



**Universitat de les  
Illes Balears**

**Títol: *Vulnerabilitat del col·lectiu immigrant: la situació jurídica com a factor greu de risc d'exclusió***

NOM AUTOR: *Margalida Moger Moranta*

DNI AUTOR: 43217153-S

NOM TUTOR: *Miquel Àngel Oliver Perelló*

**Memòria del Treball de Final de Grau**

Estudis de Grau de *Treball Social*

Paraules clau *immigració, factors de vulnerabilitat, inestabilitat jurídica, risc d'exclusió, serveis socials*

de la  
**UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS**

Curs Acadèmic 2014-2015

En cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marqueu aquesta casella:



## ÍNDIX DE CONTINGUTS

<b>0. RESUM</b>	<b>Pàg. 3</b>
<b>1. FACTORS DE MAJOR VULNERABILITAT DE LES PERSONES IMMIGRANTS</b>	<b>Pàg. 4</b>
1.1. Inestabilitat jurídica	pàg. 5
1.2. Prejudici ètnic, xenofòbia i racisme	pàg. 6
1.3. Competència lingüística	pàg. 6
1.4. Desconeixement del medi social d'acollida	pàg. 7
1.5. Dèficit de les xarxes de suport naturals	pàg. 7
<b>2. LA SITUACIÓ JURÍDICA COM A FACTOR GREU DE RISC D'EXCLUSIÓ</b>	<b>Pàg. 9</b>
2.1. Marc normatiu que regula la situació jurídica de les persones immigrants	pàg. 9
2.2. Dificultats d'accés i manteniment de la situació regular	pàg. 10
2.2.1. Vies d'entrada legal	pàg. 10
2.2.2. Manteniment de la situació regular	pàg. 10
2.3. Inestabilitat jurídica	pàg. 11
<b>3. LA INTERVENCIÓ DEL SISTEMA DE PROTECCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS COM A RESPOSTA A LA MAJOR VULNERABILITAT DE LES PERSONES IMMIGRANTS</b>	<b>Pàg. 12</b>
3.1. Intervenció professional amb persones immigrants	pàg. 13
3.1.1. Atenció realitzada pels serveis socials comunitaris	pàg. 13
3.1.2. Atenció realitzada pels serveis especialitzats	pàg. 13
3.1.3. Atenció realitzada per entitats del tercer sector	pàg. 14
<b>4. CONCLUSIONS</b>	<b>Pàg. 15</b>
4.1. Sobre els factors de major vulnerabilitat de les persones immigrants	pàg. 15
4.2. Sobre la situació jurídica com a factor greu de risc d'exclusió	pàg. 15
4.3. Sobre la intervenció del sistema de protecció dels serveis socials com a resposta a la major vulnerabilitat de les persones immigrants	pàg. 16
<b>5. REFERÈNCIES</b>	<b>Pàg. 18</b>
<b>6. APÈNDIXS</b>	<b>Pàg. 19</b>
Apèndix 1	pàg. 19
Apèndix 2	pàg. 20
Apèndix 3	pàg. 21
Apèndix 4	pàg. 28
Apèndix 5	pàg. 34
Apèndix 6	pàg. 41

## 0. RESUM

Tal i com assenyala Bustamante (2003, 19) “la condició estructural bàsica que determina la condició social dels migrants (...) al país de destí, es la seva condició de vulnerabilitat com a subjectes de drets humans i laborals”.

Per tant, partint d'aquesta premissa en aquest Treball de Fi de Grau en Treball Social es pretén fer una descripció dels factors de vulnerabilitat que pateixen les persones immigrades segons alguns autors, realitzant una focalització en la situació jurídica d'aquelles persones que han emigrat del seu país i s'han instal·lat en territori espanyol.

Així, s'intenta descriure, la vulnerabilitat en la que es troben jurídicament, els continus canvis que pateixen en la seva situació administrativa i en conseqüència el risc d'exclusió al que s'enfronten, agreujat per aquests motius.

A la vegada, també s'han realitzat entrevistes a professionals de l'àmbit social que atenen a població migrant, per tal de conèixer la intervenció que es realitza des del sistema de protecció de serveis socials (des dels serveis socials comunitaris, especialitzats i tercer sector) per donar resposta a dita situació de vulnerabilitat soferta per dit col·lectiu. I també, a la vegada, s'ha realitzat una entrevista a una persona immigrant provinent de Senegal i resident a Mallorca des de fa 10 anys, per tal de contrastar l'exposat tant a la recerca documental com a les entrevistes per part de les professionals, amb un cas real d'una persona que ha viscut el procés migratori i la consegüent arribada i establiment a la nova comunitat, amb tots els entrebancs i dificultats que això suposa.

I finalment, s'exposen un seguit de conclusions sobre la temàtica tractada; la resposta que es dona des dels distints serveis; i les possibles millores que modificarien la vulnerabilitat del col·lectiu migrant i la qualitat i tipus d'atenció del sistema de serveis socials, segons les professionals i la persona migrant entrevistats.

## 1. FACTORS DE MAJOR VULNERABILITAT DE LES PERSONES IMMIGRANTS

En aquest primer punt es presenten els factors de major vulnerabilitat de les persones immigrants, esmentats per alguns autors reconeguts a la temàtica. De manera que, en primer lloc, cal definir què s'entén en aquest treball per vulnerabilitat, per tal de poder comprendre a què ens referim quan parlem d'aquest tipus de factors.

La vulnerabilitat tal i com explica Bustamante (2003):

És una condició que sorgeix com a conseqüència de la interacció social dels estrangers que immigren a un país, amb els nacionals del país d'acollida. La vulnerabilitat està relacionada fonamentalment amb la violació dels drets humans que es produeixen al país d'acollida de l'immigrant.(...) És el contrari al ple respecte dels drets humans dels immigrants, entesos com els definits per la Declaració Universal de Drets Humans.(...) És a dir, la vulnerabilitat dels migrants és un estat d'inhabilitació o de carència de drets. (p. 32)

Per tant, quan parlem d'aquest tipus de factors ens referim a aquells elements o aspectes que influeixen en que la persona o col·lectiu es trobi en una major situació de vulnerabilitat en relació a la resta de societat o col·lectius.

Autors com Bustamante (2003, 21) remarquen dos tipus de vulnerabilitat, la vulnerabilitat estructural i la vulnerabilitat cultural. La vulnerabilitat estructural segons Bustamante (2003):

Es refereix a la diferència entre un nacional i un estranger/immigrant en les seves relacions amb l'Estat en el país de recepció.(...) En aquesta diferenciació legítima, que apareix a les lleis constitucionals de la major part dels països, hi ha l'origen estructural d'una desigualtat en l'accés als recursos de l'Estat entre els nacionals i els estranger o immigrants. (p. 22)

Així doncs, aquesta vulnerabilitat estructural present al cap del temps acaba sofrint “una metamorfosi que la converteix en vulnerabilitat cultural que (...) suposa que els immigrants queden subjectes als contextos socials de les seves interaccions amb els nacionals del país de la seva recepció” (Bustamante, 2003, 29).

Per altra banda, Casellas, Franzé & Gregorio (1999, 2) assenyalen com a factors de vulnerabilitat que dificulten la integració de les persones immigrants: la inestabilitat jurídica, els prejudicis ètnics, el desconeixement de l'idioma, el desconeixement del medi social d'acollida i el dèficit de les xarxes de suport naturals. Així, segons Casellas et al. (1999):

Gran part de les problemàtiques que afecten a la població immigrant res té a veure amb el seu origen. Són comuns a les de la població autòctona en el sentit que alguns d'aquesta i d'aquella comparteixen unes condicions de vida que incideixen en la marginació i el risc social. No es tracta, per tant, de que la població immigrant tingui problemes d'integració social, sinó que, en tot cas, els sectors socials més desfavorits de la societat estan sent 'ocupats' per població immigrant.

Aquesta coincidència en quant a les problemàtiques de les persones amb dificultats d'integració social, sigui quin sigui el seu origen, obliga a reflexionar amb major prudència i deteniment sobre la possible existència de determinades peculiaritats en la situació d'aquells que, tenint dites dificultats d'integració, són immigrants.

Entre aquestes peculiaritats en trobem algunes que són exclusives de la condició d'immigrant: la inestabilitat jurídica, els prejudicis ètnics i el desconeixement de l'idioma.(...)

Però a més d'aquestes característiques, exclusives de la condició d'immigrant, n'existeixen altres que, encara essent compartides per sectors de la població autòctona, es veuen accentuades entre la població immigrant (...), en concret, el desconeixement del medi social i el dèficit de xarxes de suport naturals. (p.2)

De manera que, per tal de guiar-nos per una única classificació de factors de vulnerabilitat, és partirà de la realitzada per Casellas et al.(1999).

### 1.1. Inestabilitat jurídica

La inestabilitat jurídica s'entendria com la manca d'estabilitat en la situació administrativa de la persona. Per tant, la situació jurídica de qualsevol persona immigrant suposa, ja d'entrada, una vulnerabilitat/desavantatge respecte a la resta de ciutadans, ja que no té accés als mateixos drets que una persona nacionalitzada, pel simple fet de ser estranger jurídicament parlant.

A més a més, quan es parla de situació jurídica com a factor de vulnerabilitat, no només es fa referència al fet de posseir l'autorització administrativa corresponent, sinó que es té en compte la seva obtenció, manteniment i renovació.

Tal i com explica Casellas et al.(1999) al seu article publicat a la revista *Migraciones*:

Si bé és cert que una de les fonts d'irregularitat són les entrades i permanències clandestines al territori (...), una altra font important, i institucionalment induïda, resulta del pas d'una situació de regularitat jurídica a una situació d'irregularitat sobrevinguda en el moment de renovació dels permisos de treball. Així la possessió en un determinat moment d'un permís de residència i/o treball no garanteix la regularitat i estabilitat legal en el temps.(...)

Si bé la legislació preveu tipus de permisos de vigència seqüencial, als que es pot tenir accés per renovacions successives, la seva obtenció està condicionada per diverses circumstàncies.(...)

L'anteriorment descrit implica l'exigència d'una renovació periòdica, per la qual és imprescindible estar en possessió d'un contracte de treball – requisit no sempre atendible en les condicions d'un mercat laboral altament flexible –. (p. 3)

De tal manera, que la persona migrant pot veure la seva situació jurídica alterada fàcilment en un curt període de temps, i el fet de que anteriorment es trobés en situació regular no és assegurança de que dita condició es mantingui en el temps, sinó que l'alteració de les condicions laborals de la persona, pot suposar un gran canvi en la seva situació jurídica i en conseqüència, una desavantatge greu en el seu dia a dia.

Per aquestes raons s'entén que la persona immigrant es troba en una situació jurídica inestable, ja que pot sofrir canvis en qualsevol moment si les seves condicions laborals s'alteren i augmentar les seves desavantatges respecte a la resta de ciutadans del país, passant a ser així una persona en risc d'exclusió, degut als entrebancs amb els que topa derivats d'aquesta situació.

## 1.2. Prejudici ètnic, racisme i xenofòbia

En primer lloc cal definir els termes especificats per conèixer a què es fa referència quan s'apunta a dits fets com a factors de vulnerabilitat que sofreixen els immigrants.

Giddens (2010, 670) defineix el prejudici com allò que “al·ludeix a les opinions o actituds que tenen els membres d'un grup respecte a un altre.(...) Amb freqüència, els prejudicis es basen en estereotips, que són caracteritzacions fixes i inflexibles sobre un grup de persones”. De manera que, el mateix autor, al glossari de la seva obra, defineix el prejudici com a la “idea preconcebuda sobre un individu o grup, que es resisteix al canvi inclòs quan s'enfronta a nova informació” (Giddens, 2010, 1151).

A la vegada, el mateix autor, connecta el prejudici amb el racisme, explicant que “una forma molt estesa de prejudici és el racisme: el prejudici que es basa en distincions físiques socialment significatives. Racista és qui creu que alguns individus són superiors o inferiors als demés en raó de diferències basades en la raça” (Giddens, 2010, 670). Així, el mateix Giddens (2010, 707) conclou que “el racisme és la pràctica d'adjudicar, equivocadament, característiques heretades de personalitat o conducta a individus que tenen un determinat aspecte físic”.

Finalment, el darrer terme a definir és la xenofòbia. Giménez & Malgesini (2000, 403) defineixen la xenofòbia com “el rebuig o odi a la persona d'origen estranger”.

Per tant, aquests tres termes, tal i com assenyala Casellas et al.(1999):

Bé tinguin fonament doctrinal, o bé es basin en creences i prejudicis de base cultural, aquestes nocions articulen o donen forma a no pocs conflictes, tensions i descontents socials. Tal volta pot dir-se que el discurs de connotacions racistes o xenòfobes és fonamentalment l'expressió del conflicte i la desigualtat social.(...) Per últim, hi ha els que interpreten com irremeiable, encara que evidentment no ho justifiquin, que en un context de desigualtats creixents, la competència social es visqui en termes de competència deslleial entre estrangers i autòctons i s'elabori en el marc de discursos xenòfobs o racialistes. (p. 4-5)

Així doncs, es podria dir que, en base a l'esmentat, les persones immigrants solen sofrir determinades situacions de discriminació pel simple fet de ser estrangeres, de tal manera que el fet de provenir d'un altre país té conseqüències negatives en el seu dia a dia i els condueix a patir certes mancances i/o injustícies pels prejudicis establerts per la població receptora.

## 1.3. Competència lingüística

La competència lingüística, en el cas de les Illes Balears, fa referència a la manca de domini de la llengua catalana i castellana per tal de fer-se entendre en el nou medi d'acollida, i tot el que se'n deriva de viure a un medi i no poder comunicar-se plenament. Per tant, es tracta d'un factor de vulnerabilitat que afecta bé a tota la població immigrant (si es parla de llengua catalana) o bé a una part de la població immigrant (si es parla de llengua castellana, ja que moltes persones migrades són castellanoparlants).

Tal i com remarca Casellas et al.(1999):

Sense dubte, la qüestió de la competència lingüística és un aspecte a destacar entre els factors que influeixen de manera diferencial en les dificultats d'integració social de la població d'origen immigrant.(...)

El problema resideix, segons l'experiència dels mateixos immigrants, en no poder 'manejar-se' en les situacions habituals: comprendre i fer-se entendre a les oficines públiques, davant els tràmits, en el treball, a l'escola dels seus infants i en la pròpia convivència quotidiana.(...)

I, en darrer lloc, això que es viu com una limitació en l'àmbit de 'lo pràctic' ho és també en la dimensió socio-afectiva: per relacionar-se amb el seu entorn i 'fer amics'. (p. 6)

#### 1.4. Desconeixement del medi social d'acollida

Aquest aspecte està relacionat amb el desconeixement de la persona immigrant sobre el nou país, municipi al que es troba, els seus habitants, les seves costums, el seu funcionament, els serveis, l'administració pública...

Així Casellas et al.(1999) assenyala que:

Un dels factors que en certa mesura comparteixen sectors de la població autòctona i immigrant és el desconeixement del medi social. Aquest desconeixement es refereix tant al funcionament de l'Administració pública, dels seus procediments i modes de gestió - especialment en el que concerneix a l'àmbit jurídic -, com dels valors, usos i costums que regulen les relacions entre els membres de la nova societat.(...)

Dificultat més apressant en el cas dels 'novinguts', a causa del desconeixement de l'idioma i de l'especial necessitat de relació amb l'Administració i en ocasions amb el sistema legal, derivada de l'habitual situació d'instabilitat jurídica. Tot això suposa, per un costat, el tràfec per diverses institucions i la conseqüent pèrdua de temps i frustració; i per altra, limita la capacitat d'aquestes persones per exercir els seus drets com a ciutadans i la seva participació a la societat. De fet, la població immigrant troba en falta l'accés al coneixement dels seus deures i drets. (p. 6-7)

#### 1.5. Dèficit de les xarxes de suport naturals

Com apunta Casellas et al.(1999):

Sense cap dubte els dèficits en les xarxes de suport naturals són a la base de moltes de les situacions de marginació i fins i tot d'exclusió social que es donen a la nostra societat. Pareix per tant lògic pensar que també hi estigui en el cas de les persones immigrants, sobretot quan moltes d'aquestes xarxes queden tallades a l'abandonar el país d'origen. En particular, la separació del nucli familiar i de la família extensa merma les possibilitats de suport en situacions problemàtiques, a la par que pot generar unes carències afectives que influeixen negativament en la vida social de la persona immigrant.

Pel que fa a altres xarxes de suport que transcendeixen la família, és cert que en moltes ocasions aquestes relacions es reconstrueixen al país d'acollida, i arriben en certa mesura a substituir aquella altra. Freqüentment aquestes noves xarxes de suport resulten crucials en l'assentament a la nova societat.(...)

El fet de que les xarxes socials quedin restringides, en moltes ocasions, a la comunitat d'origen, pot interpretar-se com el resultat de les afinitats socioculturals que vinculen als seus membres. Però també es podria atribuir a les barreres que interfereixen en el procés d'integració social, fins i tot considerar-se un efecte dels processos d'exclusió. (p. 7)



## 2. LA SITUACIÓ JURÍDICA COM A FACTOR GREU DE RISC D'EXCLUSIÓ

Tal i com explica Giddens (2010, 554) “l'exclusió social al·ludeix a processos pels quals els individus poden veure's completament apartats d'una participació plena en el conjunt de la societat”. Per tant, el risc d'exclusió degut a la situació jurídica es pot entendre com el nivell de probabilitat de que les persones immigrants es vegin excloses de participar plenament en la societat degut, bé sigui a la manca d'autorització administrativa, o bé amb l'autorització administrativa necessària per residir legalment, però que marca diferències entre els nacionals i els estrangers.

Així autors com Casellas et al.(1999) assenyalen que:

Tal vegada el principal factor agreujant de les condicions de vida que suposen risc de marginació social per a les persones immigrants sigui la seva situació jurídica. Aquest assumpte no s'esgota en el 'simple' fet de posseir o no els permisos legals de residència i treball, sinó que deriva de la complexitat de la trama burocràtica-legal relativa a la seva obtenció, renovació i manteniment. (p. 2-3)

Per aquest motiu el treball es centra en estudiar la situació jurídica com a principal factor de vulnerabilitat i risc d'exclusió.

Tal i com aquests mateixos autors assenyalen, la inestabilitat jurídica és un factor de vulnerabilitat que afecta a les persones immigrants en moltes àrees de la seva vida. De fet, Casellas et al.(1999) remarquen que:

Mai s'insistirà prou sobre els efectes que la inestabilitat jurídica té sobre tots els àmbits de la vida de la població immigrant: en matèria de treball, salut i habitatge, i en l'accés als sistemes de protecció social. Molts d'aquests serveis són de benefici exclusiu de qui pot demostrar una situació jurídica regular. (p. 4)

### 2.1. Marc normatiu que regula la situació jurídica de les persones immigrants

Per centralitzar el marc normatiu, prendre per guia alguns documents i no estendre'ns amb la legislació internacional, ens centralitzarem en la normativa nacional que regula actualment la situació jurídica de les persones immigrants.

Així es fa referència a:

- La Llei Orgànica 4/2000, del 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- La Llei Orgànica 8/2000, del 22 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya la seva integració social.
- El Reial Decret 2393/2004, del 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, del 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

## 2.2. Dificultats d'accés i manteniment de la situació regular

A continuació s'expliciten les possibles vies d'entrada legal de la persona immigrant i les diferents formes de mantenir una situació regular al país d'acollida.

### 2.2.1. Vies d'entrada legal

Tal i com estableix l'article 25 de la Llei Orgànica 4/2000 (Apèndix 1), s'entén que la persona estrangera tan sols pot accedir a territori espanyol legalment mitjançant el passaport o document (en validesa) que acrediti la seva identitat i presentant aquells documents que permetin la seva estada a Espanya.

Així, l'estranger podrà entrar legalment en territori espanyol, bé pel recollit a l'Apèndix 1, o bé quan presenti algun dels visats que s'especifiquen a l'article 25 bis de la Llei Orgànica 4/2000 (Apèndix 2), que són els següents:

- Visat de trànsit.
- Visat d'estada.
- Visat de residència.
- Visat de residència i treball.
- Visat de residència i treball de temporada.
- Visat d'estudis.
- Visat d'investigació

Per tant, totes aquelles persones immigrants que entrin a Espanya amb algun d'aquests visats ho farà de manera legal, mentre que el fet de no posseir-los o entrar per altres vies no esmentades suposaran una entrada, i en conseqüència, una estada, il·legal.

### 2.2.2. Manteniment de la situació regular

Una vegada la persona es troba en territori espanyol ha de realitzar una sèrie de tràmits perquè la seva estada continuï essent legal i la seva situació no es converteixi en irregular. Així la Fundació "la Caixa" (2008) a la seva guia per persones immigrades i nous residents explica els itineraris bàsics per a la regularització:

Els serveis d'acollida organitzats per ajuntaments i entitats sense ànim de lucre ofereixen informació, orientació i assessorament sobre les passes que s'han de seguir per regularitzar la situació.(...)

Una vegada s'ha contactat amb els serveis d'acollida, la següent passa és empadronar-se, és a dir, inscriure's al padró de l'ajuntament. D'aquesta manera es demostra la residència al municipi i es pot accedir als serveis socials bàsics, educació i assistència sanitària.(...)

Quan finalitza el termini del visat, és necessari obtenir una autorització de residència. L'autorització de residència, si no és per reagrupació familiar, està vinculada a l'autorització de treball. (p. 15-16)

Autorització de treball i residència per compte aliena: es tracta del permís necessari per poder treballar com assalariat contractat per una empresa.

Tipus d'autorització de treball i residència per compte aliena:

-La primera autorització (inicial) té una vigència d'un any. (...)

-Posteriorment es pot renovar per dos períodes successius de dos anys (autoritzacions renovades).(...)

-A l'arribar als cinc anys d'activitat continuada es pot accedir a la residència permanent, en les mateixes condicions que les persones nascudes al país. (p. 23)

Per tant, aquest camí és el que fa possible que la persona continuï en una situació regular (o bé l'autorització de treball i residència per compte pròpia, però és menys habitual). A més, un cop s'ha obtingut el darrer permís de residència permanent, la persona immigrada té dret a sol·licitar la nacionalitat espanyola (en el cas de les persones procedents de Filipines, Guinea Equatorial i Llatinoamèrica, poden sol·licitar la nacionalitat espanyola durant el segon permís, quan puguin demostrar dos anys de residència). Si la persona, per diferents motius, no és capaç de continuar amb aquests tràmits, passa a trobar-se de nou en situació irregular. Llavors, tal i com assenyala Fundació "la Caixa" (2008):

Aquelles persones que es troben en situació irregular ja sigui perquè han esgotat el període de visat o perquè no han pogut renovar l'autorització de residència i treball, poden aconseguir una autorització de residència al·legant raons humanitàries.

També pot al·legar:

-Raons d'arrelament laboral. (...)

-Raons d'accés al mercat laboral i arrelament personal. (...)

-Raons de parentesc. (p. 16)

### 2.3. Inestabilitat jurídica

Tenint en compte els punts anteriors, es pot dir que en el moment que la persona immigrant entra al territori espanyol per una altra via que no sigui les esmentades anteriorment, es troba en situació irregular. O bé, en el cas de que per distintes raons no sigui capaç de renovar la seva residència al país, passi de nou a trobar-se en situació irregular.

De tal manera que les persones estrangeres poden trobar-se en una situació d'irregularitat bé sigui per una entrada il·legal o bé sigui per una irregularitat sobrevinguda (quan no han pogut renovar els permisos per mantenir l'autorització administrativa necessària per residir legalment).

D'aquí se'n deriven una sèrie de limitacions, ja que passa de ser resident legal a resident il·legal, i per tant els seus drets es veuen altament minvats.

### **3. LA INTERVENCIÓ DEL SISTEMA DE PROTECCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS COM A RESPOSTA A LA MAJOR VULNERABILITAT DE LES PERSONES IMMIGRANTS**

En primer lloc, cal fer menció a la normativa que regula l'atenció social prestada al perfil d'usuari esmentat anteriorment, i el tipus d'intervenció que els diferents professionals, organismes i entitats realitzen amb aquestes persones.

A nivell autonòmic de les Illes Balears no es pot parlar de cap llei autonòmica que reguli en matèria d'estrangeria i immigració, si no que la CAIB es regeix per la normativa nacional, ja esmentada anteriorment, i internacional.

Així i tot, cal destacar, que malgrat no haver-hi cap normativa autonòmica específica sobre aquest aspecte, és la Comunitat Autònoma la que té atribuïdes les competències relatives a l'assistència social. En aquest sentit sí que s'han elaborat dos plans dirigits al col·lectiu immigrant des de l'àmbit autonòmic:

- Pla Integral d'Atenció a la Immigració de les Illes Balears (2001-2004).
- II Pla Integral d'Atenció a les Persones Immigrades de les Illes Balears (2005).

Per tant, el Pla més actual va ser elaborat fa deu anys. Així i tot, al BOPIB núm. 108 del 11 de desembre del 2009 hi consta una referència a un futur III Pla: "El Parlament de les Illes Balears insta al Govern de les Illes Balears a posar en marxa l'elaboració del III Pla Integral d'Atenció a les Persones Immigrades" (3755). Pla que avui dia, quasi 6 anys després d'aquesta publicació al BOPIB, no ha estat elaborat ni publicat.

En relació al sistema de protecció dels serveis socials, tal i com exposa la Guia d'Informació per a Persones Immigrants (2006, 29) "els Serveis Socials s'encarreguen de canalitzar cap a la població les prestacions socials que l'Administració posa al servei dels ciutadans.(...) Els estrangers, sigui quina sigui la seva situació administrativa, tenen dret als serveis i prestacions socials bàsiques". I tal i com prossegueix la mateixa guia, especifica que les prestacions bàsiques de Serveis Socials són:

- Informació, valoració i orientació al ciutadà (...). Deriva i canalitza cap a la resta de serveis socials especialitzats i sistemes de protecció social.
- Suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili (...). Són àrees d'actuació d'aquesta prestació el programa de treball social i suport a l'estructura familiar i suports de caràcter sociocomunitaris: teleassistència, llars de persones grans, menjadors socials, guarderies i servei d'ajuda a domicili.
- Allotjament alternatiu (...). Formen part d'aquesta prestació els centres d'acollida, les famílies acollidores, habitatges tutelats i residències.
- Prevenció i inserció social: desenvolupa actuacions concretes per prevenir l'exclusió o, en el seu cas, aconseguir la inserció familiar i social. (p. 29)

A continuació, la guia també desenvolupa tres tipus de prestacions econòmiques d'inserció social contemplades al II Pla Integral per a l'Atenció dels Immigrants, que són:

- Renta Mínima d'Inserció (RMI): és una prestació periòdica destinada a persones que necessiten un suport social per a la seva inserció sociolaboral.
- Ajudes d'inclusió social: són prestacions periòdiques, destinades a atendre les necessitats bàsiques de famílies que integren persones en situació d'exclusió social

que, per les seves circumstàncies personals i/o socials, no poden accedir als programes d'inserció sociolaboral.

-Ajudes d'emergència social: són prestacions no periòdiques de caràcter econòmic, destinades a atendre situacions d'urgent i greu necessitat, que no poden ser ateses a través de cap altre recurs, amb la finalitat de prevenir, evitar i pal·liar situacions d'exclusió social. (p. 30)

### 3.1. Intervenció professional amb persones immigrants

Per tal de conèixer l'atenció prestada des dels diferents serveis, s'han realitzat tres entrevistes a diferents professionals: mediatra intercultural (treballadora social) de la Mancomunitat d'es Raiguer (Apèndix 3); advocada del Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració, que presta servei a l'OFIM de Palma (Apèndix 4); i treballadora social de Càritas Mallorca (Apèndix 5).

#### 3.1.1. Atenció realitzada pels serveis socials comunitaris

Tal i com s'ha assenyalat, les prestacions bàsiques dels serveis socials comunitaris són: informació, valoració i orientació; suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili; allotjament alternatiu; i prevenció i inserció social.

A més, en el cas estudiat de la mancomunitat d'es Raiguer, es compte amb una mediatra intercultural que és l'encarregada d'intervenir amb la població immigrant en l'àmbit dels informes d'arrelament. La professional també realitza altres activitats o projectes com poden ser coordinació de tallers, de diferents activitats, grups de llengua i derivacions a altres serveis i entitats per atendre les necessitats del col·lectiu immigrant.

Finalment, tal i com es pot llegir a la transcripció de l'entrevista realitzada cal assenyalar la importància que dona la professional al fet de dignificar a les persones quan se'ls atén des d'aquest tipus de serveis, com a clau principal de la intervenció i del bon resultat d'aquesta.

#### 3.1.2. Atenció realitzada pels serveis especialitzats

En el cas dels Centres d'Informació i Orientació per a la Immigració, són un recurs específic del Sistema de Serveis Socials, on s'hi pot trobar tant treballadors socials com advocats, i el servei ofereix a les persones immigrants: informació i assessorament sobre recursos del Sistema de Serveis Socials; informació i assessorament jurídic-administratiu en temes específics d'estrangeria; i suport tècnic a l'associacionisme de les persones immigrants i en la seva participació en altres entitats i associacions de la comunitat.

A través de l'entrevista realitzada a una de les advocades del servei, es pot constatar que la majoria d'intervencions que es realitzen són de caràcter puntual i es tracta de derivacions a altres serveis i entitats de la comunitat que poden donar resposta a les situacions de necessitat que cada usuari presenta, ja que l'OFIM tan sols és un punt d'informació, tal i com la professional remarca en contínues ocasions.

### 3.1.3. Atenció realitzada per entitats del tercer sector

Des del tercer sector, i més concretament des de l'entitat sense ànim de lucre Càritas Mallorca, entre moltes altres, es presten diferents serveis al perfil d'usuari esmentat fins al moment.

Tal i com la mateixa treballadora social explica a l'entrevista realitzada, atenen un elevat nombre de població immigrant amb característiques i problemàtiques diverses i semblants entre els casos. En general, intenten donar suport a la persona tenint en compte les seves necessitats, acompanyar-la en el procés i fer el camí d'integració més fàcil a través de tallers, cursos, derivacions, acompanyaments i interacció amb la comunitat a la que resideixen.

Però tota aquesta feina, tal i com remarca la professional, es sol veure limitada en general per la situació administrativa en que es troba la persona, habitualment irregular, i per tant la intervenció i pla de feina són més complicats, i els resultats menors i frustrants.

## 4. CONCLUSIONS

### 4.1. Sobre els factors de major vulnerabilitat de les persones immigrants

Al present treball s'han presentat una sèrie de factors de vulnerabilitat de les persones immigrants com a principals. Gràcies a la recerca documental i al treball de camp realitzat mitjançant diferents entrevistes, es pot afirmar que tant teòricament, com segons els professionals de l'àmbit i segons el propi col·lectiu migrant, els factors que situen a la població immigrant en una situació de major vulnerabilitat front a la resta de la comunitat del país d'acollida, són els següents:

- Inestabilitat jurídica.
- Prejudicis ètnics.
- Desconeixement de l'idioma. Aquest factor ha estat remarcat com a principal juntament amb la inestabilitat jurídica, per l'home senegalès entrevistat (Apèndix 6).
- Desconeixement del medi social d'acollida.
- Dèficit de les xarxes de suport naturals. En menor mesura, perquè solen recrear aquests vincles al poc temps de residir al nou medi, bé amb població autòctona o bé amb població immigrant de procedència similar.
- Nivell de formació del col·lectiu (acadèmic i cultural). Aquest s'afegeix, ja que ha estat assenyalat per les treballadores socials com a factor important, ja que afecta greument al tipus de feina al que es té accés una vegada resideixen aquí.

Per altra banda, també cal remarcar, a banda de factors de risc, un factor de protecció assenyalat per la mediadora intercultural, que considera el fet de viure a un poble, enlloc de ciutat, un factor de protecció positiu en els casos de població immigrant.

### 4.2. Sobre la situació jurídica com a factor greu de risc d'exclusió

En relació a la situació jurídica com a factor greu de risc d'exclusió i vulnerabilitat, també s'ha constatat arrel de les entrevistes que és un aspecte que té greus conseqüències en el dia a dia d'aquestes persones; així com en l'accés als diferents recursos de la comunitat, en comparació a la resta de la societat. A més, a més de ser un factor d'inestabilitat ja que poden canviar la situació administrativa d'un any per l'altre degut a diferents factors (tant personals com externs, de l'àmbit laboral) i retrocedir en els avanços o obstacles ja superats, de fet la situació de crisi que viu Espanya aquests darrers anys ha augmentat aquesta possibilitat.

En aquest sentit algunes professionals (tan sols les treballadores socials) sí han considerat oportú un canvi en la legislació actual en matèria d'immigració, per tal de facilitar que la persona es mantingui en situació regular i evitar la irregularitat sobrevinguda; així com també, agilitzar la regularització d'aquelles persones que entren per via il·legal, reduint així el període de temps en que la persona es troba en situació irregular. Sobretot han remarcat la impossibilitat de compliment dels requisits exigits al col·lectiu a l'hora de regularitzar-se o renovar, ja que consideren que demanar un contracte de feina d'un any de durada, tenint en compte la situació actual del país, a nivell econòmic i laboral, no és un requisit real ni factible.

#### 4.3. Sobre la intervenció del sistema de protecció dels serveis socials com a resposta a la major vulnerabilitat de les persones immigrants

Des del sistema de protecció de serveis socials es realitzen diferents tipus d'intervencions amb el col·lectiu immigrant, des d'una simple informació puntual, fins a derivacions a altres serveis, intervencions de llarga durada, intervencions de tipus burocràtic per facilitar la regularització de la persona, els reagrupaments familiars, projectes a nivell comunitari i d'interacció entre població autòctona i nouvinguda, o prestacions econòmiques, entre d'altres.

Tenint en compte tot el treball de recerca i treball de camp realitzat, es pot afirmar que des dels diferents serveis es presta una intervenció i atenció que dóna resposta, o ho intenta, a les situacions de necessitat derivades del procés migratori que presenta la persona. I a més, a més, les mateixes professionals consideren que és una ajuda suficient (excepte en el cas del tercer sector), encara que dues d'elles remarquen que evidentment tot es pot millorar. Però si es parteix dels factors de vulnerabilitat esmentats i s'estudia la intervenció realitzada des dels diferents serveis, es podria dir, que no tots són tinguts en compte de la mateixa manera a l'hora d'intervenir des del sistema de protecció de serveis socials:

-El desconeixement de l'idioma, és una desavantatge molt palpable diàriament, i la gran majoria de serveis i entitats ofereixen diferents cursos tant de castellà com català, per tal de facilitar a la població nouvinguda aquelles eines necessàries per comunicar-se.

-El desconeixement del medi social d'acollida limita els moviments de la persona, pel que els diferents serveis intenten donar a conèixer altres recursos de la comunitat, realitzen acompanyaments i derivacions per tal de que la persona vagi coneixent el nou medi al que resideix i l'entorn.

-El dèficit de les xarxes de suport naturals normalment es restableix al cap d'un temps de residir al nou municipi, bé per establir relació amb altres de la mateixa nacionalitat o amb població autòctona. I des dels diferents serveis, gràcies a les diferents activitats a les que es permet que la persona nouvinguda participi, es facilita que es creïn nous vincles que poden suplir les xarxes de suport naturals del país d'origen.

-La inestabilitat jurídica, és un factor greu de vulnerabilitat i amb moltes conseqüències per la persona migrant, però les professionals de l'àmbit social estan limitades a informar i acompanyar en tot aquest procés, ja que no poden intervenir per modificar la situació legal de la persona, partint de la normativa actual.

-Els prejudicis ètnics són un fet social que no tan sols depèn de treballar amb els migrants, sinó també amb la comunitat d'acollida, i tal vegada aquest punt, el del treball comunitari amb la resta de la societat, perquè acceptin la presència de nous col·lectius i en facilitin la seva integració, sigui el més deixat de banda pels serveis, bé sigui per manca de recursos (sobretot de personal com han remarcat les entrevistades) o per manca de formació en aquesta metodologia, la del treball social comunitari.

-El nivell de formació de les persones estrangeres pot ser molt dispar depenent del cas, però en qualsevol cas es sol facilitar, des dels serveis, l'accés a formació reglada o no (a vegades, sobretot en els casos d'irregularitat, la formació es limita a nivell intern de l'entitat), per tal d'augmentar les habilitats de la persona i facilitar la recerca de feina, les



comunicacions amb l'escola, la convivència al municipi, l'accés als serveis de manera autònoma... Així es pot donar formació de tot tipus (habilitats socials, destreses parentals, català, castellà, funcionament de l'administració pública, drets i deures dels immigrants, cuina...) o bé derivar als serveis educatius corresponents (IES, EOI, CEPA, UIB...).

Finalment, i a base de conclusió sobre quines millores consideren que serien adequades tant professionals com col·lectiu migrant, per tal de minvar la vulnerabilitat de la població nouvinguda, es pot dir que seria adequat:

-A nivell de legislació, una millora que minvés la possibilitat de que es produeix-hi la irregularitat sobrevinguda, i una major accessibilitat a la regularització d'aquelles persones que han entrat per via il·legal. Partint així de la base d'establir uns requisits viables, factibles i reals.

-A nivell d'administració autonòmica, l'elaboració d'un nou pla integral d'atenció a les persones immigrants, ja que el darrer elaborat data del 2006.

-A nivell professional, una major capacició i conscienciació dels professionals de l'àmbit sobre aquest col·lectiu, les seves característiques i necessitats, per assegurar que presten una atenció igualitària com si atinguessin a població autòctona; al igual que una formació a professionals d'altres àmbits que també atenen diàriament aquest tipus de col·lectiu (educació, sanitat i demés serveis d'administració pública), per assegurar que coneixen el perfil d'usuari migrant i tenen les habilitats per atendre correctament dit col·lectiu. Per tal fer incís sobre la necessitat de formar els distints professionals de la nostra societat, remarcaré un comentari de la medidora intercultural entrevistada:

“Jo m'he trobat, o tenc companys que... Jo atenc persones immigrants, però depèn de per lo que venguin... i diuen “aquest és immigrant és teu”.(...) Pens que es desprestigiari...(...)

Perquè és immigrant és de segona, va amb tu...(...)

Trob que és un maltracte per sa persona.” (Apèndix 3, p.24)

-I a nivell de sistema de protecció de serveis socials, restaurar la igualtat en matèria d'accés a les prestacions i serveis, deixant de banda la situació administrativa de la persona, així com també major inversió en professionals i en projectes comunitaris que garanteixin la interacció entre població autòctona i nouvinguda, enriquiment mutu, aprenentatge, tolerància i convivència des de la igualtat entre les persones.

## 5. REFERÈNCIES

- BOPIB núm. 108 del 11 de desembre (2009). Recuperat dia 8, de maig, del 2015, de la font <http://web.parlamentib.es/repositori/PUBLICACIONS/7/bopibs/bopib-07-108.pdf>
- Bustamante, J. A. (2003). La construcción social de la vulnerabilidad de los migrantes. A Godenau, D. & Zapata, V. M. (Eds.), *La inmigración irregular: aproximación multidisciplinar* (pp. 19 – 43). Santa Cruz de Tenerife: Cabildo Insular de Tenerife, Área de Desarrollo Económico.
- Casellas, L., Franzé, A. & Gregorio, C. (1999). Intervención social con población inmigrante: peculiaridades y dilemas. *Migraciones, n°5*, 1-19.
- Comunitat Autònoma de les Illes Balears, Conselleria d'Immigració i Cooperació (2006). *Guía de Información para Personas Inmigrantes*. Palma: Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Immigració i Cooperació.
- Giddens, A. (2010). *Sociología*. Madrid: Alianza Editorial.
- Giménez, C. & Malgesini, G. (2000). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Catarata.
- II Pla Integral d'Atenció a les Persones Immigrades de les Illes Balears (2005). Govern de les Illes Balears, Conselleria de Presidència i Esports, Direcció General de Serveis Socials. Recuperat dia 8, de maig, del 2015, de la font [http://dgimmi.caib.es/www/esdeveniments/pla\\_immigracio/INMIGRACION.pdf](http://dgimmi.caib.es/www/esdeveniments/pla_immigracio/INMIGRACION.pdf)
- Llei Orgànica 4/2000, del 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Prefectura de l'Estat. Bolletí Oficial de l'Estat núm. 10, del 12 de gener del 2000. Referència: BOE-A-2000-544. Darrera modificació 30 de desembre del 2014.
- Llei Orgànica 8/2000, del 22 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya la seva integració social.
- Fundació “la Caixa” (2008). *¿Cómo es este país? Información útil para las personas inmigradas y los nuevos residentes*. Barcelona: Fundació “la Caixa”.
- Pla Integral d'Atenció a la Immigració de les Illes Balears (2001-2004). Govern de les Illes Balears, Conselleria de Benestar Social. Recuperat dia 8, de maig, del 2015, de la font [http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14\\_paginas\\_opinion/ca\\_10000114.pdf](http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14_paginas_opinion/ca_10000114.pdf)
- Reial Decret 2393/2004, del 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, del 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

## 6. APÈNDIXS

### Apèndix 1.

#### **Article 25, del Capítol I de l'entrada en vigor i sortida del territori espanyol, del Títol II Règim jurídic dels estrangers, de la Llei Orgànica 4/2000:**

*Article 25. Requisits per a l'entrada en territori espanyol.*

1. L'estranger que pretengui entrar a Espanya haurà de fer-ho pels llocs habilitats a l'efecte, trobar-se proveït del passaport o document de viatge que acrediti la seva identitat, que es consideri vàlid per a tal fi en virtut de convenis internacionals subscrits per Espanya i no estar subjecte a prohibicions expresses. Així mateix, haurà de presentar els documents que es determinen reglamentàriament que justifiquin l'objecte i condicions d'estada, i acreditar mitjans de vida suficients pel temps que pretengui romandre a Espanya, o estar en condicions d'obtenir legalment dits mitjans.

2. Llevat dels casos en que s'estableixi el contrari als convenis internacionals subscrits per Espanya o a la normativa de la Unió Europea, serà precís, a més, un visat.

No serà exigible el visat quan l'estranger es trobi proveït de la targeta d'identitat d'estranger o, excepcionalment, d'una autorització de retorn.

3. Allò disposat en els paràgrafs anteriors no serà d'aplicació als estrangers que sol·licitin acollir-se al dret d'asil en el moment de la seva entrada a Espanya, concessió del qual es regirà pel disposat a la seva normativa específica.

4. Es podrà autoritzar l'entrada Espanya dels estrangers que no reuneixin els requisits establerts en els paràgrafs anteriors quan existeixin raons excepcionals d'índole humanitària, interès públic o compliment de compromisos adquirits per Espanya. En aquests casos, es procedirà a fer entrega a l'estranger de la documentació que s'estableixi reglamentàriament.

5. L'entrada en territori nacional dels estrangers als que no els sigui d'aplicació el règim comunitari, podrà ser registrada per les autoritats espanyoles als efectes de control del seu període de permanència legal a Espanya, de conformitat amb la Llei Orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

**Article 25 bis, del Capítol I de l'entrada en vigor i sortida del territori espanyol, del Títol II Règim jurídic dels estrangers, de la Llei Orgànica 4/2000:**

Article 25 bis. *Tipus de visat.*

1. Els estrangers que es proposin entrar al territori espanyol hauran d'estar proveïts de visat, vàlidament expedit i en vigor, estès al seu passaport o document de viatge, o en el seu cas, un document a part, excepte el disposat a l'apartat 2 de l'article 25 d'aquesta Llei.

2. Els visats a que es refereix l'apartat anterior seran d'una de les classes següents:

a) Visat de trànsit, que habilita a transitar per la zona de trànsit internacional d'un aeroport espanyol o travessar el territori espanyol. No serà exigible l'obtenció de dit visat en casos de trànsit d'un estranger a efectes de repatriació o allunyament per via aèria sol·licitat per un Estat membre de la Unió Europea o per un tercer estat que tingui subscrit amb Espanya un acord internacional sobre aquesta matèria.

b) Visat d'estada, que habilita per a una estada ininterrompuda o estades successives per un període o suma de períodes duració total del qual no excedeixi els tres mesos per semestre a partir de la data de la primera entrada.

c) Visat de residència, que habilita per residir sense exercir activitat laboral o professional.

d) Visat de residència i treball, que habilita per a l'entrada i estada per un període màxim de tres mesos i per al començament, en aquest termini, de l'activitat laboral o professional per a la que hagués estat prèviament autoritzat. En aquest temps haurà de produir-se l'alta del treballador a la Seguretat Social, que dotarà d'eficàcia l'autorització de residència i treball, per compte pròpia o aliena. Si transcorregut el termini no s'hagués produït l'alta, l'estranger quedarà obligat a sortir del territori nacional, incurrent, en cas contrari, en la infracció contemplada a l'article 53.1. a) d'aquesta Llei.

e) Visat de residència i treball de temporada, que habilita per a treballar per compte aliena fins a nou mesos en un període de dotze mesos consecutius.

f) Visat d'estudis, que habilita a romandre a Espanya per a la realització de cursos, estudis, treballs d'investigació o formació, intercanvi d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat, no remunerats laboralment.

g) Visat d'investigació, que habilita a l'estranger a romandre a Espanya per a realitzar projectes d'investigació en el marc d'un conveni d'acollida firmat amb un organisme d'investigació.

3. Reglamentàriament, es desenvoluparan els diferents tipus de visats.

### Apèndix 3.

#### **Transcripció de l'entrevista realitzada per l'alumna a la treballadora social, en rol de mediadora intercultural dels Serveis Socials dels municipis de Consell, Alaró, Lloseta, Santa Maria, Binissalem i Campanet (Mancomunitat d'es Raiguer), Neus Melià.**

- *Segons la teva visió com a professional, ¿quins serien els principals factors de vulnerabilitat als que s'enfronta una persona immigrant?*

- Bueno... Depèn d'on vengui, de la seva procedència, però uns dels factors jo pens que és la formació, la formació i l'aspecte cultural. Perquè també degut a la crisi, jo pens que hi ha moltes persones que han de contractar algú i pel fet de ser immigrant ja la descarten. I per ells això és una barrera per trobar feina. I... (silenci)

- *Per exemple hi ha autors que parlen sobre factors de vulnerabilitat i assenyalen com a principals la competència lingüística, que en el cas de Balears s'enfronten a dues llengües, el desconeixement del medi social d'acollida, la manca de xarxes relacionals o de suport, la inestabilitat jurídica...*

- Jo veus el tema de xarxes no m'hi he trobat tant... Alguns sí, però així com a gran tret, no. És vera que a lo millor fan pinya amb els seus, és a dir, si provenen del Marroc, pues com que s'ajunten molt amb famílies del Marroc, però el fet de ser a un poble jo crec que, aspectes com aquest que a lo millor a una ciutat se veuen més agreujats, jo crec que a un municipi petit queden molt més pal·liats. I, per això te dic, jo després d'haver fet feina a Palma, i ara fent feina a pobles veig molt aquesta diferència. Si tu estàs a qualche grup de risc, el fet de viure a un poble ja és un factor de protecció. I si a damunt, vius al poble, se't coneix des dels Serveis Socials... sempre tindràs ajuda, perquè a un municipi no li interessa que hi hagi una família que la treguin al carrer, que no tingui per menjar, que no... que a s'escola critiquin perquè els infants no duen llibres... Vull dir, se fa lo possible per ajudar a aquella família a arribar a un punt com a més igualitari amb la resta de famílies. Jo crec que això sí que...

Però jo veig aquí... Bueno l'àmbit lingüístic també, però és un factor més cultural. Més que res, com que a lo millor, si no estan acostumats a... No sé, per exemple, funcionar, estam nosaltres estam acostumats, anar a l'escola aquí, saps que s'escola funciona d'una determinada manera, te comuniqués amb sa mestra a través de l'agenda, has de demanar, si passa res... Com que hi ha una bidireccionalitat entre mestres i famílies, però clar, famílies, que a lo millor venen d'un entorn, on anar a l'escola significa, deix els nins i allà s'encarreguen i jo no form part d'això... Clar és aquí on hem hagut de fer més feina. Que jo crec que això ja és... ja està bastant superat, perquè s'ha fet molta feina en aquest sentit.

- *Clar... Val, serien pautes culturals i nivell de formació ¿no?*

- Jo lo que me trob més, bàsicament és una qüestió de... de trobar feina. O sigui persones que ara, degut a la crisi, per exemple dones, que fins ara sempre havia estat es seu home qui duia els doblers a casa, ara se troben que elles volen anar a fer feina, i clar, se troben una barrera cultural, que a lo millor els rebutja... Clar per això te dic, depèn de quin país, Llatinoamèrica, no troba aquesta barrera, o només la troba per algunes feines, o depèn del col·lectiu. Clar, per exemple dones marroquines, pues bàsicament són feines de fer nét, i lo bo que té un municipi és que te coneixen, però també si tens mala fama ja no... tampoc te contractaran. I a nivell de papers, també és un peix que se menja sa coa.

Clar, vull dir, si tu no has pogut fer feina a l'hora de renovar el teu NIE, ja tornes a estar igual... i es nivell d'angoixa que això crea... jo visc aquí i he de mantenir es meus fills, i ara me tornen a fe fer... i això... ¿saps? Tornen enrere... i s'ajuda que havia demanat ja se m'anul·la i he de tornar a demanar sa tarja del SOIB, i torna a començar l'antiguitat de nou... I es com, no sortir d'aquí. Vull dir una vegada tu estàs vivint ja aquí, perquè no ajudar-te a mantenir-te, en comptes de posar-te traves tot el temps.

Després també a nivell de sanitat, que bueno... això ha anat variant i... en funció si plou o fa sol... i un dia te diuen una cosa i un dia te diuen una altra... Sa mala informació que donaven els centres de salut... M... També que no estava molt especificat legalment lo que admetem i lo que no, només te poden atendre per urgències, però és que si vas a urgències col·lapses ses urgències, i realment resulta que aquesta persona només té un... no sé... un mal de panxa... No sé, aquestes incongruències que... si es treballés d'una forma més normalitzada, i no posant tant d'impediments legals, jo crec que ajudaria més...

- *A que tot anés més rodat...*

- Sí.

- *I consideres que aquest perfil d'usuari, és a dir, una persona immigrant, és més vulnerable entre tots els col·lectius que s'atenen a serveis socials. ¿Més vulnerable que un altre?*

-Sí per totes aquestes coses, perquè, hora de trobar feina, per exemple, m'he trobat alguns municipis, per exemple, ara se jubila una dona de fer net, primer requisit per presentar-se al borsí és o ser espanyol o de la Unió Europea, per tant, ses persones que no són de sa Unió Europea ja queden excloses. Per tant, una feina a sa que tu te podies presentar perquè eres es perfil ja no, ja no... quedes exclòs directament. O per exemple, coses de corporacions locals, han d'agafar gent d'aquí, perquè si agafam immigrants estarà mal vist i sa gent dirà i no dirà... Vull dir que... Hi ha... Són com a... Bueno jo pens que són els darrers que es té en compte, i pens tant com a nivell de professionals, com a l'administració, que també se'ls discrimina, no és una qüestió només de sa gent del poble. Com que es mira tot amb un poc més de lupa, segons a on eh... segons a on a lo millor hi ha un poc més de flexibilitat, o d'intentar procurar que aquella família arribi al nivell que arriben les altres. Mem, és una crítica que hi ha molt "només s'ajuda a immigrants...". Pues vaja... ¿Necessitau ajuda? Podeu venir, "No, no...Jo no". Però clar, si per un costat mos queixam, per s'altre, nosaltres clar, intentam que tothom que viu al municipi com a que participi o sobretot... crec que és dignificar, o sigui que tots tenguin uns mínims. Però tot això també duu una contrapartida.

- *I ses limitacions que consideres que se troba aquest perfil al seu dia a dia, o sigui has comentat limitacions laborals per formació o pautes culturals a l'hora de cerca feina i de més, però diàriament ¿quines limitacions consideres que es pot trobar una persona immigrant?*

- Lingüístiques, de funcionament de ses coses, jo pens que... Bueno, a lo millor al principi sí... Però després...

- *Tot s'agilitza i aprenen com funciona...*

- Sí, sí, sí... Ja saben pues aquest paper l'he de dur allà, aquest altre allà... També, mem, l'administració pública...

- *Per nosaltres i tot és complicat...*

- Sí... Sí, sí, és que una cosa que podria ser tan fàcil que la poguessis fer a través d'internet... la complicam tant. I has d'anar a demanar un paper aquí, un altre allà, i un altre allà, i després els has de ajuntar tots i enviar-los allà, però si no arriba a aquesta data, ja has d'esperar... Unes coses que dius, només pitjant un botó tot això ja ho tens... No podries agilitzar això, i tenir-ho més unificat i no marejar tant al personal. Això per un costat.

Després limitacions lingüístiques, i després també d'habilitats, limitacions d'habilitats... de... Clar, sobretot, són perfils sa majoria, que han vingut aquí, que no tenen feina ara, que han fet feina a s'obra, sa seva feina era com a molt manual, molt mecànica, no necessitaven tenir grans habilitats, lis deien agafa això i cava aquí, ja està. Però clar, a s'hora que tu t'has d'anar a vendre, per un lloc de feina, que abans éreu tu i un altre, i ara n'hi ha vint més... Clar, eh...

- *Clar, destresses personals que els ajudin a trobar feina...*

- Sí, o... Més que res de com anar-hi correctament, quines paraules usar, no dir impertinències, no posar-se violent, vull dir són coses d'aquestes que en moments d'angoixa... s'han de treballar.

- *Com a limitacions... ¿Consideres que n'hi ha més?*

- I econòmiques. Econòmiques perquè si has d'anar a una entrevista, o un curs, o no sé on i t'has de desplaçar... o tens cotxe i has de posar sa benzina, o te'n vas en transport públic que és molt car... Eh... Sí... Clar són coses que a lo millor una persona que ja té un suport... Eh...

- *Sí un suport econòmic familiar...*

- Sí, pues ja no té aquest problema, o fan un esforç, però clar, si una família que casi no té doblers per les necessitats bàsiques, tot això els suposa un handicap...

- *Un esforç massa gran...*

- Sí.

- *I a nivell d'intervenció des dels Serveis Socials, o tu mateixa com a mediadora, ¿quin tipus d'intervenció feis amb aquest perfil?*

- Clar, jo al meu cas, soc la que faig els informes d'arrelament, i em serveix per conèixer la gent que arriba al municipi, per donar-los informació dels recursos que hi ha, per exemple si provenen de països de Llatinoamèrica, informar dels cursos de català, si provenen del Marroc, pues depèn del nivell cultural pues que vagin a escola oficial d'idiomes, o escola d'adults, o als cursos que tenim de llengua.

Depèn de, per exemple si és una persona que està aquí com interna, també intentar explicar quins drets té, en quines condicions fa feina, perquè també hi ha molta gent que s'aprofita molt... Com a mínim que sàpiga quins drets té, i si en algun moment pot sortir de casa i fer alguna activitat al municipi sigui de gimnasi sigui del que sigui... pues també promoure una mica això.

Eh... Després també serveix per detectar necessitats. Vas moltes vegades a fer visites a domicili, i clar veus, veus de tot... A vegades dius... per favor com pot ser que una família visqui aquí, però clar és que... són necessitats, però a partir d'aquí també, pots agafar als fills, perquè participin a qualche projecte al municipi... vull dir ja és una portada d'entrada que no s'explica a un altre àmbit, a no ser que la família estigui super interessada, es mogui, demani... i clar això no sempre passa.

- *O sigui, preneu com important el fet que coneguin els seus drets que ho has comentat...*

- Sí, sí... Bueno drets i quines són les obligacions també.

- *I que se li ofereix a una persona que és immigrant i a damunt es troba en situació irregular, ¿l'atenció és diferent? O a lo millor esteu limitats en el sentit que una persona que està en situació administrativa irregular no se li deu poder oferir el mateix... en canvi que a una que es troba regularitzada...*

- Hombre, ara crec que per exemple ja no se pot demanar renda mínima... abans sí que se podia... A nivell d'ajuda econòmica, participar a un projecte, en això no hi ha cap problema, perquè nosaltres no tenim en compte sa situació administrativa. Però per exemple, s'escola oficial d'idiomes, clar quan t'has de matricular ja només te posa l'opció de DNI i NIE, llavors si tens passaport ja no...

Clar...

- *Però a nivell de serveis, o les diferents prestacions que es tramiten des de serveis socials el fet d'estar en situació irregular només afectaria a la renda mínima, i les condicions d'altres recursos als que derivau ¿no?*

- Clar, per exemple, si tu vols fer una inserció laboral, no la pots fer... clar està molt limitat. Però de totes maneres el fet de que només tingui passaport no...

- *És a dir, a vosaltres, a nivell d'intervenció, no vos afecta que estigui en una situació o altre...*

- No, no... Nosaltres treballam amb les persones.

- *I a nivell de coordinació i derivacions a altres serveis, ¿des dels municipis s'hi fa molta feina?*

- Bueno, més per feines puntuals, o casos així... Per exemple a s'OFIM, jo a vegades els telèfon, quan és una cosa que ja... que no és lo estàndard, diguéssim, jo intent que la família vagi a l'OFIM i jo també demanar la informació. Perquè clar, quan ja són casos concrets, amb especificacions... que li ha passat el plaç, que no compleix tal requisit... Pues m'estim més, m'estim més assegurar-me en aquest sentit.

Després amb el SOIB també feim feina, però clar... En el cas d'irregulars ja no...

Centres de salut, jo també m'he posat en contacte moltes vegades, i hi he acompanyat gent... Perquè clar, a ells els donen una informació, entre lo que ells entenen i lo que a mi me transmeten de vegades se perden moltes coses, per tant poder assegurar que algunes persones estiguin ateses.



- Clar... *Són contactes puntuals ¿no?*

- Sí.

- *I tal vegada evitar que sa persona se passegi i faci voltes...innecessàriament.*

- Sí, o més que res donar-li la informació mínimament ja segura, encara que després ells s'hagin de desplaçar. Perquè sí que és vera que a vegades es serveis ho fan, donar sa informació, sense saber exactament si ja s'ha acabat es plaç, si acaba no acaba... si tanmateix te diuen ja està ple... Ja no importa enviar-lo. Sobretot tenir en compte aquestes coses que si no tenen doblers, idò no li facis fer un viatge. Si un dia ha d'anar al SOIB, ha d'anar al SEPE, després a no sé on, després a Estrangeria, a reclamar no sé què aquí... És que és un...

- *Sí... I com a professional, que ¿la resposta que es dona des dels serveis és... adequada sí, però suficient? Que es fa tot el que es pot fer...*

- Bueno jo crec que... Déu n'hi do. ¿Saps? Vull dir, crec que atenem bastant bé... Hi ha llocs que lo que t'he dit, de vegades els professionals... Jo m'he trobat, o tenc companys que... Jo atenc persones immigrants, però depèn de per lo que venguin... i diuen "aquest és immigrant és teu". Bueno... i no li has demanat què volia... Això me passa sobretot a un municipi en concret i és com a... Pens que es desprestigià...

- *Sí tant a la persona com a sa teva feina.*

- Sí, perquè és immigrant és de segona, va amb tu... I dius, bueno és una persona també, no sé, perquè ve...¿? Bueno ¿saps? A mi no m'importa, però si s'horari d'atenció és aquest dia, es dia que ve jo no hi som, després tu per ser immigrant li dius que vengui un altre dia perquè jo venc un altre dia, i després per lo que sigui jo te l'he de tornar a enviar... Mm...

- *Sí hi hagués parlat el primer dia...*

- Sí, i a part, trob que és un maltracte per sa persona. De vegades és més que res això. Perquè sa informació que dones, jo me'n don compte, es fet de que els donis informació, se puguin asseure, els puguis escoltar, informar de quatre coses que hi ha... És que estan super agraïts, vull dir perquè moltes vegades no se troben això... és com "si toma esto, toma lee y adios". I dius mem, així no s'atén a cap servei públic... Que a mi m'ha passat, i dius, mem jo vull que m'atenguin bé, explica-m'ho bé, fins que ho hagi entès, i després atendràs a una altra persona. Però és que pens que a tothom se l'ha d'atendre així.

I jo crec que això si de cas seria lo... lo que més m'agradaria modificar.

Però clar, també és vera que ara s'han reduït molt ses ajudes, prestacions, i que a lo millor un moment podies contar amb certes coses, ajudes més normalitzades... ajudes de seguretat social... i ara... ha quedat molt reduït.

- *I limitacions com a servei, ¿destacaries el mateix? Les ajudes que s'han limitat...*

- Bueno, i de vegades també d'espai. Jo a vegades m'he trobat que he anat a fer feina a llocs compartimentats amb diferents professionals, de vegades no tens espai, justament només tens dues taules, joestic atenant a un, tu estàs xerrant per telèfon...

- *No hi ha intimitat...*

- Tampoc... Un entra, s'altre surt. Són aquestes coses que crec que és de respecte cap a sa persona i cap al professional mateix, vull dir poder fer feina amb una dignitat.

- *Clar, com quan vas al metge, entres a la teva consulta i no sents cap altre cas ni t'està escoltant el veïnat.*

- Exacte, i que moltes vegades... Sa crítica que jo faig a serveis social, és com que és el último mono... Els ordinadors, els més xerecs que hi ha a tot l'ajuntament, espai... pues jo que sé, hi ha hagut llocs on han reduït espai, han posat un plafó i allà on era es teu despatx ara és es despatx des policia. Dius, hombre, bueno... És com aquí a Consell, una està aquí, s'altra aquí i s'altra dalt. Bueno mem... Massa aquí perquè tenc un despatxet però... Altres llocs els espais són compartits, per fer una entrevista s'altre ha de sortir, o t'has de cercar sa vida... Bueno, ¿saps? Vull dir... això és lo que jo trob més... Vull dir que és fet de dignificar uns serveis socials, que allà on vagis sigui agradable, sigui lluminós, tinguis espai, te puguin atendre, te puguin escoltar, no hagi de veure entrar i sortir gent... Bueno, trob que a sa persona també l'ajuda a sentir-se més...

- *Clar és més agradable. Idò com a millores del servei seria el que comentaves ara ¿no?*

- I també garantir que les persones que estan fent feina es mantinguin, perquè clar, després hi ha aquest perill, que no saps si t'acabarà el contracte, si te renovaran... i vulguis o no això és una inestabilitat.

- *Clar... i la persona que ells prenen per referent després ha de partir...*

- Sí, i que també quan aquestes coses no estan mínimament segures, de vegades el qui atén està més preocupat de sa seva situació personal que no de poder atendre a aquella persona, i clar pues jo pens que això també influeix.

- *Sí, afecta...I ¿millores de legislació? En el sentit de tràmits, procediment o les limitacions a l'atenció sanitària...*

- Hombre, jo pens que sí que hi hauria d'haver canvi de legislació. Mm... no ho he pensat molt però pens que a molts de llocs, per exemple, una família que, i això ha passat, famílies immigrants que han fet un mes de feina, demanen una prestació, després d'aquesta prestació... que són coses, vull dir prestacions super baixes... estam xerrant de... que no donen per molt. Però pens que per dignificar aquesta persona seria més útil que cobrés més però fes unes funcions laborals, no sé, hi ha moltes possibles feines a fer a Mallorca, i pens que per tots seria més útil això que no es simple fet de donar una ajuda i au, que a més moltes vegades alguns fan feines en negres, i clar, després venen les crítiques, si un cobra una ajuda... I dius... Però mem ¿de què esteim xerrant? És que esteim xerrant de misèria... Estàs xerrant de 200 euros... ¿Què te penses que estan aquí a un palau? Clar... i a mi això me sap greu, perquè és que esteim empobrint a ses persones i els estam infravalorant i també els estam fent com dependents d'unes ajudes, quan lo que vol és fer feina, no vol demanar ajudes. I pens que seria com una mica... ses dues bandes.

I després també hi ha els centres d'internament, que pens que amb això també...

Algo s'hauria de fer, perquè també és una altra manera de fer perdre la joventut, els anys, i ses il·lusions de moltes persones, no sé com fer-ho, regular-ho, no sé, repartir-los per diferents països d'Europa, però això ¿saps?

Fent unes funcions, tenint uns sous mínims, o sigui, dignificar l'ésser humà, perquè a mem, si sa gent fa això és perquè vol millorar la seva vida, i... haver de mantenir aquestes coses, has de mantenir es lloc, es menjar... i pens que tothom lo que aspira és a ser independent, a ser autònom, i crec que anirien millor unes polítiques més preventives que no empobrir, i empobrir sa gent...

No sé de quina manera, però... També se dóna, que una vegada tu has obtingut els papers i després no pots... saps, sobretot si tens vincles familiar aquí... de quina manera... No sé...Hi hauria d'haver algun sistema que... una vegada que tu ja has obtingut els papers i que per situacions de crisi t'has quedat tirat, a veure mem com...

*- Clar, et refereixes al fet de quan estan en situació regular que aquesta situació es mantingui i no per motius inesperats es trobin en una irregularitat sobtevinguda, i altra vegada...*

- Exacte, és que hi ha casos com a molt flagrants, un home que ha obtingut "s'arraigo" per raons humanitàries, se li va aconseguir una PNC i ara com a que clar, ho ha de tornar a presentar tot com un altre "arraigo" eh... Bé, no sé... Fins a quin punt... Si aquesta persona se demostra que ara mateix... ja pot cobrar un ajut, té vincles familiars aquí, viu més dignament... és que no sé... Sobretot lo que me sap greu és això, que esteim xerrant de misèria, és que esteim xerrant de cents d'euros, ni mils... per persona ¿eh? I després quan veus els polítics que si han robat i tal... Dius mem... I ¿sa gent se fica en misèries? És al·lucinant.

*- Bueno idò jo crec que ja hem acabat, moltes gràcies.*

#### Apèndix 4.

#### **Transcripció de l'entrevista realitzada per l'alumna a l'advocada de l'OFIM Palma (Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració), Magdalena Pérez.**

- *Quins serien els principals factors de vulnerabilitat d'una persona immigrant, segons la teva visió com a professional, tenint en compte que ets advocada?*

- Bueno, primero que se encuentran de forma irregular y que no pueden... no pueden acceder a ningún tipo... a los servicios básicos, por ejemplo la sanidad, sólo pueden acceder por motivos de urgencia, ¿vale? No pueden acceder a un trabajo legal, ¿vale? Normalmente trabajan, pero trabajan de forma irregular, lo cual implica que les paguen menos, no tengan reconocidos sus derechos... pero si denuncian al final, si denuncian... es que claro si denuncian... si denuncian al final sí que se los reconocen, ¿vale? Y bueno, principalmente eso, y que tienen miedo, tienen miedo de... lo que tienen es ese trabajo, y aunque cobren poco y aunque no... aunque no les paguen lo que deben pagar, aunque no tengan reconocidos sus derechos ellos tienen miedo. Y además, piensan que es la persona que les va a poder ayudar luego a regularizarse, ¿vale? Este es el principal...

- *Entonces sería ¿el hecho de que estén en situación irregular, un factor importante no?*

- Sí, sí, sí, porque además tienen miedo de que les detengan, de que les expulsen, de que a los niños no les den... que los niños tienen reconocidos todos sus derechos, no hay ningún problema con los niños, pero con ellos, o sea, sí que a veces, se encuentran mucho más limitados.

- *Y ¿consideras entonces que este perfil entonces es más vulnerable que el resto?*

- Sí, sí, sí, bueno por la situación que viven se tienen que... se tienen que, un poco aguantar con lo que hay. Entonces claro, ellos tienen las armas para denunciar, y para defenderse, pero claro...si se quedan sin trabajo no pueden... no pueden mantener a los hijos, o no pueden, no pueden subsistir, entonces... Se tienen que... un poco aguantar con lo que hay, durante tres años, hasta que se puedan regularizar y luego pues ya... Pero bueno que pueden exigir sus derechos, los pueden exigir, lo que pasa que tienen mucho miedo.

- *Entonces, en porcentaje, ¿la mayoría lo hace o no?*

- ¿El qué?

- *¿Qué porcentaje exige los derechos y qué porcentaje se queda en el camino de exigirlos?*

- Muy poquitos, muy poquitos, muy poquitos... Es decir, a no ser que sea una situación ya que...que... que no se puede sostener... son muy poquitos... En cuanto a los derechos laborales ¿vale? En cuanto a tema sanidad, sí, todos, al final todos consiguen... todos consiguen... ¿vale? Y acceso a servicios sociales y todo... no hay tanto problema ¿vale? Pero en el caso del derecho laboral, no hay problema, o sea, porque está el TAMIB, pueden ir, aunque se encuentren de forma irregular, y pueden denunciar también en los juzgados, lo que pasa que... Claro, les da más miedo... porque a lo mejor es la persona que al final le va a ayudar luego para regularizarse...Pues eso... Incluso estando regular les cuesta...

- *¿Les cuesta mantenerse en situación regular?*
- Les cuesta mantenerse no... Les cuesta denunciar las situaciones laborales.
- *Entonces, a lo mejor, ¿estando regularizados siguen viviendo...?*
- Sí, porque yo te contrato por una cosa y la realidad es otra. Y por eso les cuesta denunciar también. En cuanto a los derechos laborales, les cuesta bastante. Pero lo demás no.
- *Y ¿cuáles crees que son las limitaciones o las consecuencias de todo esto que me comentas que afectan en el día a día de estas personas?*
- (Resopla) Hombre, primero... ¿Limitaciones? Tienen miedo. Es que, es que... es... miedo. Simplemente es... (Silencio) Pueden acceder a todo, pero ellos se... se... a ver la administración muchas veces...
- *¿Les da un poco respeto no?*
- Sí les da mucho respeto y entonces claro, tienen miedo de ir a exigir lo que les dicen no sea que me detengan, no sea que me pase algo... Entonces, tienes que explicarle que no, que no pasa nada, que tienen derechos, que pueden ir, incluso a veces hay que hacer acompañamientos, ponerse en contacto con los profesionales para que no... Pero ellos tienen ese miedo, siempre tienes que explicárselo todo, que no pasa nada.
- *O sea, ¿la limitación principal es el miedo no? Como el desconocimiento de...*
- Desconocimiento de todo, ellos piensan que, están irregulares, y no... No pueden hacer nada ¿vale? Ellos piensan que no... que no pueden hacer absolutamente nada.
- *Y ¿des de la OFIM qué tipo de intervención se realiza con alguien que se encuentra en situación irregular?*
- A ver nosotros normalmente... Nosotros somos una oficina de información y asesoramiento, nosotros le informamos de las vías de regularización, muchos cuando vienen aquí no se pueden regularizar porque han llegado de forma irregular, y hasta que no pasen los tres años no se pueden regularizar, pero bueno intentamos valorar su situación, porque hay distintas opciones para la regularización.  
Luego miramos su situación social, por eso hay trabajadores sociales y abogados, miramos su situación social, a ver si desde de un punto de vista social se le puede ayudar... nos ponemos en contacto con algún servicio.  
Lo que trabajamos mucho son con derivaciones nosotros ¿vale? Porque nosotros, en el aspecto jurídico somos oficina de información, por lo que nosotros no podemos representar, ¿vale? Entonces, podemos hacer recursos que son administrativos, pero no podemos hacer recursos jurisdiccionales, entonces des del aspecto jurídico derivamos muchas veces al colegio de abogados, para la asistencia jurídica gratuita, ¿vale? Y luego des del aspecto social, pues... todo, todo el ámbito social pues... a servicios sociales si se tiene que llamar a servicios sociales, víctimas de violencia de géneros si se tiene que coordinar con el Instituto de la Dona, pues si tenemos que llamar a ambulatorios por problemas de sanidad, o... A veces tenemos que llamar a hospitales o...

Trabajamos mucho con derivaciones, porque como servicio somos servicio de información y asesoramiento, claro, no podemos ir más allá, no podemos hacer una intervención para tramitarle una ayuda, podemos llamar, hablar con el profesional y mediar, pero no podemos...

- *O sea, en general, ¿son casos puntuales, que vienen pidiendo información, pero no se realiza un trabajo, intervención continuada durante meses? Al ser un punto de información...*

- No, no, no, no... Normalmente ellos repiten, porque por ejemplo, si es todo un expediente de regularización, pues vienen, primero la información, luego les ayudamos a veces a rellenar los contratos, les preparamos toda la documentación, informamos... Normalmente sí que les ayudamos con todos los formularios porque todo lleva... Que si hay que pedir un informe de vivienda, que si hay que pedir un informe de... informe social, un informe de integración, que si... bueno son muchas cosas, entonces, sí que intentamos hacer un seguimiento en su expediente, ¿vale? Luego tema de ayudas también, si hemos intervenido, intentamos llegar hasta el final ¿vale? Pero nosotros no podemos tramitar. Normalmente vamos asesorando y guiando en el procedimiento.

- *Y ¿el OFIM se rige por... en base a algún Plan Integral para la Atención a las Personas Inmigrantes, de los que se ha hecho anteriormente? Porque el último es un poco antiguo, del 2006.*

- (Rialles) Nosotros somos unos mandados de... del Go... Nosotros trabajamos para el Govern. ¿Vale? Entonces, sí que es verdad que nos dan unas directrices de cómo quieren que llevemos el servicio, está claro, pero... Bueno...

- Pero des del último Pla Integral d'Immigració que es del 2006, ¿os regís por ese? Porque está un poco antiguo... ¿No?

- No... Bueno, esto es una pregunta más bien para la coordinadora, ¿vale? Porque a mí me dicen que haga mi trabajo y... A ver en principio, está claro que todo lo que nos propone el Govern se rige por su política, ¿vale? Entonces, si es el vigente pues... Pero... Posiblemente no sea muy actual... Ten en cuenta que, un día está uno y un día está otro, y cada uno quiere que... Pero bueno en principio sí. Pero no creo que se basen en ese desde luego.

- *Y ¿des de la OFIM por lo que me decías del desconocimiento que tiene este perfil de usuario, se trabaja o se incide en los derechos de la persona, se les da a conocer sus derechos teniendo en cuenta la situación en la que se encuentran?*

- Sí, sí, sí... Está claro. Bueno, lo que te he dicho des del principio, ellos vienen con muchos miedos, y nosotros intentamos decirles bueno estás en una determinada situación administrativa, pero no estás cometiendo ningún delito, estás en una situación administrativa irregular, pero tú tienes tus derechos y los puedes reclamar, no tienes porque... La situación en la que estas no quiere decir que tú no...

- *Es decir, la base es trabajar con eso ¿no?*

- Sí, que ellos sepan a lo que pueden acceder, a todos los servicios que pueden acudir y ya está. Porque es verdad que ellos vienen con ese desconocimiento con esa... no saben... No saben nada, a veces vienen y dicen es que no sé qué tengo que hacer, yo acabo de llegar y no sé qué tengo que hacer.

- *Entonces des de la oficina lo que se le ofrece es básicamente información y asesoramiento y las derivaciones ¿no? Que se pongan en contacto...*

- Sí, exacto.

- *Porque normalmente debéis ser la primera puerta de entrada, o el primer lugar donde ellos acuden.*

- Bueno sí... A veces vienen derivados de Servicios Sociales. Lo primero también a lo que acuden es empadronarse y a lo mejor pues acceden a Servicios Sociales y des de allí ven la situación y los envían aquí. Muchas veces sí que somos la primera puerta y tenemos que derivar, pero también los derivan a nosotros des de otros servicios.

- *Claro, y ¿entonces coordinación y derivación es como me has dicho con Servicios Sociales, con TAMIB...?*

- Con TAMIB, con ICAIB, no tanto coordinación sino derivación, a ver coordinados estamos... con los servicios sociales sobre todo es con quien estamos coordinados. Pero con... el resto son instituciones, servicios específicos... a los que sabemos que les podemos derivar.

- *Y ¿cuáles serían los servicios y recursos entonces?*

- Bueno eh... Servicios sociales, TAMIB, servicio de orientación jurídica del ICAIB, derivamos a veces a Cruz Roja... Claro son muchos programas, son muchos programas... a Médicos Sin Fronteras si hay problemas con la Sanidad, tenemos que derivar a los ayuntamientos para empadronarse, para informes, a veces hay que derivar a Conselleria para otro tipo de informes, como los de escolarización... Es que es... son muchos... a veces el Institut de la Dona, el otro día tuvimos un caso de violencia de género, y se tuvo que hacer la derivación para que... A veces a policía, vamos que... ¡Servicios a casi todos! O sea ambulatorios, INSS, SOIB... Es que son tantas... tantas situaciones distintas... des del que se encuentra en situación irregular hasta el que se encuentra de forma regular pero tiene que renovar... Pues... O tiene cualquier otro problema jurídico, que aquí nos vienen a preguntar de todo... “Me quiero divorciar y... tal”, nosotros la información que le damos es una información básica, pero luego hay servicio especializado, entonces... Le tienes que derivar al servicio especializado ¿vale? Porque nosotros somos servicio especializado pero... Luego tenemos que hacer también la derivación. Pero derivaciones vamos... a casi todas las instituciones... Pedimos cita al SOIB, al INSS, bueno a todo lo que se puede y más.

- *Y como profesional, ¿consideras que se da una respuesta suficiente a la situación que vive esta persona, no solo adecuada, sino suficiente?*

- Yo creo que sí, o sea, sí. Con todo, con todo, con todo... ¡Ay! Ahora no sé cómo decirlo... Con todo... las instituciones que hay, los servicios que hay, al final tú le das una... una solución.

- *¿Y es suficiente?*

- A ver, ellos a veces a lo mejor de aquí se van en plan... "Ahora me han enviado a otro servicio" pero es porque ese servicio le puede dar una información más adecuada a su problema, pero sí que intentamos que se vaya con una respuesta y a un servicio en concreto que... que... un servicio concreto con su cita y todo, para que pueda tener una respuesta más... más precisa. Pero yo creo que sí que se le da una... una... Normalmente siempre se van con una solución... Y si no la buscamos.

- *Entonces como profesional o como servicio, ¿encontráis limitaciones en el día a día para la intervención con personas en situación irregular o con personas en situación regular que al renovar tienen dificultades para hacerlo y vuelven a encontrarse en situación irregular?*

- Sí, eso sí, esos problemas se encuentran... Nosotros no podemos solucionar todo... Nosotros somos una oficina de información, si ellos no han cumplido con los requisitos... Vuelven a la situación de irregularidad. Todo no se lo podemos solucionar... Entonces claro... Sí que es verdad que vuelve a... Pero no es tanto limitaciones por nosotros... Si no por el cumplimiento de la legislación que si no... Si no cumple Extranjería le va a denegar entonces... Allí está la limitación pero... Allí nosotros no podemos hacer nada. Nosotros intentamos que reúna toda la documentación, que los expedientes sean lo más completos posibles, que si le deniegan y hay vía de recurso, recurrimos... O sea, intentamos siempre buscar la mejor solución, pero todo no... No se puede.

Aquí, muchos tienen muchos problemas y es un poco complicado, la persona que lo tiene todo bien y todo sencillo, normalmente no acude, acude la persona que tiene un problema.

- *Entonces, ¿crees que serían necesarias mejoras en el servicio o... por lo que dices...?*

- No, en el Servicio no lo creo, lo que Bueno, lo que pasa es que todo es lento, temas de nacionalidades, temas de nacionalidades es... es eterno. Pero nosotros no podemos hacer nada, es un tema de organización del Ministerio de Justicia. Claro, para nosotros es una limitación porque realmente... Nosotros no podemos avanzar más, entonces... Temas de ayudas, nosotros no podemos hacer nada, tenemos que derivarle al servicio pero... nosotros no podemos hacer nada. Es una limitación porque es, es... Por la lentitud de todo... Pero nosotros allí... no, no... No podemos hacer nada. Limitados nos encontramos claro, pero no tanto por el servicio sino porque...

- *Entonces ¿mejoras en la legislación actual por ejemplo?*

- Hombre, todo se puede mejorar, la legislación en el tema... Más que nada en procedimiento. El tema de Extranjería sí que es bastante... antes era una cosa bastante lenta, pero ahora... hay que decir que es bastante rápido y se ha flexibilizado un poco la legislación, las renovaciones y todo.



Es un poco más flexible teniendo en cuenta la situación de crisis y tal... la verdad que sí que se ha flexibilizado bastante. En tema de nacionalidades están más rígidos y... bueno, más que nada es el procedimiento que es muy, muy lento.

- *Entonces, ¿solo sería una cuestión de agilizar el procedimiento y no tocar la legislación?*

- Sí, agilizar el procedimiento. Ahora para todo se necesita cita previa, antes se podía ir y solucionar el problema enseguida, y ahora tienes que pedir cita previa para todo y claro a veces se alarga un poco... No en todos los servicios, pero... se va alargando, y claro para el usuario que tiene un tema urgente... Le puede suponer... no meses, pero tú cuando tienes un problema quieres una solución inmediata... Es más procedimiento, que te piden muchos papeles, están todo el día con los papeles, pero bueno... A ver, como servicio yo creo que no... no estamos limitados, y siempre podemos... Siempre se van con una respuesta y siempre intentamos darle una solución, como servicio. Pero claro no podemos resolverle el problema, o sea, tiene que ir a otro servicio, pero bueno intentamos que se vaya con las cosas claras. Des del servicio, no somos tramitadores, somos un punto de información, al no ser tramitadores no podemos decir al trabajador social "No ahora tiene que hacer..." no... Por muy bien que le vaya a ese expediente... No.

- *Así un factor de exclusión o un factor que les afecta bastante en el día a día, a pesar del de otros como la competencia lingüística, el desconocimiento del medio de acogida... Sería, por lo que comentas la situación administrativa que tiene cada uno de ellos ¿no?*

- Sí, sí, sí. Claro. Es lo que limita... Porque claro si está de forma irregular no pueden acceder a un trabajo, a un trabajo legal, no pueden acceder a la sanidad como corresponde...

- *Está todo encadenado...*

- Sí, está todo encadenado, no pueden acceder a muchas ayudas... No pueden eh... no pueden acceder, por ejemplo a cursos gratuitos del SOIB, que muchos se querrían preparar, desde servicios sociales sí que es verdad que se hace bastante cosa para las personas que se encuentran en situación irregular, pero claro, hay otros servicio a los que no se tiene acceso... En cuanto a los niños no, ¿vale? Los niños tienen acceso a todo sin problema independientemente de su situación, pero claro los niños... pero los adultos que tienen que mantener a los niños se encuentran con esas limitaciones. Y ese es el principal, para mí el principal factor. Y luego el miedo, el miedo que tienen cada uno, que tienen miedo, por el desconocimiento, y porque son conscientes de que se encuentran en situación irregular y que en cualquier momento le pueden expulsar, entonces...

- *Sí, todo ello acarrea una parte o proceso emocional difícil*

- Claro, y muchos están aquí para trabajar, y para ayudar a la familia que está fuera... entonces, es un poco un drama.

- *Bueno, ya hemos terminado, muchas gracias por todo.*

## Apèndix 5.

### **Transcripció de l'entrevista realitzada per l'alumna a la treballadora social del servei d'assessorament jurídic de Càritas Mallorca, Marga Cortès.**

*- Segons la teva visió com a professional, quins consideres que serien els principals factors de vulnerabilitat d'una persona immigrant?*

- Bueno, per jo... Tot. Vull dir, crec que hi ha molt pocs àmbits que no els influeix-hi cap a negatiu, tenint en compte que quan ve aquí una persona... Bueno jo sempre dic, una persona immigrant, en situació irregular, si té doblers no vindrà als nostres serveis, hi ha tot un negoci d'assessories, despatxos... que són especialitzats en aquest tema, jo sé que ells paguen una... com un tant, i sa persona els hi tramita. Per tant, noltros aquí ja estam xerrant de processos, que noltros a penes coneixem. Noltros també, quan explicam els processos que feim servir, sempre són els mateixos, perquè és es mateix perfil, gent que no té recursos. Per tant, plantejant que feim feina amb gent que no té recursos, i que tenen una vulnerabilitat, el fet de que estiguin en situació irregular els afecta en tots els sentits.

Jo, eh... Bueno, quan contestava això pensava, tots els drets se vulneren ¿no? I també, una de les coses que remarcaria, és que hi ha una part, de que hi ha un desconeixement per part d'ells sobretot, ¿no? "Ah aconseguiré això, i ho faré així", ja però és que fer-ho així aquí és un delictes, o aquí te suposarà això, o te suposarà un deute, que després no te permetrà treure't els permisos. Per tant, jo crec que tots els àmbits queden ben tocats.

*- I sa inestabilitat jurídica, tant com si està irregularitat com si està regularitzat, perquè a vegades estan regulars però després pot venir irregularitat sobrevinguda... Consideres que és un factor de vulnerabilitat principal o secundari?*

- No, principal, principal. Primer de tot, perquè si tu fas un pla de feina amb una persona, tu li dius has de fer orientació laboral, has de fer això... Tot això se veu influenciat per sa teva situació regular o irregular. ¿no? I clar, si estàs regular és una cosa que has de mantenir constantment, i has d'estar darrera constantment, i si és irregular, pues fins que no solucionis això, difícilment podràs fer un pla de feina com toca socialment amb una persona. I clar, i a damunt que ells, clar molta gent, bueno davant sa situació d'emergència hem de garantir sa vivenda, sa sanitat, tal... Sí, això també és vera, perquè això per ells també és una prioritat, i són capaços d'invertir tot lo que tenguin amb això, abans que en altres coses que clar... Sí és prioritari, i tant.

*- I consideres per tant, que aquest perfil, que comentaves que té tots els àmbits vulnerats, és més vulnerable que un altre usuari a lo millor amb unes altres característiques?*

- Sí, jo sempre dic que amb ses persones estrangeres, des d'es meu punt de vista hi ha una doble vulnerabilitat, ¿no?

Per una part, barreres socials, ¿no? Que és sa convivència, s'accés a determinades coses, ¿no? Però és que a damunt jo... aquí noltros atenem també a persones autòctones, no fa falta hagin de ser estrangeres. Però si ara ve qualsevol persona i diu "mira tenc un deute amb sa seguretat social", problema número u. Però és que si ets estranger tens un segon problema, que és que, si no tens permís, fins que no ho paguis o no arreglis aquest tema no el pots demanar; i si tens residència, tindràs problemes a n'es moment de renovar-la. Per tan, sempre estàs condicionat a quin tipo de permís tens. ¿no? I hi ha una cosa que se diu "es permisos de llarga durada són es mateixos drets que els espanyols" Bueno...

Jo amb això tenc molt de dubtes ¿no? Perquè una persona que igual té un de llarga durada, que igual duu quinze anys aquí, per qualsevol problema pot ser que se li retiri, per tant no...Ja no xerram de lo mateix.

- *I quines consideres que són les limitacions o conseqüències que es troben al dia a dia, una persona immigrant, no té perquè ser en situació irregular o regular, sinó una persona estrangera.*

- Bé, mem... Jo crec que és molt diferent estar en situació regular o irregular. Irregular, eh...una gran limitació, que jo és lo que més m'afecta és sa por que tenen ells, molts inclús poden tenir una ordre d'expulsió, clar sa pena de dir "ostres és que a mi en qualsevol moment me poden aturar i me'n vaig per pates" ¿no? Vull dir, jo crec que això és lo primer. I després, també, eh... Jo crec que hi ha moltes barreres socials, vull dir, i ara, un simple... Just anar a estrangeria i que t'expliquin algo i no ho entenguis... A mi me preocupa, perquè... és s'oficina d'estrangeria, si no t'entén aquesta oficina... ¿Què hem d'exigir a s'ajuntament, a n'es metge, a seguretat social...? I dic coses públiques, però també privades... ¿Saps? Vull dir, no només en aquest sentit sinó què... com ho hem de...

- *Idò sa barrera idiomàtica també és una cosa...*

- Mem idiomàtica, cultural, social, econòmica... És que jo crec que són moltes coses, perquè clar un immigrant igual eh... amb doblers no tindrà el mateix problema que tot això... O ho solucionarà d'una altra manera.

- *I des de Càritas, quin tipus d'intervenció es realitza amb qualsevol persona que acaba d'arribar, estigui en situació regular o irregular? Hi ha diferència en sa intervenció que se fa amb gent amb sa situació administrativa legal i...*

- Sí, mem... Des de Càritas, es programa que seria acció de base, que duria es tema d'atenció individual i familiar i comunitari, està distribuïda a diferents barris de Palma, ¿vale? No està tot concentrat aquí. Allà s'atén a qualsevol persona, sigui de sa nacionalitat que sigui, encara que estigui totalment indocumentada, és a dir, se l'atendrà de totes formes, ¿vale? Estigui en situació regular, estigui en situació irregular.

Lo que clar, hem de tenir en compte que, eh... és molt diferent sa feina que tu plantejes a fer amb una persona segons sa seva situació.

Per començar, amb es tema laboral. Tu li pots plantejar una orientació laboral, però haurà de ser a nivell intern, a nivell de Càritas, no podem derivar a qualsevol... és que no podem derivar a cap administració pública.

Clar, des d'aquí, de Càritas, sí que duim tot es tema de treball en grup, ja sigui d'idiomes, curs de cuina, orientació laboral, però això és a nivell intern.

I claro, jo a pics pens, és que claro, si volem sa integració no pot ser només a nivell intern, hem de sortir de tot això.

Jo lo que me va encantar s'altre dia, vaig escoltar una companya meva que duia es tema laboral, i li deia "però mem, si ara sa persona està en situació irregular quin pla de feina laboral li plantejes?" i diu "pues no mos ho plantejam, ho feim com si fos, pues com qualsevol persona, per tothom igual, i evidentment a s'hora de trobar feina és molt més difícil, però no mos podem plantejar diferències, perquè noltros atenem moltes persones en situació irregular, és que si no, no avançaríem en cap sentit".

I després clar, lo que seria el servei d'assessoria jurídica, no és un servei obert a tothom, podem fer excepcions depenent des casos, però sempre intentam que aquestes persones ja venguin de Càritas, clar d'aquesta manera si una companya meva està dins un barri i diu "ostres aquesta persona pues té penals,.. hi ha moltes coses que solucionar" se la deriva a n'es servei, i noltros fent coordinació, intentam millorar aquesta situació ¿saps? És una manera de complementar un poc, perquè és que si no... com a treballadora social te quedés un poc apurat de dir com... ¿com solucionam això?

- *Clar, i després, amb els aspectes que comentaves abans dels drets, que ells tenen desconeixement dels drets que tenen o deixen de tenir... Incidiu en aquest aspecte, en treballar-ho?*

- Sí, sí, sí que hi incidim, a més jo constantment dic "reclameu". És reclamar fins a n'es final, perquè són es teus drets, sigui per lo que sigui. Es problema és que clar, molts de pics ells te diuen "és que si jo reclam això... me queda un any, o me queda un tal, o tenc por, o no sé que m'està explicant" clar, noltros tampoc no li podem garantir que hi serem tota sa vida devora ell. ¿saps? I molts d'ells diuen "mira... per jo és tant difícil això, o me suposa tant..." una dona s'altre dia me deia "és que no puc dormir es vespres, fins que no acabi amb això no puc dormir, necessit acabar" i clar molts pics ells per opció...sí que...

- *Clar, opten per deixar-ho de costat ¿no?*

- Sí, noltros en aquest sentit lo que intentam fer són molts d'acompanyaments, sobretot d'es servei d'assessoria jurídica, tant jo com molta gent que fa voluntariat en aquest sentit creim que... mem sempre que ells puguin fer-ho, no ho valor ¿no? Però és fet d'acompanyar-los i exigir i apretar una mica funciona molt. perquè molts de pics els hi diuen "crida a n'aquest número" No, perdona tu estàs aquí donant una informació, i m'has de donar sa informació que toca. I és una manera de...

- *Ficar un poc més de pressió als serveis...*

- Sí, sí, sí.

- *I des d'es servei, o sigui, des de Càritas, que me comentaves que s'oferia assessorament jurídic, que hi ha s'equip de comunitari, atenció a la família... quins són els programes als que qualsevol persona immigrant pot entrar?*

- Uf... N'hi ha molts, mem hi ha tot s'equip de formació i ocupació que aquí duen tot el tema d'orientació laboral, fan intermediació amb empreses, duen tot el tema de cursos, alguns més enfocats a la inserció laboral, d'altres per treballar altres temes... tenim tot es tema de taller, ¿vale? Que als tallers diríem que és més per gent de procés, que ha de fer un altre tipo de canvi, i a lo millor ho ha de complementar amb classes de castellà, amb habilitats socials, habilitats parentals... ¿vale?

I després, lo que és s'equip d'acció de base, que està a tots els barris, allà hi ha una persona o dues que està a la zona fent individual, però després hi ha tota sa part de comunitari, que igual aquests cursos que te dic depèn de sa necessitat i possibilitat dins es territori se faran coses diferents.

També depèn molt de ses entitats que estiguin dins es barris. No tots es barris tenen es mateixos recursos. Ara, sí que procuram estar sempre enxarxats, diguéssim, per tal de poder derivar a altres serveis, que se mos pugui derivar a noltros, o inclús dins qualcunes plataformes fer activitats conjuntes. Per exemple, ara pareix un doi, però mos vam donar compte que a molts de barris, ses festes des barri se deixaven de fer perquè no hi havia economia. Pues s'han ajuntat, per tal de fer coses per es barri, que sa gent pugui accedir a recursos i serveis.

*- Idò hi ha coordinació i derivació amb altres serveis, per lo que deies ara no? Sobretot amb altres entitats no?*

- Sí, lo que passa que a nivell... És a dir, a nivell jurídic, i per persones estrangeres, clar, s'ha reduït molt, en aquest sentit. Noltros lo que feim és que, clar, hi ha s'OFIM, Metges del Món també per es tema sanitari, també tenim Creu Roja, i noltros lo que feim quan a lo millor, per exemple s'OFIM, que hi ha una advocada especialitzada en tema d'estrangeria, noltros segons quin tema és, directament els derivam a ells. I lo que feim és que, clar, com que són persones que noltros atenem amb altres aspectes, tampoc no mos convé derivar i no tornar a saber res de la persona, perquè llavors es problema mos seguirà rebotant a noltros.

Per tant, molts de pics lo que hem fet és acompanyaments a altres serveis, per exemple si és un tema de penals i és a s'advocada de s'OFIM idò anem amb ells a veure s'advocada, i després pues duim una coordinació conjunta. I amb Metges del Món lo mateix, quan hem tengut un problema de salut, que creim que ells són els especialitzats, els hem cridat a ells, o bé hem anat amb ses persones allà, per tal que no sigui passar es pastel a s'altra entitat, sinó que poguem continuar fent es seguiment de sa persona des d'aquí.

*- I com a professional, consideres, des des servei que estàs, lo que veus i ses altres entitats que observes, consideres que sa resposta que se dóna a qualsevol persona que és immigrant, estigui en situació irregular o regular, sobretot si està en irregular, és suficient aquesta atenció o...?*

- A mi me dóna sa sensació que no. Vull dir, jo crec que noltros com a professionals, feim tot lo possible, perquè sigui lo més adequat. A n'es dia a dia, tots veim coses que mos indignen ¿no? I a n'es final, a pics, jo m'assec i dic, mem s'objectiu meu és millorar en lo possible sa situació d'aquesta persona. I a pics, eh... Fer lo possible a lo millor se tracta d'emplenar una sol·licitud... és tasca meva? No ho sé.

A lo millor m'hauria de centrar en altres coses, no ho se, però aquesta necessitat a n'aquesta persona li apura. Ses necessitats no són per tothom igual, a vegades un els viu d'una manera, un els viu d'una altra ¿no? Clar, noltros feim lo que podem...

També és vera que amb es tema jurídic jugam molt amb sos temes de plaços, vull dir, t'arriba una carta d'estrangeria i tens deu dies per contestar, t'arriba un tal no sé què... tens un mes per contestar...

Jo a vegades tenc sa sensació i dic "ai, hi ha persones que les tenc apalancades allà un mes". Però clar, quan te ve una cosa amb urgència tu prioritzes, i jo crec que feim lo que podem. Ojalá, tant de bo, pues poguéssim millorar-ho, fer-ho més bé, tenir més recursos... però és lo que hi ha, és lo que tenim.

- *I trobes però, bé tu com a professional o com servei, que diàriament trobes qualche limitació?*

- Sí, sí, moltes. Clar ses limitacions.... primer de tot, és que hi ha persones que estan en una situació tant greu, tant desesperada, tant de tot... sí... que... arriba un moment que ja no saps ni què has de plantejar, perquè dius “vale vés aquí i fes això” i es que això no ho entén... I tu saps que quan vagi al servei serà pitjor, perquè si jo li dic això, i per ell ja és una barrera, jo sé que anar a aquest servei serà una altra barrera. Per tant, te frustres perquè dius o l’acompany o no mos arreglarem.

Clar, fer un acompanyament, en un dematí te pot suposar tres hores, perquè després hi ha ses altres barreres de que quan ets allà te diuen “no això ho has de fer per internet”, “no és que has de demanar una contrasenya abans”, “has de demanar cita per demanar sa contrasenya” i clar, tu arriba que dius “Què? Com ho faig? Si jo acompanyant, que ho entenc tot, me resulta complicat... és frustrant...

I després també que pens que... No dic només administració pública, que pens que noltros també sense voler ho feim, deim “ah no això has de demanar sa cita aquí”, “has de fer això aquí”... i arriba que feim una quantitat de voltes... i per moments dius “ai, no mos ho podríem entre tots facilitar, i tot seria molt més fàcil?”. Però bueno.

No sé, es funcionament crec que és mal de fer canviar-lo en aquest sentit.

- *Serien limitacions idò de temps o de burocràcia...*

- Sí, clar, tot lo que fa, tot lo que se relaciona a nivell jurídic no ho canviarem, o al menos des de ses nostres feines, eh... Clar. Jo després ses limitacions crec que són a n'es dia a dia, jo sempre pos un exemple: “ah, un arraigo social”. Jo, ha vengut gent, clar a vegades des d'aquí noltros lo que feim és xerrar amb empleadors, perquè ells també coneguin es procés, perquè clar, és per tornar-se loco. I te ve qualcú i te diu “Mira Marga jo ja tenc sa persona que me vol contractar, hi està d'acord i està disposada a ajudar-me, sa feina la començaríem tal” i tu dius “Què bé!” perquè totes ses feines estan fetes. I quant després veus, que des d'es moment en es que se posen en contacte amb tu, des d'es moment en que ho entregues i des d'es moment en que estrangeria te dirà que sí o que no... pot passar més de mig any, és frustrant!

Sí... Perquè tot lo que hagas de fer te duu un temps un tal... un de tot...

- *I millores al servei o a nivell de legislació?*

- Bueno, jo trob que hi ha moltes coses que no s'ajusten a sa realitat. Clar, a partir d'aquesta base... crec que és molt complicat.

És igual que estrangeria. Jo no sé fins a quin punt estam preparats per rebre tota aquesta quantitat de gent, per respondre a tota sa informació que tal... Clar després també te trobes que molts de professionals... Jo crec que es professionals que feim feina amb tot aquest tema veim lo nostro, però mos costa veure lo des companys. Per exemple, estrangeria, clar estrangeria poden tenir claríssims tots es processos, però no tenen a lo millor una formació per atendre aquest tipo de gent. No? O policia, qualcun sí, però qualcun no. O salut, dins es sistema sanitari s'ha negat s'assistència a gent en situació irregular. Però mem, estan formats per treballar amb aquesta gent? Perquè clar, molta gent me diu “Marga es metge m'ha dit, o es mestre m'ha dit, que m'he de treure es permís amb això” i te venen apurats perquè te diuen “es pròxim pic que hi vagi ho he de tenir solucionat”. Ostres! Pues a lo millor aquesta informació no la podem donar així perquè no sabem sa situació d'aquesta persona.

I jo segur que molta gent m'ha dit lo mateix "vés aquí que t'ho solucionaran", i no és així. Saps? Però clar, donam a lo millor unes informacions, o deim unes coses tots junts, que no som conscients de tot això. Jo s'altre dia vaig fer un acompanyament a una persona que havia de declarar als jutjats. I s'advocat me va demanar "però està en situació irregular?", ostres pues sí. I això és lo més perillós de tot des d'es meu punt de vista. Clar, sa persona que és advocat se basa en sa declaració d'aquesta persona, i jo ho mir des d'un altre punt de vista, i clar sa mescla aquesta... És complicat... Jo crec que es treball social i es dret van de sa mà, van de sa mà, lo que passa és que sa nostra formació i professionalment mos hem centrat amb altres coses. Jo al servei d'assessorament jurídic moltes vegades acab fent de treballadora social, no ho puc evitar saps?

I clar, són, jo crec que, dues coses que van súper juntes, i costa, costa perquè uns coneixem d'un i uns coneixem d'un altre...

- *I és complicat...*

- Sí... Mos hauríem de formar jo crec en ses dues parts, molt més.

- *Clar, també a nivell d'atenció no? O d'habilitats...*

- Clar, jo per exemple pens, en tots es sentits. Jo per exemple quan veig fer treball social, voltros ara teniu s'assignatura... optativa. Però jo no vaig tocar res, pues jo pens que com treballadora social, educadora social, lo que sigui, a s'hora de fer un pla de feina, trob que és molt important saber sa situació administrativa d'aquesta persona, més que res perquè si no mos frustrarem noltros, dient "fe això, fe això, fe això" si resulta que aquesta persona no pot accedir a res d'això... Jo crec que tenim un problema.

- *Gros... I quines millores trobes, a nivell de lo que consideris, però per minvar sa inestabilitat jurídica? En el sentit de que, arriben a lo millor aquí en situació irregular, després a lo millor aconseguen un contracte i se regularitzen, però després quan ve sa renovació al cap d'un any s'empleador o pel que sigui no els poden tornar a contractar i ja no renoven, i otra vez... irregularitat sobrevinguda. Per minvar aquesta possibilitat de que tornin enrere, quines millores trobes que s'haurien de fer a qualsevol dels àmbits?*

- Jo saps què pens però? Des d'es moment en que lo que els exigeixen per treure es permís, as a situació actual que noltros tenim, no és real, no és real! Perquè a mi, a mi en sa vida m'han fet un contracte per un any, tenc 27 anys, he estudiat, he fet tot lo que se m'ha dit, he anat a quaranta mil coses d'orientació laboral, he fet quaranta mil substitucions, i en cap moment se m'ha dit que me contractarien per un any. Jo partint d'aquesta base... ostres, i m'he format, i som d'aquí, i tenc moltes coses que me poden ser favorables. Jo pens que per ells no és real.

I després, jo sempre els hi dic, quan tu els hi dius que tenen el permís "Buah!" és com una explosió, i tu penses, però és que d'aquí un anys hauràs de tornar a renovar, i passarà súper aviat, i ja passes pena, perquè saps que difícilment ho podran fer. Noltros mateixos, si miram es nostros darrers anys... mos ha costat, i jo te dic una cosa, jo he estudiat i si he hagut de fer de cambrera, he hagut de fer de tal... clar he ampliat possibilitats, cosa que ells no... Per tant, jo pens que ells a n'es final... Eh... O troben qualcú que els ajudi... o no ho aconseguen. I claro, noltros per millorar això... noltros donam informació als empleadors, intentam estar darrere els casos, en el sentit que si algú s'ha de donar d'alta a la seguretat social, ha d'anar a estrangeria... no ho fan els empleadors, ho feim noltros. Intentam que...

*- Posar facilitats a s'altra part...*

- Clar, jo crec que intentam posar facilitats tant a ses persones que atenem com també a aquesta gent que de qualque manera vol donar una mà i no sap com. Te diuen “jo vull ajudar però és que no sé com ho he de fer, tenc por, no tenc es doblers, tenc tal...”. Noltros aquí intentam posar lo que podem de sa nostra part. Però clar, millorar coses que tampoc no depenen de noltros... és complicat, és complicat... Intentam resoldre ses demandes que mos planteja sa gent. Siguin d'on siguin, hi ha molta gent que mos ajuda, i també hi ha molta gent voluntària. Per exemple, a assessorament jurídic hi ha molta gent voluntària que està a diferents llocs, inclús mos han demanat que no diguéssim es seus noms, perquè no sabien fins a quin punt era lògic donar informació mentre estan a certs llocs, que bueno sa informació és gratuïta, però, clar... per ells, arriba un punt que dius “no sé fins quin punt és ètic o no, però vull donar una mà de qualque forma” no?

I clar també tenim sa sort de tenir això que mos ajuda a millorar en certes coses, perquè noltros no som especialitzats en res... lo que sí que tenim és molta gent que per diversos temes mos dóna molt de suport, i això és lo que mos tira cap endavant, perquè si no... Clar i aquí també... Ses persones te poden venir amb qualsevol història, des de hipoteca, problemes amb sa parella, salut, problemes amb menors... Clar, noltros tot això, podem saber un poquet de cada cosa, però profunditzar no...

*- Molt bé idò, ja està, moltes gràcies!*



## Apèndix 6.

### **Transcripció de l'entrevista realitzada per l'alumna a un ciutadà d'origen senegalès resident a Mallorca des de fa deu anys, Mahecor.**

- *Quins serien els principals factors de vulnerabilitat segons tu d'una persona immigrant, segons la teva opinió i vivència, tenint en compte que has passat per un procés migratori i que ja fa bastant de temps que estàs establert a Mallorca...*

- Jo en el meu cas, eh... puc dir que... sobretot es problema més vulnerable que vaig tenir era... de poder comunicar amb la gent, sobretot, primer... I això feia que... la gent amb qui vivia al pis, era gent... sa majoria no... eren gent analfabeta, per tant no tenien consciència que s'havia d'anar a s'escola per aprendre s'idioma. Per ells com feien de venta ambulants, se pensava que anant per es carrer i fent es seu negoci podrien entendre bé el castellà. I jo no veia ses coses així. I... lo que me faltava també, era trobar un lloc on poder aprendre sa llengua. I amb aquesta gent no podia anar, o... anant amb aquesta gent tenia un problema, perquè anant preguntant teníem problema de que mos entenguéssim. Per tant, es primer problema era comunicar-se.

Es segon problema era trobar mitjans per viure, econòmics, perquè en arribar aquí, jo en el meu cas, no podia fer feina perquè no tenia papers, però també podia fer feina il·legalment, agafant papers d'un altre i intentant cercar feina. I lo que passava és que jo tenia sa idea que quan venc aquí no és per fer de venta ambulants, jo vaig venir aquí per una altra, una cosa molt clara, trobar feina per ajudar a sa meva família i formar-me si pot ser, formar-me a nivell intel·lectual. Per tant, eh... també, això va fer que... tenia una cerca vulnerabilitat. També s'altra banda era que, estava envoltat de gent que abans no coneixia, i això fa que... m'ha costat acostumar-me a viure amb aquesta gent...

- *Clar, a nivell cultural dius de sa societat mallorquina?*

- Això mateix, això... I d'una altra banda també, tenia problemes de nostàlgia. Arribava... Sempre pensava en sa meva família, i no tenia els recursos econòmics per cridar cada dia, i internet no estava tant desenvolupat com avui...

- *Sí...*

- I res... són aquestes coses que me van... sí, sí.

- *Lo darrer te referies com a n'es vincle no? De saber que estan bé, que estan allà...*

- Clar, això mateix, això mateix.

- *I a nivell de limitacions que trobessis dia a dia, seria lo mateix? És a dir, tu sorties al carrer un dia i deies "és que ara m'ha posat això i..." era lo mateix? Quines conseqüències d'es fet d'haver migrat vivies cada dia així que trobessis sovint?*

- És que... lo que passa és que jo tenia clar, abans de venir, és que aquí no podia fer feina sense papers, això ho tenia clar.

- *Clar, sense regularització.*

- De vegades, amb l'esperança que jo tenia que cada dia milloraria. Jo cada dia que m'aixecava deia "avui serà millor que ahir". Per tant, de vegades me trobava davant una paret. Perquè no arribava a trobar ninguna feina, ni un lloc per... per trobar qualcú que m'escoltassi, i això també... m'ha passat algunes vegades però... Lo que passa és que, jo som una persona que té molta fe, que...

- *Sí, que va ser un suport per seguir endavant.*

- Sí, jo sempre segueix a fer ses mateixes coses, malgrat no tingui èxit, jo sempre me dic "un dia tindrè èxit". De vegades...eren ses mateixes coses, però sempre hi havia una millora, per exemple es dia que vaig trobar s'oficina de l'OFIM, era a una setmana de sa meva arribada, i era... durant dies vaig cercar amb companys del meu pis, sabien on era, però no sabien jo lo que cercava. Jo hi vaig anar amb un, lo que passa és que no podíem dir lo que volíem perquè ell no entenia es castellà, i lo que mos van dir "mira tal dia vendrà un assistenta social que xerra francès, i així...

- *Clar, més accessible.*

- Sí, sí.

- *I... O sigui, es fet de que no tinguessis s'autorització administrativa pertinent sí que va ser un, un entrebanc no? Al principi...*

- Clar, clar, clar, va ser un... sí, sí, va ser un problema... va ser un obstacle que sempre jo el tenia... jo tenia clar que "hauré de quedar aquí tres anys amb ses proves que tendré per poder intentar aconseguir sa regularització, per tant això era un problema, cada dia jo tenia... jo vivia sempre amb aquest problema, que "me quedaré aquí tres anys sense veure sa família, me quedaré aquí tres anys sense poder fer res... me quedaré aquí tres anys treballant amb els papers d'algú que tindrà els beneficis". Jo, jo...

- *Clar els beneficis legals... que algú amb aquell nom està fent feina, està cotitzant...*

- Exacte. Jo sempre, això era un tema que sempre venia als meus pensaments. Per tant, el fet de no estar regular m'ha influït en sa meva trajectòria, cada dia, cada dia.

- *Clar... I consideres que qualsevol persona que passa una migració, tant sigui que hagi arribat amb una autorització administrativa legal, com que se trobi en situació irregular, trobes que és un perfil dins la societat que és més vulnerable que els altres? El fet de ser migrant.*

- Clar, clar. El fet d'estar migrant, no vol dir que siguin vulnerables, perquè depèn de sa persona també, hi ha gent que tenen papers i també són vulnerables. Per tant, han triat una trajectòria que fa que no s'han pogut integrar, no tenen uns ulls més profunds de lo que és sa immigració.

- *Que no gaudeixen de tots els drets...*

- Clar, jo per exemple, no tenia papers, però també a nivell personal, jo no me queixava, perquè tenia bastant de suport de sa gent, perquè el fet de no tenir papers no influïa molt en es meu dia a dia. Per tant, depèn de sa persona, una persona pot ser vulnerable malgrat tengui papers i una altra... Jo per exemple sa vulnerabilitat, jo la sentia quan estava tot sol però quan estava amb la gent, que m'animava no me sentia així, no me sentia vulnerable.

- *I quan has acudit als serveis de la comunitat, tant a s'OFIM, serveis socials, Càritas i de més, com t'has sentit tractat? Com usuari dels serveis.*

- Sa primera vegada, no me vaig sentir bé, perquè vaig trobar una assistenta social que, després d'una setmana de recerca me van trobar una assistenta social que xerrava francès i que quan vàrem xerrar durant quasi quaranta minuts me va dir que jo no havia de venir aquí, havia d'anar a França. I jo li vaig dir que sa seva feina no era jo, que sa seva feina era intentar ajudar a la gent a trobar el seu camí, ajudar a resoldre els problemes que tenien. Jo li vaig contestar que jo si hagués volgut anar a França no arribaria a Mallorca i bueno... Xerrant durant quasi deu o quinze minuts d'aquest tema i... sa realitat era sa persona que me va ajudar també a trobar es meu camí perquè era sa persona que me va donar s'adreça de Càritas.

I lo que passa és que amb els meus companys de pis, ja havien començat les classes, i sempre me deien "ara no hi ha lloc a ses classes de castellà, hauràs d'esperar al mes de febrer" i jo... de fet varen començar a l'octubre i jo vaig arribar al mes de febrer, havia d'esperar fins a l'octubre, i jo vaig dir que no. Efectivament, a Càritas estava ple. Aquesta persona me va donar s'adreça de Càritas, i quan vaig anar a Càritas vaig tirar molt per veure na Bàrbara, perquè es secretari sempre me deia "ara no hi és, has de cridar per veure na Bàrbara, has de..." cita i tot això.

I jo vaig cridar per demanar cita, però me pens que aquesta persona no va transmetre lo que jo volia i... un dia jo hi vaig anar es dematí a primera hora. Vaig demanar a una persona que me digués qui era na Bàrbara, "aquesta és na Bàrbara", jo la vaig cridar, se va aturar, i li vaig dir "mira fa una setmana que estic correguent darrera una cita", "quin nom?", jo li vaig dir es nom, me va di que aquest nom no... "I què volies?" Jo lo que volia és un poc... sabre lo que puc fer, i lo que podeu fer per jo. I me va dir "es sa primera vegada que sent algú que diu que vina per col·laborar". Per tant, a Càritas a n'es principi era un poc difícil...

- *Sí, va ser gràcies a sa teva insistència, sa teva ajuda...*

- Però quan vaig arribar a la gent, jo... me vaig sentir ben tractat. Me van... a classes de castellà, estava ple però me van donar una plaça. I des de llavors se varen interessar al meu perfil, i també de lo que volia,... també hi havia molta gent que arribava, i tenien una quantitat d'immigrants que arribaven que gestionar i... lo que passa és que van pensar elles a posar en marxa una associació per donar més eficiència a ses seves intervencions. I jo vaig participar a n'aquest projecte. Aquest projecte va... li vam donar un nom senegalès que vol dir confiança, que vol dir "koluté". Sa veritat és que... me vaig sentir de veres endins. Perquè de veres a Càritas gestionen es tema migratori, però també han responsabilitzat els immigrants dins aquest projecte, i amb els immigrants feien feina també... I molts projectes com còmics, vídeos... sobre aquest tema.

- *O sigui que s'atenció que has rebuda ha estat s'adequada en aquest sentit, t'has sentit còmode i demés, excepte a n'es principi que a lo millor va ser...quan vas trobar més barreres per comunicació.*

- Això mateix. Sí, sí.

- *I... t'hagués agradat rebre un altre tipo d'atenció... al principi per exemple que ara comentaves que quan vas arribar te va costar que te donessin cita amb na Bàrbara... T'hagués agradat rebre un altre tracte o ser atès diferentment?*

- Sa veritat... jo no me queixaria, perquè... també era sa primera vegada que estava a n'aquesta situació... al meu país no tenim aquests serveis, tenim assistenta social però fan un altre tipus de feina.

Jo és aquí que realment vaig sabre sa feina que toca a s'assistent social. I la veritat és que... el tracte que vaig rebre jo pens que era es tracte que me tocava. Perquè aquest tractament jo no el trob al meu país, però amb el temps se veu que... ses coses no... ses coses haurien d'anar d'una altra manera, ses coses s'han de millorar perquè... dins l'assistent social també vam crear aquesta associació perquè... hi havia alguns col·legues d'elles que no feien sa feina com tocava.

- *Clar, a lo millor sa mirada no la posaven allà on tocava quan havien d'atendre aquest perfil.*

- Clar, clar, quan vam fer aquesta associació tenien per fi d'intentar veure alguns col·legues, perquè jo vaig sentir varies vegades entre ells que algun coleg no havia fet lo que tocava.

Per tant, es meu punt de vista en aquest tema és que, jo no me queixaria, però al llarg des temps se veu que hi ha hagut gent que ha hagut de canviar...

- *I trobes que els professionals o serveis als que has acudit, tant a Càritas, com OFIM o altre, trobes que han fet feina perquè coneguis els teus drets? És a dir, al principi, quan vas arribar, en situació irregular, se te va insistir en "mira estàs a n'aquesta situació, però tens dret a això, lo altre..."*

- Jo, dins aquest context també, jo lo que vaig notar quan vaig arribar, sobretot amb els meus companys de pis, que aquesta gent no tenia clar els seus drets. Lo que passa es que hi ha intermediaris que havien posat en marxa una associació del venedor ambulat.

Al principi lo que defensava, era una associació que defensava els drets dels venedors ambulants. Però al llarg del temps s'han convertit en intermediaris sobre assessorament administratiu.

I lo que passa és que aquesta gent sempre que necessitaven qualque cosa anaven allà, i donaven doblers a canvi del servei. I a vegades el servei no era... no era un servei de qualitat, el servei que tocava, molta gent se va queixar que no havien fet ses coses bé, perquè a s'associació no els havien assessorat bé.

Quan jo vaig venir a Càritas, sa primera cosa que me van dir, va ser avisar-me de que aquest servei que donen se paga però no és es servei que toca, me van obrir es ulls. Per què? Perquè també no només te donen classes de castellà, però també te donen classes de cultura general...

- *Clar, per ubicar-te allà on estàs, no?*

- I també de sa cultura des país i des teus drets com immigrant sense papers. I així me van obrir es ulls sobre aquest tema. Jo no sabia... jo me pensava que per sol·licitar sa residència havia de pagar un advocat, és a Càritas que vaig descobrir que no havia de pagar res, i efectivament jo no vaig pagar res.

- *Però sa gent que anava a través d'intermediaris...*

- Clar...Per tant, eh... els nostres drets també com immigrants mos permet conèixer sa llengua d'aquí, eh... ser atesos a l'hospital i tot això... també Càritas fa una feina molt important.

- *De conscienciació no?*

- Sí, sí, de conscienciació.

- *I trobes que casos com es teu és sa norma o són més una excepció. Es fet de que sa gent cerqui sa informació, se les informi, coneguïn, sàpiguen els drets... O normalment se tendeix més a "bueno... hi ha un col·lectiu, és del meu país d'origen, pues vaig a ells a que m'assessorin..." lo que comentaves que hi van, paguen i després resulta que sa informació no és sa correcta. Trobes que és s'habitual es teu camí o s'altre?*

- Jo me pens, jo me pens, que ... jo pensava molt en aquesta gent, però... sempre que vaig viure amb aquesta gent sempre lo que deia, jo tenia clar que no tenia que pagar res... Mira ells tenien un altre tipus de...

- *Expectatives?*

- De mentalitat sobretot. 'analfabetisme a Senegal és una realitat, per tant, aquesta gent que no sap ni llegir ni escriure, tenen més facilitat de tenir qualcú al seu costat que faci tot per ells. Jo no tenia aquesta vista al principi, però al final vaig tenir aquesta vista. Però sempre dic, una persona pugui ser analfabeta no vol dir que aquesta persona no pugui pensar, per tant, jo sempre deia a la gent, joestic d'acord que se pugui triar aquest camí, però hi ha altres camins. Aquesta gent, mateix que jo anàvem a classe de castellà de Càritas, i dins aquesta classe de Càritas sempre qualcú podia aprofitar per... que el puguin assessorar, per tant jo conec molta gent analfabeta que varen ser assessorades per assistenta social de Càritas, perquè l'assistenta social lo que fa, sa feina, lo que vaig veure, lo que he estat visquent, no només t'ajuda perquè puguis tenir la teva estància, perquè puguis tenir una feina, però també perquè puguis tenir la residència, perquè puguis tenir eh...

- *Clar, tot es procés administratiu.*

- Jo en el meu cas per exemple, ses proves que jo vaig fer tres anys per exemple, jo vaig anar amb una assistenta social de l'ajuntament, me varen fer informe, i a Càritas me varen treure el certificat d'escolaritat i per tot... a l'ajuntament vaig treure eh... el empadronament, etcètera, i també al meu país vaig treure els penals i tot això... Per tant, jo me pens que millor per aquest tipus de projecte, me pens que el millor és l'assistenta social que en sap i que té la possibilitat d'obrir algunes portes.

Per el tema de sa salut per exemple, jo m'enrecord que quan vaig arribar me feia mal a un peu i vaig... i no tenia es meu passaport, i no podia caminar me feia mal... no podia anar al centre d'estudis. Va venir una assistenta social quan va veure que no venia a ses classes, va cridar a on vivia, jo li vaig comentar que no puc venir per tal raó. I va venir amb el seu cotxe i me va dur al centre de salut i me varen tractar.

- *O sigui a lo millor, el nivell d'alfabetització de la població sí que està relacionat amb que després aquí se moguin millor o tardin menys en trobar...*

- Això mateix, això.

- *I consideres que al ser immigrant, la situació jurídica comporta més inestabilitat... O sigui, sa inestabilitat que comporta es fet de ser immigrant a nivell administratiu suposa una vulnerabilitat major no?*

*Perquè vulguis o no... tu arribes aquí, a lo millor arribes de manera regular, o irregular, aconseguixes la regularització, però després quan has de renovar els papers resulta que per qualque motiu no et fan de nou contracte i tornes a estar irregular... Aquests canvis, o aquests bots de "avui estic regularitzat però demà ja no" trobes que això té una sèrie de conseqüències greus a sa vida de sa persona migrant o trobes que no...*

- Sí, sí, sí. Té una sèrie de conseqüències, sobretot quan va arribar sa crisi.

Jo per exemple, jo conec molta gent que se varen ficar a sa construcció, i quan això se va acabar van tenir molts de problemes.

També conec gent que se van ficar dins es tema d'intermediaris, que compraven contractes i els venien, per tant a l'hora de renovar van tenir problemes perquè aquest intermediari no podia... no hi havia més ocupació.

Per tant, aquesta gent s'han tornat a... jo conec una persona que va arribar abans que jo, se va ficar dins el tema de trobar una residència que donen a sa gent que se dedica a la venda, i ara el problema que té, això està suspès, quan se va voler tornar a renovar li van demanar un contracte que ara ja no se pot, perquè tu no pots donar proves de que estàs fent aquesta feina.

Per tant, això és una vulnerabilitat, una persona que té un any de contracte però pena per trobar... que tot li va bé però després no pot renovar... Jo conec molta gent que estan dins aquesta situació i que... sí, sí.

- *És com fer una passa enrere no?*

- Clar, clar, una passa enrere. No poden estar al seu país, no poden fer feina aquí... i estan... sí, sí, això sempre duu vulnerabilitat.

- *Sa situació de crisi ha agreujat més aquesta vulnerabilitat no?*

- Sí, sí.

- *I com trobes que se podria solucionar, o quines millores trobes que s'haurien de fer perquè aquesta inestabilitat no succeís, és a dir, que no passés això "avui estic regularitzat i demà, ai, ara m'ha passat això i ja no puc renovar i torn enrere". Què hauria de passar perquè la gent no torni enrere i aconseguixi renovar sense interrupcions?*

- També això està lligat amb es tipo de feina que fan ses persones immigrants. Sa gent que conec van tenir un contracte de feina a través d'intermediaris, no feien feina, feien de venda ambulant, guanyaven diners. Per tant podien pagar per fer com si treballessin però no fan feina.

Per tant... lo que passa és que tenen un paper que han aconseguit amb un contracte de feina que no feien, per tant... Ara sa venda ambulant no dóna res. Ara sa gent no compra. Per tant, jo sempre deia a n'aquesta gent, heu d'anar a fer feina de tant en tant, jo si fos jo, jo aniria a cercar una feina, jo tenc papers, jo aniria a cercar una feina. Perquè? Perquè això pugui aparèixer a... als comptes de seguretat social, perquè si no fas feina no cotitzes a sa seguretat social.

Per tant, lo que has de fer, has pogut tenir uns papers, però has d'anar a cercar una feina, i així sempre estaràs assegurat, però lo que fan és que... fan un contracte d'un any tenen papers, i tot d'una que tenen papers fallen ses cotitzacions i així comencen els problemes. Per tant, me pens que aquesta gent... jo sempre he dit a aquesta gent "tot d'una que tengueu papers heu d'anar a cercar una feina, o heu d'anar a apuntar-se al servei d'empleo..."

- *Que no s'han de conformar no?*

- Sí. Per tant, me pens que si una persona aconsegueix sa primera regularització lo que ha de fer és com a mínim entrar en contacte amb el servei d'ocupació si no tenen feina. Perquè el servei d'ocupació, allà si no tens feina tens una formació amb títol, per tant jo pens que és aquest camí, jo estic fent aquest camí, no tenc feina però estic fent una formació i això m'ajudarà a renovar. Però jo com te vaig contar, des que vaig arribar estic envoltat de gent amb qui faig feina de tant en tant i amb això me basta a l'hora de regular sense cap problema.

- *I a nivell de legislació a lo millor de... tots els requisits que fan complir a una persona a l'hora de renovar i això... trobes que són els requisits adequats o que a lo millor són un poc utòpics o enrevessats?*

- Jo me pens que també a nivell de sa llei, també és un problema. Perquè sa llei està feta així perquè abans hi havia ocupació. Però avui dia... jo me pens que també a nivell de sa llei s'haurien de mirar bé ses coses. Perquè si no hi ha ocupació no poden demanar trobar un contracte de feina... Jo he sentit varies vegades a la gent, que ho diu, que no haurien de contractar una persona que no sigui una autòctona, perquè si hi ha una persona autòctona que necessita aquesta feina, de vegades ho he sentit. Per tant... a nivell de sa llei me pens que ses coses han de canviar per... per permetre a aquesta gent que no tenen feina... que puguin trobar altres requisits que no siguin per tornar enrere. Jo me pens que hi ha possibilitats. Per exemple, amb sa feina que fan, si poden justificar amb aquesta feina que fan...

- *Uns ingressos, una estabilitat...*

- Sí, jo me pens que se podria... veure en aquest sentit.

- *Sí, algunes professionals entrevistades ja ho han comentat que el requisit principal sigui un contracte de feina tenint en compte que la gent nacionalitzada i fins i tot formada no pot aconseguir... és un impediment per sa gent de fora...*

- *Sí, és un impediment... Me pens que s'hauria de veure. També com que sa llei diu que sa primera residència és un any, renovable, també això és un problema, i també fer un contracte a una persona dos anys i que no té feina tampoc, això... me pens que ses coses s'haurien de veure segons quina situació viu es país i així tothom... sí.*

- *Molt bé idò! Això és tot. Moltíssimes gràcies Mahecor.*



