

# Interculturalitat i treball social: noves realitats, nous reptes

Interculturality and social work: new realities;  
new challenges

Montserrat Feu Closas<sup>1</sup>

---

Article publicat a l'RTS núm. 187 d'agost de 2009.

Per citar: Feu Closas, Montserrat. (2009). Interculturalitat i treball social: noves realitats, nous reptes. *Revista de Treball Social*, 187, 59-67.

---

## Resum

L'article planteja els nous reptes del treball social amb els importants moviments migratoris que s'han produït al nostre país en els últims anys. Els treballadors socials es troben, doncs, confrontats a noves situacions socials molt complexes, a noves desigualtats, a forces socials en interacció i canvi i per tant amb la necessitat d'una nova reflexió, d'una redefinició dels seus models d'intervenció. Aquests nous reptes necessiten una millor preparació dels professionals socials per tal de poder fer front als processos que es generen al voltant de la inserció i la integració de la població nouvinguda en el territori. Les teories de la complexitat, de la relació i de la comunicació intercultural ens aporten elements per comprendre millor les nostres societats i poden ajudar-nos a aquest treball en xarxa, més transversal, més comunitari, en relació amb els processos de la nostra societat considerada ja "multicultural" vers la "interculturalitat".

---

**Paraules clau:** Interculturalitat, complexitat, integració, transversalitat.

---

## Abstract

The article proposes the new challenges of Social Work with the important migratory movements in our country during the last years. The social workers find themselves confronted with new, socially very complex situations, with new inequalities, with social movements in interaction and in the process of change and therefore the need of new reflection, of a redefinition of their intervention models. Because of the new challenges

---

<sup>1</sup> Treballadora social i historiadora. Presidenta de l'Associació Atlàntida, professionals per la Interculturalitat.

a better preparation of the professionals in the social area is needed to be able to face the processes that generate environment the insertion and the integration of the population of newcomers in its territory. The theories of complexity, of intercultural relation and communication bring us elements to improving understanding our societies and can help us with this network, more transversal, more communitary, in relation to the processes of our society already considered as “multicultural” towards “interculturality”.

---

**Keywords:** Interculturality, complexity, integration, transversality.

## Introducció

Els treballadors socials a l'Estat espanyol s'han trobat realitats socials molt canviants, al país s'han produït transformacions econòmiques, polítiques i socials molt importants paral·lelament al desenvolupament del sistema democràtic, amb canvis importants que han afectat tots els àmbits de la nostra societat. En els últims anys el nostre país s'ha trobat confrontat a importants moviments migratoris procedents de diferents països, però en especial de l'Amèrica Llatina i del nord i el centre de l'Àfrica. Ha passat a ser el punt de pas cap a Europa d'importants moviments migratoris, perquè el nostre país és molt atractiu i geogràficament més accessible que abans, malgrat les nostres lleis d'immigració i la política de fronteres, que són molt restrictives. El creixement de la immigració en els últims 18 anys ha sigut espectacular, la quantitat de població estrangera a Catalunya suposa actualment un 15% de la població. Ja es pot afirmar que estem en una societat "multicultural". Davant d'aquesta nova realitat, les estructures del nostre sistema de benestar –encara en fase de desplegament– tenen dificultats per fer front a una multitud de problemes encara "desconeguts", per tal d'afavorir l'acollida i la integració dels immigrants i assegurar la necessària cohesió social.

Paral·lelament i en relació amb els processos de mundialització i globalització de l'economia, en una fase de greu crisi econòmica, els països europeus es veuen confrontats a noves situacions de desigualtat que afecten la vida quotidiana de les nostres poblacions. Es pot dir que estem assistint a l'erosió del model social europeu, una Europa social que es bat en retirada, la política social europea ha passat de tenir com a "nord" l'objectiu dels anys seixanta i setanta, "l'equiparació vers el progrés", per arribar a un cert equilibri entre els països en els anys vuitanta, i en el moment actual a una espècie de "competició de models socials". Estem assistint a un canvi de paradigma amb el predomini de les tesis ultraliberals anglosaxones; un exemple significatiu en aquest àmbit és la Directiva sobre Immigració, aprovada pel Parlament Europeu i pel Consell d'Europa el maig del 2008, en què el dret a la lliure circulació de persones s'ha convertit en una prohibició, reduint l'immigrant a una força de treball.

A Espanya, amb la tornada al poder del govern socialista l'any 2004, es va reprendre el discurs positiu sobre la immigració, reconeixent la seva aportació a l'economia, la seva contribució al sistema de la Seguretat Social, al creixement demogràfic, i es va incorporar en el discurs públic la necessitat de gestionar la diversitat cultural, amb la creació de projectes de gestió de la diversitat des d'un model "intercultural". Però actualment, en l'àmbit polític-mediàtic, a nivell general es produeix un canvi de llenguatge en la política d'immigració, sobretot per raons electoralistes, en el moment actual de confrontació amb la crisi econòmica, en què el discurs es converteix, aleshores, en discriminatori. Les administracions –autònoma i local– tenen competències en l'acollida i els processos d'inserció i de cohesió social en el territori, amb reducció de fonts de finançament, amb difi-

cultats per aconseguir acords i el consens necessari per gestionar aquesta nova realitat. Les administracions locals –els municipis–, més properes al ciutadà, es troben confrontades a aquests nous reptes que necessiten una millor preparació, tant per la part dels representants polítics com dels professionals, per tal de poder fer front als processos que es generen al voltant de la inserció i de la integració de la població immigrada en el seu territori. El model de gestió de la immigració, o la combinació de diferents models que tingui cada municipi, cada territori, tindrà repercussions en les polítiques socials específiques: sobre l'escolarització, l'habitatge, els serveis socials, la sanitat, la gestió de les pràctiques religioses, etc.

Malgrat tot, a Catalunya cal destacar les actuacions que s'estan portant a terme ja fa anys als municipis per tal d'afavorir l'acollida i la integració al territori de la població nouvinguda, des dels Plans Municipals per la Diversitat i la Ciutadania. Actualment cal destacar també la importància de la signatura del Pacte Nacional per a la Immigració (desembre 2008), impulsat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania a través de la Secretaria per a la Immigració, després d'un ampli procés participatiu i que recull el consens entre entitats, associacions i partits polítics, amb un centenar de propostes a desenvolupar gradualment fins a l'any 2010. També s'ha posat en marxa una campanya, "Som Catalunya, País de Convivència", amb l'objectiu de sensibilitzar el conjunt de la població sobre la diversitat cultural i la importància de mantenir la cohesió social. Cal dir, també, que el nostre sistema de benestar és encara molt feble, que està encara en desplegament i que les seves respostes són encara insuficients en relació amb les noves necessitats i amb les polítiques específiques d'altres països europeus que tenen una forta tradició d'immigració. Cal incorporar els nouvinguts, poder donar el mateix dret als serveis i a les prestacions, incorporar nous dispositius per a l'acollida i per a la inserció, i això pot suposar una certa confrontació amb la societat d'acollida.

A Catalunya es pot afirmar que la contribució del treball social a la immigració té una llarga trajectòria, sobretot dels assistents socials que varen treballar en els anys seixanta als barris perifèrics de les grans ciutats, amb l'arribada massiva de la població procedent del sud i del centre d'Espanya durant el procés d'industrialització del país. Aquests professionals es van comprometre amb aquests grups de població i van ser sensibles a les diferències culturals, als seus valors i a les dificultats de la seva integració a la societat catalana de l'època. A nivell metodològic, en aquests anys va produir-se el replantejament de l'assistència social tradicional i el discurs del "treball social comunitari" que es portava a terme, amb una forta influència del moviment de la "reconceptualització del treball social" llatinoamericà i de la seva contribució al canvi de les estructures polítiques i socials de l'època.

## Complexitat de les relacions socials

En relació amb els processos migratoris, en el moment actual el treball social s'enfronta a noves realitats encara més complexes, amb forces socials en interacció i en vies de canvi.

*“El treball social és «una realitat socialment construïda» i per tant dinàmica com a resultat de les interaccions entre el desenvolupament de les pràctiques professionals i l'estatus adquirit per la professió.”*

Malcolm Payne, 1995

La vida quotidiana a les nostres societats occidentals està sotmesa a noves complexitats, a la incertesa, a la vulnerabilitat, a la necessitat de poder treballar amb identitats i interessos plurals: s'haurà de fer un pas endavant per poder gestionar les noves complexitats. Per a intervenir caldrà tenir en compte l'entorn on se situa el fenomen migratori, entendre les interaccions i les interrelacions i contradiccions que es produeixen amb el fet migratori entre la societat d'origen i la societat d'acollida, entre els processos que es produeixen entre tradició i modernitat, les representacions socials del fenomen amb els conflictes inherents que poden fer trontollar la cohesió social.

Les definicions de l'AIETS –Associació Internacional d'Escoles de Treball Social– ens donen elements per a la base d'aquest treball.

*“La professió del treball social promou el canvi social, la resolució de problemes en les relacions humanes i el reforç i l'alliberament de la població per a un millor benestar (...) el treball social reconeix la complexitat de les interaccions entre les persones i el seu medi social, se serveix de les teories sobre el desenvolupament i el comportament humà així com dels sistemes socials per tal d'analitzar les situacions complexes i facilitar els canvis personals, organitzacionals, socials i culturals.”*

Les teories de la complexitat ens aporten elements de comprensió del procés cap a una societat “intercultural”, que fan referència a elements amagats de la realitat i la seva relació amb un context global.

*“El pensament complex no és el que evita ni suprimeix el risc, sinó el que ajuda a fer-lo present i sovint a superar-lo. El pensament complex aspira a un coneixement multi dimensional. Hi ha una recerca de la intel·ligibilitat, no en l'alternativa de l'exclusió sinó de la interdependència entre les idees d'ordre, de desordre i d'organització.”*

Edgar Morin, 1977

*“Les situacions i els problemes socials complexos necessiten un treball de procés que situï la situació personal, familiar, grupal i comunitària en un lloc i en un context determinat. Els coneixements del treball social s'integraran en un marc específic de comprensió i d'acció.”*

J. M. Barbero, 2002

Cal recuperar la “memòria històrica” i no oblidar la nostra història recent, que ens pot aportar elements de reflexió encara vàlids en relació amb el necessari replantejament, amb aquesta confrontació per un treball social en una societat ja “multicultural” i amb tot el camí per recórrer vers una societat “intercultural”. No es tracta solament d'aportar nous sabers, nous coneixements. Cal desenvolupar capacitats i competències que permetin als treballadors socials tenir una altra percepció de la realitat, més global, més integral, una mirada sobre la pròpia cultura i sobre la cultura de “l'altre diferent”, unes eines que permetin un treball interdisciplinari i interinstitucional i un apropament a la comunitat.

## La relació i comunicació intercultural: cultura del professional, cultura de “l'altre”

Les recerques interculturals fetes a diferents països amb llarga tradició d'immigració han posat en evidència els múltiples filtres que s'inscriuen en la subjectivitat de l'individu fruit de les seves pertinences culturals, socials i professionals –etnocentrisme, estereotips, prejudicis, sistemes de valors, models professionals...–, que estan a l'origen de les incomprendions, de les tensions en la relació i comunicació entre persones de cultures diferents, i això pot comportar unes pràctiques d'intervenció inadequades.

*“Allò intercultural suposa la interacció entre dues identitats que es donen mútuament sentit, en un context a definir cada vegada. És un procés ontològic i dinàmic entre dos portadors de cultures diferents (...) No solament al professional li manquen coneixements sobre la cultura de l'altre (individu, família, grup) que es manifesten a nivell dels codis de comunicació verbal i no verbal, normes, aspiracions, suports simbòlics inscrits en situacions de la vida quotidiana, sinó que és també portador de la seva pròpia cultura, molt diferent i sovint més valoritzada.”*

M. Cohen-Emerique, 1984

La cultura dels professionals té també les seves normes, els seus valors, la seva visió del món, les seves maneres de resoldre els problemes i els conflictes, que condicionaran els diferents enfocaments de treball. En relació amb la immigració caldrà escoltar els “novinguts”, donar-los la paraula, ajudar-los a prendre consciència de les seves necessitats, dels seus drets i dels seus deures en la nova societat d'acollida. Es tracta d'un treball d'acompanyament, de mediació en els processos de confrontació amb les nostres cultures europees, amb els grups socials autòctons, per tal d'afavorir el coneixement mutu, l'intercanvi, el diàleg, el respecte al pluralisme, que facilitarà el camí vers una integració menys conflictiva. Cal passar del simple coneixement de la cultura a la comunicació intercultural. Aquest fet suposa per al professional un gran obstacle per a la comprensió de les situacions i per a l'avaluació de les demandes, ja que, en principi, les abordarà a partir dels seus propis esquemes culturals, professionals i institucionals. En relació amb la immigració, sovint es pot afirmar que:

- El professional s'interessa per la cultura d'origen i sovint no visualitza els processos d'aculturació i els canvis que es produeixen com a conseqüència dels processos inherents a la migració vers altres països, als processos interactius que es donen entre tradició i modernitat.
- Tendència a la simplificació, a explicar els processos migratoris tan sols per motius econòmics i/o polítics. Des d'una mateixa situació en origen no tothom es planteja el fet migratori; caldrà veure la manera com s'ha fet el procés d'aculturació i d'adaptació i/o d'integració a la nova societat.
- Es tendeix a veure l'immigrant com una persona aïllada, sense visualitzar les xarxes familiars i comunitàries extenses de les quals forma part, tant la família nuclear com la família extensa, tenint en compte les xarxes del país d'origen i les que estableix en el país d'acollida.
- Es tendeix a veure l'immigrant amb els seus problemes, o bé com un problema, no es tenen sempre en compte els seus coneixements, la seva formació, les seves possibilitats; no es veu la immigració com una aportació a les nostres societats, com una riquesa.
- Es parla de la cultura dels altres, oblidant els nostres determinismes culturals; es tendeix a parlar molt aviat d'"integració", com si aquesta fos una qüestió solament de la població d'origen immigrant.

Tot això comporta dificultats al professional per situar-se, per comprendre i per relacionar-se amb aquest altre "diferent", amb posicionaments ètics que moltes vegades suposen una confrontació entre la cultura del professional i la identitat professional amb la cultura de l'altre "diferent".

Per tant, es tracta d'enfocaments d'intervenció que permetin conèixer millor la realitat, dialogar, negociar; que tenen a veure tant amb la formació inicial com amb la formació continuada dels treballadors socials, i amb la reflexió necessària i la sistematització a partir de les pràctiques professionals, amb atenció especial en l'àmbit de la relació i de la comunicació intercultural.

Segons recerques realitzades al Quebec (2000) sobre les exigències de la pràctica professional en context intercultural i la necessitat d'una formació més específica, es pot afirmar que la formació hauria de poder conciliar tres grans aspectes:

### **Els processos cognitius: EL SABER**

Millorar el saber sobre els coneixements dels fenòmens migratoris i el procés migratori; les polítiques d'immigració i la seva relació amb les polítiques socials; l'accessibilitat i l'adequació dels serveis; els mecanismes per a l'adaptació i la integració, que afavoreixen la cohesió social.

### **Els processos afectius: EL SABER SER**

La presa de consciència de la pròpia cultura i de la cultura de l'altre i dels seus significats: el coneixement dels "xocs culturals", dels obstacles inherents a aquest procés, de la construcció de les identitats i de les possibilitats d'intercanvi i de diàleg.

### **Els processos del comportament: EL SABER FER**

La relació entre el professional i l'immigrant; la complexitat de la comunicació verbal i no verbal; la revisió dels models de treball, veient les estratègies d'intervenció més pertinents per a cada persona, per a cada grup, per a cada comunitat, amb una articulació entre teoria i pràctica, entre recerca i acció.

*"Les pràctiques professionals s'insereixen en pràctiques socials concretes, legitimades socialment... Estan condicionades per polítiques socials, per l'heterogeneïtat dels problemes, per la presència de la discriminació i de l'exclusió social. En cada situació apareix allò social, és el que el treball social ha de desvetllar, entre allò "macro" i allò "micro", entre la vida quotidiana i les estructures."*

M.<sup>a</sup> C. Melano, 2002

## **Nous reptes per al treball social**

Caldrà, doncs, una nova mirada sobre la població objecte de treball amb uns plantejaments d'intervenció més "transversals", més "globals" i més "integrats", que permetin als treballadors socials posar en relació el que és individual i el que és col·lectiu, el que és econòmic, el que és polític i el que és social. El treball en xarxa entre ciutadans / serveis / institucions / tècnics, com poder treballar alhora la diferència i el manteniment de la cohesió social. Davant d'aquesta situació social apareix un nou paradigma per al treball social, amb les funcions d'interpretar, de comprendre, d'acompanyar, de fer participar els altres. La vida quotidiana en les nostres societats europees està sotmesa a noves complexitats, a la incertesa, a la vulnerabilitat; el treball social ha de tenir en compte aquesta nova complexitat, tant a nivell metodològic com ideològic, per poder treballar amb interessos i identitats plurals. A nivell metodològic prenen importància l'observació social, la reflexió i les estratègies a implementar a curt, mitjà i llarg termini, plantejant la integració social com un procés, com un camí per recórrer amb tota la seva complexitat. Caldrà revisar les polítiques de benestar però sense una reducció de recursos, ja que la manca de recursos suficients és fruit del poc desplegament del nostre sistema, perquè amb el risc d'aplicar unes polítiques públiques de caire neoliberal es poden afavorir els interessos privats en detriment del reconeixement dels drets socials com a drets fonamentals.



Per tant, es tracta d'una reformulació dels posicionaments teòrics, ètics i metodològics de les intervencions des del treball social, en què caldrà superar la dicotomia individual/col·lectiu, veient la identitat col·lectiva com un procés interactiu entre diferents identitats, relacions socials i interessos diversos, visualitzant el discurs de les poblacions en risc i dels exclosos i amb la generació de discursos constructius.

- Una concepció no “unívoca”. Cal comprendre l'acció dels subjectes per veure la construcció social col·lectiva, el que és comú. Visualitzar la diversitat, el calidoscopi del que és social en interacció, la comunitat com quelcom dinàmic.
- Conèixer les xarxes del territori per comprendre els processos individuals, familiars, grupals, institucionals, col·lectius. Les petites xarxes que estan al límit de l'individualisme, anar d'allò privat cap a l'acció col·lectiva i viceversa, amb el repte de posar en relació aquestes petites xarxes amb xarxes més àmplies i obertes, que seran els interlocutors entre les institucions i l'Estat.
- Importància de la planificació participativa per abordar els nous processos comunitaris. Veure les accions col·lectives com a recomposició dels drets socials i polítics dels ciutadans, amb el dret a la participació en les polítiques socials i en la presa de decisions i gestió dels conflictes.

Importància de la presa de posició i el compromís dels professionals en aquests processos. En la recerca realitzada a Catalunya (2007) sobre les representacions socials de la professió, els treballadors socials entrevistats manifesten, malgrat les nombroses limitacions i dificultats existents, la necessitat d'una reflexió sobre les seves intervencions, les seves inquietuds i les seves idees per a la millora del seu exercici professional. Parlen de necessitat, de desig, de donar-li la volta a l'exercici professional actual, de les contradiccions socials, econòmiques i polítiques existents, de la necessitat de sortir del silenci i d'evidenciar les noves situacions socials a partir del seu coneixement. El X Congrés Estatal de Treballadors Socials (Gran Canària, 2004) també es va manifestar en aquests termes, declarant la necessitat de fer un esforç continuat en la sistematització de les nostres pràctiques professionals i en la generació de discursos constructius en relació amb el moment històric del país i de la professió.

Com a conclusió crec que es tracta d'articular un “treball social no discriminatori”, que doni poder a l'altre per tal que pugui reforçar-se, per poder fer front a les dificultats, a les situacions de desigualtat, d'injustícia social; un treball que doni la paraula als actors –població immigrada i població de la societat d'acollida–, que ofereixi possibilitats per poder superar les barreres que sovint condueixen al fanatisme i a la intolerància. Catalunya és ja un fet plural, una societat construïda entre tots, un projecte comú que respecta les diferents identitats en una societat democràtica on es garanteixen els mateixos drets i deures a tots els ciutadans: civils, polítics i socials. Un treball social que faciliti el respecte, els valors, el

pluralisme cultural i ideològic, la solidaritat, la tolerància i la no-discriminació, que respecti les diferents identitats en un projecte democràtic comú, del treball social com a element de construcció i de reconstrucció social en aquest procés tan complex de les nostres societats ja considerades “multiculturals” cap a la “interculturalitat”.

---

## Bibliografia

- BANKS, S. *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1997. ISBN 84-493-4726-8
- BARBERO, J. M.; FEU, M. i VILBROD, A. *La identidad inquieta de los trabajadores sociales*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2007. ISBN 978-84-690-6499-3
- BARBERO, J. M. i CORTES, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 84-206-4726-8
- BAUMAN, Z. *Comunidad. En busca de la seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI, 2003. ISBN 84-323-1119-7
- BAUMAN, Z. *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2002. ISBN 9789505575138
- CAMILLERI, C. i COHEN- EMERIQUE, M. *Chocs de cultures: Concepts et pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989. ISBN 978-2738404381
- COHEN-EMERIQUE, M. “L'approche interculturelle auprès des migrants”. En LEGAULT, G. (ed.) *L'intervention interculturelle*. Montreal-París: Gaëtan Morin Editeur, 2000. ISBN 978-2-89632-015-8
- GUELAMINE, F. *Intervenir auprès des populations immigrés*. París: Dunod, 2000. ISBN 2-10- 004113-4
- JOVELIN, E. *Le travail social face à l'interculturalité*. París: L'Harmattan, 2002. ISBN 978- 2747532228
- MELANO, M.<sup>a</sup> C. *Un trabajo social para los nuevos tiempos. La construcción de la ciudadanía*. Buenos Aires: Editorial Lumen, 2001. ISBN 9789870001409
- MORIN, E. *Introduction à la pensée complexe*. París: ESF Editeur, 1990. ISBN 9782710108009
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria*. Madrid: CCS, 2004. ISBN 84-8316- 741-7

PAYNE, M. *Modern social work theory. A critical introduction*. Londres: The Macmillan Press Ltd., 1991. ISBN 978-140391 8369

VERBUNT, G. *La question interculturelle dans le travail social*. París: La Découverte, 2004. ISBN 9782707157850

ZAPATA-BARRERO, R. *Multiculturalidad e inmigración*. Madrid: Síntesis, 2004. ISBN 84-9756-221-6