

“DE LA ACOGIDA A LA CIUDADANÍA”. ESPACIOS DE INTERVENCIÓN DESDE EL PROGRAMA DE ACOGIDA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

ERIKA LOPEZ ESCRICHE Y M^a TRINIDAD LACARRA MODREGO

CASA DE LAS CULTURAS. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS.

elopez@zaragoza.es; mtlacarra@zaragoza.es

RESUMEN

La incorporación de nuevos espacios de intervención social en el área de las migraciones ha sido fundamental, complementando los tradicionales itinerarios de intervención en los procesos de acogida, con espacios y recursos que nos permitan integrar la interculturalidad y que se dirijan fundamentalmente al empoderamiento de la ciudadanía, así como a la incorporación de la perspectiva de género y la mediación como imprescindibles en el contexto de intervención individual, familiar, grupal y comunitario.

La crisis económica, los distintos conflictos a nivel internacional y la situación de los países centroamericanos, han sido factores que han incidido en la fluctuación del flujo migratorio. En este escenario comenzamos a incluir en nuestra intervención tres espacios que consideramos fundamentales en el proceso de acogida y que desarrollamos a continuación:

CIUDADANIA ACTIVA: espacio que surge desde la detección de una necesidad manifiesta de aportar una formación, una información y un espacio de intercambio a la población migrada con el objeto no solo de facilitar su proceso de adaptación sino de incentivar el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

MEDIACIÓN INTERCULTURAL: se trata de un Servicio de Mediación y Asesoramiento Intercultural, que medie en la resolución de los conflictos que se puedan originar en la convivencia ciudadana entre personas de distinta nacionalidad, religión y/o etnia; y las dificultades de entendimiento debidas a factores culturales, en los que estos sean una barrera.

TALLER DE EMPODERAMIENTO DE MUJERES MIGRANTES: este espacio se desarrolla desde un planteamiento preventivo, y tiene por objeto crear un espacio de encuentro y reflexión sobre el papel de la mujer en la sociedad, así como conformar una red cohesionada de apoyo y empoderamiento.

PALABRAS CLAVE

Ciudadanía, migración, interculturalidad, inclusión y género.

INTRODUCCIÓN

La Casa de las Culturas y de la Solidaridad es un servicio social especializado del Ayuntamiento de Zaragoza que promueve la integración social de personas inmigrantes, minorías étnicas y favorece modelos de convivencia interculturales.

Impulsa la organización y desarrollo de actividades tendentes a la sensibilización de la sociedad sobre el fenómeno migratorio, promoviendo una opinión favorecedora de la integración social del colectivo inmigrante, de minorías étnicas y de personas afectadas por la intolerancia, el racismo y la xenofobia.

Es un Espacio que proporciona información específica sobre los aspectos relativos a la condición de inmigrante y a los derivados del proceso migratorio y de los recursos de otras entidades sociales de la ciudad dirigidos a población migrante.

Este servicio centra su actividad en tres áreas principales, el área de atención asesoramiento e integración social, el área por la multiculturalidad y sensibilización y por último el área de participación. En nuestro caso vamos a desarrollar algunos de los proyectos y programas que se llevan a cabo desde el área de atención, asesoramiento e integración social (en adelante área social), en concreto nos centraremos en el Programa de Acogida Municipal y los distintos espacios de intervención surgidos desde la intervención continuada en el mismo.

JUSTIFICACIÓN

El Plan Municipal de Integración y Convivencia Intercultural (2006-2009) aprobado en Pleno Municipal en 2006 es el punto de partida del Programa de Acogida Municipal, cuyos objetivos estaban orientados principalmente a intervenir con personas extranjeras en el primer año de estancia en nuestro país. La meta fundamental era dotarles de herramientas e instrumentos que permitieran su integración en la sociedad de acogida, entendiendo ésta como un proceso de incorporación de nuevos ciudadanos y ciudadanas a la sociedad zaragozana, reconociendo el conjunto de derechos y responsabilidades y el ejercicio de los mismos.

Entendemos la “acogida” como un conjunto de actuaciones desarrolladas durante los primeros meses de llegada, encaminadas a facilitar el proceso de adaptación social y personal de la persona migrada. La acogida será un proceso que facilitará al individuo una ubicación en el actual medio, unas herramientas comunicativas y culturales mínimas para desenvolverse, una información de sus derechos y obligaciones básicas y una nueva percepción de su identidad individual, grupal y comunitaria.

De esta forma, la acogida supone uno de los principales condicionantes del proceso de integración social, tiene un papel esencial en la adquisición de un sentimiento de pertenencia a la nueva sociedad, está ajustada temporalmente en los primeros momentos de incorporación al municipio, y abarca un amplio espectro de dimensiones desde lo individual-personal, hasta lo global-comunitario.

Tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2011-2014) la acogida, se constituye como la primera etapa del proceso de integración, es una fase de importancia crucial en las trayectorias migratorias. La acogida implica una atención integral que permita acceder a unas condiciones básicas de vida y que promueva la aceptación y participación social, cultural y política de la población recién llegada en su proceso de incorporación a la sociedad española, así como reforzar la capacidad de la sociedad que acoge a los inmigrantes para adaptarse a la diversidad.

La acogida, por tanto, implicará no solo el desarrollo de exigencias dirigidas exclusivamente a la población atendida, sino también el desarrollo de instrumentos, herramientas y servicios que permitan dar el apoyo, la orientación y los conocimientos necesarios para crear unas condiciones mínimas que faciliten la integración, el acceso a los recursos y bienes sociales y el ejercicio de derechos y deberes. Solo será posible en un marco que posibilite la gestión activa de los flujos migratorios y el desarrollo de servicios y programas de acogida adecuados a los perfiles de las personas que llegan a España.

Valoramos esta primera fase de adaptación como un proceso cuyo desarrollo y fin está enmarcado dentro de un trabajo inclusivo e intercultural con el objetivo final del ejercicio de derechos y deberes, así como la participación en la sociedad acogedora, generando no solo un sentimiento de pertenencia a la misma sino también una identidad dentro de la cultura de acogida, cuya construcción se hace posible con la participación activa en lo comunitario y entendiendo la inclusión e integración como el proceso de participación y construcción común de la sociedad en la que residimos.

En este marco, el segundo principio que destaca el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración es el concepto de “ciudadanía”:

“Viene planteándose a nivel mundial la necesidad de evolucionar hacia una nueva ciudadanía que no limite ésta a la nacionalidad, planteándose el avanzar tanto en el plano de la ciudadanía política y jurídica como en el de la ciudadanía social o cívica. Todos estos elementos están recogidos en los siguientes planteamientos, desde la convicción que la perspectiva de la ciudadanía es fundamental -junto con el énfasis en la igualdad, la interculturalidad y la inclusión- para avanzar en el abordaje de la inmigración y en las políticas de integración y gestión de la diversidad cultural.

Para lograr una sociedad cohesionada e integrada no es suficiente la consecución de la igualdad efectiva de derechos y obligaciones, sino que debe ser posible una participación activa en la configuración de la propia sociedad. Es precisamente la disposición de cauces de participación en la gestión de los asuntos públicos y en la conformación de los espacios sociales lo que permite hablar de la incorporación de nuevos ciudadanos y ciudadanas a nuestra sociedad.” (Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014, p.106).

En este sentido, el principio de ciudadanía implica avanzar en el reconocimiento de plenos derechos de participación cívica, económica, social, cultural y política a la población inmigrada. Esta incorporación a la sociedad acogedora bajo el paraguas del concepto de ciudadanía establece, como fundamental, el trabajo social realizado en la primera fase de adaptación al país de acogida. Es necesaria una intervención individual que diagnostique y realice un trabajo social adaptado a las necesidades y potencialidades individuales y a la par es imprescindible trabajar, desde lo grupal y comunitario, la incorporación efectiva y real como sujetos de derechos de nuevos ciudadanos y ciudadanas.

Tal y como señala Marchioni (2010) La integración social de la población migrante pasa irremediabilmente por la participación ciudadana y la búsqueda conjunta del bienestar, esto implica la idea de una comunidad integrada y la necesaria acción en la que los ciudadanos no sean vistos como destinatarios sino como protagonistas y artífices de las políticas que se aplican.

De acuerdo con esto valoramos el proceso de acogida como algo más que un solo periodo de adaptación a la nueva cultura, al nuevo país, entre otras circunstancias. Entendemos la acogida como un conjunto de intervenciones profesionales encaminadas a dotar de plena autonomía como ciudadanos a las personas mi-

grantes recién llegadas, cuyo objetivo es fijar su residencia en el país y que comienzan su proyecto migratorio en la ciudad de Zaragoza. Apostamos por un modelo de intervención integrador e inclusivo, siempre con una perspectiva intercultural:

“La integración social real permite superar la falacia de la sociedad perfectamente homogénea y se entronca en las posibilidades que ofrece la diversidad, en sus marcos culturales, étnicos, lingüísticos y raciales. Para hablar de integración social en sentido pleno, es necesario trascender la lógica de la marginación y de la exclusión social, promoviendo el principio de la igualdad de oportunidades, la política antidiscriminatoria, los procesos de aprendizaje significativos y los lazos de la co-construcción cultural con sentido dignificador, en los escenarios donde se estructura el desarrollo social auténtico. Esta integración privilegia el proceso de participación social auténtico, profundo, con sentido de causa y con niveles de compromiso sólidos. Es multilateral, compleja y gravita a favor de los encuentros, de los vínculos interculturales, gestándose a través de un diálogo esperanzador, constructivo y con sentido. Embebe de las raíces de la interculturalidad, dando lugar a procesos y dinámicas transculturales y ello lo hace desde una cosmovisión donde se complementen (sin excluirse, sin renunciarse y sin destruirse), nuevos afectos, nuevos estados cognoscitivos, nuevas aperturas axiológicas, nuevos valores culturales y nuevas (multi) influencias, desembocadas en alternas y superiores expresiones culturales, humanas y de múltiples tipos.”
(Mendez Lopez, Perez Cosin y Uceda Maza, 2013, p.330)

Por lo tanto consideramos que el trabajo social en el Programa de Acogida Municipal es la clave para el comienzo de acciones inclusivas que favorezcan la participación activa de las personas migrantes recién llegadas teniendo en consideración sus especificidades individuales, pero atendiendo a sus necesidades de socialización e incorporación a la nueva sociedad de acogida, mediante herramientas grupales y comunitarias, que favorezcan su empoderamiento, su autonomía y que generen redes de intercambio y nuevas sinergias que promocionen y favorezcan su acercamiento y participación en la sociedad acogedora.

PROGRAMA DE ACOGIDA MUNICIPAL

Durante la vigencia del Plan Municipal de Integración y Convivencia Intercultural (2006-2009) se impulsan distintas acciones municipales, entre ellas el Programa de Acogida Municipal. Tal y como vemos en las tablas la evolución de la población atendida en este programa desde el año 2008 ha sufrido un descenso progresivo hasta el año 2014, año coincidente con una caída en el censo de personas empadronadas en la ciudad de Zaragoza. Los dos últimos años 2015 y 2016 han supuesto un incremento notable de personas recién llegadas a la ciudad, destacando este último año, 2016 en el cual han participado dentro del Programa de Acogida Municipal 106 personas, casi llegando al triple de participantes que en el año 2015.

TABLA 1

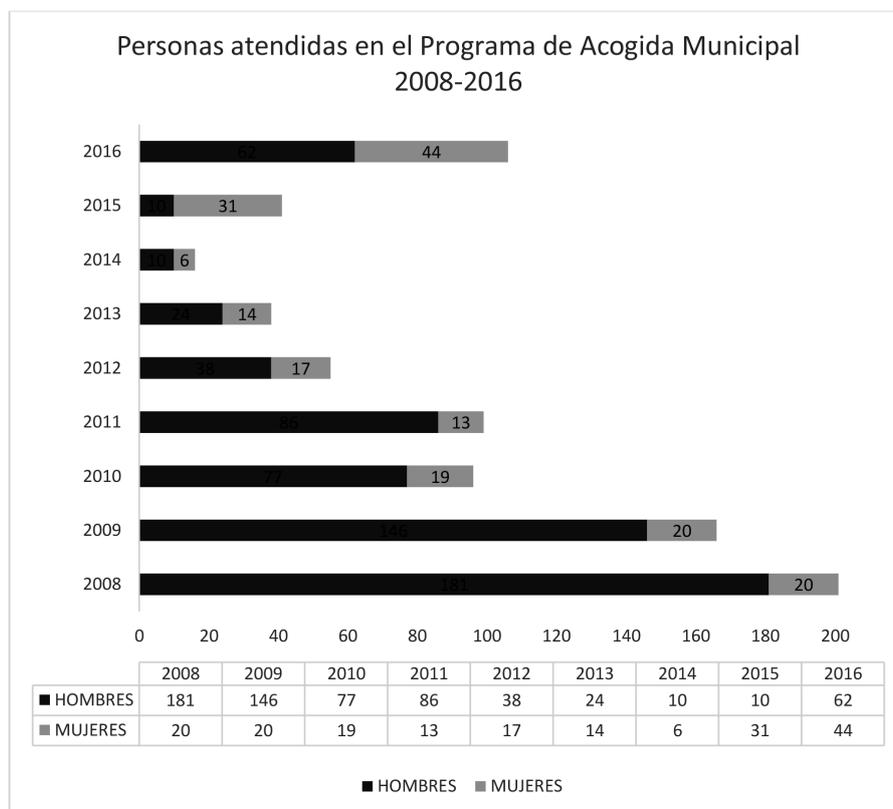


TABLA 2

PROCEDENCIA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
AFRICA	125	61	40	69	35	21	7	8	15
AMERICA	15	25	9	9	13	4	4	9	61
ASIA	—	—	1	—	1	2	1	14	14
EUROPA EXTRACOMUNITAR	—	—	1	1	—	4	3	7	13
EUROPA	61	80	45	20	6	7	1	3	3
TOTAL	201	166	96	99	55	38	16	41	106

Fuente: Memorias anuales de la Casa de las Culturas y la Solidaridad. Ayuntamiento de Zaragoza

El programa de Acogida Municipal se estructura en primera instancia desde la intervención de trabajo social individualizado, lo que nos permite realizar un diagnóstico de la situación personal, descubrir y potenciar sus recursos y desarrollar un itinerario individualizado adecuado a sus necesidades. Este trabajo se estructura en una metodología basada en indicadores. Estos indicadores están asociados a factores de riesgo psicosociales sobre los que se realiza una intervención preventiva que incida en la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran a su llegada. Además estos indicadores son servirán para evaluar la incidencia de nuestra intervención a la salida o fin de ejecución del programa de acogida.

El elemento metodológico fundamental es la entrevista individual. En estas entrevistas se analizan cuatro áreas fundamentales:

- a) Identificación del efecto que el proceso migratorio está provocando, así como la evaluación realista de la situación que están viviendo.
- b) Estrategias para la reducción de los síntomas que pudieran presentarse en la situación de las personas recién llegadas
- c) Potenciación de las habilidades personales que faciliten la incorporación a un nuevo medio socio-cultural desde una situación en precario.
- d) Definición de objetivos alcanzables, estrategias y programación en el tiempo para alcanzarlos.

En esta entrevista se trabaja sobre 8 indicadores, todos ellos en una escala de 1 a 5, y apoyados en una definición verbal/cualitativa que facilitara la evaluación numérica (ver Anexo I). Las puntuaciones más bajas corresponden a las situaciones de mayor riesgo psico-social, y las más altas a las menores, así como a la actualización máxima del potencial de intervención del programa.

A medida que se va desarrollando el plan individualizado de intervención se va sometiendo a evaluación continua, y a la finalización, arroja una cuantificación concreta de la incidencia individual, o estadística de los distintos colectivos agrupados en función del criterio que deseemos observar (nacionalidad, género, edad, etc.)

De la misma manera, constituyen indicadores objetivos de la calidad de la intervención, tanto a nivel individual, como agregados para la evaluación del programa en su totalidad. Los indicadores son los siguientes:

- Tiempo en territorio español
- Conocimiento de la lengua española.
- Magnitud y soporte de la red social.
- Vivienda / alojamiento.
- Salud (Física y mental).
- Situación administrativa.
- Ingresos económicos.
- Grado de conocimiento del entorno.

Durante este periodo de ejecución del programa hemos evidenciado la necesidad de incorporar a nuestra intervención, nuevos espacios alternativos que complementen la intervención individual y que faciliten la incorporación de las personas migradas recién llegadas a la sociedad de acogida.

Desde hace ocho años que finalizó la vigencia del plan, la situación de la población migrante ha tenido fluctuaciones y realidades que han modificado las prioridades y el diseño de este programa. Si bien su objetivo fundamental “la integración de la población migrante” sigue siendo su meta final. Dos condicionantes han hecho que mayoritariamente hayan sido necesarias la incorporación de nuevas herramientas de intervención en el mismo, por un lado la crisis económica, que ha originado movimientos y flujos migratorios que han marcado un notable descenso de los recién llegados entre los años 2011 y 2014, y que además ha supuesto un debilitamiento importante de las redes de apoyo a su llegada, donde se detectan, entre otros aspectos, mayores problemáticas a la hora de encontrar alojamiento y acceso al empadronamiento, hecho este importante a la hora de garantizar derechos y acceso a prestaciones y servicios públicos, y que supone una mayor precarización de las situaciones de las personas recién llegadas.

Y por otro lado, los distintos conflictos a nivel internacional y la situación de los países centroamericanos, que ha originado que se incremente notablemente el número de migraciones forzadas, mayoritariamente causadas por conflictos bélicos y situaciones de extrema violencia en los países de origen. Además si atendemos a la perspectiva de género vemos en el gráfico anterior que el número de mujeres migrantes se ha incrementado exponencialmente, ya que mayoritariamente son familias enteras las que se están desplazando desde los países en conflicto.

Según los datos proporcionados por el INE en sus últimas estadísticas, “el año 2015 presenta un aumento exponencial del número de peticiones de protección internacional respecto de las registradas en el año anterior. Se formalizaron 14.887 solicitudes, lo que representa un importante incremento del 150,12% respecto de las 5.952 solicitudes del año anterior”.¹

Esta realidad creciente en los últimos años, ha hecho aún más necesaria la intervención desde un servicio especializado que atienda a las características específicas de estos procesos migratorios y apoye a las personas y familias recién llegadas a Zaragoza tanto en el aspecto jurídico como social. Es de destacar la especial relevancia que adquiere en estos casos la necesidad del apoyo emocional, el seguimiento de los casos y la búsqueda de recursos adecuados a cada situación de partida,

Este escenario ha hecho que nuestra intervención se vea condicionada por factores importantes a tener en cuenta y que aparezcan tres herramientas que nos parecen fundamentales para el proceso de acogida, la intervención grupal y comunitaria a través de las sesiones de “Ciudadanía Activa”, la mediación intercultural y el taller de empoderamiento de mujeres migrantes.

NUEVOS ESPACIOS DE INTERVENCIÓN

Valoramos como imprescindible aportar espacios de encuentro grupales que faciliten un acercamiento al tejido asociativo y a los cauces de participación con el objeto de ir construyendo redes de apoyo.

Evidenciamos la necesidad de trabajar específicamente la perspectiva de género en nuestras intervenciones, así como desarrollar espacios específicos de intervención con mujeres migrantes.

Y por último constatamos la inclusión de la mediación intercultural como una herramienta de intervención que promueva procesos de cohesión social, familiar y comunitaria.

1. *Asilo en Cifras 2015. Informe anual de la Dirección General de Política Interior Subdirección General de Asilo (Oficina de Asilo y Refugio)* (p. 4).

Así pues el resultado de estas necesidades manifiestas es la elaboración de tres metodologías de trabajo lideradas por las trabajadoras sociales del área social de la Casa de las Culturas y que a continuación describimos: el espacio de ciudadanía activa, el taller de empoderamiento de mujeres migrantes y el servicio de mediación intercultural.

CIUDADANÍA ACTIVA

El trabajo individual realizado con las personas recién llegadas se ve complementado con la actividad grupal a través de una de las herramientas que consideramos más adecuadas para fomentar el conocimiento y el ejercicio de derechos y deberes en el ámbito local, el grupo de Ciudadanía Activa. Consta de 10 sesiones grupales formativas, informativas y de intercambio, impartidas por las trabajadoras sociales de la Casa de las Culturas junto con otros profesionales de entidades sociales que participan como invitados. Las sesiones están orientadas a acercar a los nuevos ciudadanos y ciudadanas de Zaragoza a la administración, al conocimiento de los valores constitucionales y europeos, a nuestra geografía, a los sistemas básicos de bienestar (educación, salud, servicios sociales,...) a la historia y las pautas culturales de la sociedad española, aragonesa y zaragozana y por supuesto a fomentar la participación activa en su entorno más cercano.

La metodología de la intervención grupal está basada en dos pilares. El primero de ellos es el aprendizaje mutuo a través del enriquecimiento personal, ya que los grupos están compuestos por personas de diferentes nacionalidades, pero también con distinto tiempo de estancia en nuestro país, lo que supone la oportunidad de cumplir un doble objetivo, por un lado se potencia el intercambio de aprendizajes y experiencias y por otro lado se favorece la creación de pequeñas redes de apoyo.

Este espacio se desarrolla íntegramente a través de la intervención grupal, por lo que el segundo pilar fundamental es la metodología participativa y la adaptación de las sesiones a distintos ritmos de aprendizaje, esto último altamente valorado por los participantes.

El objetivo general del grupo es dotar a los ciudadanos y ciudadanas participantes de herramientas que contribuyan a una mayor autonomía (personal, social y política) trabajando la conciencia de ciudadanía activa y de pertenencia a la sociedad acogedora, y por lo tanto realizando un trabajo motivador para su participación en acciones comunitarias.

Desde el año 2013 hasta el año 2016 se han beneficiado de esta metodología de trabajo 104 personas de distintas nacionalidades, participando en sesiones diarias de dos horas de duración durante dos semanas. Este espacio de intervención no solo lo hemos evaluado cuantitativamente sino que también hemos querido destacar lo cualitativo, y para ello hemos seleccionado aquellos ítems, que más se repiten en las aportaciones realizadas en las evaluaciones tras finalizar las sesiones (Anexo II).

- Importancia del acceso a la información. Se valora el ahorro de tiempo
- La adaptación de los contenidos a las necesidades cotidianas
- Aprendizaje e intercambio con personas de otras nacionalidades
- El conocimiento de la historia y de la sociedad española como medio de acercamiento y de comprensión de algunas pautas culturales.
- Acercamiento a las asociaciones
- El volver a destinar tiempo a sesiones formativas y grupales ha hecho que con frecuencia se valore que éste ha sido el comienzo para motivarse a iniciar procesos formación continua, tanto ocupacional como reglada.

Como valoración final, se puede decir que las intervenciones grupales del espacio de ciudadanía activa han supuesto para los participantes no sólo la adquisición de conocimientos, recursos y herramientas de cara a los procesos de integración en la sociedad de acogida, sino que también han facilitado un importante espacio de intercambio, motivación y creación de redes de apoyo, fundamentales en el inicio de los procesos migratorios, así como el acercamiento a entidades y recursos de la ciudad.

TALLER DE EMPODERAMIENTO DE MUJERES MIGRANTES

Una de las características del fenómeno migratorio en los últimos años ha sido el aumento de la población femenina extranjera, conocido como feminización de las migraciones. Tal y como se recoge en la Tabla 1, la presencia de mujeres en el programa de primera acogida ha pasado de ser de un % en 2008 a prácticamente la mitad en 2016.

Las mujeres inmigrantes presentan peculiaridades y necesidades distintas, tanto de los hombres inmigrantes, como de la población femenina nacional. Este hecho influye tanto en aspectos sociales y de participación como a nivel laboral, en el cual las mujeres migrantes tienen una mayor presencia en ocupaciones que tienen que ver con el trabajo doméstico y el cuidado a la dependencia. En muchas ocasiones nos encontramos a mujeres solas, con escasos recursos económicos y situaciones laborales muy precarias que se mantienen en el tiempo al ser ellas la única fuente de ingresos de sus familias en el país de origen. A menudo son madres solteras con menores a cargo en su país, por lo que se acentúa el proceso del duelo migratorio y el sufrimiento personal que les ocasiona la maternidad a distancia. Esta realidad, unida a las dificultades para poder regularizar su situación y reagrupar a sus familiares, hace que se enfrenten a una situación de mayor inestabilidad y vulnerabilidad con respecto al resto de población.

Conscientes de este hecho, y como proyecto piloto, a finales del año 2016 se ha puesto en marcha, como complemento del programa de primera acogida de la Casa de las Culturas, y en colaboración con la Casa de la Mujer, el Grupo de empoderamiento de mujeres migrantes.

Sus principales objetivos son:

1. Crear un espacio de confianza, íntimo y de diálogo entre las mujeres migrantes participantes, con el objetivo de conformar una red cohesionada de apoyo y empoderamiento.
2. Comprender los fenómenos migratorios en su conjunto desde la perspectiva de género, contextualizándolos adecuadamente y teniendo claros sus principales conceptos clave.
3. Proporcionar información útil y práctica sobre el trabajo que realiza La Casa de la Mujer en pro de la igualdad entre hombres y mujeres, poniendo especial énfasis en el colectivo de mujeres migrantes.
4. Crear las bases para la construcción de un puente entre La Casa de la Mujer y La Casa de las Culturas, que promueva comunicación, información y colaboraciones conjuntas dirigidas hacia el colectivo de mujeres migrantes.

Este primer grupo ha sido seleccionado por las Trabajadoras Sociales de la Casa de las Culturas y se ha trabajado de forma coordinada junto con la facilitadora del grupo²

2. Profesora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Zaragoza (experta en mujer y migración).

Con este grupo se ha trabajado desde la metodología participativa, y se ha dado un papel relevante a los seguimientos de los casos, tanto con las mujeres participantes como con la facilitadora del grupo, con la cual se ha realizado una evaluación continua del proceso. Las trabajadoras sociales hemos trabajado estrechamente con la profesional que imparte las sesiones y esto nos ha permitido, por un lado aportar sugerencias para tratar temas específicos, y por otro, abordar desde el trabajo individual aspectos tratados en la intervención grupal. Lo cual ha supuesto un enriquecimiento y un complemento fundamental en algunos casos.

Se han realizado cuatro sesiones grupales en las que se han desarrollado los siguientes contenidos:

1. Presentación, conociéndonos; El proyecto migratorio ¿Por qué migrar y por qué hacia Zaragoza?
2. La aventura migratoria, la importancia de la comunicación en un contexto migratorio.
3. Violencia estructural; violencia de género, violencia en la pareja, violencia institucional, delincuencia común.
4. Visita guiada a la Casa de la Mujer

Como valoración final, recogida a través de los testimonios de las participantes y de su feedback tras su experiencia en el taller, se puede afirmar que la experiencia de trabajo con estas mujeres ha sido positiva, tanto en los procesos de intervención individuales como en los grupales. Esta forma de trabajar de manera coordinada y paralelamente atendiendo las necesidades individuales de las mujeres, ha tenido como resultado un aumento de las herramientas personales de las usuarias por un lado, y por otro el establecimiento de un espacio común y la creación de redes informales de apoyo entre ellas. Por este motivo las propias participantes han manifestado que se han sentido cómodas en este espacio y desean continuar con las sesiones en el año 2017.

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL, UNA HERRAMIENTA PARA LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

La mediación es conocida como una herramienta de resolución de conflictos con unos criterios específicos de actuación y cuyo objetivo es mejorar la relación entre dos partes en desacuerdo. Pero además de resolver conflictos explícitos, la mediación también tiene una importante labor de carácter preventivo, poniendo al alcance de la sociedad instrumentos y herramientas que ayuden a prevenirlos.

Por este motivo desde el mes de Septiembre de 2016, y en respuesta a la demanda de estos últimos años, se ha retomado el servicio de mediación intercultural de la Casa de las Culturas. Por su parte, el Ayuntamiento de Zaragoza se establece como órgano gestor y el Servicio se presta por gestión indirecta a través de la Asociación Amediar.

El objetivo de este programa es ofrecer un Servicio de Mediación y Asesoramiento Intercultural en el ámbito del término municipal de Zaragoza, que medie en la resolución de los conflictos que se puedan originar en la convivencia ciudadana entre personas de distinta nacionalidad, religión y/o etnia; y las dificultades de entendimiento debidas a factores culturales, en los que estos sean una barrera.

Entendemos la mediación intercultural como una herramienta necesaria y adecuada que actúe como puente entre las partes y que sea capaz no sólo de eliminar aquellos aspectos culturales que están dificultando la intervención de los distintos profesionales, sino también de establecer mecanismos de entendimiento, reconocimiento y comprensión mutua que aseguren un equilibrio y garanticen una correcta comunicación.

Este programa está dirigido a los profesionales de instituciones públicas y entidades sociales que por su ámbito de intervención pueden presentar dificultades en su práctica profesional con personas de origen extranjero, siendo su objetivo final superar esas barreras y trabajar en el entendimiento de claves culturales por ambas partes.

El procedimiento de acceso al servicio de Mediación pasa por realizar una solicitud que será valorada por las Trabajadoras Sociales de la Casa de las Culturas. Debido a que la mediación intercultural es un ámbito de intervención muy específico, el equipo del área social es el encargado de estudiar los casos y diagnosticar aquellas situaciones susceptibles de mediación intercultural, así como de encauzar aquellas otras demandas a los servicios o recursos más oportunos según sus características.

Tras la primera valoración se remite la solicitud a los profesionales de la Asociación Amediar. En este momento, el equipo realiza un primer análisis estableciendo qué profesional por su perfil específico, origen, procedencia etc es el más adecuado para intervenir en el caso. Siendo sus funciones con carácter general:

- Intervención en casos de conflicto en los que se detecta que el factor cultural está siendo un punto clave.
- Asesoramiento cultural en aquellos casos en los que se necesite bien por parte del usuario o por parte del profesional. Para facilitar la buena comunicación.
- Acompañamiento al usuario a otros servicios a los que se les derive, poniendo especial hincapié a la labor de aprendizaje para lograr la autonomía de la persona acompañada.

Posteriormente, y continuando con el protocolo de intervención, el mediador se pone en contacto con ambas partes a fin de recabar la información necesaria y se diseña de forma conjunta y coordinada con las trabajadoras sociales la estrategia de intervención estableciendo los ámbitos de actuación de cada profesional.

Una vez sistematizada la información, además de participar en las sesiones de mediación, las trabajadoras sociales realizan una importante labor de seguimiento de los casos, imprescindible a la hora de realizar las correspondientes evaluaciones, tanto de forma continua mientras dure la intervención, como al final de la misma, donde se hace una evaluación conjunta de los resultados obtenidos, objetivos cumplidos o no y dificultades del proceso de intervención.

Dentro de este programa podemos encontrar casos muy diversos en los que la mediación está resultando positiva, no solamente en aquellas situaciones en las que existe un conflicto, sino también y sobre todo en aquellas de carácter preventivo en las que los aspectos culturales suponen un obstáculo a la hora de intervenir desde varios ámbitos como por ejemplo el sanitario, familiar o comunitario entre otros.

A pesar de que el servicio todavía tiene un corto recorrido desde su implantación a finales de 2016, se evidencian beneficios en un doble sentido; por un lado, se crea un espacio imparcial en el que los usuarios pueden ser escuchados y convertirse en agentes activos del proceso en condiciones de igualdad, y por otro lado se les ofrece a los distintos profesionales que han solicitado el servicio de mediación no sólo una herramienta con la que afrontar una situación conflictiva, sino también un acercamiento a la realidad de las personas migrantes en nuestro país, conociendo y comprendiendo los escenarios en los que se encuentran las personas extranjeras, así como las dificultades a las que se enfrentan, desde los aspectos jurídicos, que limitan en muchas ocasiones nuestra intervención, hasta el conocimiento de claves culturales que facilitan la comunicación y hacen posible la consecución de los objetivos establecidos.

REFLEXIONES Y RETOS DE FUTURO

Tras vislumbrar la complejidad de fenómeno migratorio y las constantes fluctuaciones en el mismo, parece lógico pensar que por un lado sigue existiendo la necesidad de realizar un trabajo social sistematizado en los procesos de acogida entendidos como el paso previo a la inclusión como ciudadanos de pleno derecho en la sociedad acogedora. Que la realidad cambiante nos obliga a reinventar procesos, a ser creativos y desarrollar la capacidad de adaptación necesaria para dar cobertura a las nuevas problemáticas y necesidades que detectamos con la llegada de nuevos perfiles de población a nuestra ciudad, mayoritariamente en los tres últimos años (conflictos bélicos, migraciones forzadas por violencia, feminización de las migraciones...etc) y que este proceso nos ha llevado a realizar una reflexión en torno a lo siguiente:

- Sigue siendo imprescindible que la administración local lidere y apoye la intervención con personas migrantes recién llegadas desde un servicio especializado.
- Encontramos fundamental entender el proceso de acogida e integración orientado no solo a paliar las necesidades fundamentales, sino también a generar dinámicas de participación y ejercicio de los derechos como ciudadanos.
- Consideramos esencial que el proceso de acogida se constituya a través de una intervención de trabajo social individual, familiar, grupal y comunitario para conseguir una inclusión que favorezca y contribuya a la cohesión social.
- Es necesaria la aplicación de nuevas herramientas y la creación de nuevos espacios en los procesos de intervención que aporten calidad y complementariedad a las intervenciones sociales individuales en el ámbito especializado.
- Constatamos la importancia y necesidad fundamental de un trabajo en red, coordinado con otras instituciones y profesionales de diversos ámbitos, para la correcta ejecución de un buen itinerario.

Por último valoramos muy positivamente la creación y aplicación en la intervención de estos tres nuevos recursos que hemos presentado. En estos momentos, tenemos el reto de difundir e implementar el uso de estos espacios, realizando evaluaciones continuas que permitan adaptar los programas a las características cambiantes de la realidad de las migraciones en nuestra ciudad.

Para el trabajo que realizamos supone un reto y una oportunidad trabajar desde la premisa de entender los distintos procesos migratorios desde una perspectiva más integral e integradora, complementando el trabajo individualizado con actividades grupales y comunitarias que favorezcan la creación de espacios de encuentro, redes de apoyo, empoderamiento de las personas migradas, pero sobretodo que contribuyan al ejercicio de la ciudadanía plena y la mejora de la convivencia y la cohesión social en nuestra ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento de Zaragoza. Casa de las Culturas y la Solidaridad Memorias Anuales (2008 al 2016).
- Dirección General de Política Interior Subdirección General de Asilo (2016) “Asilo en Cifras 2015”.
- Estrada Moreno, I.S.; Palma García, M.O. (2016) “Aproximación a la intervención con personas inmigrantes desde el Trabajo Social” VI Congreso de la Red Española de Políticas Sociales.
- Foro para la integración social de los inmigrantes (2017) “Informe anual sobre la situación de la integración de los inmigrantes y refugiados en España 2016”.
- González Rabago, Y. (2014) “Los procesos de integración de personas inmigrantes: límites y nuevas aportaciones para un estudio

más integral” Athenea Digital 14.

Marchioni, M. (2010). Comunidad, Participación y Desarrollo. Editorial Popular.

Méndez López, A.J.; Pérez Cosin, J.V.; Uceda I Maza, F.X. “La importancia de la participación social en el proceso de la integración social de las diversidades culturales” Documentos de Trabajo Social nº 52.

Ministerio de Trabajo en Inmigración. “Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014”.

Vecina Merchante, C. (2013). “La acción comunitaria, un camino para la integración social y la interculturalidad” Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social.

ANEXO I.- INDICADORES UTILIZADOS EN EL PROGRAMA DE ACOGIDA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

A.- TIEMPO DE PERMANENCIA EN ESPAÑA

- 1.- Menos de 3 meses
- 2.- Entre 3 y 6 meses
- 3.- Entre 6 y 9 meses
- 4.- Entre 9 y 12 meses
- 5.- Más de 12 meses

B.- APRENDIZAJE DEL IDIOMA ESPAÑOL

- 1.- Ni comprende ni habla español
- 2.- Comprende algo pero no habla casi nada
- 3.- Comprende suficiente pero solo llega a saludar
- 4.- Comprende bastante bien pero le falta vocabulario al hablar
- 5.- Es capaz de mantener una entrevista de seguimiento sin intérprete

C.- RED SOCIAL

- 1.- No conoce a nadie en Zaragoza
- 2.- Solo conoce a gente del albergue o a su propia familia
- 3.- Conoce a menos de diez personas que viven en Zaragoza
- 4.- Participa en más de dos actividades programadas
- 5.- Conoce a personas que le han ofrecido ayuda concreta eventualmente

D.- VIVIENDA

- 1.- No tiene donde dormir salvo la calle. Desconoce los recursos de alojamiento de la ciudad
- 2.- No tiene donde dormir y conoce los recursos de alojamiento transitorio de la red de servicios sociales

- 3.- Ha conocido a personas que le han ofrecido donde quedarse eventualmente
- 4.- Ha conocido a personas que le han ofrecido donde quedarse de forma indefinida.
- 5.- Ha conseguido un lugar donde quedarse contribuyendo económicamente con los gastos

E.- SALUD

- 1.- Enfermedad incapacitante que precisa tratamiento médico inmediatamente
- 2.- Enfermedad no incapacitante que precisa tratamiento médico
- 3.- Manifiesta desánimo y falta de energía
- 4.- Manifiesta no tener problemas de salud pero se manifiestan problemas depresivos
- 5.- No presenta sintomatología clínica y presenta un aspecto de buen ánimo en general

F.- SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

- 1.- Irregular indocumentado
- 2.- Irregular documentado
- 3.- Irregular empadronado
- 4.- Regular no empadronado
- 5.- Regular empadronado

G.- INGRESOS

- 1.- No ha conseguido ningún ingreso
- 2.- Ha conseguido ingresos ocasionalmente insuficientes para su autonomía personal.
- 3.- Ha conseguido ingresos ocasionalmente suficientes para su autonomía personal
- 4.- Ha conseguido ingresos regularmente insuficientes para su autonomía personal
- 5.- Ha conseguido ingresos regularmente suficientes para su autonomía personal

ANEXO II.- CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CIUDADANIA ACTIVA

1 2 3 4 5

Valora el horario de lunes a viernes de 10 a 12 h.

¿Te parece adecuada la duración de las sesiones? (2h.) Valora los medios técnicos y didácticos utilizados
Evalúa el material entregado

Evalúa el aula donde se ha realizado la actividad

Valora los contenidos que se han tratado

Valora al personal docente

¿Cuál es tu grado de satisfacción con la actividad en general?

¿Has descubierto en este espacio aspectos que desconocías de la sociedad española y su sistema de organización?

¿Ha cumplido esta actividad tus expectativas?

¿Qué cambiarías de Ciudadanía Activa?

¿Qué te ha gustado más?

¿Qué te ha gustado menos?

VALORACIÓN DE LAS SESIONES

1 2 3 4 5

MARCO GEOGRÁFICO

HISTORIA DE ESPAÑA

MARCO LEGAL DE CONVIVENCIA

REGLAMENTO DE EXTRANJERIA

SISTEMA EDUCATIVO

EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SISTEMA SANITARIO

IGUALDAD Y SERVICIOS SOCIALES

CULTURA Y TRADICIONES

SESIÓN DE EVALUACIÓN

¿Qué crees que sería necesario añadir o eliminar?

Sugerencias, observaciones,...

