



VII CONGRESO  
**MIGRACIONES  
INTERNACIONALES  
EN ESPAÑA**  
MOVILIDAD HUMANA | **Bilbao**  
Y DIVERSIDAD SOCIAL | 11-13 abril 2012

---

---

**PREJUICIO, ETNOCENTRISMO Y RACISMO  
INSTITUCIONAL EN LAS POLÍTICAS SOCIALES Y  
LOS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS  
SOCIALES QUE TRABAJAN CON PERSONAS  
MIGRANTES**

---

---

**María José Aguilar Idañez**

**Daniel Buraschi**

Universidad de Castilla La Mancha

# **PREJUICIO, ETNOCENTRISMO Y RACISMO INSTITUCIONAL EN LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LOS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE TRABAJAN CON PERSONAS MIGRANTES<sup>1</sup>**

**María José Aguilar Idáñez y Daniel Buraschi**

Universidad de Castilla La Mancha

Este trabajo es una reflexión teórica, realizada a partir de los estudios empíricos propios realizados con profesionales de los servicios sociales en diferentes lugares de España, y principalmente de Canarias y Castilla-La Mancha en los últimos ocho años. Asimismo, se apoya en las diversas evidencias obtenidas por otros investigadores y publicadas como literatura científica reciente. A partir del análisis del círculo vicioso del racismo institucional y el racismo social, se muestra cómo las políticas sociales son, en numerosas ocasiones, instrumentos de racismo institucional, independientemente de que el discurso doctrinario que en ellas se escriba sea de signo contrario.

La comunicación es también el resultado de la sistematización de numerosas experiencias prácticas que desde el GIEMIC se llevan realizando desde hace años en diversos lugares de España, de cara al diseño y puesta a prueba de otros modelos alternativos de intervención social y el desarrollo de competencias interculturales en los profesionales de los servicios sociales. En este sentido, la comunicación parte de un análisis crítico de la realidad y su consecuente reflexión teórica; y también es una propuesta de alternativas que están mostrando ser eficaces para la intervención en contextos multiculturales, realizadas desde la sistematización de las propias prácticas innovadoras sometidas a prueba. El trabajo forma parte de los debates y discusiones que se desarrollan dentro del programa de investigación permanente del GIEMIC, a través de diversos proyectos de investigación I+D que se han realizado en los últimos años.

## **1. FORMAS DE RACISMO INSTITUCIONAL**

El concepto de racismo institucional nace en los años sesenta en EEUU en el contexto de la lucha por los derechos de los afroamericanos (Carmichael y Hamilton, 1967) para hacer alusión a aquellos ordenamientos legales y pautas de conducta establecidas con las que las personas pertenecientes al grupo dominante oprimen al grupo subordinado, sin que ello implique necesariamente una intención o propósito por parte del explotador ya que el énfasis está puesto en las consecuencias. Hablando de la dimensión institucional del racismo Carmichael y Hamilton ponen el acento sobre el carácter sistemático, estructural e implícito del racismo. Según esta perspectiva el racismo es un fenómeno radicado en el funcionamiento de la sociedad y es, en parte, independiente de las intenciones y de la conciencia de algunos actores. En este sentido el racismo es compatible con los discursos antirracistas.

En años más recientes se ha definido el racismo institucional como el conjunto de políticas, prácticas y procedimientos que perjudican a algún grupo étnico (o racial) impidiendo que pueda alcanzar una posición de igualdad (Haas, 1992, cit. por Espelt, 2009). La dimensión institucional del racismo se produce en diferentes ámbitos, entre los cuales podemos destacar, por su

---

<sup>1</sup> Los autores del artículo trabajan en el programa de investigación del GIEMIC: “Metodologías participativas de acción social intercultural. Competencias interculturales”. El presente texto ha sido escrito tomando como base algunas publicaciones previas de M<sup>ª</sup> José Aguilar (2006, 2010a, 2010b y 2011) y de Daniel Buraschi (2010 y 2011). Para no abundar en citas autorreferenciales, en lo posible se evitarán en el texto las continuas referencias a estos trabajos previos. (Para más información ver: [www.giemic.uclm.es](http://www.giemic.uclm.es))

importancia, los siguientes: los discursos de los/as representantes institucionales y la utilización pública y con fines electoralistas de los discursos xenófobos, en particular de los discursos de “preferencia nacional”; las conductas discriminatorias de los funcionarios que representan la Ley y el Estado: policía, funcionarios de extranjería, militares etc.; las medidas, regulaciones, leyes y decretos que limitan los derechos sociales, políticos, económicos etc. de las personas según su lugar de nacimiento, “raza”, “etnia”; y el culturalismo y etnocentrismo que estructuran las políticas sociales y orientan la intervención social de los profesionales que trabajan en contextos multiculturales en el ámbito social, sanitario y educativo.

Las tres primeras dimensiones del racismo institucional han sido puestas de manifiesto en numerosos estudios científicos tanto internacionales como nacionales. También están siendo permanentemente denunciadas por diversos organismos y entidades de lucha contra el racismo y la xenofobia. Así, por ejemplo, SOS Racismo, en sus diferentes informes anuales, y particularmente en los dos últimos, afirma:

Racismo institucional y social son proporcionales puesto que el primero legitima y abriga al segundo. Existe un binomio entre el racismo perpetrado desde las estructuras institucionales a través de leyes, discursos y otras iniciativas políticas y el racismo del ciudadano anónimo, Por ello no es desmesurado decir que si se sigue en esta línea asistiremos a un aumento del racismo social los próximos años (SOS Racismo, 2009:1).

En este artículo pretendemos ahondar en las características de la dimensión más sutil e implícita del racismo institucional: el racismo presente en las políticas sociales y en los estilos de intervención social en contextos multiculturales.

En los últimos años numerosos estudios realizados en España han demostrado cómo esta forma de racismo institucional se viene ejerciendo de forma sistemática a través de políticas sociales que se supone deberían ser instrumento para la integración de los migrantes en las sociedades de destino. El trabajo de César Manzanos a finales de los noventa, ya puso en evidencia la desigualdad y discriminación en el acceso a los servicios sociales por parte de la población inmigrante en España. Ya entonces resultaba:

Especialmente preocupante la existencia de prejuicios racistas en los servicios sociales y concretamente en los servicios sociosanitarios, que presuntamente son los que habrían de velar por la tutela y la asistencia de las personas susceptibles de padecer situaciones de discriminación; en éstos, existen ‘profesionales’ que están reproduciendo las actitudes discriminatorias mediante la utilización de estereotipos sobre las personas inmigrantes y cuya falta de objetividad deja mucho que desear (Manzanos, 1999:163).

En una actualización posterior de su investigación, el mismo autor aporta evidencias acerca de cómo,

Dentro de los servicios sociales (tanto asistenciales generales como en los servicios especializados) se producen estas situaciones de privación de acceso a las ayudas básicas, unas veces por desinformación y otras por falta de recursos o programas de apoyo a las personas inmigrantes sin recursos (...) Muchas veces, lo más grave de la marginación, no es tener que vivir de las ayudas que les pueden conceder ante la falta de recursos propios, sino la sensación de estar debiendo favores e incluso el rechazo social del entorno donde viven que constantemente les está recordando sutil o explícitamente que son los otros en nuestro país (...) La discriminación en general y en el acceso a los servicios sociales en particular es objetiva y subjetiva, es decir, hemos recogido experiencias tanto del trato diferencial que reciben por parte de los profesionales de los servicios sociales a los que acceden, como de los problemas materiales de acceso a servicios públicos (Manzanos, 2004:149).

Un segundo ejemplo son los trabajos de Carlota Solé, Lluís Flaquer y otros que han demostrado cómo el estado de bienestar en España genera fragmentaciones con respecto a los derechos de

ciudadanía tanto de personas españolas como extranjeras; y cómo la fragmentación del mercado laboral produce desigualdades en el reconocimiento de derechos en función de la clase, el sexo y el origen geográfico. De este modo, tanto los servicios universalizados (tales como la educación o la sanidad) como las prestaciones contributivas y la protección asistencial, se ven seriamente mermadas entre la población inmigrante. Además, algunos aspectos de la política social no solo resultan ineficaces en la atención a la mujer inmigrante, sino que además reproducen dinámicas discriminatorias vinculadas a clase, género y etnia, en el acceso y utilización de las políticas sociales (Solé y Flaquer, 2005).

Otros trabajos de autores españoles destacados apuntan en la misma dirección desde diversos campos analíticos. Así, podemos citar el trabajo de José Antonio Zamora que, partiendo de las contradicciones y crisis de la ciudadanía en las sociedades modernas, tanto las que afectan a la relación entre su lógica universalizadora y los límites territoriales de la validez de los derechos, como las que afectan a la relación entre la lógica del mercado y la lógica de los derechos humanos, analiza la agudización de dichas contracciones en conexión con el fenómeno de la inmigración y explora los vínculos entre las formas de excepcionalidad jurídica, social, económica, política y cultural que viven los inmigrantes y su valor como clave interpretativa de los procesos de socavamiento de la ciudadanía que sufren amplios sectores de población en las sociedades desarrolladas (Zamora, 2005).

Octavio Vázquez y Mercedes González analizaron la percepción que tienen los trabajadores sociales de la realidad social de la inmigración. A lo largo de su investigación se constató la presencia constante de estereotipos y prejuicios que condicionaban el diagnóstico que estos profesionales hacían de la realidad de las personas inmigrantes, entre los cuales hay que destacar: el carácter descuidado y poco atento de los inmigrantes respecto a la documentación; los inmigrantes no saben lo que es el asociacionismo; los inmigrantes son ignorantes y descuidados, la región musulmana es un todo homogéneo y los musulmanes son fatalistas. Además, a la hora de interpretar el fenómeno religioso, se aplican categorías propias de nuestro horizonte cultural: "religiosidad católica secularizada". También estos autores subrayan como se suele mirar al Islam en clave de resignación:

Detectamos la tensión que existe entre dos mentalidades de naturaleza diferente: los trabajadores sociales de corte racionalista, autónomos y basados en derechos que quieren conseguir algo para el inmigrante y sus hijos y, sin embargo, él confía la solución de su problema a Alá y no al trabajo, las gestiones o los derechos que pudiera tener. La tensión deviene en incomprensión y en valoración negativa del otro: la resignación no es procedente en un Estado moderno donde los individuos tienen derechos que, para ser ejercidos, tienen que ser conquistados. Por tanto, vemos que la valoración que hacemos de la religión musulmana no se puede deslindar de otros elementos que están presentes en la realidad con los que conforma un todo coherente que orienta nuestro comportamiento, y el de los inmigrantes, en la realidad social en la que nos situamos. Nos parecen bien los aspectos externos de la misma: la fiesta o el Ramadán pero tenemos más dificultades para aceptar que la religión oriente el comportamiento de los individuos ante la resolución de un problema aunque, en determinadas ocasiones, se pueda convertir en un aliado de los trabajadores sociales cuando no pueden resolver la problemática que plantean los inmigrantes (Vázquez y González, 2002:361).

Estos autores subrayan cómo los trabajadores sociales que utilizan este marco interpretativo para interpretar y valorar los comportamientos de los inmigrantes musulmanes suelen considerar incomprensibles y malinterpretar elementos como el papel de la autonomía personal y de la mujer o el rol y las funciones de los hijos.

Finalmente, mencionamos tanto el trabajo de Belén Agrela que aborda el estudio de los diversos procesos y lógicas de discriminación de las mujeres migrantes en el campo del bienestar social en

general y los servicios sociales en particular (Agrela, 2009), como el propio, referido al análisis del racismo institucional en las políticas sociales y la discriminación ejercida por los profesionales de ese ámbito (Aguilar, 2010 y 2011b).

### **1.1 Modelos implícitos, etnocentrismo y prejuicios en los profesionales del área de inmigración**

La implementación de las políticas sociales destinadas a la integración de las personas migrantes depende en buena medida de las prácticas de los/las profesionales de los servicios sociales. Los/as profesionales (seamos trabajadores sociales, educadores sociales, animadores, mediadores u otras figuras) hemos sido socializados/as profesionalmente en base a modelos de intervención de tipo clínico-terapéutico monoculturales, que no se evidencian como los más apropiados para abordar la intervención con esta nueva diversidad migratoria con vistas a su "integración" en la sociedad. En definitiva, no todos los modelos teóricos y metodológicos de intervención profesional en el ámbito social son adecuados, oportunos ni pertinentes si los analizamos en perspectiva intercultural y bajo el prisma de la construcción de una ciudadanía inclusiva.

Además, y aunque nos resulte incómodo, tenemos que tomar conciencia de que a veces nuestra forma de trabajar con y para las personas inmigrantes se basa en valores, presupuestos y estereotipos que pueden alimentar nuevas formas de racismo y que nos impiden reconocer las reales necesidades de las personas. Esto no debería asombrarnos ya que las ciencias sociales han contribuido ampliamente a la invención del racismo, a su formulación doctrinaria y erudita (Wieviorka, 1992). Durante mucho tiempo la antropología, la psicología, la sociología, la psiquiatría y la pedagogía han contribuido a transformar la diferencia en desigualdad, a justificar y legitimar el racismo.

En la base de nuestras formas de diseñar programas de intervención, de nuestra forma de comprender los problemas sociales, de nuestras prácticas de trabajo cotidiano con las personas inmigrantes se encuentran modelos implícitos. Estos modelos implícitos de intervención son el marco a través del cual interpretamos, comprendemos y actuamos. Toda forma de intervención implica y supone una determinada forma de concebir la realidad, al igual que toda forma de concebir implica o conlleva un determinada forma de intervenir, seamos o no conscientes de ello. Estos modelos de intervención reproducen de forma sistemática una acción específica con inmigrantes y sus problemáticas y una específica visión de las personas inmigrantes, de su contexto, de sus recursos y de sus problemas. En muchas ocasiones se trata de modelos basados en esquemas universalizantes a partir de conceptos particulares o que exacerban las diferencias culturales. No debemos olvidar que la forma de encuadrar un problema determina la forma de resolverlo y en no pocos casos, la mayor dificultad para una eficaz intervención social estriba en un mal encuadre del problema (falso, distorsionado, erróneo, reduccionista o sesgado) que nos imposibilita e impide su correcta solución.

Un modelo de intervención es un conjunto coherente de pensamientos y conceptos referidos a teorías, sentimientos, actitudes y acciones construidas en base a unas categorías de población que dibujan una guía de intervención social en relación con una problemática concreta. Los modelos son, por tanto, una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que aportan una explicación de la misma y que conforma un esquema general referencial que guía la práctica. Los modelos dependen y se configuran a partir de la interrelación de varios elementos: de cómo se conciben las causas y naturaleza del problema, de los valores y la ética que sustentan la intervención, de las formas en las que el/la profesional interpreta la ayuda, de la forma en la que se concibe al/la inmigrante que vive el problema, etc. De estos elementos interrelacionados se

derivan la naturaleza específica de la relación que se establece entre el agente social y el/la “usuario/a” inmigrante, así como las formas concretas y operativas de esa intervención profesional (orientación metódica, procedimientos, etc.). Son muy pocos los profesionales conscientes de la presencia de estos modelos implícitos, ya que, de ordinario, sólo se abordan en la formación y el ejercicio profesional los modelos explícitos, es decir, los modelos teóricos que constituyen el marco y encuadre profesional deliberadamente elegido por el agente profesional, que opta así por unas teorías u otras a la hora de orientar su praxis profesional. La incoherencia y contradicción entre el modelo explícito y el modelo implícito es harto frecuente, por cuanto el implícito se suele mantener a nivel inconsciente.

Aquí nos referiremos exclusivamente a éstos últimos, que son los que han centrado nuestro programa de investigación, sobre los procesos básicos que fundamentan los modelos implícitos discriminatorios que a su vez sirven de guía para algunas políticas y prácticas de intervención social en contextos multiculturales. A partir del análisis de documentos políticos, de discursos y prácticas de acción social en contextos multiculturales en Castilla La Mancha y en Canarias hemos centrado nuestra atención en el análisis de las metáforas preformativas (Mantovani, 1998). Las metáforas están permanentemente presentes en nuestro discurso, atribuyen a un sujeto atributos tomados de otros dominios de la realidad. Las metáforas organizan y estructuran el discurso así como los contenidos, y hacen comprensibles realidades complejas. Las metáforas confieren una estructura y un significado a la realidad incidiendo en las representaciones sociales que la persona tiene del mundo. El importante papel de las metáforas en la vida cotidiana depende justamente de su función como *frame*. Las metáforas que utilizamos para nombrar y caracterizar un problema (*problem setting*) influyen profundamente en la solución (*problem solving*). No se trata sólo un modo de hablar, sino de un modo de pensar, de clasificar y evaluar la realidad social.

Las metáforas pueden reorganizar los significados y las explicaciones con las que nos enfrentamos al mundo. En este sentido las metáforas preformativas son un indicio de nuestra perspectiva sobre el mundo, de cómo pensamos acerca de las cosas que dan sentido de realidad, de cómo definimos los problemas que intentaremos resolver. Lakoff y Johnson subrayan cómo

Definimos nuestra realidad en términos de metáforas y procedemos a actuar sobre la base de tales metáforas. Inferimos, planteamos metas, asumimos compromisos y ejecutamos planes, basando todo en cómo estructuramos parcialmente nuestra experiencia, consciente o inconscientemente, por medio de la metáfora (Lakoff y Johnson, 1980:158).

Las metáforas estructuran los estereotipos, las actitudes y las representaciones sociales. Finalmente hay que subrayar que todo discurso, estructurado desde una perspectiva metafórica de la realidad, tiene consecuencias en la acción social. En lo que respecta a los movimientos migratorios, por ejemplo, los medios de comunicación reproducen un discurso cargado de metáforas acusadas (flujos, corrientes, oleadas, avalanchas, riadas) y militares (clandestinos, ilegales, bomba demográfica, etc.). Estas metáforas no son neutrales, a menudo vehiculan una imagen incontenible de la llegada de migrantes frente a la que sólo cabe hacer frente cerrando las fronteras y evitando la instalación permanente de los mismos en el país de destino.

## **1.2 El culturalismo etnocéntrico como proceso básico de los modelos implícitos**

Existen diferentes tipologías de modelos implícitos, centrándose en el caso de las mujeres inmigrantes, Agrela (2006) ha identificado al menos cuatro: el modelo paternalista–victimista, el modelo de valoración social, el modelo feminista–salvacionista y el modelo culturalista. Los modelos cambian según los contextos, según las personas migrantes con las cuales trabajamos,

según las áreas y los objetivos de intervención etc. Nosotros no vamos a proponer otra tipología sino, más bien, a identificar el proceso básico, la lógica que está detrás los modelos implícitos discriminatorios, un proceso que hemos denominado “culturalismo etnocéntrico”. Se trata de un proceso de construcción social de la alteridad basado en categorías rígidas, etnocéntricas, esencialistas e impuestas a las personas migrantes. El culturalismo etnocéntrico se compone de tres elementos íntimamente relacionados: la categorización impuesta, el etnocentrismo y el culturalismo.

*La categorización impuesta:* Un primer elemento de la lógica que está a la base de los modelos implícitos que hemos identificado es la construcción de un sistema de clasificación que tiene el poder de reproducir y crear lo que aparentemente se limita a describir. Hacemos referencia a categorías sociales como la de subsaharianos/as, mujeres musulmanas, personas en situación de exclusión social. La forma de pensar y categorizar a las personas migrantes condiciona el estilo de intervención. No hay que olvidar que el discurso institucional y de los/as profesionales de lo social es dominante y legítimo y que suele prevalecer sobre las definiciones de las propias personas migrantes, en este sentido tiene el poder de normalizar y naturalizar categorías arbitrarias.

A lo largo de nuestro análisis hemos identificado al menos tres grupos de metáforas utilizadas para categorizar a las personas migrantes: las metáforas que definen a la persona migrante como víctima; las metáforas que le definen como amenaza; y las metáforas que categorizan a la persona migrante como carenciada.

La categoría de *víctima* está relacionada principalmente con las mujeres migrantes, los menores extranjeros no acompañados y los/as demandantes de asilo. Se definen a estas personas como sujetos vulnerables, pasivos, indefensos, incapaces de enfrentarse a los problemas y de ser dueños del propio proyecto migratorio. En el caso de las mujeres migrantes se les suele definir como

Sujetos frágiles, proclives a la exclusión y marginación social dadas sus mayores dificultades para adaptarse al nuevo contexto. Marcadas como mujeres ignorantes se insiste en las numerosas carencias que las convierten en altamente vulnerables e indefensas a quién se hace necesario proteger y tutelar (Agrela, 2009:34).

La categoría de *víctima* genera modelos asistencialistas y paternalistas, que se caracterizan por estilos comunicativos que sutilmente refuerzan una asimetría de poder: tutear sistemáticamente a las personas, expresiones paternalistas, estilos comunicativos confidenciales, informales y bromistas. Además a lo largo de nuestra investigación hemos detectado como, en algunos casos, la persona migrante es bien acogida siempre y cuando responda al estereotipo de persona necesitada, víctima y pasiva.

La categoría de *amenaza* hace hincapié en el peligro que determinadas personas migrantes pueden representar para nuestros valores, nuestras creencias o para el estado de bienestar (sobrecarga de los servicios públicos, agresividad, ignorancia, aprovechamiento de las ayudas, falta de compromiso, oportunismo etc.). Las personas migrantes son concebidas principalmente como un problema. Los mecanismos más comunes que se activan en el proceso de categorización de las personas migrantes como amenaza son el *chivo expiatorio* y la *culpabilización de las víctimas*: los/as inmigrantes son responsables de la sobrecarga de los servicios sociales, de los problemas de la educación, son percibidos/as como “parásitos” del estado de bienestar y se les atribuye exclusivamente a ellos/as la responsabilidad de la exclusión<sup>2</sup>. Volvemos a subrayar que los

---

<sup>2</sup> El develamiento de algunos de estos mecanismos es objetivo de la Xarxa anti-rumors (Véase: <http://bcnantirumors.cat/>)

modelos implícitos discriminatorios tienen una lógica común basada en el reduccionismo y en determinismo cultural. Un caso elocuente es el discurso de algunos/as profesionales que trabajan con víctimas de violencia de género. Si en el caso de las mujeres españolas se toman en cuenta múltiples causas relacionadas con el maltrato, en el caso de las mujeres migrantes, sobretudo si son musulmanas, prevalece una interpretación monocausal y culturalista: es la cultura musulmana el origen de la violencia, además existe la tendencia a culpabilizar a las víctimas, puestos que se las define como reproductoras principales de los valores machistas.

La visión de la persona migrante como *carenciada* se basa en una visión etnocéntrica de lo que consideramos “normal”, se centra en las supuestas carencias culturales, sociales, económicas, lingüísticas etc. Sobre esta categoría se basan los modelos compensatorios, los estilos de intervención basados en la acciones cuyo objetivo es paliar insuficiencias y “normalizar al sujeto” sin tener en cuenta los recursos y las potencialidades de las personas migrantes.

La categorización implica un proceso de reducción de la complejidad de la persona migrante a una o pocas de sus supuestas características. Una mujer migrante de origen magrebí es ante de todo musulmana, aunque sea médico, madre, deportista, activista política etc. y aunque para ella la categoría religiosa no tenga mucha importancia. Desde este punto de vista los modelos implícitos son un dispositivo de reducción y de invisibilización de parte de la realidad social. A menudo no tomamos en cuenta la historia previa, haciendo de la persona migrante una *recién nacida*. Focalizamos nuestra atención en los problemas y no en la capacidad de las personas a hacer frente a sus dificultades; invisibilizamos determinados factores sociales y coyunturales, las múltiples identidades y la complejidad cultural. De esta forma la persona migrante pierde la posibilidad de autodefinirse, la definición de su identidad no le pertenece. La indiferencia y la exclusión de algunas personas migrantes de la esfera de las personas con poder de acción son formas sutiles de racismo, porque niegan la complejidad del sujeto, e incluso le niegan la consideración de tal, para convertirlo en un mero objeto.

La otra característica del proceso “culturalista etnocéntrico” es que solemos aplicar nuestras categorías analíticas a otras realidades sociales olvidando que pueden existir diferencias: adaptamos la realidad a las categorías en lugar de las categorías a la realidad: creemos que las categorías que utilizamos en nuestro trabajo son universales y se puedan aplicar en todos los contextos. Buen ejemplo de ello son las consecuencias nefastas que tiene fundamentar los proyectos educativos de centros de acogida de menores extranjeros no acompañados (MENAs) sobre categorías etnocéntricas como las necesidades supuestamente universales de los adolescentes. Si obviamente en materia de derechos no hay duda que sean menores, a la hora de diseñar programas educativos, itinerarios de inserción laboral o interpretar eventuales conflictos podría ser útil preguntarnos si nuestras categorías de análisis son aplicables a la realidad social y cultural de los MENAs o si hay que negociar (directamente con ellos) “nuevas” formas de concebir la adolescencia. Desde este punto de vista resulta claro que las categorías conceptuales de “adolescencia” y “juventud” que utilizamos son construcciones sociohistóricas, culturales y relacionales que están en un proceso constante de cambio y significación.

Otro ejemplo es una de las ideas más comunes sobre las asociaciones de inmigrantes: su falta de participación, su incapacidad de trabajar en red y su debilidad estructural. Si analizamos más en detalle esta característica (Buraschi, 2011) nos damos cuenta que el problema es a menudo que tomamos en consideramos como legítima solamente nuestra forma de participación social que pasa por el “asociacionismo formal” y no reconocemos y no sabemos valorizar formas alternativas de organización, participación y asociación que son más comunes entre determinados colectivos



de personas migrantes. El mismo tipo de análisis podríamos hacerlos con categorías “naturalizadas” como la de autonomía, salud, enfermedad, familia etc.

Finalmente el último elemento del proceso “culturalista etnocéntrico” es la exageración de los factores culturales y la esencialización de la cultura. Interpretamos el comportamiento de las personas únicamente por su pertenencia (real o supuesta) a una determinada cultura, *confundiendo las diferencias sociales con las diferencias culturales*:

Culturizando a ultranza todas las situaciones sociales se oculta la incapacidad o falta de voluntad del Estado para resolver de manera satisfactoria la nueva realidad social, o es, una vez más, la pantalla tras la que se ocultan los verdaderos debates que nuestra sociedad no acaba de afrontar (Martín, 2004:355-356).

Además se confunden dos conceptos que deberían ser muy diferenciados: sociedad y cultura. Sociedad y cultura no son equivalentes, ya que en todas las sociedades actuales es posible identificar la existencia de varias y diversas culturas. Es, por tanto, un error considerar que a una sociedad le corresponda una sola cultura, ó en dar al término cultura una acepción uniformadora que, sobre todo en España y en las sociedades de nuestro entorno, no tiene. En una misma sociedad están conviviendo pautas culturales totalmente diferenciadas, y ello es así sin necesidad de tener en cuenta las pautas culturales que introduce la inmigración. Hay comportamientos de personas autóctonas que se distancian notablemente de lo que son los comportamientos *medios* del resto de la sociedad, y no por ello se les discute si son o no son parte de esta sociedad.

Se exagera el “hecho diferencial”, se hace hincapié en determinados elementos de la identidad de la persona excluyendo a otros:

De la misma manera que algunas desigualdades han sido naturalizadas, otras han sido culturalizadas, esto es, se atribuye a diferencias culturales aquello que muchas veces se debe, sobre todo, a disparidades sociales (Da Cunha, 2007:74).

Esta tendencia se nota especialmente en la fase de diagnóstico y análisis de los problemas de integración: la delincuencia, el fracaso escolar, la pobreza se explican a través de variables culturales como los factores religiosos, la “mentalidad”, la “orientación hacia el presente”, el “fatalismo”, etc. Este modelo de intervención tiende a exotizar la pobreza, subestima los factores económicos y sociales y sobrestima los factores culturales. La retórica de la diversidad cultural puede transformarse en un “manual turístico” para tratar con diferentes culturas, olvidando que no tratamos con “Culturas”, sino con personas que tienen horizontes culturales dinámicos y complejos. Se interpreta la cultura como factor monocausal de las dificultades de integración, sobre todo con las personas migrantes que son categorizados como musulmanas.

A la hora de analizar las atribuciones causales de la integración existe una clara tendencia a sobrevalorar el valor de los aspectos culturales. Analizando los proyectos sociales de numerosas ONG que trabajan con inmigrantes y analizando el discurso de los/as trabajadores/as llama la atención que se considere la integración una cuestión de adaptación cultural obviando dimensiones sociales y jurídicas fundamentales.

## **2. PARA UNA INTERVENCIÓN SOCIAL INTERCULTURAL**

Llegados a este punto cabría formularse una pregunta: ¿es posible eliminar el racismo institucional en la implementación de las políticas sociales, al menos en lo que respecta a la intervención de los profesionales de ayuda?

La tarea no es fácil, el racismo institucional tiene múltiples causas y condicionantes, sin embargo consideramos que un interesante punto de partida sea la aplicación del enfoque intercultural a la intervención social. En esta segunda parte del artículo nuestro objetivo es delinear algunas pautas para la construcción de un modelo de Intervención Social Intercultural basado en el desarrollo de competencias interculturales de los/as profesionales del área social. La Intervención social intercultural no trata de incluir nuevas herramientas de intervención, sino de transformar nuestra forma de pensar y vivir la diversidad cultural.

La presencia en los servicios públicos de personas inmigrantes es vivida a menudo como un problema que se añade a los ya existentes. Hay que tener en cuenta que la mayoría de nosotros/as ha sido socializado/a en horizontes culturales relativamente monoculturales y etnocéntricos y, a menudo, no tenemos las herramientas para gestionar la incertidumbre y el estrés que genera la relación con personas cuyos comportamientos no logramos comprender y prever. La incompreensión es doble: no sabemos interpretar los comportamientos ajenos (incertidumbre explicativa) y no logramos prever las posibles reacciones (incertidumbre predictiva). Esto significa que para trabajar eficazmente en un espacio multicultural no son suficientes la buena voluntad y las actitudes positivas hacia la diversidad, es necesario tener las competencias para comprender la diversidad, gestionar los conflictos y relacionarse eficazmente. Nuestros valores y creencias pueden no ser suficientes cuando nos encontramos en situaciones complejas y ambiguas. Los valores y las creencias tienen que estar acompañados por conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que nos permitan manejar eficazmente las situaciones conflictivas o ambiguas. Sin estas competencias el encuentro intercultural se puede transformar en choque cultural y alimentar el racismo y la xenofobia.

A partir de nuestra visión crítica de diversos modelos de intervención, y tomando siempre como referencia nuestras propias experiencias prácticas en el campo de la intervención social con inmigrantes llevadas a cabo por nuestro grupo de investigación-acción (GIEMIC) en la última década, proponemos algunas reflexiones teóricas y propuestas de intervención social centradas en enfoques antirracistas, de potenciación y defensa activa de los derechos de las minorías. Sólo desde este tipo de enfoques entendemos que pueda garantizarse una práctica profesional que elimine el racismo institucional que actualmente está presente en no pocas actuaciones llevadas a cabo desde los servicios, programas y políticas sociales públicas.

Frente a los modelos implícitos mencionados, parece pertinente proponer la necesidad de una intervención social con inmigrantes que elimine el racismo institucional y cuyo eje central de actuación persiga el empoderamiento y la defensa activa; y al que proponemos denominar como "Intervención Social Intercultural (ISI)"<sup>3</sup>.

Este modelo explícito se formula desde análisis teóricos sobre las formas dominantes del discurso y el racismo de las élites (Van Dijk, 2000), incluyendo el racismo institucional puesto en práctica desde las políticas e intervenciones sociales. Tiene otra de sus referencias teóricas más relevantes en las propuestas de Bárbara B. Solomon (1976), particularmente en sus conceptos de potenciación o empoderamiento (*empowerment*) y defensa activa (*advocacy*). Asimismo, el modelo se formula desde algunas perspectivas de Paulo Freire y particularmente en su concepto y propuesta educativa de "pedagogía del oprimido". También es deudor de un estilo y un modo de

---

<sup>3</sup> Las primeras formulaciones del modelo de intervención propuesto se publicaron en 2004 y fueron ampliándose y desarrollándose en publicaciones posteriores (Véanse: M<sup>ra</sup> José Aguilar, 2004, 2006, 2008, 2010, 2011a y b).

entender el trabajo social y rol del trabajador social, más cercano a Saul Alinsky (1946, 1962 y 1971) que a otros pioneros del trabajo social.

En este modelo utilizamos las estrategias propias del empoderamiento para reducir, eliminar, combatir o invertir las valoraciones negativas que desde el conjunto de la sociedad en general, y desde el poder y sus grupos en particular, se hacen de los/as inmigrantes. El empleo y fortalecimiento de redes de apoyo mutuo, la utilización de la capacitación como transferencia de saberes, habilidades y tecnologías, capacidad para tomar decisiones y organizarse, de interpretar, proyectar y actuar colectivamente, etc. son algunos ejemplos de estas estrategias, donde no se niega el conflicto sino que se trabaja con él y desde él cuando es preciso. Por ello, el empoderamiento exige un compromiso para mantener servicios socioeducativos y programas de intervención social efectivamente igualitarios y para enfrentarse a valoraciones negativas fuertemente arraigadas, incluso en la cultura técnico-profesional e institucional.

Se trata, en definitiva, de implementar procesos de diálogo, comprensión y mejora, utilizando conceptos, técnicas y estrategias propias del trabajo social emancipatorio y radical para fomentar la mejora y la autodeterminación de los participantes. Es decir, para el desarrollo de habilidades que permitan a las personas, organizaciones y comunidades mejorar por sí mismos sus actuaciones, y favorecer el cambio social necesario para que las situaciones resulten más justas y equitativas.

En esta perspectiva, el trabajador social (sea profesional o voluntario) tiene un papel muy diferente y diverso: frente al clásico papel de experto gestor y organizador, en este enfoque puede ser un facilitador, un colaborador, un defensor, un mediador o un formador, dependiendo de las dinámicas generadas por el proceso de intervención. Nuestra acción se convierte así en un instrumento pedagógico y político de fortalecimiento emancipatorio de organizaciones, personas y grupos. El concepto de autodeterminación es un fundamento básico de este modelo, que se define como un conjunto de habilidades interrelacionadas, tales como: habilidad para identificar y expresar necesidades; establecer objetivos o expectativas y trazar un plan de acción para alcanzarlas; identificar recursos; hacer elecciones racionales entre cursos de acción alternativos; desarrollar actitudes apropiadas para conseguir los objetivos; evaluar resultados, etc.

La intervención social con inmigrantes encaminada a la autodeterminación si es llevada a cabo en contextos multiculturales necesita, previamente, un proceso de capacitación intercultural, para evitar que la acción social se transforme, aunque sea de forma involuntaria, en un dispositivo de reproducción de las desigualdades sociales.

Seguidamente proponemos un modelo de desarrollo de competencias interculturales dirigido a los/as profesionales del área social basado en las aportaciones de Aneas (2003), Sclavi (2003) y Chen y Starosta (1996). Entendemos las competencias interculturales como un conjunto de conocimientos, actitudes y destrezas que nos permiten trabajar en contextos multiculturales de forma eficaz. Las competencias interculturales contribuyen a la convivencia intercultural, implican un proceso de transformación personal y social. No se trata solamente de comportarse de forma pertinente y adaptarse a los diferentes contextos, sino de transformar las relaciones para contribuir a transformar la sociedad.

Siguiendo la propuesta de Milton Bennett (1986) podemos diferenciar entre dos dimensiones de competencias interculturales: *Mindset* y *Skillset*. La primera hace referencia a una manera de mirar al mundo, incluye los aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales que son transversales

a todas las competencias específicas y que conforman lo que podríamos denominar la mente intercultural: tolerancia a la ambigüedad, apertura y curiosidad hacia la diversidad, flexibilidad mental, creatividad, entre otras. La segunda hace referencia a todos los aspectos comportamentales y a las capacidades específicas y las estrategias que se necesitan para trabajar eficazmente con personas y grupos con diferentes referentes culturales. Según nuestro modelo, las competencias específicas de los/as profesionales que trabajan en contextos multiculturales son: la concientización intercultural; la comprensión de otros marcos culturales de referencia; la sensibilización intercultural; la asertividad intercultural y la gestión creativa de los conflictos<sup>4</sup>.

Por la obligada limitación de este texto, ahora nos centraremos particularmente en la concientización puesto que se trata de la competencia fundamental para superar nuestros modelos implícitos discriminatorios. Paulo Freire formuló el concepto de concientización para describir el proceso de transformación personal y social que protagonizan las personas oprimidas cuando toman conciencia de la lógica de opresión que sustenta las relaciones de poder en las cuales estaban implicadas. El aspecto interesante del concepto de concientización es que no hace referencia solamente al contexto de dominación, sino también a los modelos de opresión que estructuran la mente de los/as oprimidos/as. Podemos aplicar este concepto a las relaciones entre personas en contextos multiculturales y hablar de concientización intercultural como la toma de conciencia de nuestros presupuestos implícitos, de las creencias, valores implícitos que, a menudo de forma automática, influyen en nuestras interpretaciones del mundo y en nuestros comportamientos. Como hemos visto en la primera parte, estos modelos implícitos a menudo son las barreras invisibles que nos impiden comprender a otros marcos de referencia, comunicarnos eficazmente, gestionar conflictos y reproducen estereotipos, prejuicios y relaciones desiguales.

La concientización intercultural es la competencia que Cohen Emerique (1997) denomina *decentración*<sup>5</sup>, la capacidad de ser conscientes de nuestro marco de referencia y salir de él. La conciencia del propio horizonte cultural en general y de los modelos implícitos que guían nuestra intervención social en particular es el primer paso para el desarrollo de las competencias interculturales puesto que

Es nuestra mirada la que muchas veces encierra a los demás en sus pertenencias más limitadas, y es también nuestra mirada la que puede liberarlos (Maalouf, 1998:7).

Nuestra percepción de la realidad depende de nuestro marco de referencia, de los mapas que utilizamos para interpretar el mundo. En nuestra práctica profesional la resolución de un problema dependerá del mapa que estamos utilizando (a menudo inconsciente) para interpretarlo y definirlo: la forma de definir un problema determina la forma de resolverlo. A menudo no podemos resolver un problema no por sus características, sino por cómo lo estamos encuadrando. Se trata de un fenómeno muy común cuando trabajamos con personas que no comparten nuestros mismos marcos referenciales.

Conocer la propia cultura significa ser conscientes del propio marco de referencia, de las metáforas que conforman nuestra visión del mundo, de los mapas que guían nuestra manera de mirar al mundo, a nosotros mismos y a los demás, en síntesis, se trata de descolonizar nuestro imaginario y de desnaturalizar nuestra perspectiva.

---

<sup>4</sup> Una descripción detallada de cada una de estas competencias, así como de instrumentos técnicos y procedimentales para ejercitarlas, puede consultarse en Daniel Buraschi (2011).

<sup>5</sup> Véase: AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (2001).

Nuestra propuesta es sencilla: debemos comenzar desviando la mirada de los condicionantes políticos, de nuestras propias instituciones, de las racionalidades y maneras en las que pensamos y activamos la inmigración “problematizando” su presencia, dando lugar a la creación de las diferencias y desigualdades, y legitimando los lugares que les hacemos ocupar en el mundo y en nuestras sociedades (tan auto-satisfechas como inhumanas).

Una de las herramientas que es particularmente útil para la toma de conciencia de nuestros modelos implícitos es el análisis de incidentes críticos que se generan en nuestra intervención social. En este análisis propuesto por Cohen Emerique (1999) el malentendido y la incomodidad se transforman en ocasión de aprendizaje intercultural y nos permite tomar conciencia de nuestros modelos implícitos, de mirar a nuestro marco de referencia desde la distancia. El análisis de los incidentes críticos que proponemos tiene como objetivo hacernos conscientes de los supuestos implícitos de nuestra forma de interpretar e intervenir en un problema, es una herramienta para reflexionar sobre nuestros automatismos, prejuicios inconscientes, sobre lo que siempre consideramos como obvio, puesto que, como subrayaba Hegel, “lo conocido no es sabido por el hecho de ser conocido”.

Se trata de analizar los incidentes, las incomprendiones, los conflictos que se generan a lo largo de nuestra intervención social con el objetivo de evidenciar los elementos implícitos que conforman nuestra perspectiva. En la práctica el análisis de incidentes críticos se desarrolla a través de un conjunto de preguntas que se enfocan en el culturalismo etnocéntrico que conforma nuestros modelos de intervención y en las metas, las expectativas, de las experiencias que han contribuido a formarlo, así como de sus consecuencias e implicaciones. Finalmente el análisis del incidente crítico incluye una serie de pautas que nos permiten ampliar el marco de análisis del problema incluyendo dimensiones que solemos invisibilizar como son el protagonismo de las personas migrantes en su proyecto vital y la dimensión transnacional y comunitaria de la experiencia migratoria.

El punto de partida no tiene que ser solamente el análisis de los problemas, sino de las competencias de las personas migrantes, sus redes, su capital social y cultural, su resiliencia. Que la pregunta fundamental de nuestro diagnóstico no sea “cuáles son los factores que determinan la vulnerabilidad de las personas migrantes”, sino “cuáles son los factores que en muchos casos han sido determinantes para las historias de éxito de estas personas”. Se trata de valorizar la resiliencia, la capacidad de enfrentarse a las adversidades y salir adelante, se trata de tomar en consideración la historia previa de las personas migrantes, sus prácticas, sus redes de apoyos, las características de la sociedad receptora, el ambiente, o el clima social en un determinado momento, los factores protectores, sus recursos internos y capacidades, sus oportunidades y dinanismos vitales<sup>6</sup>.

Respecto a la dimensión transnacional y sociocomunitaria de la experiencia migratoria hay que subrayar que en la mayor parte de los casos, la intervención profesional desde los servicios sociales se desarrolla desde modelos diagnósticos propios de enfoques clínicos norte-occidentales, que habitualmente tienden a etiquetar la realidad en función de las características de la oferta, sin plantearse seriamente la exploración comunitaria de las potencialidades y recursos propios. Es lo que Donzelot denomina la “domesticación del sujeto”, y que necesariamente pasa por una individualización de los problemas de la exclusión, la pobreza o la desigualdad de la población

---

<sup>6</sup> Un análisis detallado de las acciones-clave y los procedimientos que pueden emplearse para realizar un diagnóstico de este tipo, orientado a la potenciación y la defensa, puede consultarse en M<sup>a</sup> José Aguilar (2012). *Trabajo social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo-Consejo General de Trabajo Social (en prensa).

inmigrante, a los que se niega su carácter social (Proccaci, 1999). Al centrar la mirada en las características del pobre en lugar de en el trabajo, se separan los problemas de la pobreza de los problemas laborales y el sistema sigue incuestionado e incuestionable.

Desde el enfoque que proponemos, la unidad de análisis para la intervención no es la persona individual o un grupo, sino “las personas en una determinada situación y sus comunidades”. Se interviene con todos los actores implicados en el sistema, no sólo con las personas migrantes, sino con los profesionales, los agentes sociales, los vecinos de una comunidad, etc. Se trata de analizar el sistema con sus actores, con sus relaciones y diseñar formas de intervención que, dentro de lo posible, intervengan en los diferentes niveles del sistema. Además, cuando trabajamos con personas migrantes, hay que ser conscientes de que a menudo se trata de sujetos transnacionales, que no participan solamente en la sociedad receptora, sino en un *campo migratorio* cuyos polos son la sociedad de origen y la sociedad receptora. Viven en un espacio transnacional: a través de sus remesas económicas y sociales se hacen presentes en su comunidad de origen.

El análisis de incidentes críticos nos permite tomar conciencia de la contradicción existente entre conceptos básicos como integración, interculturalidad, diferencia etc. y nuestros modelos de intervención. Detrás de nuestro modelo de integración hay a menudo estilos de intervención asimilacionistas; detrás de cierto interculturalismo se esconden prácticas culturalistas y etnocéntricas y si tomamos en consideración el concepto de diferencia, nos damos cuenta de que la intervención social a menudo se construye a partir de la desigualdad respecto a lo que consideramos normal. La diferencia es construida como un marcador de inferioridad respecto al orden simbólico dominante. Es más probable que se hable de diferencia cuando se habla de las mujeres, las personas con discapacidad, las personas homosexuales, etc.

### **3. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES**

Los modelos implícitos tienen consecuencias importantes en la intervención social con inmigrantes: reproducen un sistema de relación social desigual y asimétrico; refuerzan la imagen de las personas migrantes como un “grupo de exclusión social” y pueden transformarse en una profecía autocumplida que obstaculiza el proceso de autonomía e integración. Las demandas de las personas migrantes y las respuestas insuficientes de los modelos de intervención tradicionales pueden generar estrés, incertidumbre y ansiedad, pero son, también, una importante ocasión para revisar nuestros métodos de intervención, una oportunidad para ser conscientes de las limitaciones de nuestros esquemas de análisis y repensar nuestros modelos de intervención.

Dado el carácter inconsciente de los modelos implícitos, es una exigencia imprescindible el desarrollo de procesos de explicitación que hagan aflorar de manera consciente dichos modelos, explicitando los mecanismos de reproducción de las lógicas de discriminación que subyacen en los mismos. Si uno de los mandatos fundamentales de la acción social es garantizar el acceso a los derechos sociales, esta tarea de torna insoslayable.

Se trata de ser conscientes de que las categorías que consideramos neutrales están, a menudo, estrechamente relacionadas con un determinado contexto cultural: si decidimos otorgar una condición básicamente flexible a las especificidades culturales (flexible socialmente) entonces hay que aplicarlo a todas las partes de las relaciones sociales y no únicamente a las que nos resultan extrañas o las que se sitúan en posiciones de clara inferioridad (demandantes de ayudas, clientes de servicios escolares y sociales...). Los trabajadores de lo social desempeñamos una intervención

que está siempre condicionada por la construcción que realizamos del Otro, y somos uno de los principales personajes de los procesos de construcción institucional del Extranjero.

En no pocos casos hemos elaborado una imagen del otro, del inmigrante, como una persona desvalida, frágil, vulnerable y carenciada, un sujeto pasivo asistible, con el que sólo cabe entablar una relación de carácter paternalista ya que no lo consideramos capaz de gobernar su vida. Con ello se dificulta su desarrollo autónomo y se le mantiene en una situación pasiva y dependiente, consolidando su posición de subalteridad, instalados en una retórica de minorización. El diagnóstico se sigue realizando como un peritaje exterior a los interesados a quienes no se les consulta ni se les hace participar activamente en el mismo. Del mismo modo, en no pocas organizaciones de acción solidaria, con frecuencia se han formulado proyectos de intervención sin tomar en consideración la participación de los propios interesados, con lo que la potencial eficacia de las intervenciones se ha visto seriamente mermada. En otros casos, se distorsiona la visión del inmigrante al que se clasifica como “bueno” o “malo” en función de su mayor o menor proximidad con las normas sociales, interviniendo desde modelos clínicos que tienden a interpretar su situación de marginación como inadaptación, falta de voluntad o desvío que hay que corregir, “normalizando” sus comportamientos.

El proceso que proponemos es potenciador en la medida en que apoya y estimula a individuos y grupos a desarrollar sus habilidades volviéndose autónomos para resolver los problemas y tomar decisiones. A nivel individual los resultados pueden observarse a través de la percepción del control de la situación, la sociabilidad y los comportamientos dirigidos a la acción. En las organizaciones, los resultados pueden incluir el desarrollo de redes organizacionales, la captación de recursos y la definición de políticas. En la comunidad, los resultados pueden ser analizados por la evidencia de procesos de inclusión social, convivencia pluralista y construcción de proyectos colectivos de mejora del entorno y la calidad de vida.

## BIBLIOGRAFÍA

- AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2001). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, Madrid: Editorial Popular.
- Agrela, Belén. (2009). De los significados de género e inmigración (re)producidos en las políticas sociales y sus consecuencias para la acción e integración social. En Lorenzo Cachón y Miguel Laparra (eds.) *Inmigración y políticas sociales* (pp. 239-267). Barcelona: Bellaterra.
- Aguilar, María José. (2004). Trabajo social intercultural: una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 4, 153-160.
- Aguilar, María José. (2006). Inmigración, integración e interculturalidad. En Alicia Alted (dir.) *De la España que emigra a la España que acoge* (pp. 556-569). Madrid: Fundación Francisco Largo Caballero y Caja Duero.
- Aguilar, María José. (2008). *Ciudadanía Intercultural: Materiales y propuestas desde la Sociología Visual*. Albacete: GIEMIC-UCLM. (Editado en DVD-Vídeo).
- Aguilar, María José. (2010). Modelos de intervención social con inmigrantes e interculturalidad: un análisis crítico. *Inguruak. Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política*, vol. *Monográfico especial “Sociedad e Innovación en el siglo XXI”*, febrero 2010, 77-94.
- Aguilar, María José. (2011a). Ciudadanía intercultural y animación: una experiencia innovadora para el empoderamiento de colectivos inmigrantes. *Journal Sociocultural Community Development and Practices*, nº 1, pp. 22-47. (Disponible en: [http://www.atps.uqam.ca/numero/ATPS\\_1\\_2010\\_fr.php#num1\\_aguilar](http://www.atps.uqam.ca/numero/ATPS_1_2010_fr.php#num1_aguilar))

- Aguilar, María José. (2011b). El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo. *Documentación Social*, 162, 139-166.
- Aguilar, María José (2012). *Trabajo social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo-Consejo General de Trabajo Social (en prensa).
- Alinsky, Saul. (1946). *Reveille for radicals*. Chicago: Chicago University Press.
- Alinsky, Saul. (1962). *Citizen participation and community organization in planning and urban renewal*. Chicago: Industrial Areas Foundation.
- Alinsky, Saul. (1971). *Rules for radicals*. New York: Vintage Books.
- Aneas, Assumpta. (2003). *Competencias interculturales transversales en la empresa: un modelo para la detección de necesidades de formación*. Tesis doctoral del Departamento de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Bennett, Milton J. (1986). A developmental approach to training intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*. Vol.10 N.2. 179 – 186.
- Buraschi, Daniel. (2011). *Herramientas para las buenas prácticas profesionales en contextos interculturales*. Tenerife: Mosaico-espacio plural para la educación social.
- Buraschi, Daniel. (2010). Racismo y xenofobia. Aspectos psicosociales y estrategias de intervención. En M<sup>a</sup> José Aguilar (dir.) *Materiales didácticos del master en inmigración e interculturalidad*. Albacete: GIEMIC-UCLM.
- Carmichael, Stokely y Hamilton, Charles, (1967), *Black Power*, New York: Vintage.
- Chen, Guo-Ming y Starosta, William. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. En Brant Burlenson. *Communication Yearbook 19*. Thousand Oaks: Sage.
- Cohen-Emerique, Margalit. (1999). Análisis de incidentes críticos: un modelo para la comunicación intercultural. En *Antipodes*, número 145, 3-31.
- Cohen-Emerique, Margalit. (2003), La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes. *Políticas Sociales en Europa*, 13/14, 27-36.
- Espelt Esteve, (2009). *¿Somos racistas? Valores solidarios y racismo latente*. Barcelona: Icaria.
- Da Cunha, Manuela I. (2007). Diferencias sociales y diferencias culturales. En: Barañano, A. et. al. (coords.) *Diccionario de relaciones interculturales, diversidad y globalización*. Madrid: Complutense.
- Guillaumin, Colette. (2003). *L'idéologie raciste*. Paris: Folio Essais
- Hofstede, Geert. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Nueva York: Mc Graw-Hill.
- Lakoff George y Johnson Mark. (1986). *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.
- Maalouf, Amin. (1998). *Identidades asesinas*. Madrid: Alianza.
- Mantovani, Giuseppe. (1998). *L'elefante invisibile*. Firenze: Giunti.
- Manzanos, César. (1999). *El grito del otro: arqueología de la marginación racial*. Madrid: Tecnos.
- Manzanos, César. (2003). Percepción y actitudes hacia los inmigrantes en la sociedad de llegada. Estrategias de adaptación por parte de los sujetos inmigrantes. En César Manzanos (coord.). *Trabajo social y educación social con inmigrantes en países receptores y de origen*. Málaga: Algibe, pp. 123-170.
- Martín, Gema. (2004). Emigración e Islam. En Gema Aubarell y Ricard Zapata-Barrero (eds.). *Inmigración y procesos de cambio*. Barcelona: Icaria-Antrazyt.
- Muñoz, Manuel. (1993). La construcción social del extranjero como asistible: Las políticas locales de asistencia social. En Danielle Provansal (coord.). *Migraciones, segregación y racismo* (pp. 73-84). Tenerife: Asociación Canaria de Antropología.
- Procacci, Giuliano. (1999). Ciudadanos pobres: la ciudadanía social y la crisis de los estados de bienestar. En Soledad Garcia y Steven Lukes (eds.) *Ciudadanía: justicia social, identidad y participación*. Madrid: Siglo XXI.



- Sclavi, Marianella. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano: Bruno Mondadori
- Solé, Carlota y Flaquer, Lluís (eds.). (2005). *El uso de las políticas sociales por las mujeres inmigrantes*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Solomon, Barbara B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- SOS Racismo. (2009). *Informe anual 2009*. (Disponible en: [http://www.sosracisme.org/reflexions/pdfs/IA2009\\_dossier.pdf](http://www.sosracisme.org/reflexions/pdfs/IA2009_dossier.pdf))
- Van Dijk, Teun A. (2000). New(s) Racism. En Simon Cottle (ed.) *Ethnic minorities and the media* (pp. 33-49). Buckingham: Open University Press.
- Vázquez, Octavio y González, Mercedes. (2002). Violencia simbólica hacia los inmigrantes: la presencia de las diferencias culturales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 357-368. (Disponible en <http://hdl.handle.net/10045/5678>)
- Wieviorka, Michel. (1992). *El espacio del racismo*. Barcelona: Paidós.
- Zamora, José A. (2005). Políticas de inmigración, ciudadanía y estado de excepción. *Arbor*, vol. CLXXXI, nº 713, 53-66.