

Cohen-  
Emerique, M.

## Por un enfoque intercultural en la intervención social

Resumen

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 Margalit 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

### Per un enfocament intercultural en la intervenció social

*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 M. 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

### 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

### Cómo citar este artículo:

Cohen-Emerique, M. (2013).  
"Por un enfoque intercultural en la intervención social".  
*Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 54, p. 11-38



## ▲ Aproximación teórica\*

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, por un lado, y un proceso de investigación, por otro lado. Este enfoque emerge gracias al método de choques culturales creado por M. Cohen-Emerique.

Este método ha permitido el acceso a conocimientos teóricos sobre la multiplicidad y la complejidad de los factores que interfieren en cualquier encuentro intercultural. Y, además, ha hecho posible delimitar las zonas sensibles que aparecen en las interacciones de ayuda y acompañamiento a los migrantes en dificultad. Estas zonas se denominan sensibles porque, por un lado, para el trabajador social son una fuente de incomprensiones asociadas a juicios de valores erróneos; y por otro, para el usuario, representan un no-reconocimiento de sus identidades, que son múltiples y únicas al mismo tiempo.

El enfoque intercultural está constituido por tres etapas

Gracias a este método, se ha abierto una vía para formar a los profesionales en prácticas más eficientes. Se trata del enfoque intercultural, un concepto más amplio y dinámico que la noción de competencia intercultural, demasiado desvinculada de los contextos sociales y de los estatus de los protagonistas de la interacción. El enfoque intercultural está constituido por tres etapas que permitirán mejorar tanto la capacidad de conocerse uno mismo como la comprensión del otro, abriendo una vía a la gestión de los conflictos de valores inherentes a la pluralidad de las actuales sociedades occidentales. Estas tres etapas son: el descentramiento, el descubrimiento del marco de referencia del otro y la negación y la mediación.

**En la etapa del descentramiento** aparecen las zonas sensibles siguientes:

- La representación de uno mismo en relación con su cuerpo y su integración, dentro del espacio y el tiempo.
- Los códigos de convivencia y la donación.
- Las creencias mágicas y las prácticas religiosas.
- Las representaciones y las expectativas en las estructuras familiares y en las relaciones hombre-mujer.
- La educación del niño/a y la evaluación de los malos tratos.
- La actitud comprometida de los padres en relación con el éxito escolar de los hijos.

Estas zonas sensibles recortan las diferencias entre nuestras normas y las de determinadas familias, y hacen aparecer terrenos –muy importantes para las

---

\* Conferencia inaugural del coloquio internacional *Competencias interculturales de los profesionales en la acción social*, celebrado en la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés – URL, el 11 de noviembre de 2011. El texto presenta algunas modificaciones introducidas para esta publicación.

---

prácticas— en los que la intervención puede acabar siendo difícil. El primer punto que pone de manifiesto estas zonas sensibles hace referencia a las fuertes reacciones afectivas de los practicantes ante situaciones que les hieren la sensibilidad y les inhiben las competencias profesionales. A esto se le suma que las situaciones acostumbran a ser de carácter urgente, lo que acentúa las fuertes presiones sociales que reciben los actores sobre el terreno. El segundo punto que las pone de manifiesto es la rigidez de determinados modelos y principios profesionales que no se adaptan a las estructuras familiares no occidentales y en proceso de migración.



**En la etapa de descubrimiento del marco de referencia del otro** también surgen dificultades. En este coloquio se tratarán las dificultades a la hora de descodificar y entender el proceso de aculturación tanto de la primera generación de migrantes como de la segunda, en que la construcción de la identidad es compleja y a menudo conflictual.

Las dos etapas anteriores no son nuevas, de hecho, son las que caracterizan el método etnológico. Pero los profesionales, que no son investigadores, han de hacer frente a otra etapa: gestionar las diferencias que se derivan de los conflictos de valores y de las normas a través de la negociación y la mediación.

**La negociación y la mediación** son importantes si no se quiere imponer la asimilación, y es importante si no se quieren respetar ciegamente las diferencias, pero en esta etapa aún hay muchas cuestiones a las que no se han encontrado respuesta.

En cuanto a la negociación intercultural en el trabajo social, los practicantes a menudo se encuentran ante problemas en los que hay conflictos, por un lado, entre la familia y la sociedad de acogida, y por otro, dentro de las propias familias, en que cada miembro vive un proceso de aculturación diferente. Estos conflictos son el resultado de unos dilemas comprensibles teniendo en cuenta que van más allá del marco de sus propias intervenciones. De hecho, en las sociedades modernas y democráticas estos dilemas están en el centro de los debates filosóficos y políticos relativos a la gestión de la diversidad. Pero sobre el terreno, esta problemática es del todo eludida y no hay demasiados teóricos del trabajo social que la aborden si no es de una forma muy abstracta.

En este sentido, en Canadá encontramos orientaciones de trabajo interesantes, concretamente las acomodaciones razonables. El informe Bouchard-Taylor del año 1998 profundiza en él, y el Consejo de Europa lo ha recuperado proponiendo una serie de recomendaciones que pueden servir de guía a los países europeos y a las instituciones sociales para la investigación de soluciones en los conflictos de valores y normas. Se trata de instaurar sobre el terreno una cultura de negociación y de investigación de compromiso en esta tipología de conflictos para encontrar una solución satisfactoria para ambas partes. Sin embargo, el enfoque intercultural choca con los límites de carácter psicológico, cultural, institucional y político.

## **El coloquio *Las competencias interculturales de los profesionales en la acción social***

Soy consciente de que, hoy, para los trabajadores sociales tanto de España como del resto de los países europeos afectados por la crisis, la situación es compleja: recorte de presupuestos, cancelación de proyectos, demandas cada vez más numerosas de familias que se empobrecen...

Con una coyuntura como esta, escuchando mi exposición corréis el riesgo de preguntaros si, a pesar de ser interesante, no deja de ser una utopía en relación con vuestras prácticas actuales.

Sin embargo, pienso que los análisis que se han desarrollado en este coloquio, así como mis propuestas, son válidas y realizables por varias razones.

De entrada, es importante que conservéis los valores humanistas que fundamentan vuestra profesionalidad. No obstante, incluso cuando la situación era más favorable, mis investigaciones-acciones han demostrado que era necesario replantearse cuestiones sobre las modalidades de intervención con los migrantes: formación, reflexiones, intercambios de experiencias entre personas del mismo equipo y entre trabajadores sociales de otros países (tal y como estamos haciendo en este coloquio).

Además, si tenemos suficientes herramientas en el terreno intercultural, será más fácil influir en los responsables para exigirles condiciones que garanticen unas prácticas más adecuadas y menos costosas, sobre todo si se comparan con los fracasos de la integración. Y de hecho, el coloquio de hoy, que se titula *Competencias interculturales y acción social*, va en esta misma dirección.

En definitiva, lo que presentaré es válido para todos los usuarios de los servicios sociales y educativos, si entendemos que la intervención con los migrantes actúa como una lupa de un proceso que es más difícil de identificar cuanto más pequeñas son las diferencias sociales, culturales y lingüísticas.

Por todas estas razones, espero que mis propuestas despierten vuestro interés y susciten cuestiones de debate.

En general, todos los discursos sobre competencias interculturales empiezan haciendo referencia a la necesaria empatía por la alteridad y al enriquecimiento que se obtiene de la diversidad. Yo empezaría diciendo que las relaciones y la comunicación intercultural pueden ser difíciles, porque implican procesos muy complejos. Pueden ser una fuente de malos entendidos debido a los etnocentrismos y los prejuicios inherentes a los diferentes orígenes culturales, y pueden chocar con los principios de tolerancia hasta el punto de ser negadas o escondidas tras una perspectiva de carácter universalista.

De hecho, existen muchos obstáculos que interfieren en las relaciones y la comunicación intercultural. Estos obstáculos, que van más allá de las barreras lingüísticas, no se pueden dejar de lado. Afectan a nuestros procesos psíquicos en el plano corporal, cognitivo y afectivo, ya que las emociones que se desencadenan en este tipo de interacciones pueden desestabilizar y hacer perder objetividad. Estos obstáculos también interfieren en nuestros procesos evaluativos, ya que las diferencias culturales siempre implican jerarquizaciones. Unas jerarquizaciones que se acentúan cuando se trata de poblaciones migrantes con una historia, una economía y una política que han marcado fuertemente nuestras relaciones.



Teniendo en cuenta esta complejidad, diría que hay que evitar el pensamiento único, porque reduce las dificultades de las intervenciones a una falta de conocimientos sobre las culturas, y todos sabemos que adquirir conocimientos siempre es alentador. Tampoco se pueden reducir estas dificultades a actitudes discriminatorias, ya que tan solo se consigue acentuarlas y deteriorar las relaciones. Y tampoco se pueden atribuir tan solo a las diferencias de clases sociales, aunque las relaciones de explotación también se deben tener en cuenta en las relaciones con los migrantes. En definitiva, no se puede usar el mismo principio de igualdad para todo el mundo sin tener en cuenta la aplicabilidad y la eficacia. Lo más importante es que esta complejidad nos permita evitar tendencias reduccionistas. Es evidente que todo esto requiere tiempo, pero al final se acaba ganando calidad en la intervención y enriquecimiento personal y profesional.

**Que esta complejidad nos permita evitar tendencias reduccionistas**

Para que no haya confusiones, intentaré identificar esta complejidad tal y como se nos ha presentado en nuestras investigaciones-acciones-formaciones de los trabajadores sociales de diferentes países, entre los cuales se encuentra España y Quebec.

La función que los practicantes desarrollan con sus poblaciones es transmitir las normas y los valores que prevalecen en sus países, acompañar a los que tienen dificultades para adaptarse y velar para que ejerzan sus derechos teniendo en cuenta el bienestar del individuo y su familia. Pero hay objetivos que no siempre son fáciles de lograr, porque en los encuentros interculturales pueden pasar cosas inesperadas o imprevisibles o que entran en contradicción con nuestras formas de entender y de actuar. De hecho, ante las poblaciones procedentes sobre todo de los países del sur –del mundo rural o de extracción popular– a menudo os encontráis en confrontación con valores y modelos culturales diferentes de los países desarrollados, que son el producto de grandes mutaciones que las sociedades occidentales han experimentado después de más de medio siglo. Unas mutaciones que, a parte de enriquecerles, les han permitido adquirir más protección social. Además, algunos de los valores y normas de las familias que atendéis pueden considerarse retrógrados y peligrosos. Todo ello se puede convertir en fuente de dilemas cuando hay que escoger el tipo de intervención: ¿Se tiene que respetar rigurosamente el relativismo cultural? ¿Se tiene que ejercer presión para conseguir el cambio? ¿Se tiene que dejar de hacer?

Sin suficientes herramientas ni suficiente apoyo por parte de las instituciones, estáis solos ante estas cuestiones, que, además, siempre están vinculadas al terreno político. Cada nación puede reforzar o minimizar la coexistencia con la diversidad de acuerdo con su posicionamiento ideológico. Por ejemplo, en Francia, la ideología republicana tiende a borrar las diferencias en nombre del principio de igualdad, pero, paradójicamente, en lugar de tenerlo en cuenta, lo que hace es engendrar desigualdades. Por su lado, el multiculturalismo anglosajón, que preconiza el respeto integral de las diferencias, acaba creando guetos comunitarios que no facilitan en absoluto el “vivir juntos”. Y en cuanto a España, la descentralización de las prácticas de integración no proporciona orientaciones claras.

Justamente para ayudaros a gestionar mejor esta complejidad, proponemos el enfoque intercultural, que mejora el conocimiento de la propia identidad y el conocimiento de los demás, además de mejorar la gestión de las misiones y la capacidad para gestionar conflictos de valores. Pero sobretodo, este enfoque puede ser un apoyo eficaz para las personas que han decidido emigrar para vivir de una forma digna y segura, y que aspiran, por lo menos para sus hijos, a tener un ascenso dentro de la escala social. No obstante, el enfoque intercultural no es ninguna varita mágica y también tiene unos límites que veremos más adelante.

## ¿Qué es el enfoque intercultural?

Es la capacidad de desarrollar tres etapas: 1) el descentramiento, 2) el descubrimiento del marco de referencia del otro, y 3) la negociación y la mediación.

## ¿Por qué se denomina *enfoque* y no *competencia*?

El término *enfoque* tiene la ventaja de incluir un proceso dinámico

La noción de *competencia intercultural* ha adquirido mucha importancia con la globalización. Se define como la capacidad de comunicarse con otras personas de cultura diferente, de superar los problemas de comunicación y de ser más eficaz. Sin embargo, he escogido el término *enfoque* porque tiene la ventaja de incluir un proceso dinámico y complejo que, en cada una de sus tres etapas, implica unas competencias. De la misma forma, prefiero denominar estas competencias *recursos*, un término que incluye tanto a los actores y sus estatus, como el contexto y los retos de la interacción (Cohen-Emerique; Hohl, 2002). El enfoque intercultural se aleja de las competencias comportamentalistas que dan recetas del tipo *¿cómo se debe trabajar en un determinado entorno poblacional?* Justamente la ventaja es que propone un modelo que se podrá aplicar a todos los usuarios, independientemente de su origen, dado que proporciona un sentido muy amplio al término *cultural*.

El enfoque intercultural emerge gracias al método de choques culturales, también denominados incidentes críticos, que he creado y utilizado como método de investigación, pero también como herramienta de formación. Con este método se han podido recoger muchos choques culturales de diferentes tipos de trabajadores sociales y en diferentes países. Pero, finalmente, lo que ha sido objeto de estudio son las convergencias de los resultados y no las diferencias entre los tipos de prácticas, entre las nacionalidades, el sexo o la edad.



Presentaré sucesivamente las tres etapas del enfoque intercultural, aunque en la vida real se puedan entrecruzar. Sea como sea, la primera, el descentramiento, es siempre la que guía las otras dos. Me detendré en los puntos más importantes, menos conocidos y de los que tenemos menos consciencia.

## El descentramiento

Implica un trabajo reflexivo sobre *quién soy*, en un contexto de interacción intercultural, para superar el propio marco de referencia cultural y entrar en la lógica del marco de referencia del otro. El profesional debe estar predispuesto a que el usuario le haga preguntas, implícitas o explícitas, sobre aspectos que le parecen sorprendentes, aberrantes o anormales en su cultura. Si negamos este choque o intentamos superarlo, tendrá como efecto el cierre del otro en una diferencia cultural confortable o en una categoría social desfavorecida que le convertirá en víctima. Por eso, el trabajador social debe empezar examinando los propios marcos de referencia, que le servirán para descodificar la cultura del otro y que son el reflejo de su identidad personal, cultural, social, pero también profesional e institucional. Y no entendemos estos marcos de referencia como nociones erróneas que hay que erradicar, sino como nociones que hay que explicitar y precisar.

De este modo, se iniciará un proceso, que será lento, hacia el descentramiento y la relativización de nuestras observaciones y puntos de vista. El practicante podrá acceder a la “neutralidad cultural” que cita Abdallah-Pretceille (1986), que no supone la negación de la propia identidad sino una consciencia controlada que nos ayudará a poner distancia y a abrirnos a la cultura del otro.

El trabajador social está formado para reflexionar sobre su implicación personal, pero, con el descentramiento, también deberá reflexionar sobre su cultura interiorizada, de la que no siempre se es consciente. Es, pues, un largo aprendizaje, porque la comprensión del marco de referencia del otro orientada primero al marco de referencia propio tiene unos condicionantes de los que es difícil desprenderse, fruto de una enseñanza profesional que exige una neutralidad absoluta.

El análisis de los procesos de descentramiento ha puesto de manifiesto unos obstáculos que se han reagrupado por temáticas y que se denominan *imáge-*

*nes guía o zonas sensibles.* Es en estas zonas donde el profesional tiene más dificultades para comunicarse con el usuario migrante, donde hay más malos entendidos e incomprensiones, donde los sentimientos son más violentos, hasta el punto que las prácticas pueden ser un fracaso. Estas zonas sensibles revelan a qué se aferra la persona, en qué cree, qué rechaza o qué le avergüenza. En resumidas cuentas, revela los fundamentos de su identidad.

Estas zonas sensibles son:

**La representación de uno mismo en relación con su cuerpo y su integración, dentro del espacio y el tiempo.** Los antropólogos han demostrado que el cuerpo, con todas sus dimensiones (las maneras de hacer y de sentir, las representaciones que la actualizan, los símbolos que lo definen, lo protegen y lo preparan; las distancias con los demás, las posturas, gestuales y mímicas según la circunstancia; las prescripciones, los tabús y los rituales que lo socializan), es un indicador muy importante de las diferencias sociales y culturales que tiene interiorizadas de forma inconsciente. Gracias al choque cultural hemos podido descubrir que el cuerpo es una zona sensible para los trabajadores sociales, los cuales trabajan brazo con brazo con las formas de vivir de las familias dentro de sus espacios vitales.

**Los códigos de convivencia y la donación.** Los usuarios borran las fronteras con el profesional y a menudo le ofrecen regalos o le invitan a fiestas familiares, lo que puede llegar a desconcertarle.

**Las creencias mágicas y las prácticas religiosas.** Hay poblaciones que cuestionan su propio posicionamiento ante la dicotomía religión-racionalismo.

**Las estructuras familiares y su funcionamiento.** Los papeles y los estatus que asume cada uno de los miembros de la familia, así como las relaciones hombre-mujer, constituyen una zona muy sensible sobre todo en lo que concierne a las mujeres profesionales.

**La educación del niño/a y la evaluación de los malos tratos.** Pese a que los profesionales están obligados a proteger al niño/a, cuando las normas de educación son diferentes no siempre es fácil gestionarlo.

**La actitud de los padres en relación con el éxito escolar de los hijos.** La actitud de los padres es una apuesta segura para la futura inserción social, por eso, es muy importante para los asistentes y los educadores escolares y, evidentemente, para los profesores.

Todas estas zonas sensibles recortan las diferencias entre nuestras normas y las de determinadas familias. En el marco de esta conferencia, sin embargo, no las podré desarrollar. Las podéis encontrar en mi último libro: *Pour une approche interculturelle en travail social* (Cohen-Emerique, 2011).



Por otro lado, estas zonas sensibles han hecho desaparecer terrenos en los que la intervención puede acabar siendo difícil. Existen dos puntos importantes a tener en cuenta a la hora de ejercer como trabajadores sociales.

## Las fuertes reacciones afectivas de los profesionales ante situaciones que les hieren la sensibilidad y les inhiben las competencias profesionales

Los trabajadores sociales deben afrontar constantemente situaciones insólitas y a menudo dramáticas: un niño azotado brutalmente por su padre o insultado por la madre porque no se ha ceñido a los valores familiares. O bien la exclusión de una madre por parte de su marido, reflejo del estatus de desigualdad de la mujer y su sumisión respecto al hombre.

Ante estas situaciones el profesional vive choques emocionales que le condicionan a la hora de hacer una evaluación de la familia. El profesional ve a esta familia conformada en un modelo de educación arcaico o con signos de malos tratos. Esta evaluación acostumbra a ir acompañada de un informe a las autoridades competentes sobre la situación del menor, lo que refuerza la estigmatización de los progenitores, sobre todo del padre.

En cuanto a la percepción del trabajador social –especialmente cuando es mujer– respecto al papel de la mujer como víctima, puede desencadenar diferentes reacciones: desde impulsarlas a emanciparse, sin analizar realmente sus capacidades, hasta limitarse a dar lecciones a los maridos “varones” sin hacer un esfuerzo para reconocerlos y, por lo tanto, bloqueando el trabajo con los hombres. Es como si el choque cultural les hiciera perder las capacidades para utilizar sus competencias profesionales, por eso, es importante recordar que hay que poner distancia, evitar el juicio de valores, superar los prejuicios, escuchar, crear un clima de confianza, observar, informarse... En cambio, si el profesional pusiera distancia, lo que no quiere decir ser diferente, sería capaz de entender de qué manera los padres conciben sus roles y de dialogar con ellos sobre las diferencias entre sus concepciones y las del país de acogida. Por lo tanto, sería capaz de reconocer las funciones de los padres aunque no se correspondieran con su concepción. Sin este reconocimiento, los progenitores, y especialmente el padre, acaban renunciando a la atención social.

A pesar de todo, el profesional, además de ejercer un control social implícito, ejercería una función de evaluador y acompañante, cosa muy positiva porque, “aunque en la evaluación se pueda usar el control como medio, con el control, la reciprocidad no es nunca real. A través de la evaluación es



El profesional vive choques emocionales que le condicionan

más fácil abrirse, dialogar, volver a poner en juego y reorganizar el análisis, mientras que con el control sólo se puede actuar objetivamente”.

A todo esto hay que sumarle el hecho de que normalmente se debe actuar con urgencia por las fuertes presiones sociales que se reciben. La escuela o los vecinos os avisan en seguida si detectan negligencias o se dan cuenta de que un menor ha recibido castigos corporales por parte de su familia, la cual acaba siendo estigmatizada con muchos estereotipos. Todas estas presiones, además del miedo a ser acusados por no haber atendido a una persona en riesgo, os condicionan a la hora de intervenir. En estos casos, actuar rápido es una garantía para proteger al niño/a y protegerse como profesional. Pero hay que vigilar que la urgencia no pase por delante de la importancia.

Ante estas desestabilizaciones y estas previsiones externas estáis solos. Por una lado, porque las instituciones pocas veces ofrecen la posibilidad de hacer consultas a especialistas interculturales que os apoyarían en momentos complicados como estos. Y por otro lado, porque no hay demasiados especialistas interculturales que hagan este papel de consultor, y las universidades deberían apresurarse a formarlos.

## **La rigidez de los modelos y de los principios profesionales que no se han adaptado a las circunstancias de las familias en proceso de migración**

Estos modelos, en lugar de facilitar la actuación profesional, pueden hacer que el encuentro con el usuario sea un fracaso. Los trabajadores sociales se aferran a unas teorías y principios que, de hecho, son la base de las profesiones sociales de las sociedades occidentales, pero no los relativizan en función de otros contextos socioculturales, de otras concepciones del individuo, la familia y el niño/a, ni en función de contextos migratorios con sus dimensiones específicas.

¿Se pueden aplicar modelos sin permeabilizarlos ni relativizarlos?

En general, aplicáis lo que habéis aprendido pero después hay una falta de reflexión y de investigación. ¿Se pueden aplicar modelos profesionales habituales sin permeabilizarlos, ni relativizarlos en función de otros contextos? ¿Si nuestras sociedades han cambiado, debemos entender que han devenido plurales?

He aquí algunos ejemplos de modelos profesionales que se aplicaron de forma rígida y sobre los que habría valido la pena reflexionar para relativizarlos, como mínimo en determinados momentos:

- Para evaluar si un niño/a ha recibido malos tratos, se realizan entrevistas de exploración tan solo con los padres, algo que no funciona cuando se trata de familias extensas o poligámicas, en las que los ascendentes o los familiares indirectos o incluso las personas cercanas también pueden ser muy significativos.
- En algunos modelos de entrevista, se acuerda que la palabra del padre y de la madre tiene la misma importancia, y no tan solo la del padre, como ocurre en las familias patriarcales. En otros modelos, en que se realizan visitas a domicilio, se impone la palabra de la madre desde la primera entrevista. En general, esta imposición no funciona porque la mujer acaba callando y, además, el profesional demuestra una falta de respeto de los códigos de convivencia.
- Otro de los papeles del educador es propiciar el diálogo directo entre padres e hijos, en el que la palabra de los hijos tiene un peso tan importante como la de los padres. Esta concepción entra en contradicción con la importante jerarquía que se establece entre padres e hijos, que existe en muchas familias no occidentales y que exige al niño/a que calle y que no mire a los ojos al adulto.
- Otro caso son las entrevistas en las que no se permite que asista un acompañante que ayuda a la familia y, si se le permite, no se le deja intervenir para fomentar el principio de apoderamiento de las personas atendidas.



Leyendo esto ejemplos, parece que, a veces, nuestros modelos y principios profesionales se conviertan en dogmas, “imperativos categóricos”, lo que limita a los profesionales en posiciones rígidas e incluso ilógicas, que les paralizan o les hacen intervenir de forma inadecuada. Por lo tanto, si se mantiene la profesionalidad a cualquier precio, sin ninguna relativización, se producirá el efecto contrario al que se esperaba, que no es otro que el de establecer una relación de confianza.

Afortunadamente, gracias a la madurez personal y la experiencia profesional vamos adquiriendo recursos para ajustarnos a estas situaciones. El problema es que no dejan de ser iniciativas individuales sin ningún intercambio de experiencias en equipo. Es verdad que se han iniciado muchas experiencias innovadoras con asociaciones de migrantes, pero no se ha hecho difusión de ellas ni se han enseñado en las escuelas, que, además, cada vez cuentan con menos financiación.

No se trata de preconizar un cambio radical de las teorías y los métodos que estructuran la acción social y educativa y que, de hecho, le confieren todas las competencias –estos migrantes se han instalado definitivamente en nuestros países y si no evolucionan pueden acabar marginados–, pero sí que sería útil relativizar estas teorías y estos métodos, poder acomodarlos caso por caso y acordando límites de tiempos. De esta forma, se podría hacer una

intervención más adecuada y a la vez se respetarían los fundamentos éticos de la profesión. Ahora bien, para poder llevar a cabo esta relativización hay que tener en cuenta algunas condiciones.

En primer lugar, en cuanto a los profesionales y a los organismos que representan las profesiones sociales, es imprescindible que se hagan reflexiones e investigaciones sobre determinados métodos de intervención. Para hacerlo, es preciso un trabajo en equipo que implique a todos los responsables de los servicios. El resultado de estas reflexiones e investigaciones haría aflorar conocimientos más flexibles y diversificados que darían lugar a una nueva competencia que complementaría las que ya existen.

Estos conocimientos instaurarían la duda epistemológica que caracteriza la modernidad reciente, en que el investigador reflexiona sobre su implicación y el actor social realiza a la vez el acto de conocimiento propio y de la acción. Se enseñarían en las escuelas profesionales y en las universidades, que actualmente tienden a inspirarse en modelos de *management*.

Por eso, hay que tener en cuenta un tercer nivel, el de los servicios sociales. Adaptando, negociando y acomodando los modelos profesionales, los servicios evitarían la discriminación secundaria o estructural, y sus efectos nefastos de generación de desigualdades.

Recuperaremos esta noción de ajuste, de acomodamiento

Recuperaremos esta noción de ajuste, de acomodamiento, cuando hablemos de la tercera etapa, pero de momento, estudiemos la segunda.

## El descubrimiento del marco de referencia del otro

Esta etapa es posible cuando ponemos distancia con los propios marcos de referencia. Es una actitud de obertura y de escucha, en que incluso es preciso cuestionarse a uno mismo. Esta actitud se basa en el interés por el otro –aunque su forma de ser nos pueda desconcertar–, lo que facilitará el proceso de conocimiento y reconocimiento y permitirá un trabajo en común.

Por tanto, se trata de interesarse no tan solo por las diferencias culturales del otro sino también por sus trayectorias y proyectos migratorios, por las experiencias que le han enriquecido así como por los traumas que han hecho fracasar sus proyectos. También se deben tener muy presentes las experiencias de discriminación, cómo se viven y cómo se gestionan. Sin olvidar los cambios inherentes de cualquier estancia larga en un país nuevo, sobre todo en lo que concierne a los jóvenes de la segunda generación.

Este ejercicio de reconocimiento desde dentro exige, como en la etapa anterior, un aprendizaje y unos recursos como la capacidad de observación, la comunicación verbal y no verbal, las ganas de aprender de las diferencias, la motivación, pero también unos recursos afectivos como dejar salir ciertos sentimientos para percibir y reconocer lo que da sentido y valor al otro. Este último recurso crea debates internos porque la neutralidad y la no-implicación son principios fundamentales de los profesionales sociales. Sin embargo, las investigaciones y las acciones nos han conducido a la idea de que una de las competencias interculturales consiste en saber pasar de la neutralidad a la implicación cuando es oportuno, pero también en saber poner distancia cuando es preciso. Sin embargo, sin este ejercicio de conocimiento no habrá una verdadera comprensión ni un verdadero reconocimiento.



Tras haber realizado muchas prácticas, hemos constatado que para los trabajadores sociales no es fácil localizar estos marcos de referencia en esta categoría de usuarios –usuarios que pueden ser parecidos a todos los otros, a alguno específico o quizás a ninguno. Se trata de unas dificultades que van mucho más allá de sus culturas. Me detendré a explicar una de ellas, que es, por otro lado, la más importante.

### **La dificultad por descodificar y entender el proceso de aculturación**

La mayoría de migrantes que se dirigen a los servicios sociales ya hace tiempo que viven en el país de acogida, como pasa con un alto porcentaje de niños de la segunda e incluso la tercera generación. Todos ellos se encuentran en un proceso de aculturación.

Las dificultades por atender estos cambios son comprensibles teniendo en cuenta su complejidad. Estos cambios se dan en todas las vertientes de la vida y toman formas muy variadas: desde un retorno al fundamentalismo hasta la asimilación, pasando por formas híbridas de integración. Las dificultades también aparecen porque la aculturación es un proceso prácticamente individual en que cada uno integra de forma única las experiencias nuevas dentro de las antiguas mediante estrategias que varían según las culturas de origen, los periodos de la vida, los lugares y las interacciones sociales y según la sociedad de acogida.

Y, con todo, los resultados de las investigaciones sobre estas temáticas no se han divulgado suficientemente y, en cualquier caso, para vosotros no es fácil vincular las teorías, a menudo contradictorias (sobre todo en lo que concierne a los jóvenes de la segunda generación), con lo que se observa en el terreno.

Por todo ello, creo que es conveniente detenernos en este punto de descodificación y comprensión de los procesos de aculturación, ya que interfieren directamente en vuestras prácticas. Unas prácticas focalizadas en la evolución de la persona, de su crecimiento personal y de su inserción social.

### **Ejemplos de dificultades ante conductas que se consideran desconcertantes, atípicas, no coherentes y mal toleradas**

- Es difícil entender que en un mismo individuo coexisten vínculos con las propias raíces y a la vez adhesiones explícitas a la modernidad.
- Es difícil entender las manifestaciones de cambios, modestos pero significativos, cuando la mayoría de comportamientos tradicionales se mantienen.
- Son chocantes los retornos a comportamientos tradicionales y a prácticas religiosas fundamentalistas tras muchos años viviendo en un país laico.
- No se diferencia entre los cambios de la primera generación de migrantes aculturados en el país de origen y los de sus hijos, nacidos y socializados en el país de acogida de sus padres.

Se ha demostrado que las expectativas de lo que se entiende como buena integración a menudo se alejan de las conductas que manifiestan los usuarios, que no se corresponden con la concepción del profesional o de su servicio. Todo ello puede ser el origen de muchas confusiones a la hora de hacer la evaluación y puede propiciar reacciones afectivas mal controladas.

El ejemplo siguiente lo ilustra muy bien: una asistente social se sorprende cuando una chica de origen magrebí, que ella describe como “una joven de apariencia muy moderna que viste con tejanos o falda y medias”, le elabora discursos de mujer emancipada como, por ejemplo, que tener hijos es una opción personal y, de repente, se casa con un hombre musulmán y todo cambia. En seguida se queda embarazada y, a pesar de que es un embarazo no deseado, se niega a abortar porque en su país está prohibido y porque tanto el marido como la madre se oponen a ello. El asistente tiene un choque cultural, que se acentúa cuando, además, en el nacimiento intervienen elementos supersticiosos. Las palabras del asistente social son: “Me desconcertó este desfase entre su apariencia física moderna y sus creencias. Al fin y al cabo, no era bastante moderna para decidir por ella misma y estaba condicionada por unas creencias muy arraigadas en cuanto al nacimiento”.

De ejemplos como este se han podido extraer dos temas críticos en relación con las representaciones del proceso de aculturación.

### **Una representación del cambio entendido como un proceso lineal y coherente**

Todo ocurre como si el individuo pasara de forma continua –sin desfase, sin transición, sin equívocos– de la tradición a la modernidad, de la religión a

la laicidad. De estos dos polos, siempre opuestos, el segundo se valora más que el primero. Si pensamos en una persona instruida, con un estatus social alto, nacida y escolarizada en Francia o España, o, dicho de otro modo, si los discursos de esta persona, sus conductas y su manera de vestir son europeizados, consideraremos que se han integrado, cifiéndonos al modelo de buena integración.

Por lo tanto, si volvemos al ejemplo de antes, entendemos que el asistente social se ha desestabilizado por culpa del desfase entre la imagen que se había construido de la chica y la imagen que descubre de ella una vez se ha casado. Es como si en la misma persona no pudiera coexistir la aspiración de liberación de la mujer y un cierre en un estatus de sumisión. De esta forma, el cambio se entiende como un proceso de todo o nada: si en un segmento cultural determinado un individuo adopta comportamientos derivados de los modelos del país de acogida, se espera que deje de lado todas sus especificidades. De lo contrario, estas conductas se interpretan como no coherentes, en disonancia y, sobre todo, como una regresión o, en el peor de los casos, como un fracaso de integración. Pero también se pueden vivir como un fracaso profesional que atenta contra la identidad profesional y personal.

Este ejemplo también demuestra que nos olvidamos de los ajustes, del compromiso que cada una de nosotras, como mujeres, hemos tenido que hacer para ganar terreno en la emancipación, tanto en el plano personal como en la vida en pareja.

Esta visión etnocéntrica del cambio, que aún está muy presente en el pensamiento común, radica en las teorías evolucionistas; unas teorías que hoy se cuestionan, como lo demuestra el caso de Japón. Esta visión también refleja la influencia del dogma del progreso técnico que durante tanto tiempo ha influenciado en el pensamiento occidental. Un poder técnico que modifica mentalidades y que, implícitamente, tiende a afirmar la superioridad de nuestro modelo. Con las redes sociales nos han llegado muchos ejemplos que se han convertido en una explosión comunicativa, pero que no han modificado los fundamentos de las concepciones y de sus creencias.

## La complejidad de la construcción identitaria de los migrantes, y sobre todo de sus hijos

En cuanto a la primera generación, hay una tendencia a cerrarlos en una identidad que oscila entre la cultura de origen y la asimilación. Atribuyéndoles esta identidad, los inmigrantes no se reconocen ni se sienten reconocidos. Los estudios sobre esta generación demuestran que la gran mayoría buscan en la integración una forma de adaptación instrumental en la sociedad de acogida: trabajo, aprendizaje de la lengua, formación profesional e inserción



en las redes. Pero sin que estos cambios atenten contra el sentido o los valores que la persona da a su vida. De esta forma, preservan el sentimiento de pertenencia al país de origen, como lo demuestra el hecho de que muchos se construyen una casa, realizan visitas periódicas, envían giros mensuales para la familia o participan en proyectos de desarrollo en los pueblos...

Otros migrantes buscan la asimilación total o parcial, en cambio, para otros, puede significar un retorno al fundamentalismo religioso. Y algunos, simplemente, evolucionarán hacia la marginación (Berry, 1999; Bourhis, 1998).

Considerando estos datos, ¿cuál será el papel del profesional ante esta primera generación de migrantes?

## He aquí algunas orientaciones

Hay que tener muy clara la concepción de integración que hay implícita en lo que dicen y en lo que hacen, para que no se interfiera en sus objetivos de trabajo. Este principio es igualmente aplicable para los inmigrantes que hacen de interventores, ya que, si no lo tienen en cuenta, pueden acabar proyectando sus propias estrategias de aculturación y sus concepciones de integración tanto a los compatriotas como a otros emigrantes. En cambio, si desde el principio se tiene esta idea muy clara, los profesionales podrán descubrir las múltiples formas de integración de esta primera generación, así como las que hay entre sexos.

Hay que ir con cuidado con las relaciones de poder inherentes a los papeles de mayoritario-minoritario en la relación país de acogida y migrantes. Es una condición esencial para crear un verdadero clima de aceptación.

Se deben reconocer y valorar los esfuerzos y los sacrificios de estos hombres y estas mujeres por muy pequeños que nos parezcan, ya que para ellos han supuesto una gran inversión y un acto de valentía. Desde aprender la lengua del país, hasta conseguir un ascenso social y profesional o un poco más de emancipación en el caso de las mujeres. De hecho, muchas mujeres, después de haber educado a los hijos, entran en la vida activa, lo que, aunque sea realizando tareas domésticas, les genera satisfacción.

Y en un contexto de crisis, sería bueno ocuparse del proyecto migratorio, de las representaciones del país de acogida y de las rupturas (paro, enfermedades, divorcios), que han ido hundiendo el proyecto migratorio y que han provocado desestructuraciones y marginaciones tanto individuales como familiares. Y hablo de marginaciones en el sentido de pérdida de los valores y los referentes culturales de origen sin haber integrado los de la sociedad de acogida, lo que propicia la entrada a una situación de pobreza. Muchas de las solicitudes que se hacen a los servicios sociales son el resultado del fracaso de un proyecto migratorio sin retorno, porque volver al país les avergonzaría.



Para prevenir determinados fracasos educativos, vuestro papel debería centrarse en acompañar a los padres y madres hacia una toma de conciencia en la que las diferencias entre aquí y allí fueran inexistentes. Ayudándoles a expresar lo que para ellos es o ha sido importante. Un trabajo social de grupo –juntos o separados, según el caso– encarado a un enfoque individual sería muy interesante para que pudieran evolucionar sin haberles impuesto nada.

Para acabar, tal y como han demostrado investigadores quebequeses (Vatz-Laaroussi, 2005), las acciones en redes familiares o sociales tienen una doble función: por un lado, son imprescindibles para el conocimiento y la comprensión de las familias migrantes y, por otro lado, utilizadas como recursos sociales, proporcionarán un apoyo y una ayuda a las familias en dificultad.

Estas son las acciones que os propongo para que exploréis e intercambiéis entre vosotros.

En cuanto a la construcción identitaria de los jóvenes procedentes de la inmigración, no es fácil para vosotros –y en concreto para los educadores especializados que atienden a estos jóvenes con dificultades– tener una visión clara de la construcción identitaria compleja y conflictual de esta segunda generación, sobre todo si pensamos que vuestra formación inicial sobre este tema se ha reducido.

Os daré algunas orientaciones para evitar las confusiones y las malas interpretaciones ante la complejidad de estos procesos, ya que esta complejidad es clave a la hora de tratar con adolescentes, sobre todo los procedentes de la inmigración.

## Hay que diferenciar las categorías de jóvenes y su denominación

Existe una tendencia a mezclar bajo la denominación de *jóvenes procedentes de la inmigración* y la de *segunda generación* todo tipo de poblaciones con características muy diferentes. Hay que diferenciar entre los que llegaron de muy jóvenes junto con sus padres –o que incluso han nacido en el país de acogida– de los que emigraron cuando tenían entre 6 y 16 años. También se tienen que considerar los que se han reencontrado con la familia siendo preadolescentes o adolescentes, dentro del marco del reagrupamiento familiar, pero tras unos años de separación. Hay que separar a los adolescentes que viven con la familia sin un estatus legal y que pueden ser expulsados cuando son mayores de edad después de haber cursado una gran parte de los estudios en el país de acogida. Y aún están los que llegan clandestinamente sin los padres (menores aislados), que cada vez son más, sobre todo en España e Italia, y que presentan problemas de inserción difíciles de gestionar y un estatus



Existe una tendencia a mezclar bajo la denominación de *jóvenes procedentes de la inmigración* y la de *segunda generación* todo tipo de poblaciones con características muy diferentes

jurídico-administrativo confuso que complica la atención. Y podríamos citar muchas más categorías.

Es importante hacer estas distinciones para poder acompañar las diversas formas de elaboración de la identidad, pero siempre de forma individual. Os presentaré algunos elementos importantes de la problemática indentitaria de los niños/as procedentes de la inmigración legal.

Los psicólogos y los sociólogos que han hecho investigaciones sobre estos temas no siempre se ponen de acuerdo. Ahora bien, todos reconocen el fracaso de la sociedad de acogida en cuanto a la integración de muchos de estos niños/as. Por mi parte, repito, hay que ir más allá de los debates estériles sobre la circunscripción de esta generación en una identidad unidimensional y simplificada, que para los psicólogos es consecuencia del origen cultural, y para los sociólogos, consecuencia del estatus de inferioridad o discriminación.

Estos debates son peligrosos tanto para los profesionales –que no tienen un marco educativo para sus intervenciones– como para estos adolescentes que se dirigen a los servicios sin referentes identitarios a la búsqueda de una valoración. A causa de la imagen esquemática que reciben de ellos mismos, acaban no identificando ni las semejanzas ni las diferencias tanto con sus padres como con los otros jóvenes. Tampoco reciben ningún apoyo ni empatía relativos a su demanda indentitaria específica.

## **Hay que diferenciar la aculturación de la primera generación de la de los hijos**

En cuanto a los hijos –a diferencia de los padres, para los cuales los cambios son superficiales, como ya se ha dicho anteriormente– la construcción indentitaria pasa a ocupar el primer plano y afecta a la totalidad existencial.

Por un lado, se elabora a través de todas sus interacciones dentro de la familia y la comunidad de origen. Hay que insistir en que lo más importante no es la cantidad de vestigios de la cultura de origen transmitida por los padres, sino la fuerza de las impregnaciones y las identificaciones del hijo que hacen que estos elementos culturales tengan una consistencia afectiva y simbólica importante para ellos. Todos los autores insisten en que la lengua que hablan con los padres estructura el universo mental y afectivo del hijo, incluso si el niño dice que no la conoce o, a cierta edad, se niega a hablarla. Existen casos en que la olvida momentáneamente.

Por otro lado, la identidad se construye en la escuela, donde se transmiten la lengua y la cultura, y a través de los medios, que difunden casi exclusivamente los sistemas simbólicos de la cultura mayoritaria. Sin olvidar la

influencia de las normas del grupo de iguales, que hoy tienen un papel muy importante en el proceso de socialización.

Se puede afirmar que estos niños están socializados en estas dos culturas. No obstante no debemos olvidar que:

- Los dos ejes de socialización que los articulan pueden ser antagonistas en ciertos dominios, sobre todo para los niños procedentes de los países del sur.
- La adolescencia es un periodo especialmente crítico porque, estando en contacto con otros jóvenes, la crisis identitaria propia de esta transición de la infancia a la edad adulta deviene más compleja por su doble o triple cultura, que puede generarles conflictos tanto internos –con la familia– como externos –con la sociedad de acogida.
- Hay jóvenes que, además, viven un conflicto de lealtad porque pertenecen a un grupo minoritario para el cual un acercamiento demasiado evidente al grupo mayoritario es entendido como una traición. Este hecho dificulta la gestión de su pluralidad interna.
- A pesar de todo, tienen interiorizadas las premisas de pasarelas, mestizajes y negociaciones que más adelante deberán ejercer. Pasarelas entre dos universos, adquiridas por procesos inconscientes de manipulación, jerarquización y compromiso entre las diferentes conjunciones de códigos, de valores y de formas de pensar. De este modo, se elaboran progresivamente un conjunto de procedimientos que les permiten encontrar un equilibrio y una valoración entre el vínculo con sus raíces y una inserción reconocida por la sociedad; y entre la preservación del legado y la esperanza de un futuro positivo.



Tienen interiorizadas las premisas de pasarelas entre dos universos

Estos procedimientos se denominan *estrategias identitarias*. Para los investigadores estas estrategias siempre son adaptativas, dado que garantizan la unidad de la persona –a pesar de su pluralidad– y permiten mantener una imagen positiva de uno mismo que compensa las experiencias discriminatorias frecuentes entre los niños procedentes de minorías visibles. Además, facilitan la gestión de los conflictos de lealtad. En resumen, las estrategias identitarias garantizan lo que Camilleri (1993) denomina *función ontológica*, es decir, dar sentido y valor a la vida, y *función pragmática*, que vela por encontrar un lugar en la sociedad manteniendo la unidad interna.

Se han descrito identidades “mestizas”, “híbridas”, “entre dos” (Franchi, 1999), pero no como una yuxtaposición de dos sistemas, sino como la elaboración de un marco de referencias duales (o incluso triples) en que el joven hace coexistir en su interior, a través de una manipulación, un “bricolaje”, el conjunto de códigos, valores, representaciones, formas de pensar características de las dos o tres culturas. De esta forma, se da un nuevo sentido, ya que nunca se da una identificación completa en una cultura o en otra.

En cambio, todo lo que se esconde tras la crisis –la marginación, la delincuencia individual u organizada, la droga, las enfermedades mentales– no se puede considerar como una estrategia. En esta conferencia, por cuestiones de tiempo, no puedo entrar a profundizar las numerosas estrategias que hay al respecto en la evolución hacia la marginación. Os remito a mi libro (Cohen-Emerique, 2011).

## **Hay que definir los límites de la atención educativa en función de las identidades complejas, mestizas y conflictuales**

Uno de los ejes que articulan esta atención es el de acompañar al joven en la construcción identitaria.

### **¿En qué consiste este acompañamiento?**

En primer lugar, los educadores deben aceptar sus antagonismos, la clave del enfoque intercultural, intentando respetar y acceder a sus dos universos etnoculturales y a sus lógicas simbólicas, a pesar de las diferencias que les separan. De todas formas, cabe reconocer que en la adolescencia es difícil darse cuenta en qué casos las conductas que desde fuera se ven como contradicciones, disonancias, son coherentes para la persona que las manifiesta y evolucionarán positivamente. Y en qué casos estas conductas son incoherentes desde todos los puntos de vista y pueden comportar dificultades psicológicas o marginación. Una vez aceptada esta construcción identitaria mestiza, en demanda de valoración y de reconocimiento, es necesario un acompañamiento individual y colectivo.

### **¿Cómo podemos definir este acompañamiento?**

**Acompañar  
quiere decir  
facilitar las  
identificaciones  
positivas**

De entrada, acompañar quiere decir facilitar las identificaciones positivas de ambas partes para favorecer, mediante métodos pedagógicos dinámicos e innovadores, el establecimiento de pasarelas entre su anclaje en las raíces y una obertura a los valores profundos de la sociedad donde viven.

Acompañar también significa alejarse de la percepción miserabilista y victimista de estos jóvenes para estimular, con una pedagogía adaptada, sus recursos dinámicos y creativos, que son una fuente de riqueza tanto para ellos como para la sociedad.

Acompañar significa conocer la historia personal y familiar del joven e integrar en ella las trayectorias migratorias de los padres para resolver los problemas que presenta.

*The last but not the least*, acompañar significa escuchar las experiencias de exclusión y de racismo que han vivido estos jóvenes, aunque estos jóvenes os hagan sentir mal porque os devuelven una imagen poco lúcida de nuestra sociedad. También sería interesante llevar a cabo acciones contra todo tipo de discriminación o racismo.



Es así como el joven podrá superar las crisis y los dolorosos conflictos que vive, tanto en el terreno interpersonal como en el intra-psíquico, y encontrar progresivamente el camino hacia la construcción de una identidad mestiza, sintética, que preservará sus dimensiones ontológicas y pragmáticas. Por su lado, el educador descubrirá recursos que le servirán para garantizar, en una relación real, un acompañamiento pleno de sentido y preparado para hacer valoraciones. El peligro sería desarrollar una relación basada en una “identidad anzuelo”, es decir, que el educador tan solo percibe del joven lo que espera, y el joven, en el mismo sentido, le presenta esta identidad que no es nada más que un anzuelo. En este caso, se falsea la relación educativa y se puede romper sin haber entendido el porqué.

Hay muchas experiencias en este sentido, y ya se ponen en práctica en asociaciones y en varios servicios. Y, de hecho, clasificándolas e intercambiándolas entre vosotros se podrían encontrar métodos innovadores. Desdichadamente, este acompañamiento es difícil de mantener sin el apoyo de las instituciones, que, si dieran más peso a la integración profesional y a la lucha contra el racismo, sabrían aplicar una política polifacética en todas las estructuras de socialización: desde las guarderías o la escuela, hasta el dispositivo de orientación y de inserción profesional y social. Política articulada hacia un objetivo preventivo y no tan solo represivo, como sucede actualmente en Francia.

Si se hace, pronto, una inversión importante con los padres y los hijos, muchos de ellos conseguirán un ascenso social y se inserirán en todas las instancias de la sociedad. De esta forma, se reducirá el número de personas excluidas socialmente. En este sentido, he tenido la suerte de vivir experiencias en *crèches parentals*<sup>1</sup>. (ACEPP, 2008).

Finalmente, en cuanto a esta compleja problemática de los procesos de aculturación de los migrantes y sus hijos, la formación de los profesionales debería empezar por el descubrimiento de sus propias evoluciones, tanto si son profesionales del país como si son de origen migrante. Porque todos vivimos cambios, ya sean vinculados al desarraigo, a las transformaciones de la sociedad o a los conflictos generacionales (de Gaulejac, 1999).

Estas dos etapas, el descentramiento y el descubrimiento del marco de referencia del otro, no son nuevas y son características de la metodología etnológica. Pero los profesionales, que no son investigadores, necesitan una tercera etapa: gestionar las diferencias cuando la distancia es más grande o incluso cuando esta distancia (entre culturas) es una fuente de conflictos. En definitiva, deberán gestionar conflictos de valores y normas mediante la negociación y la mediación. Porque si no se quiere imponer la asimilación, pero tampoco se quieren respetar ciegamente las diferencias, estas son las únicas vías para superar las oposiciones entre estas dos opciones y crear una asociación dialéctica entre ellas.

## La negociación y la mediación

Es una etapa muy importante, pero plantea muchas cuestiones que todavía no se han respondido.

### ¿Qué son la negociación y la mediación cultural o intercultural?

Tanto en la negociación como en la mediación se trata de abrir puentes entre uno y otro, de forma bidireccional, y no tan solo desde el punto de vista del migrante, como suele suceder. En ambos casos se ponen de manifiesto las capacidades para encontrar, mediante el diálogo y el intercambio, un espacio que propicie el acercamiento recíproco y los acuerdos, para llegar a un compromiso aceptable para las partes, o como mínimo, para llegar a un entendimiento en algunos de los puntos importantes, un entendimiento en el que cada uno reconozca la potestad y la virtud de lo que expone y admite el otro.

La integración no depende tan solo de los migrantes sino que las sociedades de acogida tienen también un papel muy importante

En cuanto a la mediación cultural, en Francia y en España ya hace quince años que se practica como respuesta a las necesidades no satisfechas. Pone de manifiesto que la integración no tan solo depende de los migrantes sino que las sociedades de acogida tienen un papel muy importante. También refleja la existencia de redes de solidaridad entre poblaciones de diferentes procedencias. La mediación, que implica un dinamismo ternario, facilita puentes de comunicación con tres polos de transición y aproxima las poblaciones migrantes a las instituciones velando para que accedan a sus derechos.

Los mediadores y mediadoras –que en Francia también reciben el nombre de *femmes relais*<sup>2</sup>–, también acostumbran a tener que gestionar conflictos de valor.

Si están bien formados y trabajan en colaboración con los trabajadores sociales, los cuales les consideran profesionales complementarios y no subalternos (algo que no siempre es así) realizan un trabajo notorio. Incluso diría que deberíamos aprender de ellos. Desdichadamente, el contexto de

esta nueva profesión todavía no se ha definido, lo que da lugar a confusiones. Los mediadores no tienen un estatus reconocido legalmente ni una retribución establecida.

Me extenderé un poco más para explicar la negociación intercultural alrededor de los conflictos de valores entre familias y sociedad de acogida, dado que de momento no ha encontrado una correspondencia en el terreno del trabajo social.

### **Trabajo social y negociación cultural o intercultural**

Los trabajadores sociales a menudo se enfrentan a conflictos entre la familia y la sociedad de acogida, o a conflictos dentro de una misma familia en que confluyen procesos de aculturación. Podemos decir que los conflictos de valores, con las consideraciones de orden ético que implican, son un obstáculo para los profesionales porque, sus valores y principios, que representan en gran parte los de la sociedad de acogida, entran en conflicto con los de la persona ayudada o con los de la familia. Conflictos que también se dan dentro de las familias en proceso de aculturación, que cogen ritmos y formas diferentes según sus miembros.

### **He aquí algunos ejemplos**

¿Cómo hay que actuar cuando un padre azota violentamente al hijo porque le ha faltado el respeto? Para este padre es un castigo para enderezar el espíritu de su hijo, que ha infringido la regla fundamental del respeto a los padres dentro de la sociedad de origen. En cambio, para nosotros, el comportamiento del padre se puede entender como un acto de malos tratos que podría acabar haciéndole comparecer ante el juez, puesto que se considera que los castigos corporales pueden ser un riesgo físico y psicológico para el niño.

¿Cómo hay que actuar cuando una madre exige a su hija de nueve años que le ayude en las tareas domésticas, una actividad que no tan solo forma parte de la socialización de las hijas, sino que, además, permite descargar de obligaciones a una madre que tiene que criar a muchos hijos? Para nosotros, a esta edad, la necesidad primordial es que viva su infancia de una forma lúdica y que se dedique a la escuela. Dos actividades esenciales para su desarrollo y para su futuro.

¿Cómo hay que actuar cuando a una chica musulmana le prohíben salir y le castigan violentamente si transgrede las reglas de su religión? Aquí, nosotros consideramos que a su edad necesita una vida social y sentimental.

Todos estos casos y muchos otros ilustran las difíciles cuestiones de los límites de la tolerancia a la diversidad y del respeto de los modelos culturales diferentes cuando se vulneran los principios fundamentales de nuestras sociedades. Las leyes y los reglamentos no nos aportan soluciones, de hecho,



en Francia tan solo se han promulgado tres leyes, para el resto de casos no existe ningún marco fijado. Y en los otros países europeos, donde no existe ninguna ley que regule este tipo de cuestiones, he constatado que los actores del terreno no saben cómo actuar ante situaciones como por ejemplo: ¿hasta qué punto el respeto de los valores de la sociedad de acogida es posible sin que el inmigrante acabe marginado o en una situación de riesgo? ¿Hasta qué punto podemos adaptar nuestro principios sin dañar los fundamentos de la intervención social?

Y aunque estas cuestiones aparezcan siempre en vuestras misiones de prevención, ni en España ni en Francia ni en otros lugares, no tenemos ninguna indicación sobre cómo emprender las negociaciones. Así pues, debéis gestionar vosotros mismos estas cuestiones difíciles que plantean dilemas y generan tensiones.

Unos dilemas, por otro lado, comprensivos, ya que superan de lejos el marco de vuestras intervenciones. De hecho, están en el centro de muchos debates filosóficos y políticos que afectan a las sociedades modernas y democráticas respecto a la gestión de las diferencias culturales (Wieviorka, 1996). Debates sobre: ¿Cómo podemos vivir juntos dentro de la pluralidad? ¿Estado republicano o multicultural? ¿Integración o asimilación? ¿Igualdad o equidad? (La igualdad es derecho formal; la equidad es de hecho y se refiere más bien a una noción moral.) Cuestiones que, actualmente, en Francia son tratadas en muchos artículos referentes a los migrantes: ¿Cómo pasar de la igualdad, fundamento de la República, a la equidad? ¿Hay que aplicar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que se basa esencialmente en la concepción occidental? O más bien hay que construir una universalidad a partir de las filosofías propias de cada civilización? Las respuestas a todas estas cuestiones, que son muy diferentes según cada pensador, están lejos de encontrar un consenso.

En cuanto a la gestión concreta de los conflictos de valores dentro del campo del trabajo social, he constatado que esta problemática no se tiene en cuenta en absoluto. Tan solo algunos teóricos como Carole Soonkindt (2003, p. 99) y Brigitte Bouquet (2003, p. 85) la tratan de forma general y abstracta. Y así mismo, en mis prácticas de investigador-formador no he recogido datos en el análisis de los choques culturales, lo que pone en cuestión el papel del trabajador social. Como si esto no formara parte de sus funciones, como si no hubiera ninguna solución posible ante la distancia que nos separa. Por otro lado, las escuelas de trabajo social no transmiten nada sobre este tema.

Todo ello es muy poca cosa para guiar a los profesionales sobre el terreno en aspectos relacionados con la problemática central: es imposible, teniendo en cuenta la heterogeneidad de las sociedades modernas contemporáneas, adoptar un relativismo cultural absoluto, el cual, aunque impide privilegiar una cultura a expensas de las otras, no es ninguna garantía para clarificar los conflictos que surgen cuando coexisten diferentes culturas. Pero también



es imposible imponer la asimilación a nuestros modelos a expensas de los valores del otro (Camilleri, 1993).

Canadá ha intentado resolver esta coyuntura instaurando, desde 1985, el marco jurídico de los acomodamientos razonables, profundizado por el informe Bouchard-Taylor el 1998.

### Los acomodamientos razonables y el informe Bouchard-Taylor (1998)

El acomodamiento razonable se basa en los principios fundamentales de igualdad y equidad. El objetivo es oponerse a ciertas formas de discriminación basadas en la religión, la creencia, el hándicap, la diferencia de género... que los tribunales tradicionalmente han calificado de discriminación indirecta. Unas discriminaciones que, pese a que no excluyen directa o explícitamente a una persona o a un grupo de personas, comportan una discriminación, debido a la aplicación rígida de una norma. Sustituye la concepción clásica de la igualdad, fundada en los principios del trato igualitario para todos, por otra concepción que tiene más en cuenta las diferencias de la realidad. Es decir, la sustituyen por el principio de equidad.

Pero tras haberla aplicado unos cuantos años, esta medida se ha considerado excesiva, incómoda, e incluso que iba en contra de los valores canadienses, y el término *acomodamiento razonable* ha llegado a adquirir una connotación peyorativa. Por esta razón, en 1998 se creó una comisión de consulta sobre las prácticas de acomodamiento vinculadas a las diferencias culturales y religiosas, con el nombre de comisión Bouchard-Taylor.

Su informe ha hecho avanzar considerablemente la gestión de la diversidad cultural. No tan solo ha contribuido a profundizar en esta noción de acomodamiento, sino que, además, después de constatar que el marco jurídico tan solo resuelve una pequeña parte de los litigios, propone unas medidas de armonización elaboradas directamente para la negociación entre los actores locales y los migrantes de un servicio, una empresa o una escuela. Estas medidas hacen posible el dispositivo jurídico de procedimientos de acomodación razonables, ya que instauran sobre el terreno una cultura de negociación y de investigación del compromiso en los conflictos de este tipo. Esta segunda vía menos formal se denomina *ajuste concertado*. El objetivo es llegar a una solución que satisfaga a ambas partes.

Esta vía plantea la cuestión de cómo vivir juntos, basada en un ideal de armonización intercultural, según las modalidades y los ritmos variados.

A partir del informe Bouchard-Taylor, el Consejo de Europa (2009-2010) ha iniciado una serie de reflexiones (en las que yo he participado). Estas



Esta segunda vía se denomina *ajuste concertado*

recomendaciones pueden constituir una guía para buscar soluciones a los conflictos de valores y normas. A los países miembros también se les ha animado a reconocer explícitamente la noción de las diferencias que hay que acomodar. Es decir, se les ha animado a regular, reconciliar e instaurar sobre el terreno una cultura de negociación y de investigación de compromiso en los conflictos de este tipo, para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes. Tan solo entonces, los actores del terreno podrán ser orientados, formados y reafirmados para que se impliquen en esta vía con confianza y seguridad y podrán proponer nuevas soluciones.

Este es el marco general en el que podrían darse las condiciones para la negociación en trabajo social.

En conclusión, podemos decir que hay mucho trabajo a hacer en cuanto a la concienciación de la existencia de conflictos de valores en las relaciones interculturales y la necesidad de resolverlos. Los teóricos de la interculturalidad y del trabajo social deben comprometerse. Sobre el terreno yo alentaría a los actores a trabajar en equipo a partir de sus experiencias sobre cuándo y cómo hay que negociar.

En cuanto a las instituciones, deberían seguir las propuestas del Consejo de Europa sobre cómo facilitar la creación de acomodaciones indispensables para vivir juntos.

Todas estas propuestas abren vías para desarrollar una reflexión que se ha convertido en el tema central: cómo construir una sociedad pluralista y solidaria ante la globalización.

## Los límites del enfoque intercultural

- **De orden psicológico**

Los factores de la personalidad, si son demasiado rígidos, pueden ser un obstáculo para la obertura hacia el otro, pero también los factores vinculados a la historia personal que dejan marcas de un pasado con el que no se quiere reconciliar.

- **De orden cultural**

La comprensión de los códigos culturales que se alejan de los nuestros puede ser muy difícil, hasta imposible, sobre todo si consideramos que la intervención se realiza a menudo en situaciones de crisis. No hay más opciones que recurrir a los mediadores procedentes de la inmigración reconocidos dentro de su comunidad y, a la vez, formados y considerados competentes para identificar las fronteras, los intersticios en que la negociación es posible.

- **De orden institucional**

Dado que no se realizará un verdadero esfuerzo para comprender las diferencias culturales (en un sentido amplio) en todos los niveles de cada situación –desde la acogida hasta la toma de decisión–, el enfoque intercultural que se pide al practicante sobre el terreno chocará con su propia impotencia.

- **De orden político**

Efectivamente, sin unas condiciones de alquiler razonables, sin trabajo para los adultos, sin esfuerzos de la escuela por reducir el fracaso escolar y el abandono de los estudios, sin políticas de acompañamiento de los padres con modelos educativos muy diferentes, sin derecho a voto en las municipales; y en cuanto a los niños descendientes de migrantes, sin la obertura de un vasto entramado que integre la complejidad de las identidades y todos los otros factores, es difícil exigir a las familias y a los hijos una buena adaptación en la sociedad de acogida y exigir a los actores sobre el terreno un enfoque intercultural.

Estamos seguros de que vuestra implicación y vuestra tendencia hacia la intervención intercultural harán progresar, a pesar de la crisis, las profesiones sociales y nuestras sociedades.

Margalit Cohen-Emerique

Doctora en Psicología

Experta en relación y comunicación intercultural

cohen-emerique@wanadoo.fr



## Bibliografía

**Abdallah-Preteille, M.** “Pédagogie interculturelle: bilan et expertise”. En: *L’Interculturel en Education et Sciences Humaines*. Universitat de Tolosa-Le Mirail, 1986. Serie A, XXXVI, p. 25-32. Actas del coloquio junio 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](http://www.acepp.asso.fr).

**Berry, J. W.** “Acculturation et adaptation”. En: 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”. En: *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*. Tesis doctoral de Psicología. París X-Nanterre, 1999, 2 volúmenes.

**Bouquet, B.** “Conflits de valeurs et pratiques professionnelles. Réflexions introductives”. En: *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”. En: *Revue Française de Pédagogie*, 1993, (103), abril-junio, 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”. En: *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*. Conferencia Estrasburgo, 7 y 8 diciembre 2009.

[http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/Forum/2009\\_fr.asp](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, colección Sociologie Clinique.

**Soonkindt, C.** “Débattre des valeurs: quels repères et quelle légitimité?”. En: *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 Estructuras asociativas que acogen a niños de entre 2 y 6 años. Los padres, miembros de la asociación, son los principales responsables de la guardería, a pesar de que a menudo se rodean de un equipo pedagógico y administrativo.
  - 2 Asociaciones de mujeres, sobre todo procedentes de la inmigración, que velan por la inserción y el reconocimiento de los derechos de los migrantes.
-