada, de la qual no sempre s'és conscient. És, doncs, un llarg aprenentatge, perquè la comprensió del marc de referència de l'altre orientada primer en el marc de referència propi té uns condicionants dels quals és difícil de desprendre's, fruit d'un ensenyament professional que exigeix una neutralitat absoluta.

L'anàlisi dels processos de descentrament ha posat de manifest uns obstacles que s'han reagrupat per temàtiques i que s'anomenen *imatges guia* o *zones sensibles*. És en aquestes zones on el professional té més dificultats per comunicar-se amb l'usuari migrant, on hi ha més malentesos i incomprensions, on els sentiments són més violents, fins al punt que les pràctiques poden ser un fracàs. Aquestes zones sensibles revelen a què s'agafa la persona, en què creu, què rebutja o què l'avergonyeix. Ras i curt, revela els fonaments de la seva identitat.

Aquestes zones sensibles són:

La representació d'un mateix en relació amb el seu cos i la seva integració, dins l'espai i el temps. Els antropòlegs han demostrat que el cos, amb totes les seves dimensions (les maneres de fer i de sentir, les representacions que l'actualitzen, els símbols que el defineixen, el protegeixen i el preparen; les distàncies amb els altres, les postures, gestuals i mímiques segons la circumstància; les prescripcions, els tabús i els rituals que el socialitzen), és un indicador molt important de les diferències socials i culturals que té interioritzades de manera inconscient. Gràcies al xoc cultural hem pogut descobrir que el cos és una zona sensible per als treballadors socials, els quals treballen braç a braç amb les maneres de viure de les famílies dins els seus espais vitals.

Els codis de convivència i la donació. Els usuaris esborren les fronteres amb el professional i sovint li ofereixen regals o el conviden a festes familiars, cosa que pot arribar a desconcertar-lo.

Les creences màgiques i les pràctiques religioses. Hi ha poblacions que qüestionen el seu propi posicionament davant de la dicotomia religió-racionalisme.

Les estructures familiars i el seu funcionament. Els papers i els estatus que assumeixen cadascun dels membres de la família, així com les relacions home-dona, constitueixen una zona molt sensible sobretot pel que fa a les dones professionals.

L'educació de l'infant i l'avaluació dels maltractaments. Tot i que els professionals estan obligats a protegir l'infant, quan les normes d'educació són diferents no sempre és fàcil de gestionar-ho.

L'actitud dels pares en relació amb l'èxit escolar dels fills. L'actitud dels pares és una aposta segura per a la futura inserció social, per això, és molt important per als assistents i els educadors escolars i, evidentment, per als ensenyants.

Totes aquestes zones sensibles retallen les diferències entre les nostres normes i les de determinades famílies. En el marc d'aquesta conferència, però, no les podré desenvolupar. Les podeu trobar en el meu últim llibre: *Pour une approche interculturelle en travail social* (Cohen-Emerique, 2011).

D'altra banda, aquestes zones sensibles han fet aparèixer terrenys en què la intervenció pot acabar sent difícil. Hi ha dos punts importants a tenir en compte a l'hora d'exercir com a treballadors socials.



Les fortes reaccions afectives dels professionals davant de situacions que els fereixen la sensibilitat i els inhibeixen les competències professionals

Els treballadors socials han d'afrontar constantment situacions insòlites i sovint dramàtiques: un nen apallissat brutalment pel seu pare o insultat per la seva mare perquè no s'ha cenyit als valors familiars. O bé l'exclusió d'una mare per part del seu marit, reflex de l'estatus de desigualtat de la dona i la seva submissió respecte a l'home.

Davant d'aquestes situacions el professional viu xocs emocionals que el condicionen a l'hora de fer una avaluació de la família. El professional veu aquesta família conformada en un model d'educació arcaic o amb signes de maltractaments. Aquesta avaluació acostuma a anar acompanyada d'un informe a les autoritats competents sobre la situació de risc del menor, la qual cosa reforça l'estigmatització dels progenitors, sobretot del pare.

El professional viu xocs emocionals que el condicionen

Pel que fa a la percepció del treballador social —especialment quan és dona— respecte del paper de la dona com a víctima, pot desencadenar diferents reaccions: des d'impulsar-les a emancipar-se, sense analitzar realment les seves capacitats, fins a limitar-se a donar lliçons als marits “mascles” sense fer un esforç per reconèixer-los i, per tant, bloquejant el treball amb els homes. És com si el xoc cultural els fes perdre les capacitats per utilitzar les seves competències professionals, per això, és important recordar que cal posar distància, evitar el judici de valors, superar els prejudicis, escoltar, crear un clima de confiança, observar, informar-se... En canvi, si el professional posés distància, la qual cosa no vol dir ser indiferent, seria capaç d'entendre de quina manera els pares conceben els seus rols i de dialogar amb ells sobre les diferències entre les seves concepcions i les del país d'acollida. Per tant, seria capaç de reconèixer les funcions dels pares encara que no es corresponguessin amb la seva concepció. Sense aquest reconeixement, els progenitors, i especialment el pare, acaben renunciant l'atenció social.

Amb tot, el professional, a més d'exercir un control social implícit, exerciria una funció d'avaluador i acompanyant, cosa molt positiva perquè, "encara que en l'avaluació es pugui fer servir el control com a mitjà, amb el control, la reciprocitat no és mai real. A través de l'avaluació és més fàcil obrir-se, dialogar, torna a posar en joc i reorganitzar l'anàlisi, mentre que amb el control només es pot actuar objectivament".

A tot això s'hi suma el fet que normalment s'ha d'actuar amb urgència per les fortes pressions socials que es reben. L'escola o els veïns us avisen de seguida si detecten negligències o s'adonen que un menor ha rebut càstigs corporals per part de la seva família, la qual acaba sent estigmatitzada amb molts estereotips. Totes aquestes pressions, a més de la por de ser acusats per no haver atès una persona en risc, us condicionen a l'hora d'intervenir. En aquestes casos, actuar ràpid és una garantia per protegir l'infant i protegir-se com a professional. Però s'ha de vigilar que la urgència no passi per davant de la importància.

Davant d'aquestes desestabilitzacions i d'aquestes pressions externes esteu sols. D'una banda, perquè les institucions poques vegades ofereixen la possibilitat de fer consultes a especialistes interculturals que us donarien suport en moments complicats com aquests. I d'altra banda, perquè d'especialistes interculturals que facin aquest paper de consultor no n'hi ha gaires, i les universitats haurien d'afanyar-se a formar-ne.

La rigidesa dels models i dels principis professionals que no s'han adaptat a les circumstàncies de les famílies en procés de migració

Es poden aplicar els models sense permeabilitzar-los, ni relativitzar-los

Aquests models, en comptes de facilitar l'actuació professional, poden fer que la trobada amb l'usuari sigui un fracàs. Els treballadors socials s'aferren a unes teories i principis que, de fet, són la base de les professions socials de les societats occidentals, però no els relativitzen en funció d'altres contextos socioculturals, d'altres concepcions de l'individu, la família i l'infant, ni en funció de contextos migratoris amb les seves dimensions específiques.

En general, apliqueu el que heu après però després hi ha una manca de reflexió i de recerca. ¿Es poden aplicar els models professionals habituals sense permeabilitzar-los, ni relativitzar-los en funció d'altres contextos? ¿Si les nostres societats han canviat, hem d'entendre que han esdevingut plurals?

Heus aquí alguns exemples de models professionals que es van aplicar de manera rígida i sobre els quals hauria valgut la pena reflexionar per relativitzar-los, com a mínim en determinats moments:

- Per avaluar si un nen ha rebut maltractaments, es fan entrevistes d'exploració només amb els pares, la qual cosa no funciona quan es tracta de famílies extenses o poligàmiques, en què els ascendents o els familiars indirectes o fins i tot les persones properes també poden ser molt significatius.
- En alguns models d'entrevista, s'acorda que la paraula del pare i de la mare té la mateixa importància, i no només la del pare com passa en les famílies patriarcal. En altres models, en què es fan visites a domicili, s'imposa la paraula de la mare des de la primera entrevista. En general, aquesta imposició no funciona perquè la dona acaba callant i, a més, el professional demostra una falta de respecte dels codis de convivència.
- Un altre dels papers de l'educador és propiciar el diàleg directe entre pares i fills, en el qual la paraula dels fills té un pes tan important com la dels pares. Aquesta concepció entra en contradicció amb la important jerarquia que s'estableix entre pares i fills, que existeix en moltes famílies no occidentals i que exigeix a l'infant que calli i que no miri l'adult als ulls.
- Un altre cas són les entrevistes en què no es permet que assisteixi un acompanyant que ajuda la família i, si se li ho permet, no se'l deixa intervenir per tal de fomentar el principi d'empoderament de les persones ateses.



Llegint aquests exemples, sembla que, a vegades, els nostres models i principis professionals esdevinguin dogmes, “imperatius categòrics”, la qual cosa limita els professionals a posicions rígides i fins i tot il·lògiques que els paralitzen o els fan intervenir de manera inadequada. Per tant, si es manté la professionalitat a qualsevol preu, sense cap relativització, es produirà l'efecte contrari al que s'espera, que no és altre que el d'establir una relació de confiança.

Afortunadament, gràcies a la maduresa personal i l'experiència professional anem adquirint recursos per ajustar-nos a aquestes situacions. El problema és que no deixen de ser iniciatives individuals sense cap intercanvi d'experiències en equip. És veritat que s'han iniciat moltes experiències innovadores amb associacions de migrants, però ni se n'ha fet difusió ni s'han ensenyat a les escoles, que, a més, cada vegada compten amb menys finançament.

No es tracta de preconitzar un canvi radical de les teories i els mètodes que estructurin l'acció social i educativa i que, de fet, li confereixen totes les competències –aquests migrants s'han instal·lat definitivament als nostres països i si no evolucionen poden acabar marginats–, però sí que seria útil relativitzar aquestes teories i aquests mètodes, poder acomodar-los cas per cas i acordant límits de temps. D'aquesta manera es podria fer una intervenció més adequada i alhora es respectarien els fonaments ètics de la professió. Ara bé, per poder dur a terme aquesta relativització cal tenir en compte algunes condicions.

En primer lloc, pel que fa als professionals i als organismes que representen les professions socials, és imprescindible que es facin reflexions i recerques sobre determinats mètodes d'intervenció. Per fer-ho, cal un treball en equip que impliqui tots els responsables dels serveis. El resultat d'aquestes reflexions i recerques faria aflorar coneixements més flexibles i diversificats que donarien lloc a una nova competència que complementaria les que ja existeixen.

Aquests coneixements instaurarien el dubte epistemològic que caracteritza la modernitat recent, en què l'investigador reflexiona sobre la seva implicació i l'actor social realitza alhora l'acte de coneixement propi i de l'acció. S'ensenyarien a les escoles professionals i a les universitats, que actualment tendeixen a inspirar-se en models de *management*.

És per això que cal tenir en compte un tercer nivell, el dels serveis socials. Adaptant, negociant i acomodant els models professionals, els serveis evitarien la discriminació secundària o estructural, i els seus efectes nefastos de generació de desigualtats.

Recuperarem
aquesta noció
d'ajustament,
d'acomodament

Recuperarem aquesta noció d'ajustament, d'acomodament, quan parlem de la tercera etapa, però de moment, estudiem la segona.

La descoberta del marc de referència de l'altre

Aquesta etapa és possible quan posem distància amb els propis marcs de referència. És una actitud d'obertura i d'escolta, en què fins i tot cal qüestionar-se un mateix. Aquesta actitud es basa en l'interès per l'altre –encara que la seva manera de ser ens pugui desconcertar–, cosa que facilitarà el procés de coneixement i reconeixement i permetrà un treball comú.

Per tant, es tracta d'interessar-se no només per les diferències culturals de l'altre, sinó també per les seves trajectòries i projectes migratoris, per les experiències que l'han enriquit així com pels traumes que han fet fracassar els seus projectes. També s'han de tenir molt presents les experiències de discriminació, com es viuen i com es gestionen. Sense oblidar els canvis inherents de qualsevol estada llarga en un país nou, sobretot pel que fa als joves de la segona generació.

Aquest exercici de coneixement des de dins exigeix, com en l'etapa anterior, un aprenentatge i uns recursos com la capacitat d'observació, la comunicació verbal i no verbal, les ganes d'aprendre de les diferències, la motivació, però també uns recursos afectius com deixar sortir certs sentiments per copsar i reconèixer allò que dóna sentit i valor a l'altre. Aquest últim recurs

crea debats interns perquè la neutralitat i la no-implicació són principis fonamentals dels professionals socials. Tanmateix, les recerques i les accions ens han conduït a la idea que una de les competències interculturals consisteix a saber passar de la neutralitat a la implicació quan és oportú, però també a saber posar distància quan cal. Amb tot, sense aquest exercici de coneixement no hi haurà una veritable comprensió ni un veritable reconeixement.

Després d'haver realitzat moltes pràctiques, hem constatat que per als treballadors socials no és fàcil localitzar aquests marcs de referència en aquesta categoria d'usuaris –usuaris que poden ser semblants a tots els altres, a algun d'específic o potser a cap. Es tracta d'unes dificultats que van molt més enllà de les seves cultures. M'aturaré a explicar-ne una, que és, d'altra banda, la més important.



La dificultat per descodificar i entendre el procés d'aculturació

La majoria de migrants que s'adrecen als serveis socials ja fa temps que viuen al país d'acollida, com passa amb un alt percentatge de nens de la segona i fins i tot la tercera generació. Tots ells es troben en un procés d'aculturació.

Les dificultats per aprendre aquests canvis són comprensibles tenint en compte la seva complexitat. Aquests canvis es donen a tots els vessants de la vida i agafen formes molt variades: des d'un retorn al fonamentalisme fins a l'assimilació, passant per formes híbrides d'integració. Les dificultats també apareixen perquè l'aculturació és un procés pràcticament individual en què cadascú integra de manera única les experiències noves dins les antigues mitjançant estratègies que varien segons les cultures d'origen, els períodes de la vida, els llocs i les interaccions socials i segons la societat d'acollida.

I amb tot, els resultats de les recerques sobre aquestes temàtiques no s'han divulgat prou i, en qualsevol cas, per vosaltres no és fàcil vincular les teories, sovint contradictòries (sobretot pel que fa als joves de la segona generació), amb el que s'observa sobre el terreny.

Per tot això, crec que és convenient aturar-nos en aquest punt de descodificació i comprensió dels processos d'aculturació, ja que interfereixen directament en les vostres pràctiques. Unes pràctiques focalitzades en l'evolució de la persona, del seu creixement personal i de la seva inserció social.

Exemples de dificultats davant de conductes que es consideren desconcertants, atípiques, no coherents i mal tolerades

- És difícil d'entendre que en un mateix individu coexisteixin vincles amb les pròpies arrels i alhora adhesions explícites a la modernitat.
- És difícil entendre les manifestacions de canvis, modestos però significatius, quan la majoria de comportaments tradicionals es mantenen.

- Són xocants els retorns a comportaments tradicionals i a pràctiques religioses fonamentalistes després de moltes anys vivint en un país laic.
- No es diferencia entre els canvis de la primera generació de migrants aculturats en el país d'origen i els dels seus fills, nascuts i socialitzats en el país d'acollida dels seus pares.
- S'ha demostrat que les expectatives del que s'entén com a bona integració sovint s'allunyen de les conductes que manifesten els usuaris, les quals no es corresponen amb la concepció del professional o del seu servei. Tot plegat pot ser l'origen de moltes confusions a l'hora de fer l'avaluació i pot propiciar reaccions afectives mal controlades.

L'exemple següent ho il·lustra molt bé: una assistent social se sorprèn quan una noia d'origen magrebí, que ella descriu com “una jove d'aparença molt moderna que vesteix amb texans o faldilla i mitges”, li elabora discursos de dona emancipada com ara que tenir fills és una opció personal i, de cop i volta, es casa amb un home musulmà i tot canvia. De seguida es queda embarassada i, tot i que és un embaràs no desitjat, es nega a avortar perquè al seu país està prohibit i perquè tant el marit com la mare s'hi oposen. L'assistent té un xoc cultural, que s'accentua quan, a més, al naixement hi intervenen elements supersticiosos. Les paraules de l'assistent social són: “Em va desconcertar aquest desfasament entre la seva aparença física moderna i les seves creences. Al capdavant, no era prou moderna per decidir per ella mateix i estava condicionada per unes creences molt arrelades pel que fa al naixement”.

D'exemples com aquest se n'han pogut extreure dos temes crítics en relació amb les representacions del procés d'aculturació.

Una representació del canvi entès com un procés lineal i coherent

Tot s'esdevé com si l'individu passés de manera contínua –sense desfasament, sense transició, sense equívocs– de la tradició a la modernitat, de la religió a la laïcitat. D'aquests dos pols, sempre oposats, el segon es valora més que no pas el primer. Si pensem en una persona instruïda, amb un estatus social alt, nascuda i escolaritzada a França o Espanya, o, dit d'una altra manera, si els discursos d'aquesta persona, les seves conductes i la seva manera de vestir són europeïtzats, considerarem que s'ha integrat, cenyint-nos al model de bona integració.

Per tant, si tornem a l'exemple d'abans, entenem que l'assistent social s'ha desestabilitzat per culpa del desfasament entre la imatge que s'havia cons-

truït de la noia i la imatge que en descobreix un cop s'ha casat. És com si en la mateixa persona no pogués coexistir-hi l'aspiració d'alliberament de la dona i un tancament en un estatus de submissió. D'aquesta manera, el canvi s'entén com un procés de tot o res: si en un segment cultural determinat un individu manlleva comportaments derivats dels models del país d'acollida, s'espera que deixi de banda totes les seves especificitats. Altrament, aquestes conductes s'interpreten com a no coherents, en dissonància i, sobretot, com una regressió o, en el pitjor dels casos, com un fracàs d'integració. Però també es poden viure com un fracàs professional que atempta contra la identitat professional i personal.



Aquest exemple també demostra que ens oblidem dels ajustaments, del compromís que cadascuna de nosaltres, com a dones, hem hagut de fer per guanyar terreny en l'emancipació, tant en el pla personal com en la vida en parella.

Aquesta visió etnocèntrica del canvi, que encara és molt present en el pensament comú, radica en les teories evolucionistes; unes teories que avui es qüestionen, com ho demostra el cas del Japó. Aquesta visió també reflecteix la influència del dogma de l'avenç tècnic que durant tant de temps ha influït en el pensament occidental. Un poder tècnic que modifica mentalitats i que, implícitament, tendeix a afirmar la superioritat del nostre model. Amb les xarxes socials ens han arribat molts exemples que han esdevingut una explosió comunicativa, però que no han modificat els fonaments de les concepcions i de les seves creences.

La complexitat de la construcció identitària dels migrants, i sobretot dels seus fills

Pel que fa a la primera generació, hi ha una tendència a tancar-los en una identitat que oscil·la entre la cultura d'origen i l'assimilació. Atribuint-los aquesta identitat, els immigrants no es reconeixen ni se senten reconeguts. Els estudis sobre aquesta generació demostren que la gran majoria busquen en la integració una forma d'adaptació instrumental a la societat d'acollida: feina, aprenentatge de la llengua, formació professional i inserció a les xarxes. Però sense que aquests canvis atemptin contra el sentit o els valors que la persona dóna a la seva vida. D'aquesta manera, preserven el sentiment de pertinença al país d'origen, com ho demostra el fet que molts s'hi construeixen una casa, hi fan visites periòdiques, hi envien girs mensuals per a la família o participen en projectes de desenvolupament en els pobles...

Altres migrants busquen l'assimilació total o parcial, en canvi, per d'altres, pot significar un retorn al fonamentalisme religiós. I n'hi haurà que simplement evolucionaran cap a la marginació (Berry, 1999; Bourhis, 1998).

Considerant aquestes dades, quin serà el paper del professional davant d'aquesta primera generació de migrants?

Heus aquí algunes orientacions

Cal tenir molt clara la concepció d'integració que hi ha implícita en el que diuen i el que fan, per tal que no s'interfereixi en els seus objectius de treball. Aquest principi és igualment aplicable per als immigrants que fan d'interventors, ja que, si no el tenen en compte, poden acabar projectant les seves pròpies estratègies d'aculturació i les seves concepcions d'integració tant als compatriotes com a altres emigrants. En canvi, si des del principi es té aquesta idea molt clara, els professionals podran descobrir les múltiples formes d'integració d'aquesta primera generació, així com les que hi ha entre sexes.

S'ha d'anar molt en compte amb les relacions de poder inherents als papers de majoritari-minoritari en la relació entre país d'acollida i migrants. És una condició essencial per crear un veritable clima d'acceptació.

S'han de reconèixer i valorar els esforços i els sacrificis d'aquests homes i aquestes dones per molt petits que ens semblin, ja que per a ells han suposat una gran inversió i un acte de valentia. Des d'aprendre la llengua del país, fins a aconseguir un ascens social i professional o una mica més d'emancipació en el cas de les dones. De fet, moltes dones, després d'haver educat els fills, entren a la vida activa, la qual cosa, encara que sigui fent feines domèstiques, els genera satisfacció.

I en un context de crisi, seria bo ocupar-se del projecte migratori, de les representacions del país d'acollida i de les ruptures (atur, malalties, divorcis) que han anat enfonsant el projecte migratori i que han provocat desestructuracions i marginacions tant individuals com familiars. I parlo de marginacions en el sentit de pèrdua dels valors i els referents culturals d'origen sense haver integrat els de la societat d'acollida, cosa propicia l'entrada a una situació de pobresa. Moltes de les sol·licituds que es fan als serveis socials són el resultat del fracàs d'un projecte migratori sense retorn, perquè tornar al país els avergonyiria.

Per prevenir determinats fracassos educatius, el vostre paper hauria de centrar-se a acompanyar els pares i mares cap a una presa de consciència en què les diferències entre aquí i allà fossin inexistents. Ajudant-los a expressar el que per a ells és o ha estat important. Un treball social de grup –junts o separats segons el cas– encarat a un enfocament individual seria molt interessant perquè poguessin evolucionar sense haver-los imposat res.

Per acabar, tal com han demostrat investigadors quebequesos (Vatz-Laarousi, 2005), les accions en xarxes familiars o socials tenen una doble funció: d'una banda, són imprescindibles per al coneixement i la comprensió de les famílies migrants i, de l'altra, utilitzades com a recursos socials, proporcionaran un suport i una ajuda a les famílies en dificultat.

Aquestes són les accions que us proposo perquè exploreu i intercanvieu entre vosaltres.

Pel que fa a la construcció identitària dels joves procedents de la immigració, no és fàcil per a vosaltres –i en concret per als educadors especialitzats que atenen aquests joves amb dificultats– tenir una visió clara de la construcció identitària complexa i conflictual d'aquesta segona generació, sobretot si pensem que la vostra formació inicial sobre aquest tema s'ha reduït.

Us donaré algunes orientacions per evitar les confusions i les males interpretacions davant la complexitat d'aquests processos, ja que aquesta complexitat és clau alhora de tractar amb adolescents, sobretot els procedents de la immigració.



Cal diferenciar les categories de joves i la seva denominació

Hi ha una tendència a barrejar sota la denominació de *joves procedents de la immigració* i la de *segona generació* tot tipus de poblacions amb característiques ben diferents. S'ha de diferenciar entre els que van arribar de molt joves amb els seus pares –o que fins i tot han nascut al país d'acollida– dels que van emigrar quan tenien entre 6 i 16 anys. També s'han de considerar els que s'han retrobat amb la família sent preadolescents o adolescents, dins del marc del reagrupament familiar, però després d'uns anys de separació. Cal separar els adolescents que viuen amb la família sense un estatus legal i que poden ser expulsats quan són majors d'edat després d'haver fet gran part dels estudis al país d'acollida. I encara trobem els que arriben clandestinament sense els pares (menors aïllats), que cada vegada en són més, sobretot a Espanya i Itàlia, i que presenten problemes d'inserció difícils de gestionar i un estatus jurídic-administratiu confús que en complica l'atenció. I podríem esmentar moltes més categories.

És important fer aquestes distincions per poder acompanyar les diverses formes d'elaboració de la identitat, però sempre de manera individual. Us presentaré alguns elements importants de la problemàtica identitària dels nens procedents de la immigració legal.

Hi ha una tendència a barrejar sota la denominació de *joves procedents de la immigració* i la de *segona generació* tot tipus de poblacions amb característiques ben diferents

Els psicòlegs i els sociòlegs que han fet recerques sobre aquests temes no sempre es posen d'acord. Ara bé, tots reconeixen el fracàs de la societat d'acollida pel que fa a la integració de molts d'aquests nens. Per part meua, repeteixo, cal anar més enllà dels debats estèrils sobre la circumscripció d'aquesta generació en una identitat unidimensional i simplificada, que per als psicòlegs és conseqüència de l'origen cultural, i per als sociòlegs, conseqüència de l'estatus d'inferioritat o discriminació.

Aquests debats són perillosos tant per als professionals –que no tenen un marc educatiu per a les seves intervencions– com per a aquests adolescents que s'adrecen als serveis sense referents identitaris a la recerca d'una valoració. A causa de la imatge esquemàtica que reben d'ells mateixos, acaben no identificant ni les semblances ni les diferències tant amb els seus pares com amb els altres joves. Tampoc no reben cap suport ni empatia relatiu a la seva demanda identitària específica.

Cal diferenciar l'aculturació de la primera generació de la dels seus fills

Pel que fa als fills –a diferència dels pares, pels quals els canvis són superficials com ja s'ha dit anteriorment– la construcció identitària passa al primer pla i afecta la totalitat existencial.

D'una banda, s'elabora a través de totes les seves interaccions dins la família i la comunitat d'origen. Cal insistir que el més important no és la quantitat de vestigis de la cultura d'origen transmesa pels pares, sinó la força de les impregnacions i les identifications del fill que fan que aquests elements culturals tinguin una consistència afectiva i simbòlica important per a ells. Tots els autors insisteixen que la llengua que parlen amb els pares estructura l'univers mental i afectiu del fill, fins i tot si el nen diu que no la coneix o, a certa edat, es nega a parlar-la. Hi ha casos en què fins i tot l'oblida momentàniament.

D'altra banda, la identitat es construeix a l'escola, on es transmeten la llengua i la cultura, i a través dels mitjans, els quals difonen gairebé exclusivament els sistemes simbòlics de la cultura majoritària. Sense oblidar la influència de les normes del grup d'iguals, que avui tenen un paper molt important en el procés de socialització.

Es pot afirmar que aquests nens estan socialitzats en aquestes dues cultures. Així i tot, no hem d'oblidar que:

- Els dos eixos de socialització que els articulen poden ser antagonistes en certs dominis, sobretot per als nens procedents dels països del sud.

- L'adolescència és un període especialment crític perquè, estant en contacte amb altres joves, la crisi identitària pròpia d'aquesta transició de la infància a l'edat adulta es fa més complexa per la seva doble o triple cultura, que pot generar-los conflictes tant interns –amb la família– com externs –amb la societat d'acollida.
- Hi ha joves que, a més, viuen un conflicte de lleialtat perquè pertanyen a un grup minoritari pel qual un acostament massa evident al grup majoritari és entès com una traïció. Aquest fet fa difícil la gestió de la seva pluralitat interna.
- Malgrat tot, tenen interioritzades les premisses de passarel·les, mestissatges, negociacions que més endavant hauran d'exercir. Passarel·les entre dos universos, adquirides per processos inconscients de manipulació, jerarquització i compromís entre les diferents configuracions de codis, de valors, de maneres de pensar. D'aquesta manera, s'elaboren progressivament un conjunt de procediments que els permeten trobar un equilibri i una valoració entre el vincle amb les seves arrels i una inserció reconeguda per la societat; i entre la preservació del llegat i l'esperança d'un futur positiu.



Tenen interioritzades les premisses de passarel·les entre dos universos

Aquests procediments s'anomenen *estratègies identitàries*. Per als investigadors aquestes estratègies sempre són adaptatives, atès que garanteixen la unitat de la persona –tot i la seva pluralitat– i permeten mantenir una imatge positiva d'un mateix que compensa les experiències discriminatòries freqüents entre els nens procedents de minories visibles. A més, faciliten la gestió dels conflictes de lleialtat. En resum, les estratègies identitàries garanteixen el que Camilleri (1993) anomena *funció ontològica*, és a dir, donar sentit i valor a la vida, i *funció pragmàtica*, que vetlla per trobar un lloc en la societat mantenint la unitat interna.

S'han descrit identitats “mestisses”, “híbrides”, “entre dos” (Franchi, 1999), però no com una juxtaposició de dos sistemes, sinó com l'elaboració d'un marc de referències duals (o fins i tot triples) en què el jove fa coexistir al seu interior, a través d'una manipulació, un “bricolatge”, el conjunt de codis, valors, representacions, maneres de pensar característiques de les dues o tres cultures. D'aquesta manera, es dona un nou sentit, ja que mai hi ha una identificació completa en una cultura o en l'altra.

En canvi, tot el que s'amaga darrere la crisi –la marginació, la delinqüència individual o organitzada, la droga, les malalties mentals– no es pot considerar com una estratègia. Malauradament, en aquesta conferència no puc entrar en detall respecte a les nombroses estratègies que hi ha ni respecte a l'evolució cap a la marginació. Us remeto al meu llibre (Cohen-Emerique, 2011).

Cal definir els límits de l'atenció educativa en funció de les identitats complexes, mestisses i conflictuals

Un dels eixos que articulen aquesta atenció és el d'acompanyar el jove en la construcció identitària.

En què consisteix aquest acompanyament?

En primer lloc, els educadors han d'acceptar els seus antagonismes, la clau de l'enfocament intercultural, mirant de respectar i d'accedir als seus dos universos etnoculturals i a les seves lògiques simbòliques, malgrat les diferències que els separen. De totes maneres, s'ha de reconèixer que a l'adolescència és difícil adonar-se en quins casos les conductes que des de fora es veuen com a contradiccions, dissonàncies, són coherents per a la persona que les manifesta i evolucionaran positivament. I en quins casos aquestes conductes són incoherents des de tots els punts de vista i poden comportar dificultats psicològiques o marginació. Una vegada acceptada aquesta construcció identitària mestissa, en demanda de valoració i de reconeixement, és necessari un acompanyament individual i col·lectiu.

Com podem definir aquest acompanyament?

Acompanyar vol dir facilitar les identifications positives

D'entrada, acompanyar vol dir facilitar les identifications positives de les dues parts per afavorir, mitjançant mètodes pedagògics dinàmics i innovadors, l'establiment de passarel·les entre el seu ancoratge a les arrels i una obertura als valors profunds de la societat on viuen.

Acompanyar també vol dir allunyar-se de la percepció miserabilista i victimitista d'aquests joves per estimular, amb una pedagogia adaptada, els seus recursos dinàmics i creatius, que són una font de riquesa tant per a ells com per a la societat.

Acompanyar vol dir conèixer la història personal i familiar del jove i integrar-hi les trajectòries migratòries dels pares per resoldre els problemes que presenta.

The last but not the least, acompanyar vol dir escoltar les experiències d'exclusió i de racisme que han viscut aquests joves, encara que aquestes us facin sentir malament perquè us retornen una imatge poc llúida de la nostra societat. També seria interessant dur a terme accions contra tot tipus de discriminació o racisme.

És així com el jove podrà superar les crisis i els dolorosos conflictes que viu, tant en el terreny interpersonal com en l'intrapsíquic, i trobar progressivament el camí cap a la construcció d'una identitat mestissa, sintètica, que preservarà les seves dimensions ontològiques i pragmàtiques. Per la seva banda, l'educador descobrirà recursos que li serviran per garantir, en una relació real, un acompanyament ple de sentit i preparat per fer valoracions. El perill seria desenvolupar una relació basada en una "identitat esquer", és a dir, que l'educador només percep del jove allò que n'espera, i el jove, en el mateix sentit, li presenta aquesta identitat que no és res més que un esquer. En aquest cas, es falseja la relació educativa i es pot trencar sense haver entès el perquè.



D'experiències en aquest sentit n'hi ha moltes i ja es posen en pràctica en associacions i en diversos serveis. I, de fet, classificant-les i intercanviant-les entre vosaltres es podrien trobar mètodes innovadors. Malauradament, aquest acompanyament és difícil de mantenir sense el suport de les institucions, les quals, si donessin més pes a la integració professional i a la lluita contra el racisme, sabrien aplicar una política polifacètica a totes les estructures de socialització: des de les llars d'infants o l'escola, fins al dispositiu d'orientació i d'inserció professional i social. Política articulada cap a un objectiu preventiu i no només repressiu, com passa actualment a França.

Si es fa una inversió important amb els pares i els fills aviat, molts d'ells aconseguiran un ascens social i s'inseriran en totes les instàncies de la societat. D'aquesta manera es reduiria el nombre de persones excloses socialment. En aquest sentit, he tingut la sort de viure experiències en *crèches parentals*¹. (ACEPP, 2008).

Finalment, pel que fa a aquesta complexa problemàtica dels processos d'aculturació dels migrants i els seus fills, la formació dels professionals hauria de començar per la descoberta de les seves pròpies evolucions, tant si són professionals del país com si són d'origen migrant. Perquè tots vivim canvis, ja siguin vinculats al desarrelament, a les transformacions de la societat o als conflictes generacionals (de Gaulejac, 1999).

Aquestes dues etapes, el descentrament i la descoberta del marc de referència de l'altre, no són noves i són característiques de la metodologia etnològica. Però als professionals, que no són investigadors, els cal una tercera etapa: gestionar les diferències quan la distància és més gran o fins i tot quan aquesta distància (entre cultures) és una font de conflictes. En definitiva, hauran de gestionar conflictes de valors i normes mitjançant la negociació i la mediació. Perquè si no es vol imposar l'assimilació, però tampoc no es volen respectar cegament les diferències, aquestes són les úniques vies per superar les oposicions entre aquestes dues opcions i crear una associació dialèctica entre elles.

La negociació i la mediació

És una etapa molt important, però planteja moltes qüestions que encara no s'han respost.

Què són la negociació i la mediació cultural o intercultural?

Tant en la negociació com en la mediació es tracta d'obrir ponts entre l'un i l'altre, d'una manera bidireccional, i no només des del punt de vista del migrant, com acostuma a passar. En tots dos casos es posen de manifest les capacitats per trobar, mitjançant el diàleg i l'intercanvi, un espai que propiciï l'acostament recíproc i els acords, per arribar a un compromís acceptable per a les parts, o com a mínim, per arribar a una entesa en alguns dels punts importants, una entesa en la qual cadascú reconegui la potestat i la virtut del que exposa i admet l'altre.

La integració no només depèn dels migrants sinó que les societats d'acollida hi tenen també un paper molt important

Pel que fa a la mediació cultural, a França i Espanya ja fa 15 anys que es practica com a resposta a les necessitats no satisfetes. Posa de manifest que la integració no només depèn dels migrants sinó que les societats d'acollida hi tenen un paper molt important. També reflecteix l'existència de xarxes de solidaritat entre poblacions de diferents procedències. La mediació, que implica un dinamisme ternari, facilita ponts de comunicació amb tres pols de transició i aproxima les poblacions migrants a les institucions vetllant perquè accedeixin als seus drets.

Els mediadors i mediadores —que a França també reben el nom de *femmes relais*²—, també acostumen a haver de gestionar conflictes de valor.

Si estan ben formats i treballen en col·laboració amb els treballadors socials, els quals els consideren professionals complementaris i no subalterns, cosa que no sempre passa, fan una feina molt notable. Fins i tot diria que hauríem d'aprendre d'ells. Malauradament, el context d'aquesta nova professió encara no s'ha definit i això dona lloc a confusions. Els mediadors no tenen un estatus reconegut legalment ni una retribució establerta.

M'estendré una mica més a explicar la negociació intercultural al voltant dels conflictes de valors entre famílies i societat d'acollida, atès que de moment no ha trobat una correspondència en el terreny del treball social.

Treball social i negociació cultural o intercultural

Els treballadors socials sovint s'enfronten a conflictes entre la família i la societat d'acollida, o a conflictes dins d'una mateixa família en què conflueixen processos d'aculturació. Podem dir que els conflictes de valors, amb les consideracions d'ordre ètic que impliquen, són un obstacle per als professionals perquè, els seus valors i principis, que representen en gran part els

de la societat d'acollida, entren en conflicte amb els de la persona ajudada o amb els de la família. Conflictes que també es donen dins de les famílies en procés d'aculturació, que agafen ritmes i formes diferents segons els seus membres.

Heus aquí alguns exemples

Com s'ha d'actuar quan un pare apallissa violentament el fill perquè li ha faltat al respecte? Per aquest pare és un càstig per redreçar l'esperit del seu fill, que ha infringit la regla fonamental del respecte als pares dins la societat d'origen. En canvi, per a nosaltres, el comportament del pare es pot entendre com un acte de maltractament que podria acabar fent-lo comparèixer davant del jutge, ja que els càstigs corporals es considera que poden ser un risc físic i psicològic per al nen.

Com s'ha d'actuar quan una mare exigeix a la seva filla de nou anys que l'ajudi en les feines domèstiques, una activitat que no només forma part de la socialització de les filles, sinó que, a més, permet descarregar d'obligacions una mare que ha de criar molt fills? Per nosaltres, a aquesta edat, la necessitat primordial és que visqui la seva infància d'una manera lúdica i que es dediqui a l'escola. Dues activitats essencials per al seu desenvolupament i per al seu futur.

Com s'ha d'actuar quan a una noia musulmana li prohibeixen sortir i la castiguen violentament si transgredeix les regles de la seva religió? Aquí, nosaltres considerem que a la seva edat necessita una vida social i sentimental.

Tots aquests casos i molts d'altres il·lustren les difícils qüestions dels límits de la tolerància a la diversitat i del respecte dels models culturals diferents quan es vulneren els principis fonamentals de les nostres societats. Les lleis i els reglaments no ens aporten solucions, de fet, a França només s'han promulgat tres lleis, per tant, per a la resta de casos no hi ha cap marc fixat. I en els altres països europeus, on no hi ha cap llei que reguli aquest tipus de qüestions, he constatat que els actors del terreny no saben com actuar davant de situacions com ara: ¿fins on el respecte dels valors de la societat d'acollida és possible sense que l'immigrant acabi marginat o en una situació de risc? ¿Fins a quin punt podem adaptar els nostres principis sense malmetre els fonaments de la intervenció social?

I encara que aquestes qüestions apareguin sempre en les vostres missions de prevenció, ni a Espanya ni a França ni en altres llocs, no tenim cap indicació sobre com emprendre les negociacions. Així doncs, heu de gestionar vosaltres mateixos aquestes qüestions difícils que plantegen dilemes i generen tensions.



Uns dilemes, d'altra banda, comprensius, ja que superen de llarg el marc de les vostres intervencions. De fet, són al centre de molts debats filosòfics i polítics que afecten les societats modernes i democràtiques respecte a la gestió de les diferències culturals (Wieviorka, 1996). Debats sobre: com podem viure plegats dins la pluralitat? Estat republicà o multicultural? Integració o assimilació? Igualtat o equitat? (La igualtat és dret formal; l'equitat és de fet i es refereix més aviat a una noció moral.) Qüestions que, actualment, a França són tractades en molts articles referents als migrants: com passar de la igualtat, fonament de la República, a l'equitat? Cal aplicar la Declaració Universal dels Drets de l'Home, que es basa essencialment en la concepció occidental? O més aviat cal construir una universalitat a partir de les filosofies pròpies de cada civilització? Les respostes a totes aquestes qüestions, que són molt diferents segons cada pensador, estan lluny de trobar un consens.

Pel que fa a la gestió concreta dels conflictes de valors dins el camp del treball social, he constatat que aquesta problemàtica no es té gens en compte. Només alguns teòrics com Carole Soonkindt (2003, p. 99) i Brigitte Bouquet (2003, p. 85) la tracten de manera general i abstracta. I així mateix, en les meves pràctiques d'investigador-formador no he recollit dades en l'anàlisi dels xocs culturals, cosa que posa en qüestió el paper del treballador social. Com si això no formés part de les seves funcions, com si no hi hagués cap solució possible davant la distància que ens separa. D'altra banda, les escoles de treball social no transmeten res sobre aquest tema.

Tot plegat és ben poca cosa per guiar els professionals sobre el terreny en aspectes relacionats amb la problemàtica central: és impossible, tenint en compte l'heterogeneïtat de les societats modernes contemporànies, adoptar un relativisme cultural absolut, el qual, tot i que impedeix privilegiar una cultura a expenses de les altres, no és cap garantia per clarificar els conflictes que sorgeixen quan coexisteixen diferents cultures. Però també és impossible imposar l'assimilació als nostres models a expenses dels valors de l'altre (Camilleri, 1993).

El Canadà ha intentat resoldre aquesta conjuntura instaurant, des del 1985, el marc jurídic dels acomodaments raonables, aprofundit per l'informe Bouchard-Taylor el 1998.

Els acomodaments raonables i l'informe Bouchard-Taylor (1998)

L'acomodament raonable es basa en els principis fonamentals d'igualtat i equitat. L'objectiu és oposar-se a certes formes de discriminació basades en la religió, la creença, l'handicap, la diferència de gènere... que els tribunals tradicionalment han qualificat de discriminació indirecte. Unes discriminacions que, tot i que no exclouen directament o explícitament una persona o un grup de persones, comporten una discriminació a causa de l'aplicació rígida d'una norma. Substitueix la concepció clàssica de la igualtat, fundada en els

principis del tractament igual per a tothom, per una altra concepció que té més en compte les diferències de la realitat. És a dir, la substitueix pel principi d'equitat.

Però després d'haver-la aplicat uns quants anys, aquesta mesura s'ha considerat excessiva, incòmoda, i fins i tot que anava en contra els valors canadencs, i el terme *acomodament raonable* ha arribat a adquirir una connotació pejorativa. Per aquesta raó, el 1998 es va crear una comissió de consulta sobre les pràctiques d'acomodament vinculades a les diferències culturals i religioses, amb el nom de comissió Bouchard-Taylor.

El seu informe ha fet avançar considerablement la gestió de la diversitat cultural. No només ha contribuït a aprofundir en aquesta noció d'acomodament, sinó que, a més, després de constatar que el marc jurídic només resol una petita part dels litigis, proposa unes mesures d'harmonització elaborades directament per a la negociació entre els actors locals i els migrants d'un servei, una empresa o una escola. Aquestes mesures fan possible el dispositiu jurídic de procediments d'acomodaments raonables, ja que instauen sobre el terreny una cultura de negociació i de recerca del compromís en els conflictes d'aquest tipus. Aquesta segona via menys formal s'anomena *ajustament concertat*. L'objectiu és arribar a una solució que satisfaci les dues parts.



Aquesta segona via s'anomena *ajustament concertat*

Aquesta via planteja la qüestió de com viure plegats, basada en un ideal d'harmonització intercultural, segons les modalitats i els ritmes diversos.

A partir de l'informe Bouchard-Taylor, el Consell d'Europa (2009-2010) ha iniciat una sèrie de reflexions (a les quals jo he participat). Aquestes recomanacions poden constituir una guia per buscar solucions als conflictes de valors i normes. Els països membres també se'ls ha encoratjat a reconèixer explícitament la noció de les diferències que s'ha d'acomodar. És a dir, se'ls ha animat a regular, reconciliar i instaurar sobre el terreny una cultura de negociació i de recerca de compromís en els conflictes d'aquest tipus, per trobar una solució que satisfaci les dues parts. Només llavors, els actors del terreny podran ser orientats, formats i reafirmats perquè s'impliquin en aquesta via amb confiança i seguretat i podran proposar noves solucions.

Aquest és el marc general en què podrien donar-se les condicions per la negociació en treball social.

En conclusió, podem dir que hi ha molta feina a fer pel que fa a la conscienciació de l'existència de conflictes de valors en les relacions interculturals i la necessitat de resoldre'ls. Els teòrics de la interculturalitat i del treball social s'hi han de comprometre. Sobre el terreny jo esperonaria els actors a treballar en equip a partir de les seves experiències sobre quan i com s'ha de negociar.

Pel que fa a les institucions, haurien de seguir les propostes del Consell d'Europa sobre com facilitar la creació d'acomodaments indispensables per al viure plegats.

Totes aquestes propostes obren vies per desenvolupar una reflexió que ha esdevingut el tema central: com construir una societat pluralista i solidària davant de la globalització.

Els límits de l'enfocament intercultural

- **D'ordre psicològic**

Els factors de la personalitat, si són massa rígids, poden ser un obstacle per a l'obertura cap a l'altre, però també els factors lligats a la història personal que deixen marques d'un passat amb el qual no es vol reconciliar.

- **D'ordre cultural**

La comprensió dels codis culturals que s'allunyen dels nostres pot ser molt difícil, fins i tot impossible, sobretot si considerem que la intervenció es fa sovint en situacions de crisi. No hi ha més opcions que recórrer als mediadors procedents de la immigració reconeguts dins la seva comunitat i, alhora, formats i considerats competents per identificar les fronteres, els intersticis en què la negociació és possible.

- **D'ordre institucional**

Com que no es farà un veritable esforç per comprendre les diferències culturals (en un sentit ampli) a tots els nivells de cada institució –des de l'acollida fins a la presa de decisió– l'enfocament intercultural que es demana al practicant sobre el terreny xocarà amb la seva pròpia impotència.

- **D'ordre polític**

Efectivament, sense unes condicions de lloguer raonables, sense feina per als adults, sense esforços de l'escola per reduir el fracàs escolar i l'abandonament dels estudis, sense polítiques d'acompanyament dels pares amb models educatius molt diferents, sense dret a vot a les municipalitats; i pel que fa als nens descendents de migrants sense l'obertura d'un vast entramat que integri la complexitat de les identitats i tots els altres factors, és difícil exigir a les famílies i als fills una bona adaptació a la societat d'acollida i exigir als actors sobre el terreny un enfocament intercultural.

Estem convençuts que la vostra implicació i la vostra tendència cap a la intervenció intercultural faran progressar, malgrat la crisi, les professions socials i les nostres societats.

Margalit Cohen-Emerique
 Doctora en Psicologia
 Experta en relació i comunicació intercultural
 cohen-emerique@wanadoo.fr



Bibliografia

Abdallah-Pretceille, M. “Pédagogie interculturelle: bilan et expertise”. Dins: *L’Interculturel en Education et Sciences Humaines*. Universitat de Tolosa-Le Mirail, 1986. Série A, XXXVI, p. 25-32. Actes del col·loqui juny 1985.

Cohen-Emerique, M.; Hohl, J. (2002), *Les ressources mobilisées par les professionnels en situation interculturelle*. Éducation Permanente, 2002, p. 150, 161-195.

Acepp. *Construire une pédagogie à partir de la diversité des enfants des familles: un enjeu pour la petite enfance*. París: ACEPP, 2008. www.acepp.asso.fr.

Berry, J. W. “Acculturation et adaptation”. Dins: Hiley, M. A.; Lefebvre, M. L. *Identité collective et altérité. Diversité des espaces/spécificités des pratiques*. París: L’Harmattan, 1999, p. 177-196.

Bourhis, R.Y.; Bougie, E. “Le modèle d’acculturation interactif. Une étude Exploratoire”. Dins: *Revue Québécoise de Psychologie*, 1998, 19 (3), p. 75-114.

Franchi, V. *Approche clinique et sociocognitive des processus identitaires et de la représentation de soi en interculturel*. Tesi doctoral de Psicologia. París X-Nanterre, 1999, 2 volums.

Bouquet, B. “Conflits de valeurs et pratiques professionnelles. Réflexions introductives”. Dins: *Vie Sociale-Entre normes et valeurs. Le cas du travail social*, 2003, número 4, p. 83-88.

Camilleri, C. “Les conditions structurelles de l’interculturel”. Dins: *Revue Française de Pédagogie*, 1993, (103), abril-juny, p. 43-50.

Cohen-Emerique, M. *Pour une approche interculturelle en travail social Théories et pratiques*. Rennes: Presses de l’Ehesp, 2011.

Conseil de l’Europe. “Accommodements institutionnels et citoyens: cadres juridiques et politiques pour interagir dans les sociétés plurielles”. Dins: *Tendances de la cohésion sociale* (21), 2010.

Conseil de l'Europe (2009). *Interagir dans la diversité pour la cohésion sociale: cadres et références pour adapter l'organisation et les compétences des services sociaux aux exigences d'une société plurielle.* Conferència Estrasburg, 7 i 8 desembre 2009.

http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/Forum/2009_fr.asp

De Gaulejac, V. *L'histoire en héritage: Roman familial et trajectoire social.* París: Desclée de Brouwer, 1999, col·lecció Sociologie Clinique.

Soonkindt, C. "Débattre des valeurs: quels repères et quelle légitimité?". Dins: *Vie Sociale-Entre normes et valeurs. Le cas du travail social*, 2003, número 4, p. 99-112.

Vatz Laaroussi, M. *Le familial au cœur de l'immigration. Stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France.* París: L'Harmattan/Espaces Interculturels, 2005.

Wieviorka, M. (ed.) *Une société fragmentée? Le multiculturalisme en débat.* París: La Découverte, 2005.

-
- 1 Estructures associatives que acullen nens d'entre 2 i 6 anys. Els pares, membres de l'associació, són els principals responsables de la llar d'infants, tot i que sovint s'envolten d'un equip pedagògic i administratiu.
 - 2 Associacions de dones, sobretot procedents de la immigració, que vetllen per la inserció i el reconeixement dels drets dels migrants.
-