

# Universidad de Huelva

Departamento de Sociología y Trabajo Social



## La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales comunitarios

Memoria para optar al grado de doctora  
presentada por:

**Manuela Ángela Fernández Borrero**

Fecha de lectura: 19 de junio de 2015

Bajo la dirección del doctor:

Octavio Vázquez Aguado

**Huelva, 2015**





**Universidad  
de Huelva**

UNIVERSIDAD DE HUELVA

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

TESIS DOCTORAL

LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS  
SOCIALES COMUNITARIOS

Programa Oficial de Doctorado en Globalización y Cambio Social: Desigualdades,  
Fronteras y Redes Sociales

AUTORA

Manuela Ángela Fernández Borrero

DIRECTOR

Dr. Octavio Vázquez Aguado

Huelva, 2015



## **Agradecimiento**

Este trabajo ha sido realizado en gran parte gracias a dos proyectos financiados por la Junta de Andalucía, el primero denominado “Mapa de las Buenas Prácticas Interculturales en Andalucía” (44/2006), financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Conserjería de Gobernación y, el segundo de “Análisis de las necesidades formativas de los servicios sociales de Andalucía en relación con la gestión de la diversidad” (2009/138), subvencionado por la Consejería de Empleo, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.



## Índice de contenidos

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>15</b>
<b>2.</b>	<b>Fenómeno migratorio, diversidad cultural y sociedades interculturales</b>	<b>25</b>
<b>2.1.</b>	<b>El fenómeno migratorio</b>	<b>26</b>
	2.1.1. Movimiento migratorio a escala global y europea	26
	2.1.2. Fenómeno migratorio en España	28
	2.1.3. Fenómeno migratorio en Andalucía	32
<b>2.2.</b>	<b>Diversidad cultural</b>	<b>35</b>
<b>2.3.</b>	<b>Multiculturalismo e interculturalismo</b>	<b>40</b>
<b>2.4.</b>	<b>Superdiversidad. Avanzando hacia comprensiones más holísticas.</b>	<b>44</b>
<b>2.5.</b>	<b>Retos actuales relacionados con la diversidad cultural</b>	<b>46</b>
<b>3.</b>	<b>La Competencia Intercultural</b>	<b>51</b>
<b>3.1.</b>	<b>Comunicación intercultural</b>	<b>52</b>
<b>3.2.</b>	<b>Competencia Intercultural</b>	<b>54</b>
	3.2.1. Modelos de Competencia Intercultural	57
<b>3.3.</b>	<b>La Sensibilidad Intercultural</b>	<b>65</b>
<b>3.4.</b>	<b>Principales variables e investigaciones relacionadas</b>	<b>66</b>
	3.4.1 Género	67
	3.4.2. El contacto intercultural	67
	3.4.3. Formación en diversidad cultural e interculturalidad	71
<b>4.</b>	<b>La Competencia Intercultural en Los Servicios Sociales Comunitarios (Andaluces)</b>	<b>77</b>
<b>4.1.</b>	<b>Regulación y características principales del Sistema Público de Servicios Sociales</b>	<b>77</b>
<b>4.2.</b>	<b>Interculturalidad, competencia intercultural y Servicios Sociales Comunitarios</b>	<b>81</b>
<b>4.3.</b>	<b>Retos y nuevos enfoques en los Servicios Sociales Comunitarios en contextos de diversidad cultural</b>	<b>87</b>

<b>5. Método y objetivos</b>	<b>91</b>
<b>5.1. Planteamiento del problema</b>	<b>91</b>
<b>5.2. Objetivos y preguntas de investigación</b>	<b>93</b>
<b>5.3. Participantes</b>	<b>95</b>
<b>5.4. Instrumentos</b>	<b>99</b>
<b>5.5. Trabajo de campo y estrategias de análisis</b>	<b>106</b>
<b>6. Discusión de resultados</b>	<b>111</b>
<b>6.1. Principales resultados Escala Buenas Prácticas Interculturales</b>	<b>111</b>
<b>6.2. Principales resultados de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios</b>	<b>113</b>
6.2.1. Competencia, sensibilidad e intervención intercultural	113
6.2.2. Supuestos prácticos y competencias relacionadas con la CI	119
<b>7. Conclusiones, aportaciones y líneas de investigación futuras</b>	<b>131</b>
<b>Limitaciones y líneas futuras</b>	<b>137</b>
<b>7. Conclusions, contributions and future research</b>	<b>143</b>
<b>Limitations and future research</b>	<b>148</b>
<b>8. Referencias</b>	<b>153</b>
<b>Anexos</b>	<b>171</b>
Anexo I. Informe de factor de impacto y artículos que conforman el compendio de publicaciones de la tesis doctoral	
Anexo II. Cuestionarios	

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Distribución muestral ideal	<b>96</b>
Tabla 2. Distribución muestral por puesto y provincial	<b>97</b>
Tabla 3. Características de las personas participantes.	<b>99</b>
Tabla 4. Escala BPI	<b>101</b>
Tabla 5. Supuestos prácticos, competencias relacionadas y argumentación de las respuestas	<b>104</b>
Figura 13. Niveles de competencia de la CI y sus dimensiones	<b>115</b>
Tabla 6. Niveles de CI y sus dimensiones por profesión	<b>115</b>
Tabla 7. Puntuaciones medias de aspectos de intervención. Total muestral y por profesiones	<b>117</b>
Figura 14. Representación comparada de aspectos de intervención por profesiones	<b>117</b>
Tabla 8. Puntuaciones medias de SI y dimensiones. Total muestral y por profesiones	<b>118</b>
Tabla 9. Puntuaciones medias de competencias relacionadas con CI. Total muestral y por profesiones	<b>120</b>
Tabla 10. Porcentajes de respuestas adecuadas a supuestos. Total muestral y por profesiones	<b>122</b>

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Esquema de las líneas de investigación, proyectos y artículos asociados.	<b>19</b>
Figura 2. Mapa conceptual.	<b>22</b>
Figura 4. Población extranjera empadronada en España sobre total poblacional.	<b>31</b>
Figura 5. Personas extranjeras en Andalucía (2000-2014).	<b>34</b>
Figura 6. Población extranjera empadronada en Andalucía sobre total poblacional.	<b>34</b>
Figura 7. Marco de vínculos entre componentes de las relaciones interculturales	<b>38</b>
Figura 8. Modelo Ampliado de Aculturación Relativa	<b>39</b>
Figura 9. Modelo Piramidal de Competencia Intercultural de Deardorff (2006).	<b>58</b>
Figura 10. Modelo Competencial de Bolten.	<b>59</b>
Figura 11. Modelo de Bennet.	<b>60</b>
Figura 12. Modelo competencia comunicativa intercultural Chen y Starosta (2000)	<b>61</b>

## Resumen

Las sociedades actuales son culturalmente diversas debido, entre otras razones, a los procesos migratorios. Nosotros consideramos que esta realidad debe ser abordada bajo el paradigma intercultural, superando nociones asimilacionistas y etnocéntricas, lo que exige que los servicios públicos, y sus profesionales, sean capaces de ofrecer respuestas eficaces y adecuadas a las necesidades derivadas de esta diversidad cultural.

La presente tesis se centra en el estudio de la gestión de la diversidad cultural por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, cruciales para muchas personas extranjeras en su proceso de integración social, y donde los aspectos de interculturalidad han sido menos investigados, frente a la sanidad o la educación, donde han sido más trabajados. La tesis se ha realizado mediante compendio de publicaciones presentando un total de tres artículos. El primero sobre Buenas Prácticas Interculturales en servicios y proyectos de intervención social en Andalucía y, el segundo y el tercero encuadrados en el proyecto “Análisis de las necesidades formativas de los servicios sociales de Andalucía en relación con la gestión de la diversidad” (2009/138).

El objetivo principal ha sido conocer el nivel de competencia intercultural de los profesionales de estos servicios, tras una primera aproximación a nivel institucional que consistió en la valoración de servicios y proyectos bajo la lógica de Buena Práctica Intercultural, en el marco de la línea de investigación en interculturalidad iniciada por el equipo de trabajo. Como objetivos secundarios, se ha pretendido conocer los niveles de sensibilidad intercultural, aspectos de intervención, aspectos vinculados con la competencia intercultural y las respuestas dadas a supuestos prácticos como medio de evaluar la eficacia de los profesionales en la gestión de la diversidad desde la óptica intercultural. Otro objetivo ha sido conocer las asociaciones entre las variables y la existencia de diferencias en función de cuestiones personales y profesionales.

Los participantes a nivel institucional ha sido de 139 proyectos mediante muestreo por accesibilidad, y 298 profesionales de los equipos de base de los Servicios Sociales Comunitarios andaluces, mediante muestreo estratificado con afijación proporcional según los puestos de trabajo. Los instrumentos han sido cuestionarios compuestos por escalas validadas y otras ad-hoc, fundamentalmente tipo Likert. Se han realizado análisis de

contingencia, asociaciones, correlaciones y comparaciones de medias (t de Student y ANOVA).

Los resultados han puesto de manifiesto una elevada competencia y sensibilidad intercultural de los profesionales, destacando el respeto por las diferencias, la implicación, el conocimiento y las habilidades interculturales. En aspectos de intervención, destacan positivamente las habilidades de gestión de la diversidad y negativamente el no ser conscientes de los propios sesgos y prejuicios. Estos niveles adecuados de competencias no se asocian con responder adecuadamente a los supuestos prácticos planteados. Por otra parte, la formación específica en diversidad y el contacto con personas de procedencias culturales diferentes a la propia, son variables diferenciadoras en aspectos de sensibilidad intercultural y de intervención, y en competencia intercultural sólo para trabajadores sociales. A nivel de proyectos, han resultado relevantes cuestiones como la necesidad de contemplar los aspectos sociopolíticos y éticos desde un enfoque intercultural.

Por este motivo, las propuestas que se ofrecen van fundamentalmente, en la línea de fomentar la formación específica en gestión de la diversidad y el desarrollo intercultural profesional. Se plantea esta formación en el propio puesto de trabajo, y también desde su incorporación en los grados universitarios de estas profesiones. El desarrollo de espacios de encuentro y el fomento del contacto también resultan recomendables. Esta tesis ha abierto la puerta a futuras investigaciones y a la continuidad del estudio de la competencia intercultural en otros ámbitos así como el abordaje cualitativo de los aspectos estudiados, mediante entrevistas en profundidad con una lógica comparada entre diferentes países europeos.

## **Abstract**

Contemporary societies are culturally diverse, mainly due to migration processes. This reality must be addressed under intercultural paradigm, overcoming assimilationist and ethnocentric vision, which demands that public services, and their professionals, are able to offer effective and appropriate responses to the needs arising from this cultural diversity. This study focuses on the social services community, crucial for many foreign people in their social integration process, and a field not studied in this sense, against the health or education where the issue of interculturalism has been more studied. The

dissertation is done by compendium of publications, with three papers, with a first paper about good intercultural practices in services and social intervention projects in Andalusia, and two papers related with the project “Analysis of the Training Needs in Andalusian Social Services in Relation to the Management of Diversity”. The main aim has been to determine the level of intercultural competence of professionals in these services, after a first approximation at the institutional level for the evaluation of projects and services under the logic of Good Intercultural Practice, and continuing with research in interculturality initiated by the research team. As secondary objectives, we have tried to know the levels of intercultural sensitivity, aspects of intervention, skills related to intercultural competence and answers to practical cases. Another aim has been to discover the associations between variables and the existence of differences based on personal and professional issues. Participants include 139 projects using sampling for accessibility, and 298 professionals of the basic equipments of the Andalusian community social services, using stratified sampling with proportional affixation according to jobs. The instruments have been questionnaires composed of scales. There have been analysis of contingency, associations, correlations and mean comparisons (t-test and ANOVA). The results have been shown a high intercultural competence and sensitivity of professionals, emphasizing respect for differences, involvement, knowledge and intercultural skills. In aspects of intervention positively stand out the management skills of the diversity and negatively not be aware of their own biases and prejudices. These adequate levels of competence are not associated with respond adequately to the assumptions. On the other hand, specific diversity training and contact with people different cultural backgrounds, are differentiating variables affect intercultural sensitivity and intervention aspects, and intercultural competence for social workers. At the level of projects, have been relevant issues such as the need to consider the socio-political and ethical issues from an intercultural approach. For this reason, the proposals are aimed at promoting specific training in diversity management and cross-cultural professional development. There is this training in the workplace, and also into the university degrees of these professions. The development of spaces for meeting and contact-building is also recommended. This study has opened the door to future research and the continuity of the study of intercultural competence in other fields, and the qualitative approach of the aspects studied, so we have started the work of in-depth interviews, with a logic compared between different European countries.



# **1** **CAPÍTULO:** **INTRODUCCIÓN**



## 1. Introducción

La tesis doctoral que se presenta se encuadra en el marco de la beca de Formación de Profesorado Universitario (FPU en adelante) en disfrute desde el mes de abril de 2013, financiada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (becaria FPU12/04817). La realización de la beca está suscrita al Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Huelva, y al grupo de investigación AGORA (PAI-HUM-648), en su línea de intervención sociocultural. Además, en una parte del trabajo que se presenta se ha empleado la estrategia de análisis y herramienta software de la Red Europea de Inteligencia Territorial, vinculado con la pertenencia de la doctoranda al Centro de Investigación Internacional en Inteligencia Territorial (C3IT) de carácter interuniversitario y con sede en la Universidad de Huelva.

La adjudicación de la beca FPU surge tras un proceso previo de trabajo en la línea de investigación centrada en la gestión de la diversidad cultural desde el ámbito del Trabajo Social y la acción social, desarrollando estudios y proyectos de investigación desde el paradigma intercultural. La beca ha permitido la continuidad de la línea de investigación con la realización de la tesis doctoral, presentada como compendio de publicaciones. Los artículos seleccionados que conforman la tesis versan sobre cuestiones específicas de esta temática, abordando realidades concretas que consideramos de interés. Se trata de artículos que emanan de proyectos realizados por el equipo de investigación.

La tesis que se presenta se contextualiza en una realidad social en pleno dinamismo y proceso de cambio del fenómeno migratorio, y en un contexto intercultural concreto como el andaluz, siendo un territorio donde conviven un crisol de culturas, aspecto que consideramos enriquecedor y generador de oportunidades de crecimiento para las prácticas de acción e intervención social.

Desde el inicio de la carrera investigadora en esta línea, la realidad de las migraciones en España y Andalucía ha sufrido modificaciones en contenido, forma y en las percepciones y vivencias que la ciudadanía tiene sobre la inmigración y sobre la realidad intercultural. Desde el propio interés profesional y personal, he estudiado aspectos relacionados con esta diversidad cultural vinculada, fundamentalmente, a los procesos migratorios y circunscribiéndolo al ámbito de la acción social. Para ello he desarrollado

el trabajo desde una aproximación basada en el paradigma intercultural, incorporando en la última etapa el surgimiento de conceptos novedosos como el de superdiversidad.

El núcleo central de la línea de investigación es la gestión de la diversidad y la interculturalidad en el campo de la acción social, así como la Competencia Intercultural (en adelante CI). Este núcleo se relaciona con otros constructos claves estudiados, como el de Buenas Prácticas Interculturales (en adelante BPI) en el marco de proyectos de acción e intervención social, y la Sensibilidad Intercultural (en adelante SI), en población autóctona y en profesionales. Todo ello relacionado con la diversidad cultural, la intervención social, los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Estos ejes fundamentales e interrelacionados conforman el grueso de la investigación que he desarrollado durante años, y en el que se encuadran las principales acciones y contribuciones científicas realizadas.

Los primeros trabajos asociados con la interculturalidad, se encuadraron en proyectos europeos como *Interculture-map* y *Approdi*, que estudiaron las tendencias migratorias en la Unión europea y el fenómeno de la inmigración comunitaria. El proyecto *Interculture-map* se centró en cuestiones relacionadas con la calidad de vida y la interculturalidad, con una metodología fundamentalmente cualitativa desarrollada mediante estudios de casos. De estos proyectos surgieron contribuciones científicas sobre calidad de vida e interculturalidad y sobre migraciones (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero y León, 2006 y 2007; Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero, León, Vaz y Aguedad, 2008; Vázquez-Aguado, Fernández y Fernández-Borrero, 2008).

La gestión de la diversidad fue abordada inicialmente a través del concepto de BPI (una de las líneas de la tesis doctoral) en el marco del proyecto “Mapa de las Buenas Prácticas Interculturales en Andalucía” (44/2006). Este fue financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Conserjería de Gobernación de la Junta de Andalucía. En este proyecto se encuadra la primera de las contribuciones incluidas en la tesis, que versa sobre el análisis de proyectos bajo la noción de BPI, para lo que se construyó, validó y empleó una escala ad-hoc. Este proyecto también propició un artículo específico sobre las Buenas Prácticas en proyectos desarrollados en los Servicios Sociales (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero, 2010), y otro artículo sobre aspectos psicométricos de la escala aplicada al Trabajo Social (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero y Vaz, 2012), y un libro titulado

“Buenas Prácticas Interculturales. El caso de Andalucía” (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero y Vaz, 2009).

A raíz de la realización del estudio sobre BPI en Andalucía, surgió la motivación por continuar investigando sobre interculturalidad y CI, avanzando del nivel institucional al de los profesionales, y concretizándolo en los Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía. Esta orientación se plasma fundamentalmente en la participación en el proyecto “Análisis de las necesidades formativas de los servicios sociales de Andalucía en relación con la gestión de la diversidad” (2009/138), subvencionado por la Consejería de Empleo, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Además, en el transcurso de este avance, se exploraron cuestiones paralelas como la Sensibilidad Intercultural en población autóctona andaluza, con un proyecto financiado por la Junta de Andalucía desde 2008 a 2010. De este proyecto surgió un artículo sobre SI en jóvenes (Vázquez-Aguado, Fernández, Mora, Fernández, 2012) y una contribución más reciente en la Revista Internacional de Estudios Migratorios (Fernández-Borrero y Vázquez-Aguado, 2014).

La CI es elemento clave de la carrera investigadora y de la tesis doctoral, y ha sido abordada en la mayoría de las ocasiones de manera conjunta con la SI. Las contribuciones en este sentido se plasman en el resto de artículos que conforman la tesis. También se ha comenzado a trabajar de manera paralela una aproximación sobre estas temáticas en el ámbito universitario, publicando un artículo centrado en los grados de trabajo social y psicología (Vázquez-Aguado, Fernández-Borrero y Álvarez-Pérez, 2014).

Los artículos y libros asociados a los diferentes proyectos de la trayectoria de investigación mencionados se muestran en la Figura 1 a modo de esquema. Asociadas a estos proyectos se han realizado también contribuciones a congresos nacionales e internacionales.

El estudio de todas estas cuestiones ha sido fundamentalmente de carácter cuantitativo, incorporando en la última etapa la aproximación cualitativa, a partir de la realización de entrevistas semiestructuradas y de profundidad a profesionales de la acción social. Estas entrevistas han sido realizadas durante la estancia, vinculada a la beca FPU, en la Universidad de Birmingham (Reino Unido), en el Institute of Applied Social Sciences y vinculada también con el Institute for Research into Superdiversity (IRiS). De igual modo, se están realizando entrevistas en España a profesionales de Servicios

Sociales, y está prevista la continuidad mediante la realización de más entrevistas en la Universidad de Padua (Italia), en la siguiente estancia concedida para el último trimestre de 2015. El objetivo de disponer de este material cualitativo es realizar un análisis comparado de la valoración, por parte de los profesionales de diferentes países, de cuestiones como CI, SI y los factores más relevantes para el desarrollo de una buena praxis intercultural en el marco de la acción social y los servicios sociales. También se plantea una primera aproximación teórica sobre la noción de superdiversidad.

Los trabajos seleccionados como compendio de publicaciones para la tesis doctoral, muestran la trayectoria coherente en esta línea de investigación y el proceso realizado. A esto hay que añadir que estos artículos cumplen con los requisitos formales para su defensa en la Universidad de Huelva, es decir, han sido publicados en revistas científicas de impacto, indexadas en Science Citation Index o Social Science Citation Index.<sup>1</sup> Los artículos seleccionados se pueden observar resaltados en la Figura 1.

El primero de los artículos se titula “Assesing Good Intercultural Practice”, publicado en la revista *Revista de Cercetare si Interventie Sociala* en el año 2012 (Factor de impacto JCR SSE 2012 es 1.354, posicionada en primer cuartil en Trabajo Social). Este artículo analiza los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Escala de Buenas Prácticas Interculturales a un conjunto de proyectos de intervención social con población de origen cultural diverso. Se evalúan un total de 139 proyectos desarrollados en Andalucía por diferentes actores institucionales. Los resultados generales señalan como positivo la incorporación de elementos de diversidad cultural en la organización y en el desarrollo de servicios, ya que mejoran la prestación de los mismos y permiten identificar BPI.

Los dos artículos restantes incorporados pertenecen al estudio realizado con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, y basado en el constructo principal de CI. El segundo de los artículos que se incluye se denomina “When Knowledge Is Not Enough: Elements to Strengthen Intercultural Sensitivity Among Professionals of Social Services in Andalusia (Spain)”, publicado en la *Journal of Social Service Research* en el año 2014 (Factor de impacto JCR SSE 2013 es 0.309, posicionada en cuarto cuartil en Trabajo Social). Se centra en el estudio de las características de aquellos profesiona-

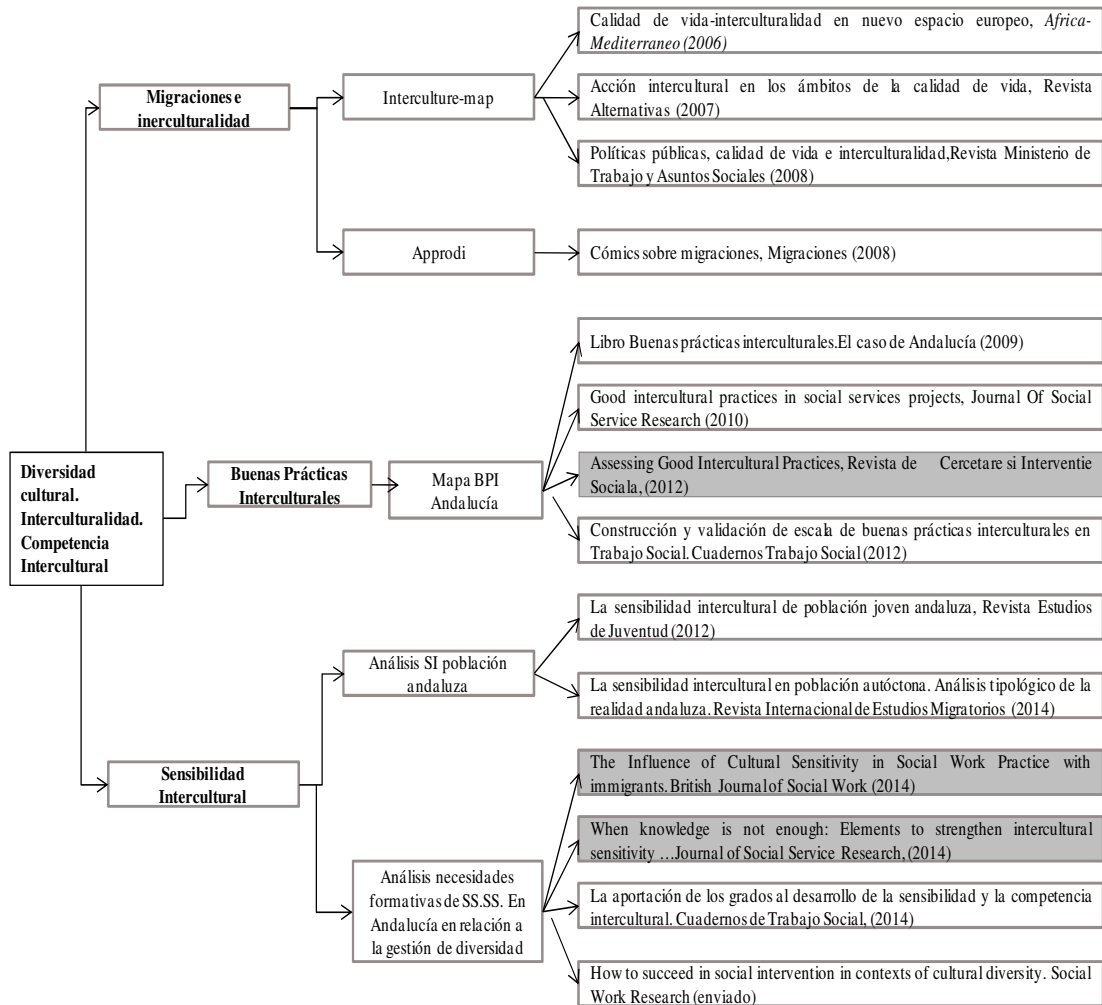
---

<sup>1</sup> A lo largo de la tesis se emplea un lenguaje neutro y común en la mayor medida posible. En cualquier caso, el uso del “masculino” se ha considerado genérico y empleado por cuestión de estilo cuando el genérico no ha sido posible, así como por el principio de “economía lingüística” y amparado por la norma de escritura de la Real Academia Española de la Lengua.

les que tienen un alto nivel SI (ANSI), valorando su nivel de CI y aspectos relacionados con la intervención en contextos de diversidad cultural. Los resultados globales mostraban alta competencia global con ciertas diferencias en algunas dimensiones.

El tercero de los artículos se denomina “The Influence of Cultural Sensitivity in Social Work Practice with Immigrants”, publicado en la *British Journal of Social Work* en 2014 (Factor de impacto JCR SSE de 2013 es 1.162, posicionada en primer cuartil en Trabajo Social). Este artículo realiza un análisis de los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Comunitarios andaluces, sobre la SI y su vinculación con la CI y aspectos de intervención. Los resultados generales muestran elevada SI, siendo variables diferenciadoras la formación en diversidad y el contacto con personas de culturas diferentes a la propia.

**Figura 1. Esquema de las líneas de investigación, proyectos y artículos asociados.**



Fuente: Elaboración propia.

A nivel teórico se ha realizado un mapa conceptual que plantea las relaciones y conexiones de las variables y principales conceptos de esta tesis doctoral. Este mapa, que se puede observar en la figura 2, refleja la complejidad interconectada de variables y cuestiones, que consideramos tiene cierto rol en la gestión de la diversidad cultural desde los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios (seguramente extrapolable a otros profesionales y ámbitos de acción social). Este mapa ha sido construido durante la realización de la tesis, sufriendo múltiples variaciones, que muy probablemente seguirán produciéndose con la continuación de la línea de investigación.

En la Figura 2 puede observarse que el elemento central es la CI, contemplando la triple dimensionalidad, una dimensión cognitiva, otra comportamental y de habilidades, y una tercera dimensión emocional identificada como SI.

El mapa conceptual plantea un bloque que plasma las cuestiones contempladas en el nivel interpersonal, destacando la experiencia y el contacto (la frecuencia, la calidad y la duración). Este bloque influye en la CI de manera directa, y se relaciona también con el nivel individual a través de la construcción de las relaciones y la existencia de sesgos, prejuicios o estereotipos.

El nivel individual conforma otro de los bloques del mapa y engloba elementos personales vinculados con la identidad cultural, el sentido de pertenencia, las competencias profesionales y otras características personales como el nivel educativo, el género, la edad y la formación, entre otros aspectos. Este nivel establece una relación bidireccional con el constructo de CI, y de manera indirecta se relaciona con la formación en diversidad, la cual influye en las competencias adquiridas. Además, las características personales se conciben asociadas con la noción de superdiversidad, interactuando estas características con cuestiones de diversidad cultural y aspectos contextuales.

Otro bloque es el que refleja las cuestiones asociadas al contexto y a la existencia de diversidad cultural, derivada fundamentalmente de las dinámicas migratorias. En este nivel la diversidad cultural se asume desde el paradigma intercultural, incorporando la existencia de superdiversidad. Además, en este se localizan otros aspectos que deben ser considerados, tales como: la legislación existente, las dinámicas y funcionamiento de poder, la situación socioeconómica y los servicios. Los servicios, a su vez, se relacionan con el concepto de BPI y con los Servicios Sociales, que mediante la formación y las intervenciones profesionales inciden indirectamente en la CI a través del nivel individual.

Este mapa pretende dar muestra de la complejidad que supone abordar esta realidad, resultando también útil para la justificación de la bibliografía empleada y la estructura de los capítulos teóricos que siguen a esta introducción.

La bibliografía consultada hace alusión a los constructos fundamentales que venimos mencionando, y a teorías y aproximaciones empíricas existentes sobre variables como la CI, la SI, diversidad cultural, interculturalidad y los Servicios Sociales Comunitarios. Otros elementos de interés contemplados son las dinámicas migratorias, la normativa existente y variables asociadas. La atención e intervención social de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, cuando trabajan con población usuaria de diferente procedencia cultural (origen y socializaciones culturalmente diversas), debe ser analizada para detectar potencialidades y debilidades que permitan desarrollar estrategias de mejora en la prestación de servicios y en la praxis profesional. En este sentido, aunque se aborda la práctica de las disciplinas que conforman los equipos de base de los Servicios Sociales Comunitarios, se dedica una especial atención a la disciplina del Trabajo Social.

La estructura de la tesis que se presenta está compuesta por tres capítulos de revisión teórica y estado de la cuestión, un cuarto capítulo sobre cuestiones metodológicas, la presentación de resultados, discusión y conclusiones.

Los tres capítulos teóricos son relevantes en la comprensión y desarrollo de la tesis doctoral. El primero de ellos aborda brevemente la cuestión del fenómeno migratorio en el mundo, Europa y sobre todo, en España y Andalucía. Plantea las diversas aproximaciones posibles a la comprensión y gestión de esta diversidad, con especial énfasis en el multiculturalismo e interculturalismo. Además, muestra muy concisamente el concepto de superdiversidad como horizonte hacia el que nos debemos dirigir.

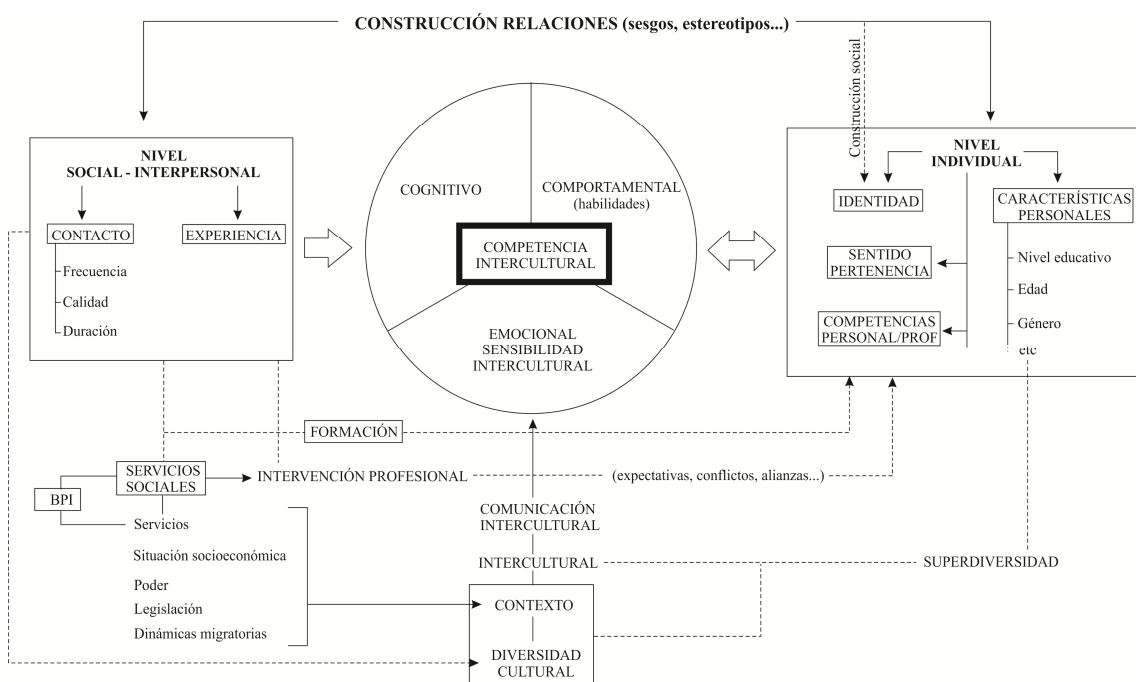
El siguiente capítulo se centra en el concepto de CI, dedicando una parte a la comunicación intercultural, otra a los modelos más relevantes existentes sobre el concepto, y por último una parte específica sobre SI y las principales variables relacionadas extraídas de estudios empíricos.

El último capítulo del marco teórico expone la CI en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía, explicando la regulación y las características principales del Sistema Público de Servicios Sociales, y cómo la interculturalidad y la CI se

producen en estos servicios y se desarrolla por los profesionales de las disciplinas de la psicología, la educación social, y sobre todo, del trabajo social.

Seguidamente se dedica un capítulo al método del estudio, donde se explican los objetivos y cuestiones metodológicas de la tesis (participantes, instrumento, estrategias de análisis). Se incluye también un capítulo sobre resultados globales de las principales variables objeto de estudio, y se explican los resultados obtenidos en los artículos incluidos en el compendio de publicaciones (remitiendo al anexo de artículos). Finalmente se plantea un capítulo de discusión de resultados, y un último capítulo con las conclusiones del estudio, las propuestas de acción, limitaciones y líneas futuras de trabajo.

**Figura 2. Mapa conceptual.**



Fuente: Elaboración propia.

# 2

**CAPÍTULO:**

**FENÓMENO MIGRATORIO, DIVERSIDAD  
CULTURAL Y SOCIEDADES INTERCULTURALES**



## **2. Fenómeno migratorio, diversidad cultural y sociedades interculturales**

Las migraciones son un hecho inherente a la historia de la humanidad. La complejidad de factores asociados a este fenómeno suelen estar vinculados con aspiraciones y expectativas de mejora (calidad de vida, reagrupaciones familiares) o con obligaciones derivadas de estados de guerra o conflictos (refugiados y solicitantes de asilo).

La existencia de múltiples culturas en un mismo territorio es una realidad en las sociedades actuales, constituyendo un fenómeno propiciado por factores económicos (intercambios económicos, paro, búsqueda de nuevas oportunidades laborales, etc.) políticos (guerras, persecuciones, conflictos); sociales (intercambios culturales, reciclaje, formación, medios de comunicación) y ecológicos (degradación ambiental, catástrofes naturales).

Esta heterogeneidad se plasma desde niveles microsociales (barrios, áreas locales...) hasta niveles de mayor envergadura (ciudades, regiones...). Abordar esta realidad resulta crucial para el buen funcionamiento sociopolítico en los contextos democráticos actuales, concretando este estudio en Andalucía.

Consideramos necesario conocer el trasfondo conceptual y la caracterización de esta realidad diversa, para comprender el modo de abordarla y la importancia de la gestión de las interacciones de diversidad, entendiendo que las personas que entran en relación requieren la adquisición y desarrollo de competencias interculturales, para el alcance de interacciones positivas y el desarrollo de encuentros favorables.

En este capítulo se realiza, en primer lugar, una aproximación a la realidad contextual del fenómeno migratorio a escala global, europea, nacional y regional. Seguidamente se abordan los conceptos fundamentales en los que se asienta la tesis que presentamos y que se reflejan en las nociones de cultura, diversidad cultural, multiculturalidad e interculturalidad y el emergente concepto de superdiversidad. Se definen y caracterizan estos términos, incluyendo las visiones críticas más recientes y que aportan un valor añadido a la discusión conceptual.

Por último, se plantean los principales retos a los que se enfrentan las sociedades actuales bajo la diversidad cultural existente, tanto desde la ciudadanía como fundamentalmente desde los servicios y políticas públicas y los profesionales que las desarrollan.

## **2.1. El fenómeno migratorio**

Migración es una palabra difícil según Anderson and Keith (2014), porque abarca una variedad de fenómenos interconectados, ninguno explicado claramente por la palabra en sí, y porque engloba aspectos sociales, políticos, económicos, históricos, antropológicos, geográficos y de desarrollo global.

Los movimientos migratorios han sido muy relevantes para la construcción y conformación de la diversidad sociocultural mundial y local a lo largo de la historia, adquiriendo gran importancia en España, sobre todo en las últimas décadas del siglo XX y primera década del siglo XXI. Esto provoca mayor demanda de atención y análisis que permitan dar respuestas a las cuestiones y problemas inherentes a la misma.

Saggar, Somerville, Ford y Sobolewska (2011) mencionan diferentes consecuencias de los flujos migratorios. En primer lugar tienen impacto en la identidad nacional, sobre las percepciones de la población de acogida y sobre las personas nuevas que llegan a un país. En segundo lugar, mencionan los impactos en los procesos de integración, las trayectorias de primeras y segundas generaciones, y el acceso a las esferas sociales y económicas (empleo, vivienda, salud, educación, servicios sociales...). Finalmente, el impacto en los niveles de cohesión, de mayor proximidad y cotidianidad, tales como barrios o servicios de proximidad.

### **2.1.1. Movimiento migratorio a escala global y europea**

La proporción de personas que se mueven a nivel internacional, aproximadamente el tres por ciento de la población mundial, se ha mantenido relativamente estable durante un periodo de tiempo considerable. Las últimas cifras disponibles en el momento de redacción del presente documento, mostraban que en 2013 el número de migrantes internacionales se situaba en 232 millones, superando los 175 que se registraron en el año 2000 y los 154 millones del año 1990. De esos 232 millones, el 48% eran mujeres (Laczko y Appave, 2013).

En términos absolutos, la mayoría de los migrantes internacionales proceden del Sur, lo que no es sorprendente dado que el Sur tiene una población mucho más numerosa que el Norte. Sin embargo, en términos relativos, las personas originarias del Norte tienen una mayor probabilidad de emigrar que las del Sur. Es un hecho muy masculini-

zado, salvo en las migraciones Norte-Norte en la que hay una presencia mayoritaria de mujeres. En cuanto a la edad, los migrantes del Sur son más jóvenes que los del Norte, no superando los 24 años de edad, mientras que en el Norte la presencia mayoritaria se da en edades laborales comprendidas entre los 25 y los 49 años.

Las dinámicas de los flujos migratorios están cambiando en los últimos tiempos. Según el *Informe sobre las migraciones en el mundo* (Laczko y Appave, 2013), las situaciones derivadas de la crisis económico financiera del Norte, unido a una mayor demanda de trabajadores cualificados en las economías emergentes del Sur (como los países del Grupo BRIC compuesto por Brasil, la Federación de Rusia, la India, China y Sudáfrica y las economías emergentes latinoamericanas), está provocando un aumento de la migración Norte-Sur. De 2000 a 2013, Asia recibió aproximadamente 20 millones de migrantes internacionales, lo que representa un aumento del 41%, es decir, hubo más migrantes durante ese período que en cualquier otra gran región. , Asia va camino de superar a Europa como la gran región que registrará el mayor número de migrantes internacionales en un futuro.

El fenómeno migratorio en Europa ha experimentado una evolución de ser emisor de emigración a ser receptor. Este cambio progresivo se produjo a mediados del siglo pasado (S.XX). Los patrones migratorios en Europa fueron relativamente equilibrados en las décadas de los años 1960 y 1970, pero a partir de la década de los 80 (tras un periodo de recesión en los primeros años), la llegada de inmigración superaba la emigración, acrecentándose los niveles en la década de los años 90. Avanzando en el tiempo, la actual crisis social y económica ha tenido un efecto considerable en la salida de personas de la mayoría de los países afectados. De 2007 a 2011, la salida de personas procedentes de Grecia y España a países de destino europeos y otros de la OCDE se duplicó (Informe Migración Internacional y Desarrollo del Secretario General Naciones Unidas A/68/190).

Los últimos datos del año 2013, muestran que en la UE-27 la población extranjera (las personas que residen en un Estado miembro de la UE-27 con la ciudadanía de un país no miembro) fue de 20,4 millones, lo que representa el 4,1% de la población de la UE-27. Había 33,5 millones de personas nacidas fuera de la UE-27 viviendo en un Estado miembro de la UE-27 a 1 de enero de 2013, mientras que 17,3 millones de personas habían nacido en una UE-27 Estado miembro distinto de su país de residencia.

Las proyecciones más conservadoras sitúan en un 26,5% la población de la Unión Europea que tendrá origen extranjero en el año 2061. En esa fecha una de cada tres personas de países como Austria, Bélgica, Chipre, Alemania, Grecia, Luxemburgo, Portugal, España, Suecia, y el Reino Unido tendrá origen extranjero (o antecedentes extranjeros) (Huddleston, Niessen y Dag Tjaden, 2013).

Estas cifras avalan la idea, cada vez más extendida, de que la migración es un componente esencial del desarrollo mundial en el siglo XXI, y que por este motivo se debería, según recoge el Informe Migración Internacional y Desarrollo (Informe del Secretario General Naciones Unidas A/68/190), facilitar la movilidad internacional, proteger y respetar los derechos humanos de los migrantes y sus familias, y crear vías de migración normales, seguras y organizadas. Del mismo modo debería fomentarse la inclusión de la migración en las estrategias y los planes de desarrollos nacionales y regionales, como son las estrategias de reducción de la pobreza, los programas nacionales de acción para la adaptación o de inclusión.

### **2.1.2. Fenómeno migratorio en España**

En España el fenómeno migratorio ha ido de la mano de la realidad socioeconómica del país. Desde la segunda mitad de la década de 1980, España, así como otros países de Europa como Portugal o Italia, comenzó a experimentar flujos de inmigración inusuales hasta ese momento. Fue sobre todo a partir de la década de 1990 cuando la población extranjera comenzó a adquirir mayor presencia y visibilidad. Hay cierto consenso en realizar una distinción en tres fases fundamentales de los movimientos migratorios en España. La primera de ellas se corresponde con la segunda mitad de los años ochenta y finaliza poco antes de finalizar el siglo XX, siendo la inmigración apenas del 2,5% de la población. La segunda fase se ha denominado la década prodigiosa de la inmigración y abraza desde 1999 hasta 2008. Desde ese momento hasta la actualidad estaríamos en la tercera fase. En los últimos años del siglo XX y primeros del siglo XXI la presencia de población inmigrante ha ido creciendo de manera exponencial, vinculada a un estado de prosperidad económica y laboral pero, a raíz de la crisis social, económica, de valores y cívica que se ha producido desde el año 2008, el ritmo se ha aminorado.

La Constitución Española (1978), como marco normativo superior de referencia, formula en su art. 149.1.2 la competencia exclusiva del Estado en materia de nacionali-

dad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo. Establece que los extranjeros gozarán de las libertades públicas que se garantizan en ella en los términos que establezcan los Tratados y la Ley (art. 13.1). Insta la igualdad entre todas las personas, recogida como valor superior del ordenamiento (art. 1.1), mandato de igualdad material (art. 9.2), principio de igualdad y derecho a no ser discriminado (art. 14).

Como elemento sustancial hay que referirse a la Ley de Extranjería del año 2000, que ha sido objeto de varias modificaciones sustanciales hasta finales del año 2009, en el que se introducen nuevas restricciones a la inmigración. Esta normativa contempla expresamente (art.2) la integración de las personas extranjeras en España, reconociendo la convivencia de identidades y culturas diversas, y promoviendo la transversalidad y la bidireccionalidad en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas relacionadas con la inmigración. Además, la política de inmigración en España ha desarrollado diferentes regularizaciones de inmigrantes: 1986, 1991, 1996, 2000, 2001 y 2004.

Según el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2010-2014, la realidad migratoria nacional es diversa, ya que se han producido ciertos cambios en los ciclos migratorios, derivados fundamentalmente de un gran número de nacionalizaciones, procesos de reagrupación familiar asentados, una creciente segunda generación de menores y jóvenes con progenitores extranjeros, la existencia de concentraciones residenciales que plantea la necesidad de evitar la creación de guetos, entre otros factores.

Para contextualizar el fenómeno migratorio en España (y posteriormente en Andalucía), se muestran los datos extraídos del Padrón Municipal de Habitantes (dato a 1 de enero de 2014) facilitados por el Instituto Nacional de Estadística (en adelante INE). La decisión de tomar estos datos como aproximación estadística a esta realidad, deriva del hecho de que cualquier persona que inmigra, de forma autorizada o irregular, debe darse de alta en el padrón. Aunque esto no ocurre en la totalidad de las situaciones, al menos es un indicador bastante fiable de la realidad de la presencia de extranjeros/as en los diferentes niveles territoriales.

No se pretende exponer un análisis exhaustivo del hecho migratorio, pero sí reflejar la presencia de población extranjera y diversa en el territorio. En términos de Zapata-Barrero y Pinyol (2010), parece que no existe relación directa entre el número de personas extranjeras e inmigrantes con las percepciones negativas de la población, sin

embargo, resulta relevante en este sentido la velocidad y evolución de los flujos migratorios.

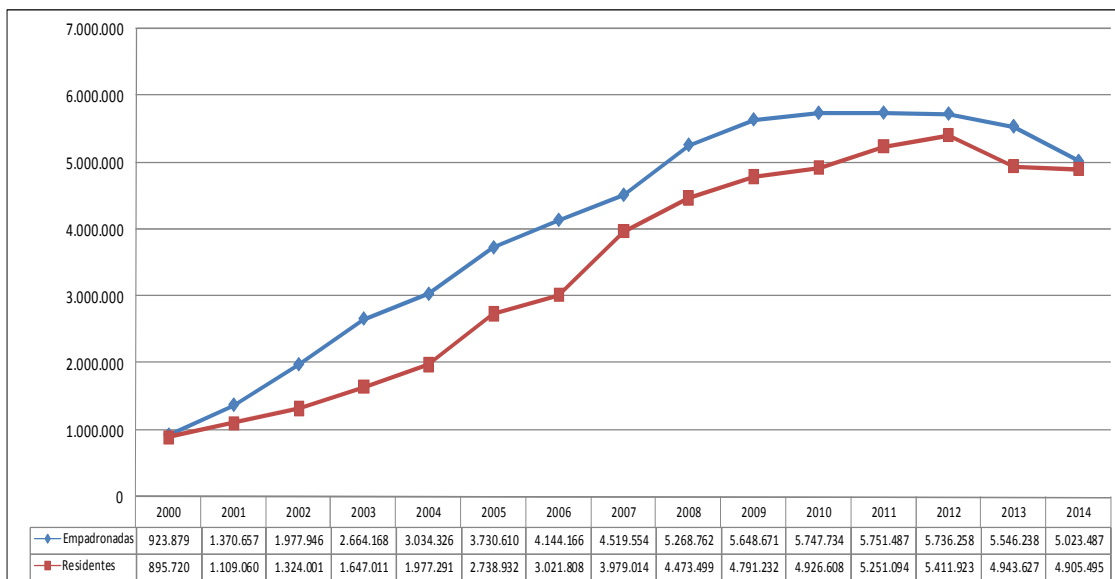
La población de España era de 46.507.760 habitantes a 1 de enero de 2014. El número de extranjeros se situaba en 4.676.022 personas. Durante 2013 España registró un saldo migratorio negativo de 256.849 personas, que estuvo provocado por un descenso del 4,3% de la inmigración y un aumento del 22,7% de la emigración. Un total de 291.041 personas procedentes del extranjero establecieron su residencia en España, mientras que 547.890 personas abandonaron el país. De éstas que emigraron, 79.306 (un 14,5% del total) eran españolas (de las que 52.160 habían nacido en España). Las principales nacionalidades de los inmigrantes fueron la rumana (con 23.594 llegadas a España durante 2013), la marroquí (con 21.338) y la británica (con 14.354). La Figura 3 muestra el número de personas extranjeras empadronadas en España en valores absolutos en el siglo XXI, mientras que la Figura 4 muestra el porcentaje anual de población extranjera sobre el total poblacional. Se observa que, a partir del año 2012, se produce una reducción de empadronamientos de personas extranjeras en España aunque el mayor descenso se produce en el último año, donde la reducción supone un 10,92% de variación porcentual negativa, y representando un 10,7% de la población total nacional.

Este acercamiento estadístico a la presencia de población extranjera presenta ciertas limitaciones que deben ser tenidas en cuenta. La primera de ellas es la posible infra-estimación de algunos segmentos de esta población, ya que no es posible garantizar el empadronamiento de todas las personas extranjeras, al igual que es difícil que se proceda a dar de baja cuando dejan la provincia, comunidad o el país. Para paliar en parte esta distorsión, se presentan también datos de permisos de residencia facilitados por el Observatorio Permanente de Inmigración (OPI) dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España. Esta estadística no incluye a nacionales de terceros países con autorización de estancia por razones de estudios, intercambio de alumnado, prácticas no laborales y voluntariado, ni a las personas que se encuentran en situación de estancia, las trabajadoras transfronterizas, solicitantes de asilo y las que han obtenido el estatuto de refugiado o apátridas. Tampoco están incluidas las personas que están en proceso de renovación de la documentación y permiso, ni quienes nunca solicitaron una acreditación oficial de residencia en España.

Estos datos reflejan cómo los permisos de residencia sufrieron los mayores incrementos porcentuales, de más de 20%, en los años 2005 y 2007 con respecto al año anterior. La variación anual resultó negativa en el año 2013, con de menos 9,5%.

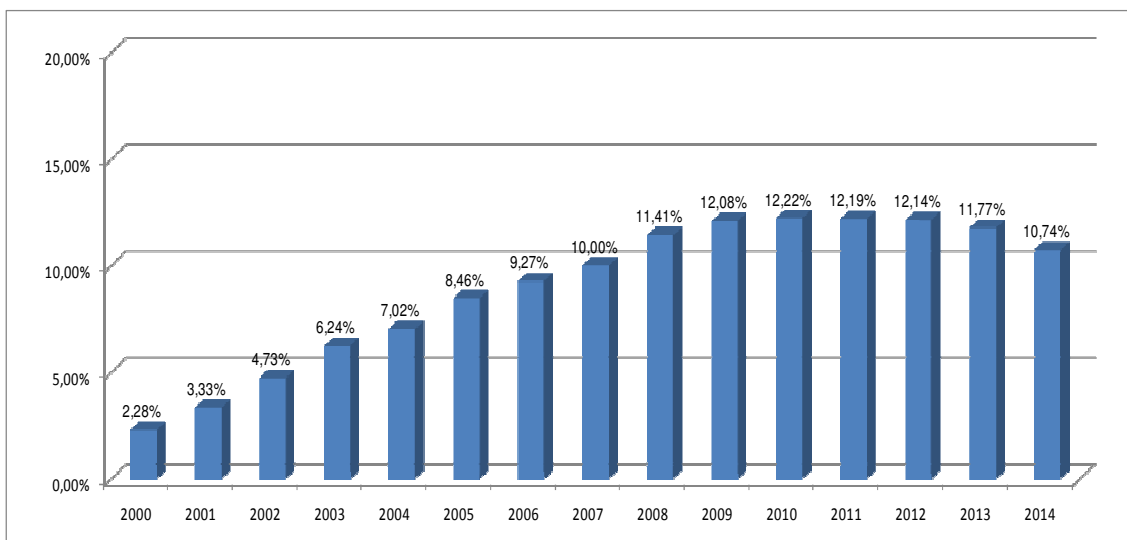
Además, hay que considerar que la realidad emigratoria ha cobrado especial relevancia en los últimos años. La emigración es mayoritariamente de personas extranjeras que, o bien retornan a sus países de destino o emigran a otros países, fundamentalmente en busca de empleo. El saldo migratorio negativo se produce a partir del año 2011, mostrando una alta resistencia de las personas extranjeras a la situación de crisis.

**Figura 3. Personas extranjeras en España (2000-2014).**



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (Instituto Nacional de Estadística) y Observatorio Permanente de la Inmigración.

**Figura 4. Población extranjera empadronada en España sobre total poblacional.**



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (Instituto Nacional de Estadística).

### **2.1.3. Fenómeno migratorio en Andalucía**

A nivel normativo, las diferentes Comunidades Autónomas tienen transferidas competencias relacionadas ampliamente con la gestión de las migraciones y de los procesos de inserción relacionados con la educación, la sanidad y el bienestar social. El Estatuto de Autonomía de Andalucía (2007) incluye como ámbito competencial las políticas de integración y participación social, económica y cultural de los inmigrantes (Art. 62), y reconoce en su artículo 10 como uno de sus objetivos la integración social, económica, laboral y cultural de los inmigrantes en Andalucía.

Con mayor concreción, el Decreto 140/2013, de 1 de octubre, asignó a la Secretaría General de Políticas Sociales, las funciones de impulso de las políticas de promoción y protección de las personas inmigrantes, sin perjuicio de lo atribuido a la Consejería de Justicia e Interior, así como de personas inmigrantes retornadas y trabajadores y trabajadoras andaluces temporales, y a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias, las funciones de promoción e integración social de las personas inmigrantes residentes y empadronadas en municipios del territorio andaluz (también sin perjuicio de lo atribuido a la Consejería de Justicia e Interior).

Además, en Andalucía se han desarrollado diferentes Planes Integrales para la inmigración desde el año 2001, con el fin último de la coordinación de las acciones y políticas públicas relacionadas con la inmigración.

El I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001-2004), aprobado por el Decreto 1/2002 de 9 de enero, estableció las bases para el seguimiento y evaluación de las acciones relacionadas con la inmigración. Este I Plan dio primeras respuestas a la necesidad de acogida del fenómeno migratorio. Con el mismo se asentó la idea de la necesidad de una visión y acción integral ante el fenómeno migratorio, que es complejo, dinámico y multidimensional.

El II Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2006-2009), aprobado por el Decreto 92/2006 de 9 de mayo, avanzaba sobre la cuestión de la integración social, laboral y personal de los inmigrantes como uno de sus principales objetivos. Añadía la relevancia del trabajo en red y coordinado para el desarrollo de nuevas y positivas experiencias de gestión, y la existencia de Planes Provinciales que hicieran más operativos y aplicables los principios, objetivos y actuaciones planteadas.

Entre el segundo y el tercer plan ha habido cinco años sin ninguna medida de este tipo, siendo prorrogado el II PIPIA hasta el año 2014.

Actualmente, se encuentra vigente en III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016 (Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía, 2014), aprobado por el Decreto 124/2014 de 2 de septiembre. El plan actual pone énfasis en la gestión de la diversidad como estrategia clave, y supera incluso la noción de integración del anterior PIPIA, poniendo especial interés en fomentar la convivencia desde el respeto por la diversidad existente, y favoreciendo las relaciones interculturales.

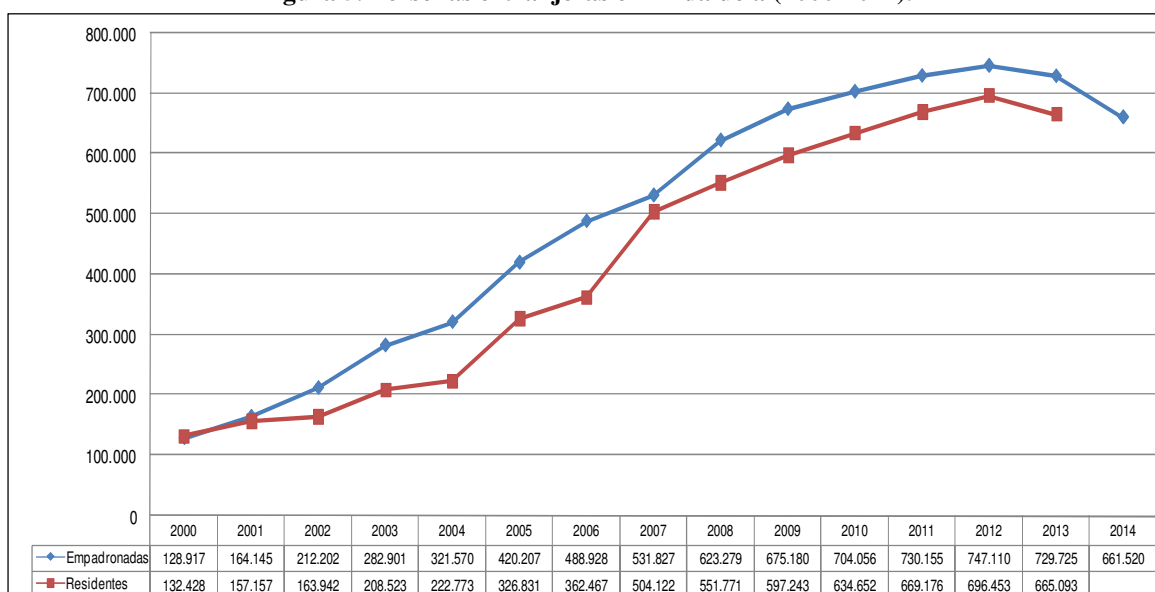
Los tres planes integrales se asientan en principios rectores que han ido aumentándose con la aprobación de planes sucesivos. De este modo, desde el I plan se recogen los principios de igualdad, integralidad, coordinación, participación, interculturalidad, normalización, socialización, globalidad y descentralización. En el II plan se añaden los principios de adaptabilidad, cooperación, integridad y transversalidad, y únicamente no se mantiene el de globalidad. En el último plan, se mantienen los recogidos en el segundo plan (a excepción de la integridad y la transversalidad), y se añade la responsabilidad pública y la territorialidad. Además, desde el II Plan se contemplan los ejes transversales de género y juventud, añadiéndose en el último plan también el territorio.

Desde el primer plan, se han considerado aspectos relacionados con la inmigración, las personas extranjeras presentes en Andalucía y los Servicios Sociales. Los objetivos y acciones de esta área se orientan hacia el acceso normalizado de la población inmigrante a servicios y recursos, sobre todo a los Servicios Sociales Comunitarios, mediante acciones de información, formación del personal responsable, existencia de servicios como el de interpretación lingüística simultánea mediante teléfono móvil y el fomento del asociacionismo y la participación social.

La contextualización estadística del fenómeno migratorio en Andalucía muestra, al igual que sucede a nivel nacional, un descenso más acuciado en los últimos años registrados. La Figura 5 ofrece los datos absolutos de personas extranjeras registradas en el padrón de habitantes y de permisos de residencia. La población extranjera empadronada en Andalucía alcanzó el punto más elevado en el año 2012, suponiendo un 8,84% del total poblacional. Las mayores variaciones interanuales se producen en el año 2003 y 2005. El peso porcentual de esta población extranjera sobre el total de población en Andalucía se observa en la Figura 6. Entre las personas extranjeras la nacionalidad marroquí es la más numerosa, seguida del Reino Unido y Rumanía.

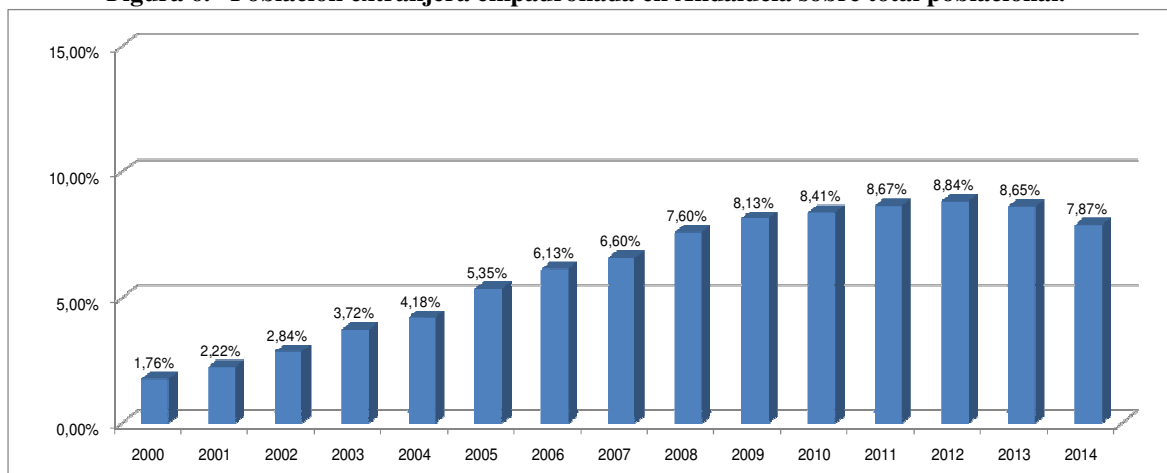
Estas cifras sugieren que la crisis no ha producido (por lo menos, hasta ahora) el retorno masivo de personas inmigrantes que algunos esperaban, sino más bien una estabilización de la población inmigrada. Según recoge el III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (Consejería de Justicia e Interior, 2014), el fenómeno inmigratorio continúa siendo un elemento estructural de la sociedad andaluza, aunque puedan existir modificaciones en el volumen y en los perfiles. La trayectoria inmigratoria en esta comunidad autónoma ha aportado diversidad en la sociedad andaluza con la existencia de un “amplio abanico de impulsos culturales, religiosos, educativos, gastronómicos, profesionales” (Consejería de Justicia e Interior, 2014, p.36).

**Figura 5. Personas extranjeras en Andalucía (2000-2014).**



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (Instituto Nacional de Estadística) y Observatorio Permanente de la Inmigración.

**Figura 6. Población extranjera empadronada en Andalucía sobre total poblacional.**



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (Instituto Nacional de Estadística).

Para muchos investigadores, entre ellos Pajares (2009), cuantificar la inmigración a partir de los datos se convierte en fotografías generadas a lo largo del tiempo mediante las fuentes estadísticas existentes, las cuales pueden poseer ciertos sesgos. Los datos estadísticos muestran una realidad que debería ser completada con las percepciones de la ciudadanía e informaciones cualitativas. El último informe OPIA del año 2013 (Opiniones y Actitudes de la Población Andaluza ante la Inmigración) muestra aportaciones en este sentido.

Frente al aumento de indicaciones relativas a problemas de índole económica y laboral, la inmigración retrocede puestos en las preocupaciones ciudadanas, dejando de tener presencia entre las diez primeras inquietudes (ocupando el decimoctavo lugar). Ello puede deberse a cierto desplazamiento como temática objeto de atención hacia otras de mayor relevancia, como las preocupaciones económicas asociadas a la crisis (paro), cuestiones políticas, de educación o sanidad. La inmigración ocupa menos de un 1% en las preocupaciones personales de la ciudadanía andaluza, dándose por primera vez que el hecho de residir en un área con un porcentaje de inmigrantes por encima de la media regional no suponga un cambio significativo. Esto puede ser interpretado en términos de acomodación o en una desviación de la preocupación a otros problemas de mayor relevancia.

En conjunto, casi dos tercios de la población considera que tienen mayor peso los efectos negativos que los positivos asociados a la presencia de población inmigrante. Las valoraciones más positivas se producen en zonas donde la presencia de población inmigrante es superior a la media regional.

A continuación, realizamos una aproximación a los conceptos y constructos claves para esta investigación, que se plasman en el concepto de diversidad cultural, multiculturalismo e interculturalismo, entre otros.

## **2.2. Diversidad cultural**

Las sociedades actuales son culturalmente diversas en mayor o menor medida, tal y como se ha puesto de manifiesto con los datos que reflejan la presencia de población extranjera en España y en Andalucía.

La cultura debe ser considerada como el conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de

vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2001). La Declaración Universal de la UNESCO sobre Diversidad Cultural eleva la diversidad cultural a la categoría de “patrimonio común de la humanidad”.

Aneas (2003) expande la conceptualización del término cultura, entendiéndolo como un conjunto de hechos, reglas, emociones, símbolos o artefactos conscientes e inconscientes que pueden determinar prácticas, normas de relación social, que pueden afectar a variables de diferentes tipos, ya sean etnográficas (nacionalidad, etnia, religión), a identidades, imágenes, y cuya meta es la adaptación de la persona o grupo social al entorno en el que viven. La cultura determina la relación social con otros aspectos de la propia persona en su vida privada y en su esfera pública, relacionándose directamente con el concepto de identidad.

Tradicionalmente se han vinculado los movimientos migratorios con la presencia de diversidad cultural en las sociedades de acogida. Cuando hablamos de diversidad, podemos hacerlo según Faist (2009), desde tres enfoques y niveles: como característica a nivel de sociedad, equiparado a pluralismo cultural; a nivel organizacional, que conlleva la necesidad de adaptación de prácticas y rutinas considerando la heterogeneidad presente; y una aproximación individualista que haría referencia a competencias y capacidades interculturales.

La presencia de diversidad en los contextos actuales provoca cambios en las interacciones, en las instituciones y conlleva acomodaciones pluridireccionales en diferentes dimensiones de las estructuras sociales básicas. Esta creciente diversidad cultural puede ser interpretada como causa de fragmentación social o como oportunidad de resolución y de cohesión. La diversidad, para Zapata-Barrero y Pinyol (2013), debe ser gestionada como cultura pública, circunscribiendo pautas de actuación institucional y conductas ciudadanas orientadas a la consecución de cohesión social. Se trata no de la promoción de la diversidad cultural sino, más bien, de fomentar la cultura de la diversidad, haciendo que “la diversidad misma se convierta en una cultura pública y cívica en las democracias actuales” (Zapata-Barrero y Pinyol, 2013, p. 22).

Para Fajardo (2009) la diversidad es inherente a la evolución de la humanidad, variando el modo en el que la sociedad la gestiona y la entiende, desde concepciones negativas basadas en racismo, xenofobia o el asimilacionismo a otras como el pluralismo cultural, el multiculturalismo o la interculturalidad. Para Retortillo, Ovejero, Cruz,

Lucas y Arias (2006), el debate social sobre la idoneidad y aplicabilidad de los distintos paradigmas teóricos, sobre la integración de la población extranjera en las sociedades receptoras, ha sido constante en el panorama teórico de las ciencias sociales, y es aún más relevante en estos momentos de gran diversidad cultural en múltiples sociedades en el mundo.

Podríamos adentrarnos en la conceptualización de las diferentes orientaciones teóricas, paradigmas de abordaje de la diversidad cultural y modos de comprender los procesos de integración de población extranjera en las sociedades receptoras pero, dado que no es el objeto de esta investigación, y que sería muy extenso, nos centramos en las que son bases para este trabajo, el multiculturalismo y el interculturalismo.

En la literatura sociológica de las migraciones existe cierto acuerdo en diferentes corrientes teóricas sobre modelos de integración: asimilacionistas, modelo de melting pot o fusión cultural y modelos de pluralismo cultural (Gualda, 2001, pp.12-13), siendo de esta última vertiente de la que dependen las dos corrientes mencionadas y que se detallaran a continuación, el multiculturalismo y el interculturalismo.

Partimos de la noción de aculturación, definida por Berry (1990, p. 460) como “el proceso mediante el cual las personas cambian, siendo influidas por el contacto con otras culturas, y participando de los cambios generales de su cultura”.

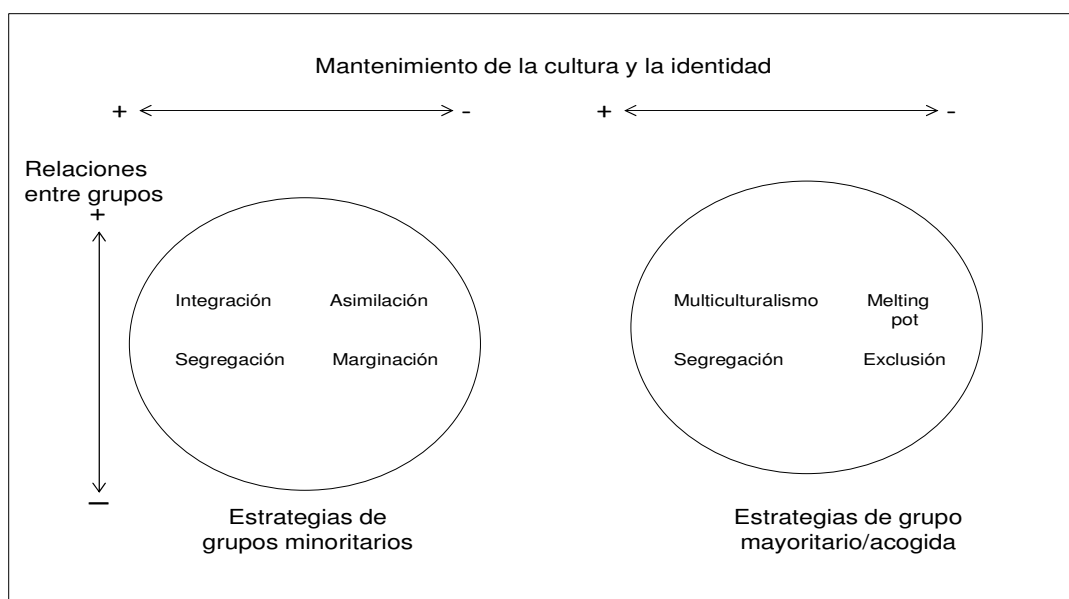
Este autor diferencia entre cuatro modos de aculturación:

- La integración, que es el resultado de los intentos por mantener la identidad cultural específica del grupo al tiempo que se lucha por ser parte integrante de la sociedad de acogida, que debe tener una idea favorable de la diversidad cultural.
- La segregación, donde no hay relación del grupo o grupos minoritarios con la sociedad de acogida, y mantienen la identidad y tradición; puede ser por el control ejercido por el grupo dominante o por la voluntad del grupo minoritario.
- La marginación, que conlleva un distanciamiento cultural y psicológico con respecto a la cultura de origen, junto a un rechazo a incorporarse al grupo mayoritario de la sociedad de acogida. Se caracteriza por retraimiento y distancia con la sociedad de acogida, además de sentimiento de alienación, pérdida de identidad y de estrés ligados a la aculturación. Si viene impuesto por el grupo dominante es exclusión.

- La asimilación, en la que existe la tendencia a abandonar la identidad cultural de partida y orientarse hacia la sociedad de acogida, muchas veces mediante la fusión con el grupo dominante.

Berry (2004) menciona que la aculturación es un proceso en el que entran en relación dos o más grupos con consecuencias para todos ellos. Para este autor existen tres momentos en el curso de la aculturación: el contacto (es necesario), el conflicto (es probable) y la adaptación (que la entiende como inevitable). La Figura 7 presenta gráficamente las relaciones existentes entre las diferentes estrategias de aculturación tanto para el grupo mayoritario como para el minoritario, de modo que se define el espacio de contacto intercultural entre ambos con procesos interconectados. La parte izquierda de la figura muestra las cuatro estrategias de aculturación mencionadas, mientras que la zona de la derecha muestra la correspondencia con la visión de la sociedad de acogida o grupo mayoritario. Este autor también señala la presencia de dos continuos, por un lado, el mantenimiento del legado y la identidad cultural y por otro, las dinámicas relacionales entre los grupos. Se trata de una explicación básica pero funcional, de la relevancia del contacto entre grupos en las estrategias de gestión y vivencia de la diversidad cultural existente. Esta variable (el contacto) será tratada con mayor profundidad en el siguiente capítulo del presente trabajo.

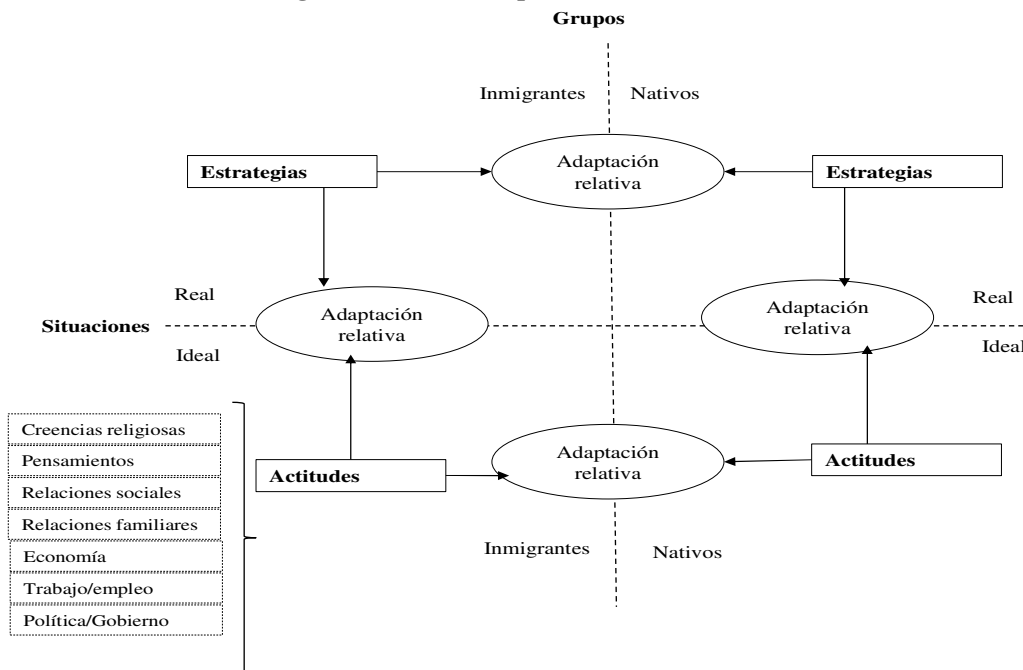
**Figura 7. Marco de vínculos entre componentes de las relaciones interculturales**



Fuente: Berry (2004, p. 177).

En España, Navas, Pumares, Sánchez, García, Rojas, Cuadrado, Asensio y Fernández (2004) han propuesto el denominado *Modelo Ampliado de Aculturación Relativa*, con cinco elementos fundamentales. El primer elemento refleja la consideración conjunta de las estrategias y actitudes de aculturación de los grupos minoritarios y sociedad receptora. El segundo, la diferenciación de colectivos de personas extranjeras, considerando el origen etnocultural de gran importancia en el proceso de aculturación. El tercer elemento son variables psicosociales (prácticas lingüísticas, participación política, edad, nivel de estudios, orientación religiosa, motivos de la emigración, duración de la estancia, etc.). En cuarto lugar, se sitúa la distinción entre las actitudes de aculturación preferidas por ambas poblaciones y las estrategias finalmente adoptadas. Como quinto y último elemento, se propone la consideración de distintos ámbitos de la realidad sociocultural en los que pueden darse diferentes estrategias y actitudes de aculturación: 1) el sistema político y de gobierno; 2) tecnológico; 3) económico; 4) social (amistad y redes sociales extrafamiliares); 5) familiar; 6) ideológico a nivel de creencias y costumbres religiosas; y 7) ideológico identificado como formas de pensamiento. Este modelo también considera que las personas extranjeras no adoptan una única estrategia adaptativa, sino que el proceso de adaptación tiene un carácter relativo y complejo, adoptando una visión dialéctica de la aculturación.

**Figura 8. Modelo Ampliado de Aculturación Relativa**



Fuente: Navas et al. (2004).

### **2.3. Multiculturalismo e interculturalismo**

Aunque tradicionalmente muchos autores han venido empleando como prácticamente sinónimos los términos multiculturalidad e interculturalidad, estos términos se refieren a maneras diferentes de abordar la pluralidad cultural, y resulta crucial realizar su aclaración.

El término multiculturalismo emerge en los años 1960-1970 en países como Canadá y Australia, y en menor medida en Gran Bretaña y los EE.UU (donde fue inicialmente limitado su uso a la esfera de la educación). Se asociaba con movimientos de minorías que cuestionaban las posturas asimilacionistas existentes, las segregaciones y prácticas excluyentes y luchan por un acceso igualitario, digno y real a los derechos sociales.

El multiculturalismo ha sido entendido como la coexistencia de distintas culturas en un mismo espacio real, mediático o virtual; es un concepto que hace alusión al estado, la situación de una sociedad plural desde el punto de vista de comunidades culturales con identidades diferenciadas, mientras que la interculturalidad hace referencia a la dinámica que se da entre estas comunidades culturales diversas (Rodrigo, 1997, p.13).

Desde un plano normativo es un planteamiento opuesto al asimilacionismo y desde el que surgen variedad de propuestas interpretativas en torno a la diversidad y pluralismo cultural.

En la primera década del siglo XXI han aumentado las críticas realizadas al multiculturalismo, existiendo una corriente que cuestiona su definición y su utilidad como estrategia de gestión de la diversidad cultural. Esta corriente crítica ha sido defendida y manifestada por diferentes líderes políticos europeos en diferentes momentos durante el final de la primera década del siglo XXI y por diversos autores. Las críticas más comunes son: a) que anima a las personas pertenecientes a diferentes culturas a vivir de modo separado en comunidades paralelas con un mínimo contacto e interacciones entre ellas; b) debilita las identidades y valores comunes, así como la identidad nacional; c) soporta y anima prácticas culturales de grupos minoritarios que son inaceptables desde la óptica de los derechos humanos (matrimonios forzados, extremismos, subordinación femenina...);d) institucionaliza las diferencias culturales como comunidades estáticas, con una serie definida e identificable de creencias y prácticas compartidas por todos los miembros, ignorando la heterogeneidad y el dinamismo cultural; y e) evita el debate honesto

sobre problemas sociales y niega la existencia de posibles dificultades sociales vinculadas a la inmigración o etnicidad (Barrett, 2013).

La UNESCO, en su *informe World Report: Investing in Cultural Diversity and Intercultural Dialogue* (2009), lanzaba el mensaje de la necesidad de una alternativa post-multiculturalista, abandonando las identidades exclusivas y estáticas hacia comprensiones más dinámicas de la pluralidad cultural.

Estas críticas han propiciado que el término multiculturalismo sea menos utilizado y sustituido progresivamente por otros conceptos, entre los que destacamos el interculturalismo.

Para Giménez (2003), dentro del pluralismo cultural, existirían un plano fáctico y otro normativo, en los que pueden situarse ambos términos. La multiculturalidad se correspondería con el plano fáctico, haciendo referencia a la realidad social en la que existe la diversidad cultural, lingüística, religiosa, etc., y el término multiculturalismo se localizaría en un sentido normativo, refiriéndose al reconocimiento activo, social e institucional de la diferencia y que es base de modelos políticos y/o éticos. La interculturalidad se correspondería con un plano fáctico entendiéndola como la simple descripción de las relaciones interétnicas, interreligiosas o interlingüísticas; y el interculturalismo, dentro del plano normativo, como propuesta de cómo deberían ser esas relaciones interculturales.

El interculturalismo suele asociarse con el conocimiento, la comprensión y el respeto por la cultura propia y la de los otros, poniendo énfasis en el respeto y el derecho a la diferencia, desde un reconocimiento activo y comprensivo. Para Rábano (1997, p.277), “la interculturalidad favorece la existencia de espacios y tiempos comunes, promoviendo el conocimiento de las distintas culturas desde una aceptación positiva y enriquecedora de la diferencias”. Las condiciones que según Zapata-Barrero y Pinyol (2013) pueden ser consideradas mínimas para hablar de interculturalismo es que se produzcan interacciones que sean “voluntarias, entre agentes diversos, ya sean individuos o grupos, compartiendo un proyecto mínimo, pero divergiendo en términos religiosos, culturales, lingüísticos, o de identidad nacional” (p. 28).

En el Diccionario de Trabajo Social se define el término interculturalidad como “proceso de intercambio y relación dinámico entre culturas coexistentes en un mismo espacio y tiempo determinado” (Fernández, Lorenzo y Vázquez-Aguado, 2012, p.290). En el marco de esta investigación, entendemos que la interculturalidad es

Una práctica social, una forma de percibir y actuar dentro de una sociedad culturalmente diversa, de manera que se pone en valor la relevancia del individuo dentro de un reconocimiento de la diversidad cultural, que pasa por el diálogo entre culturas como elemento de cohesión social y sobre la base de una igual dignidad y valores comunes (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero y Vaz, 2009, p.11).

Barrett (2013) menciona como característica fundamental del interculturalismo, que éste entiende positivamente la diversidad cultural (al igual que hace el multiculturalismo), pero poniendo el énfasis en el proceso de integración, interacción, diálogo e intercambio, y comprendiendo la integración como un proceso bidireccional, donde minorías y mayoría se acomodan mutuamente. Esto provoca un fuerte sentido de cohesión social, y un mayor relativismo en la comprensión y aceptación de las diferencias culturales pero, a la vez, una mayor visión crítica de prácticas culturales inaceptables.

El desarrollo adecuado de la interculturalidad requiere un marco institucional apropiado que promueva el diálogo intercultural, con estructuras que respeten y consideren las diferentes necesidades culturales.

A modo de resumen, Barrett (2013, pp.28-29) enumera los siguientes elementos claves del interculturalismo: a) valoración de la diversidad cultural y el pluralismo; b) énfasis en la integración e inclusión; c) eliminación de elementos políticos y estructurales que propicien desigualdades y discriminación; d) peso relevante al diálogo intercultural y los procesos de interacción; e) objetivo de generación de cohesión social; f) relevancia de la competencia intercultural para todas las personas; g) apoyo al desarrollo de la interculturalidad por parte de la política y las instituciones; h) aprendizaje de la lengua dominante y derecho a conservar la propia lengua; i) propiciar el diálogo intercultural más allá de las relaciones interpersonales.

El interculturalismo operaría, según este mismo autor, en dos niveles distintos y complementarios. Un nivel macrosocial relacionado con el estado y con programas y políticas institucionales y un enfoque general de las relaciones etno-culturales. Un nivel micro-social, donde la interculturalidad se relaciona con la gestión diaria de la diversidad etno-cultural en niveles institucionales inferiores como educación, salud, servicios sociales o incluso empresas privadas, así como en las propias comunidades sociales.

El interculturalismo, como propuesta de ordenamiento de la convivencia de sujetos diversos sobre un mismo territorio, surge del paradigma intercultural y se desarrolla a través de la acción intercultural. Como paradigma no solo implica valores como la tolerancia y la solidaridad sino que, de acuerdo con Soriano (2004), supera a los mismos porque va más allá de la constatación de la diversidad y el respeto a las diferencias.

Por su parte, la acción intercultural plantea cómo hacer posible el respeto y la consideración a la diversidad, la coexistencia pacífica sobre un mismo territorio de sujetos con referentes culturales diferentes y con derecho a mantener su presencia y, al mismo tiempo, ordenar la convivencia. Esta acción conlleva, según Vázquez-Aguado et al. (2012) la aceptación mutua entre personas culturalmente diferentes conviviendo y compartiendo un mismo territorio. Las acciones denominadas interculturales a menudo asumen objetivos de cohesión social y de gestión positiva de la convivencia, otorgando relevancia al individuo en el marco del reconocimiento de esta diversidad (Vázquez-Aguado et al., 2009).

La experiencia intercultural introduce nuevas ideas y conceptos, elementos culturales yuxtapuestos, estructuras cognitivas que facilitan el pensamiento complejo y la comprensión de la diversidad (Leung, Maddux, Galinsky and Chiu, 2008). Desde esta postura se considera la integración de esta ciudadanía como elemento dinámico y procesual, que transforma la cultura social común a través del diálogo, la comprensión mutua y el contacto intercultural (Maxwell, Waddington, McDonough, Cormier and Schwimmer, 2012).

A nivel institucional, una parte instrumental del interculturalismo, que resulta de especial relevancia es el diálogo intercultural, que Maxwell et al. (2012) mencionan, y que se ha visto respaldado por diferentes iniciativas y recomendaciones políticas. El Libro Blanco de diálogo intercultural (Consejo de Europa, 2008) otorga al diálogo intercultural el rol clave de la gestión de la diversidad cultural en las sociedades europeas actuales. Este diálogo se valora como indispensable para “la construcción de un nuevo modelo social y cultural adaptado a una Europa que evoluciona rápidamente, que permite a las personas en sociedades culturalmente diversas disfrutar de los derechos humanos y las libertades fundamentales” (Consejo de Europa, 2008, p. 61).

Aunque se asume el interculturalismo como un enfoque positivo y adecuado, no pueden obviarse algunas críticas recientes a este concepto. Algunas críticas afirman que el interculturalismo no difiere sustancialmente del multiculturalismo. En esta línea la

noción de interculturalismo es más que nada una cuestión terminológica, de imagen pública y de modificación del discurso político en la era de la necesidad de cambio de enfoque multicultural, más que un cambio de contenidos sustancialmente diferenciadores (Meer y Modood, 2012). Lo realmente relevante para los críticos no es tanto la diferencia conceptual entre multiculturalismo e interculturalismo, sino sus implicaciones y funciones prácticas.

Junto a estas críticas, existen otras posturas que han surgido en los últimos tiempos y que mencionan la necesidad de incorporar nuevas variables a la comprensión de la diversidad existente. Ya no basta con mencionar la existencia de diversidad cultural, sino que hay que ir más allá, entendiendo con una visión más amplia y holística las interseccionalidades de elementos de diversidad que existen en los individuos, las comunidades y en las sociedades. Un nuevo enfoque de este tipo es el que propone el concepto de superdiversidad.

Esta idea la explican de un modo bastante ilustrativo Fanshawe y Dhananjayan (2010, p.11) cuando mencionan que en la era de la superdiversidad, incluso muchas de las categorizaciones de las que dependemos (por ejemplo: negro, blanco, gay, asiático o discapacitado) ya no reflejan tanto quienes son las personas, qué vidas llevan, con quién o qué se identifican, o cuáles son los servicios que necesitan del estado y de la sociedad, y muchas personas quedan fuera de estas clasificaciones estancas.

#### **2.4. Superdiversidad. Avanzando hacia comprensiones más holísticas.**

Tradicionalmente se ha considerado la integración como un proceso lineal, pero están emergiendo en los últimos tiempos nuevos discursos y visiones con la pretensión de alcanzar un mayor entendimiento de la complejidad de la diversidad, considerando variables adicionales. En este contexto surge la superdiversidad (Vertovec, 2007).

Para García, Olmos Contini y Rubio (2011) la fuerza de la superdiversidad reside en su intento de superar el encuadre esencialista que el uso del término multiculturalismo puede suponer.

Este término aglutinador fue propuesto por Vertovec (2007) como un innovador enfoque, identificándose con un nuevo momento de complejidad social asociado al fenómeno migratorio y a la heterogeneidad que conlleva, llamado por muchos la *diversificación de la diversidad*. La diversidad se entiende y analiza superando la compren-

sión únicamente vinculada con la etnicidad, e incluyendo otras variables adicionales que permiten una mejor.

Superdiversidad es un concepto que incluye variables socio-culturales de diferenciación, como son: país de origen (que comprende una variedad de posibles rasgos de subconjuntos como el origen étnico, el idioma, la tradición religiosa, las identidades regionales y locales, los valores y las prácticas culturales), el canal de la migración (a menudo relacionados con los flujos en cuanto a caracterizaciones de género y redes sociales), condición jurídica (acceso a los derechos), el capital humano (especialmente lo relacionado con la formación académica), el acceso al empleo, localidad (relacionado sobre todo a las condiciones materiales, la naturaleza y la extensión de otros grupos de inmigrantes existentes y la presencia de minorías étnicas), transnacionalismo (haciendo hincapié en cómo se viven las vidas de los migrantes con referencia significativa a los lugares y pueblos en otros lugares) y las respuestas de las administraciones públicas, proveedores de servicios y la ciudadanía local. La interacción dinámica de estas variables es lo que se entiende por superdiversidad (Vertovec, 2007).

Muchos autores identifican el uso del término superdiversidad como una “nueva forma de hablar de la diversidad” (Fanshawe y Dhananjayan, 2010, p. 33), más allá de las restricciones del multiculturalismo e incluso de lo intercultural. Se trata de un concepto que actualiza los antiguos paradigmas y que se enfoca a nuevas formas de interacciones sociales en contextos de diversidad. Sin duda, los componentes de diferenciación asociados con la etnicidad y los países de origen son importantes, pero de igual modo es relevante conocer y tener presente el peso que adquieren, en las dinámicas de integración e interacción, cuestiones como los canales empleados para emigrar, dónde viven las personas, cuánto tiempo pueden quedarse, qué grado de autonomía tienen, si sus familias pueden unirse a ellos, qué calidad de vida pueden mantener, y en qué medida pueden hacer uso de los servicios y recursos públicos (como escuelas, salud, empleo, servicios sociales...).

Además, este concepto se traslada a las denominadas sociedades superdiversas. Se trata de sociedades o contextos en los que no existe una mayoría dominante y donde la diversidad cultural es la norma mayoritaria. Cuando un grupo constituye la mayoría, se espera que las minorías se adapten a las opiniones y las costumbres del grupo dominante, pero en este tipo de sociedades, donde no hay un grupo étnico mayoritario, todo el mundo tendrá que adaptarse a todos los demás, siendo la diversidad la nueva norma (Crul, Schneider and Lelie, 2013). Estas dinámicas hacen aún más interesante el acer-

camiento a los espacios y modos de interacción, para comprender las “dinámicas interculturales” de convivencia que se producen en estos contextos (Contini, 2011).

Al tratarse de un concepto relativamente nuevo, en la conferencia sobre la era de la superdiversidad celebrada en Birmingham (Inglaterra) en 2014, se puso de manifiesto la necesidad de trabajar en una profunda clarificación teórica y metodológica, para provocar un cambio real en la comprensión y el pensamiento acerca de las transformaciones sociales basadas en nuevos modelos dentro de las dinámicas globales. El uso del término 'superdiversidad' debe acompañarse con un cambio real en la comprensión y el pensamiento acerca de las transformaciones sociales basadas en los nuevos patrones migratorios y el transnacionalismo internacional. En esta conferencia se extrajeron necesidades relacionadas con el concepto en tres frentes: un desarrollo teórico que clarifique su componente crítico, su contenido normativo y teórico; aclaraciones metodológicas asociadas con los métodos de medición, el uso de nuevos medios sociales y herramientas de comunicación para la investigación empírica; y por último, cuestiones relacionadas con las implicaciones a nivel operacional, traspasando el concepto a la práctica en muchas áreas de intervención, para que realmente sea un concepto útil para decisores políticos, profesionales, investigadores y ciudadanía.

## **2.5. Retos actuales relacionados con la diversidad cultural**

Hoy en día la mundialización, el comercio internacional y el auge de las tecnologías de la información y de los medios de comunicación están propiciando una forma más sistemática de encuentros, préstamos, yuxtaposiciones e intercambios culturales. Sin embargo, esta nueva receptividad mutua entre culturas no situará a éstas en un plano de igualdad, a no ser que replanteemos las categorías culturales que compartimos. La aceptación de la existencia de identidades múltiples desplaza el centro de mira desde las ‘diferencias’ hacia la capacidad para interactuar y aceptar los encuentros, la coexistencia e incluso la convivencia entre culturas diferentes (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2010).

Estas sociedades superdiversas plantean retos relacionados con la gestión de la pluralidad y con los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Según Torres (2011), avanzar hacia la aceptación de esta diversidad conlleva introducir cambios estructurales en la sociedad y en las instituciones políticas. Los modelos existentes de servicios sociales y prestaciones fueron diseñados hace años y no han seguido una actualización para-

lela a los cambios sociales, no ajustándose al paso de sociedades monoculturales a multiculturales y más recientemente superdiversas. Es por ello que las administraciones públicas y los actores sociales deben realizar esfuerzos para entender y ajustarse a la transformación social, dando respuestas a las nuevas necesidades emergentes.

Retomando a Torres (2011, p.96), se trataría de abordar un asunto de “gestión” de la diversidad, relacionado con la construcción de la realidad, “configurando algo nuevo a partir de lo existente”.

Existen, por lo tanto, retos para las comunidades y sociedades, pero también para los poderes públicos, que deben reconocer el cambio progresivo de las poblaciones para las que trabajan, y adaptar sus prácticas, decisiones y estilos de gobernanza a estas nuevas realidades. La gestión de la diversidad es para Torres (2011, p. 98) “una estrategia social y corporativa que puede ayudar a optimizar la coexistencia entre individuos y grupos diferentes”.

Desde el Libro Blanco de Diálogo Intercultural (Consejo de Europa, 2008) se menciona la necesidad de elaborar una nueva cultura política que fomente el pluralismo cultural. Esta necesidad requiere de ciertos condicionantes previos, entre los que cabe señalar una transformación y adecuación del sistema educativo que propicie el pensamiento crítico, las pautas innovadoras y la libertad de expresión, así como promover la existencia del aprendizaje a lo largo de vida, incorporando el aprendizaje en los puestos de trabajo, que permitan un desarrollo de competencias adecuadas para los profesionales en sociedades superdiversas. De igual modo las prácticas de transferencia del conocimiento y la gobernanza con la ciudadanía son retos existentes en la actualidad.

El desarrollo de competencias vinculadas con la gestión y la comprensión positiva de la diversidad cultural es una necesidad y un desafío. Para Barrett (2013) el término competencia denota no sólo habilidades aplicadas en contextos interculturales concretos, sino que también la capacidad de responder de manera exitosa a situaciones (como las situaciones interculturales) que conlleva tareas, dificultades y retos para las personas, en las que las respuestas que deben darse requieren la aplicación de un complejo entramado de valores, actitudes, conocimiento, comprensiones, habilidades y comportamientos.

El siguiente capítulo se centra en explicar el concepto de CI desde aproximaciones teóricas derivadas del interculturalismo, y entendiéndolo como competencia básica que puede dar respuestas a los retos actuales existentes en las sociedades diversas como la española, y más concretamente la andaluza.



# 3

**CAPÍTULO:**

**LA COMPETENCIA INTERCULTURAL**



### **3. La Competencia Intercultural**

El paradigma intercultural desde el que asentamos la construcción y desarrollo de este estudio se sustenta en tres elementos fundamentales. El primero de ellos es el eje conceptual o epistemológico, que estaría configurado por una concepción fenomenológica de la persona, entendiéndola como un actor activo y responsable. A nivel cultural lo importante no son los elementos de diversidad individuales, sino el uso que se hace de ellos en la interacción social. El segundo elemento está definido por una propuesta metodológica, que favorece la comprensión frente a la descripción. Por último, la existencia de una dimensión ética (Abdallah-Preteille, 2001).

Desde esta concepción, la aceptación positiva de la diversidad cultural conlleva una comprensión de la necesidad de lo heterogéneo, superando la tendencia homogeneizante vinculada a los procesos de globalización. Esto implica una ética basada en nociones de respeto y tolerancia (Fornet-Betancourt, 2012).

Para algunos autores como Abdallah-Preteille (2006), cuando se incorpora el término intercultural, éste no debe ser atribuido a los objetos, individuos o situaciones a los que se hace referencia, ya que lo intercultural parte del análisis que se realiza desde fuera, desde la mirada del que atribuye.

Gestionar la diversidad no puede quedar reducido a una cierta tecnificación de las relaciones sociales, es decir, a ofrecer un conjunto más o menos acertado de propuestas, orientaciones, metodologías e instrumentos que puedan mejorar la comprensión y gestión de esta diversidad. Como señalan Soenen, Verlot y Suijs (2001, p. 65) la competencia intercultural puede quedar reducida a una enumeración de habilidades, conocimientos y actitudes que deben ser adquiridos por quienes trabajan con la diversidad. No podemos limitar esta competencia a un mero perfil profesional que pretenda dar respuesta a las necesidades formativas y técnicas de profesionales que se desenvuelven en contextos de diversidad. La CI requiere, por tanto, de la concepción interactiva de la acción social, donde los sujetos sean conscientes de la diversidad cultural y de la dinámica de cambio que genera cualquier comunicación, sin olvidar que el simple hecho de poner en contacto a personas diferentes en un mismo espacio no presupone garantía de éxito en el intercambio.

### 3.1. Comunicación intercultural

Comprender la interculturalidad desde esta noción de interacción conlleva contemplar el elemento de comunicación entre las partes diferentes que entran en contacto. La comunicación es un proceso dinámico que se retroalimenta constantemente. Concretamente, la comunicación intercultural es definida como aquella que se produce entre personas de diferentes culturas, siendo limitada por muchos autores a la que se produce en contacto directo (Gudykunst, 2002). También ha sido definida como aquella comunicación que ocurre cuando "un miembro de una cultura produce un mensaje para un miembro de otra cultura, lo que implica la interacción entre las personas cuyas percepciones culturales y sistemas de símbolos son suficientemente distintos como para poder alterar la comunicación" (Samovar y Porter, 2004, p.15).

Gudykunst (1997) señala la existencia de dos enfoques fundamentales en la aproximación a la comunicación intercultural: el enfoque *etic* y el *emic*. El enfoque *emic* se centra en el estudio de la comunicación dentro de culturas específicas y sólo atendiendo a una cultura mientras que, el enfoque *etic*, se centra en el entendimiento de la comunicación desde fuera, pudiendo establecer comparaciones entre culturas, y siendo muy común su utilización para la localización y explicación de diferencias y similitudes.

Kim y Gudykunst (1988) afirman que, dado que la comunicación intercultural no es muy diferente a otros procesos de comunicación humana, conlleva la implicación de las personas que entran en interacción comunicativa, códigos verbales y no verbales y el contexto social y físico implicado en la situación comunicativa.

La investigación desarrollada por Arasaratnama y Doerfelb (2005) infiere que los participantes consideran que ser competente interculturalmente conlleva sensibilidad personal, amabilidad, disponer de experiencias con personas de otras culturas y motivación por aprender de otras culturas. El desarrollo de una adecuada competencia comunicativa intercultural reduciría las influencias de sesgos y prejuicios culturales.

A continuación destacamos aquellas teorías que han sido más respaldadas y estudiadas en relación con la competencia comunicativa intercultural.

La primera de ellas es la Teoría de la gestión de la ansiedad y la incertidumbre de Gudykunst (1995). Este autor defiende la existencia de una relación causal entre la gestión de la incertidumbre y la ansiedad en los procesos efectivos de comunicación. La

ansiedad y la incertidumbre devienen de la inseguridad que afecta a los individuos cuando estos tienen que relacionarse con personas que saben que no pertenecen a su propio grupo. Manejando y gestionando de manera positiva la ansiedad, e incorporando la incertidumbre en las interacciones, hay que estar atentos a qué hacemos, cuándo lo hacemos y a qué decimos cuando lo decimos (siendo importante el conocimiento, la motivación y las destrezas de los interactuantes). La finalidad exitosa sería encontrar un equilibrio entre ambos términos, ya que un alto grado de ansiedad o de incertidumbre impediría la comunicación, mientras que niveles demasiado bajos no motivarían lo suficiente para su establecimiento (Gudykunst, 1988). Este autor identifica seis causas que contribuyen a este equilibrio intercultural (considerada como variable resultado): el autoconcepto, la motivación para las interacciones con otros, la reacción de esos “otros”, la categorización social que se realiza, los procesos situacionales y la conexión con los grupos.

Otro modelo es el propuesto por Kim (1988), de carácter adaptacional, planteando que las disposiciones individuales (pertenencia cultural, étnica, resiliencia, apertura...) interactúan con las interaccionales y de comunicación de masas en las relaciones que se establecen con otras culturas. Existen factores contextuales (presiones de adaptación, tolerancia cultural...) que influyen en los procesos de interacción. En la medida que existe un proceso adaptativo, en el que los comportamientos de las personas en interacción se ajustan a las orientaciones culturales de los otros con los que interactúan, se dará un mayor o menor desarrollo de la competencia comunicativa intercultural. Cuando existen diferencias culturales entre los interlocutores, la adaptación se puede predecir como asimétrica, donde el más dependiente o menos dominante probablemente realizará un mayor esfuerzo adaptativo. Estas adaptaciones están moderadas también por la solidaridad y apertura existente en la interacción.

Gudykunst (1995) no contempla en su aportación la realidad heterogénea de las redes personales y su influencia en la competencia comunicativa intercultural, algo que si refleja Kim (1998).

En el proceso de comunicación intercultural hay que destacar, según Chen (2005), dos aspectos fundamentales. El primero de ellos es la eficacia, entendiéndola como la habilidad individual de seleccionar adecuadamente los comportamientos comunicacionales entre un conjunto, lo que permite obtener información relevante sobre las metas comunicativas, las respuestas de otros, estrategias comunicativas y una buena

comprensión de los resultados de las interacciones que se producen. Se trata de maximizar las funciones de la comunicación en términos de capacidad de control y manipulación del proceso comunicativo (Chen, 1992). El otro aspecto a considerar es la pertinencia, entendida como la habilidad de conocer los requisitos contextuales existentes en los procesos de comunicación, tener la capacidad de reconocer las diferentes reglas existentes en las situaciones diversas y saber adecuarse en cada momento (Chen, 2002). Esta pertinencia también se traduce en gestionar adecuadamente la cantidad y calidad del mensaje (o mensajes), su relevancia y el modo de expresión.

Para convivir en las sociedades plurales actuales, las personas necesitan ser competentes en la comunicación global, contando con una mentalidad abierta y habilidades de interacción, así como fomentar lo que se conoce como competencia intercultural en un nivel más global, y que explicamos y conceptualizamos a continuación.

### **3.2. Competencia Intercultural**

El mayor o menor grado de aceptación de las sociedades receptoras, de que actualmente la composición demográfica y cultural de sus poblaciones es menos homogénea que antes, conduce a la aceptación de la existencia de situaciones de interacción, que hoy más que nunca, tienen lugar a través de las fronteras culturales (Hooft, Korziliu y Planken, 2003).

La globalización ha traído consigo el contacto de una amplia gama de culturas, desplazando las fronteras culturales y aumentando el ritmo y grado de las transformaciones sociales. La diversidad cultural y el contacto intercultural se han convertido en hechos de las modernas sociedades, y la CI en un requisito (UNESCO, 2009).

La noción de competencia, de acuerdo con Tejada (1999, p.1), comporta un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados; sólo definible en la acción; que se vincula ineludiblemente con la experiencia; y considera al contexto como factor clave. Para Cejas y Pérez (2007), el concepto de competencia engloba no sólo las capacidades necesarias para un adecuado ejercicio profesional, sino también comportamientos, capacidad de toma de decisiones, análisis, etc. que se consideran necesarios para el pleno desempeño de la profesión.

La CI implicará la disposición y ejercicio de una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a las personas el desarrollo de sus tareas y funciones.

Para Padilla y Pérez (2003), esta competencia es uno de los pilares básicos de los procesos de aculturación. Para Aneas (2003), posibilitará a la persona un mejor desempeño profesional cuando se den relaciones interculturales, y propiciará la integración de minorías culturales. Para esta autora las bases de esta competencia son: la cualificación profesional, desarrollando y contando con una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan la ejecución eficiente y efectiva de las funciones; y los elementos psicosociales presentes en las relaciones interculturales.

En el Diccionario de Trabajo Social (Fernández et al., 2012) esta CI es definida como

El conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos adquiridos como resultado de un proceso no lineal a largo plazo a través de la interacción en contextos de diversidad. Permite gestionar de forma efectiva la diversidad cultural, capacita a las personas para desenvolverse con eficacia en los espacios de relación intercultural y faculta a los profesionales a desempeñar con éxito su labor en entornos multiculturales (p.97).

Chen y Starosta (1996, pp. 358-359) definen la CI como “la habilidad para negociar los significados culturales y de actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes”.

El abordaje de este concepto ha sido realizado desde diferentes perspectivas/aproximaciones (Lustig y Koester, 1996, cit. en Vilá, 2005):

- La aproximación a los rasgos, identificando aquellas características de la personalidad que hacen que una persona tenga éxito en los contactos interculturales. Algunos ejemplos estudiados son la flexibilidad en el pensamiento, la apertura de mente, etc. Es una aproximación de psicología desde su vertiente más clínica y tradicional.
- La aproximación perceptiva, que pretende identificar actitudes o percepciones relacionadas con la competencia intercultural. Por ejemplo, la habilidad de comunicar efectivamente, establecer relaciones interpersonales. Se tienen muy presentes aspectos emocionales, motivacionales, etc.

- La aproximación comportamental, desde la que se contempla lo que las personas piensan que harán en los encuentros interculturales.
- La aproximación a una cultura concreta, que se basa únicamente en la evaluación del grado de adaptación de la persona a una cultura específica.

En la actualidad las aproximaciones a la CI siguen líneas de globalidad e integridad, combinando diferentes aportaciones de las aproximaciones descritas, permitiendo visiones más amplias del concepto y adaptaciones transversales a las nuevas necesidades y a los contextos de superdiversidad.

Con esta orientación, el Consejo de Europa (2008) indica que los componentes de la CI son el conocimiento, habilidades y actitudes o comportamientos, complementados con valores personales enmarcados dentro de la pertenencia a grupos sociales, y que se vincula con las identidades de las personas. De un modo más detallado, indica que:

- Las actitudes interculturales se relacionan con la apertura y la curiosidad, la suspensión del juicio sobre otras culturas y creencias, relativizando los propios comportamientos.
- El conocimiento sobre los grupos sociales, sus acciones y productos, así como de las prácticas sociales e individuales de interacción. El conocimiento de los procesos sociales y de las ilustraciones y resultados de estos procesos.
- Habilidades de interpretación y de relación (saber comprender) de hechos y documentos de otras culturas, poder explicarlos y relacionarlos con la propia cultura.
- Habilidades de descubrimiento e interacción (saber aprender y hacer), como adquirir nuevos conocimientos de las culturas y sus prácticas. Se trata de habilidades muy relacionadas con los procesos de comunicación y de interacción.
- Conciencia crítica cultural (saber comprometerse), reflejando la habilidad de evaluar de manera crítica y con criterios coherentes, tomar perspectivas de los hechos y prácticas de otras culturas y de la propia.

Según la UNESCO (2013), las competencias interculturales engloban disponer de suficiente conocimiento sobre las diversas culturas con la que se interactúa, así como conocimientos de carácter más global sobre las interacciones culturales y la diversidad cultural. Además es recomendable disponer de las habilidades necesarias para la puesta en práctica de actitudes favorables a la interacción y la diversidad intercultural.

El desarrollo de la CI es, como expone Albert (2005), tras el análisis de 28 entrevistas en profundidad realizadas a migrantes de nacionalidades alemanas, británicas, francesas e italianas, multidimensional, dado que incluye diferentes factores psicosociales como: la disposición individual a adoptar y comprender nuevos hábitos, las características sociales del entorno, y elementos propios de identificación y personalidad. No resulta suficiente conocer las reglas y normas de pertenencia y participación, sino que se requiere la existencia de un deseo de comprender (y/o compartir) nuevos modos de vida y formas de entender el mundo, tanto para una como para otra parte de la relación.

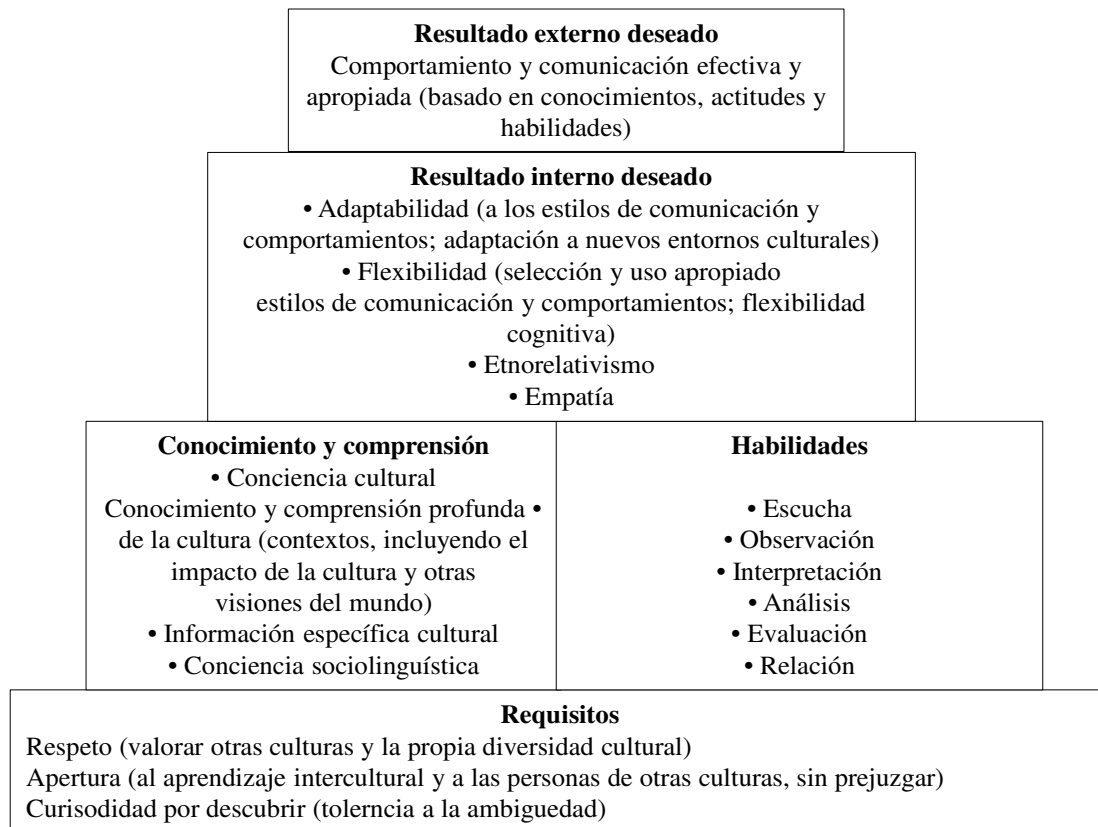
Existen numerosas definiciones de CI, así como modelos que la explican, muestran las relaciones con otros constructos u operativizan. A continuación se muestran los modelos más relevantes que han servido de base para este estudio, desde la construcción del instrumento empleado hasta las interpretaciones de resultados.

### **3.2.1. Modelos de Competencia Intercultural**

En relación con la conceptualización de la CI, en las dos últimas décadas, han proliferado diferentes modelos en diversas disciplinas. Spitzberg y Changnon (2009) han elaborado una clasificación distinguiendo cinco tipos fundamentales: composicionales, co-orientacionales, de desarrollo, de adaptación y causales.

Los modelos composicionales enumeran componentes de la CI, pero no especifican las relaciones entre ellos. Un ejemplo es el presentado por Deardoff (2006) que identificó componentes básicos de la CI y los dispuso piramidalmente. En la base ubica los elementos motivacionales considerados como requisitos necesarios. La dimensión cognitiva es denominada conocimiento y comprensión y se ubica en un peldaño superior, junto con las habilidades. Los dos siguientes peldaños son las consecuencias o salidas internas y finalmente las externas, identificadas con el desarrollo adecuado de la CI.

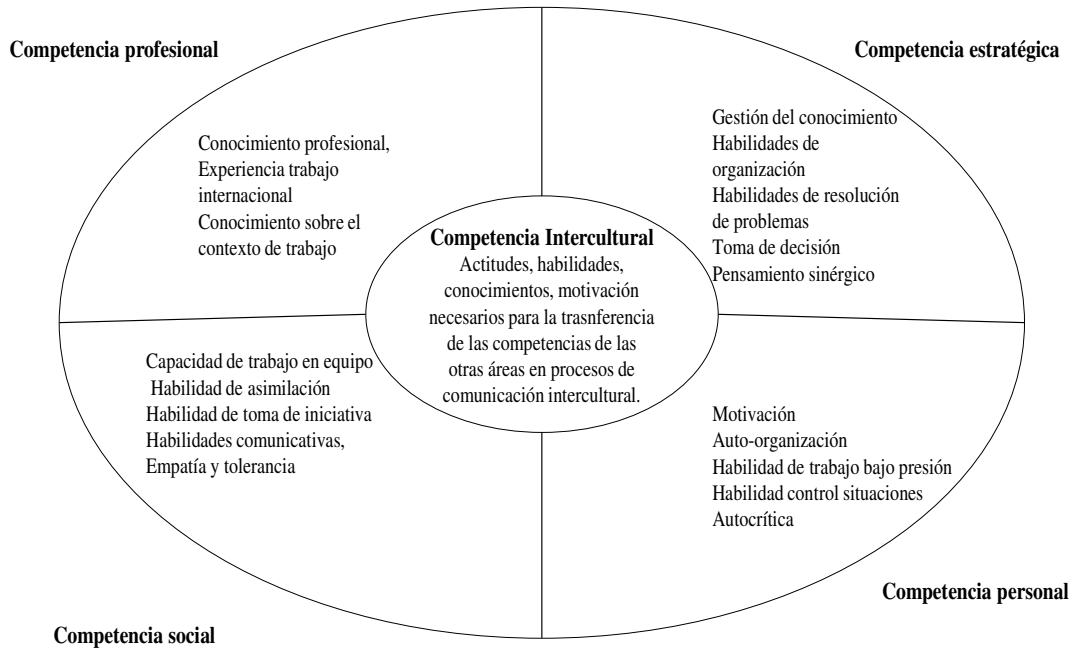
**Figura 9. Modelo Piramidal de Competencia Intercultural de Deardorff (2006).**



Fuente: Deardorff (2006)

Otro modelo relevante en la contribución teórica al desarrollo del concepto de competencia intercultural es el de Bolten (2003), para el que existen una serie de competencias relacionadas de diferente naturaleza que sustentan el desarrollo de la CI. Divide la capacidad de actuar en cinco áreas competenciales: profesional, estratégica, social, personal e intercultural, existiendo una influencia mutua entre ellas. Para cada una identifica un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes. Este autor define la CI como la competencia que se necesita para transferir las otras cuatro áreas en situaciones de comunicación intercultural. Se trata de un modelo que, aunque completo, ofrece únicamente un listado de competencias por áreas de interés. Se ha empleado en el establecimiento de competencias relacionadas con la CI en el estudio que se presenta.

**Figura 10. Modelo Competencial de Bolten.**



Fuente: Bolten (2003, p.88).

Los modelos co-orientacionales, otro de los tipos descritos por Spitzberg y Changnon (2009), se centran en los aspectos comunicativos de las interacciones interculturales y en cómo se construyen las percepciones y los significados interculturales.

Un ejemplo de este tipo de modelos es el propuesto por Byram (1997) que, aunque es co-orientacional, también implica aspectos sobre la negociación de la identidad. Este modelo realiza una diferenciación entre lo bicultural y lo intercultural. Las personas con competencia bicultural poseen experiencias en dos culturas diferentes, conocimientos, habilidades, actitudes que permiten la comprensión de ambas, pero conlleva cierto conflicto identitario. Sin embargo, en el marco de la interculturalidad, las personas ejercen más bien como mediadores entre culturas, con capacidad de negociar identidades con mayor flexibilidad y combinación de aspectos de múltiples culturas.

Otros tipos de modelos, los de desarrollo, describen etapas en la adquisición de la CI. Destacamos el propuesto por Bennet (1993, cit.en Hammer, Bennett y Wiseman, 2003) y por Deardoff (2004).

El Modelo de Bennet (1993, cit.en Hammer, Bennett y Wiseman, 2003) entiende la comprensión intercultural como proceso individual, definido en un continuo de diferentes niveles de desarrollo en el reconocimiento y la aceptación de las diferencias cul-

turales. Este continuo va desde el etnocentrismo hasta el relativismo. Conlleva una gran carga cognitiva.

El modelo incluye seis etapas en el proceso de desarrollo de la sensibilidad intercultural. Tres primeras posturas etnocéntricas y tres etno-relativas:

1. La negación de las diferencias.
2. La defensa, donde existe un reconocimiento de los otros, pero hay gran hostilidad y sentimientos negativos hacia ellos. Las diferencias son un peligro para el propio grupo.
3. La minimización, donde se tolera la existencia de los otros, pero reduciendo al mínimo las diferencias entre grupos.
4. Aceptación de los demás respetando las diferencias de comportamiento y de valores.
5. Adaptación, donde se da respeto y empatía con otros.
6. Integración de algunos aspectos de comportamiento y valores "de otros" en nuestra cultura, pero manteniendo ciertos elementos de ambos.

**Figura 11. Modelo de Bennet.**

Etnocentrismo			Etnorelativismo		
1	2	3	4	5	6
Negación	Defensa	Minimización	Aceptación	Adaptación	Integración

Fuente: Bennet (1993, cit.en Hammer, Bennett y Wiseman, 2003).

Por otra parte, Deardorff (2004, p.193) presenta un modelo que refleja grados de competencia, aunque los individuos nunca podrán afirmar que son completamente competentes interculturalmente. El punto de partida para el desarrollo de la CI lo sitúa en las actitudes (como la motivación, la apertura al aprendizaje a través de encuentros interculturales...). El segundo componente está compuesto por el conocimiento y las habilidades interculturales, que se pueden desarrollar en los encuentros interculturales y fomentan la reflexión de carácter más interno, influyendo en el propio comportamiento, lo que da como resultado externo las interacciones constructivas. En este modelo la adquisición de los componentes aumenta la probabilidad de un mayor grado de CI. Es una ad-

quisición continua y dinámica y considera que para la mejora gradual de la CI son necesarios los encuentros interculturales.

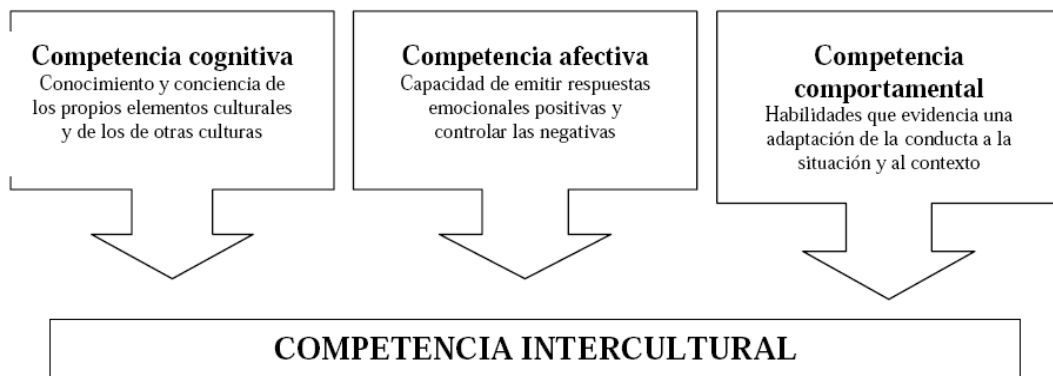
El cuarto tipo de modelos son los de adaptación, que se centran en cómo los individuos ajustan y adaptan sus actitudes, comprensiones y comportamientos durante los encuentros con personas procedentes de diferentes culturas.

Por último se contemplan los modelos causales, que postulan relaciones entre componentes de la CI, incluyendo variables que influyen y a la vez son influenciadas, con la existencia de variables mediadores y moderadoras de los efectos y las relaciones.

Destaca el modelo propuesto por Ting-Toomey (1999), que propone la existencia de tres grupos de factores: antecedentes (nivel de sistema, nivel individual y nivel interpersonal); aspectos del proceso de cambio (gestión de choque cultural, gestión del cambio de identidad, de nuevas relaciones y de medio ambiente) y factores considerados de resultado (de nuevo a nivel individual, interpersonal y de sistema). Los cambios provocados por el individuo, a nivel interpersonal, así como las influencias sistémicas, pueden ser manejadas de modo competente o incompetente en el proceso de la gestión del cambio y tienen diferentes influencias en los resultados.

En esta investigación se ha seleccionado como modelo central el *Modelo de Competencia Comunicativa Intercultural* de Chen y Starosta (2000), concebido como modelo composicional y modelo de adaptación, donde la CI está conformada por aspectos cognitivos, afectivos y comportamentales, estrechamente relacionados entre sí, pero conceptualizados por separado.

**Figura 12. Modelo de competencia comunicativa intercultural Chen y Starosta (2000)**



Fuente: Chen & Starosta (2000).

Convertirse en una persona interculturalmente competente requiere un cambio y desarrollo adecuado en estos tres niveles: cognitivo, afectivo y de comportamiento (Pusch, 2004, p.2). Mientras que el modelo de Bennet enfatiza el componente cognitivo, el de Chen y Starosta (2000) presta atención a los tres componentes. Además, la CI es entendida como competencia individual de carácter dinámico.

Existen autores como Gudykunst, Lustig y Koester (cit. en Vilá, 2003, p.45) que incluyen una serie de aspectos dentro de la dimensión cognitiva intercultural como son: el conocimiento de más de una perspectiva cultural, el conocimiento de diferencias y similitudes entre culturas, de interpretaciones alternativas a una misma realidad, de las expectativas del interlocutor influidas por el contexto cultural de referencia. A todo ello se le une la existencia de oportunidades reales de contactos multiculturales en los que poner en juego lo anterior.

Esta dimensión ha sido denominada Conciencia Intercultural para referirse a la comprensión y conocimiento acerca de cómo la cultura afecta al modo en que las personas piensan y actúan (Chen and Starosta, 2000, p.3). A esta conciencia intercultural se llegaría a través de dos procesos: la autoconciencia aplicada a las propias referencias culturales y la conciencia cultural (Chen y Starosta, 1996).

La dimensión comportamental hace referencia a las habilidades, acciones y destrezas verbales y no verbales que permiten a los individuos adaptar su comportamiento a la situación y al contexto para lograr una comunicación efectiva y apropiada en las interacciones interculturales (Chen y Starosta, 2000).

Por último, el componente afectivo, viene representado por lo que Chen y Starosta (2000) han denominado Sensibilidad Intercultural. Este componente afectivo es objeto de análisis principal de los dos artículos del compendio de publicaciones sobre profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios andaluces. Se aborda la SI en relación con otras dimensiones de la CI y con aspectos relacionados con la gestión adecuada de la interculturalidad en el ejercicio profesional. Dada la importancia para la tesis, en el siguiente apartado se conceptualiza y desarrolla con mayor profundidad esta dimensión.

Otra aportación teórica que ha servido de base en esta investigación es la propuesta realizada por Martínez, Martínez y Calzado (2006) sobre la dimensionalidad del concepto de CI. Estos autores afirman la existencia de cinco dimensiones: la conciencia intercultural, entendida como la capacidad de juicio y examen de los propios sesgos y

prejuicios; el conocimiento cultural que engloba el aprendizaje sobre otras culturas y los valores que puedan entrar en juego en la relación profesional-usuario; las habilidades culturales, como el uso correcto del lenguaje y el desarrollo de intervenciones adaptadas; el encuentro intercultural, con la estimulación del compromiso en las interacciones interculturales, considerándolo positivo y la motivación por ese encuentro.

El último modelo considerado es la graduación en niveles de competencia que exponen Purnell y Paulanka (1998) en el desarrollo de la CI. Estos autores identifican este desarrollo como un proceso gradual, según los conocimientos culturales que las personas posean. Por consiguiente, el nivel inferior es denominado *Incompetencia inconsciente*, donde el sujeto muestra ceguera cultural al no ser consciente de su falta de conocimientos culturales; en el segundo, denominado *Incompetencia consciente*, la persona ya es consciente de su incompetencia cultural y, a través de la formación, reconoce la importancia de la cultura a la hora de prestar servicios a poblaciones de origen diverso, pero aún sus conocimientos son escasos. En el tercer nivel se sitúa la *competencia consciente*, que se da en el momento en el que el sujeto hace un esfuerzo voluntario por aprender ciertos conocimientos culturales con respecto a su cultura y a la de las minorías, y es capaz de ofrecer respuestas profesionales culturalmente sensibles; y finalmente, el cuarto nivel, es la *competencia inconsciente*, que es la habilidad de una persona para prestar servicios y ofrecer respuestas culturalmente sensibles según las características personales de cada sujeto.

Existen competencias que ejercen una gran influencia sobre el desarrollo de la CI. Algunas se han descrito anteriormente desde los modelos composicionales de Dear-dorff (2006) y Bolten (2003). En este estudio, se plantean las consideradas relevantes por Maya (2002) y Martínez, Martínez y Calzado (2006). Son competencias que se han incorporado y se presentan en el último de los artículos presentados en esta tesis por compendio de publicaciones, que han sido ordenadas por los profesionales según la relevancia otorgada para el ejercicio profesional en contextos de diversidad cultural, y que se han puesto en relación con las variables centrales de SI y CI. Estas competencias son:

- Comprensión y conocimiento de la propia cultura: conocimiento de los valores propios, creencias e ideologías del grupo de pertenencia, evitando el etnocentrismo. Esto puede contribuir a definir la estrategia individual de aculturación (Berry, 1990).

- Comprensión y conocimiento de otra/s cultura/s: conocimiento de los valores, creencias e ideologías de otros grupos, con el fin de poder realizar atribuciones acertadas sobre los comportamientos de los “otros” (Wiseman, Hammer y Nishida, 1989).

- Empatía cultural: siendo capaz de describir y entender los sentimientos y las diferentes perspectivas, puntos de vista, etc., de los “otros”.

- Tolerancia a la ambigüedad y la incertidumbre: proceso de intercambio de mensajes y de construcción de sentido, que no todo el mundo hace del mismo modo, por lo que hay que ser conscientes de los valores y los significados implícitos que utilizamos.

- Flexibilidad cognitiva: sabiendo acomodarse con facilidad a las circunstancias de otras personas y siendo capaz de suspender el juicio temporalmente, sin valorar anticipadamente la conducta del interlocutor.

- Habilidad para no enjuiciar, teniendo conciencia de las diferencias culturales: siendo capaces de respetar y aceptar las diferencias culturales, que surjan o que puedan surgir entre los miembros de la interacción.

- Habilidades para la resolución de conflictos: identificar las diferencias entre los interlocutores, las expectativas y los valores que hay detrás de ellos y los sistemas sociales de aprendizaje, enfatizando en los aspectos comunes de ambos.

- Habilidad para formar y mantener relaciones sociales: Estableciendo contacto y manteniendo relación con los otros, teniendo en cuenta, que se debe controlar la imagen que se transmite, aminorar la distancia social e identificar las necesidades personales.

- Mantener la distancia social apropiada: empleando y percibiendo el uso que la persona hace de su espacio físico, de su intimidad personal y de cómo y con quién lo utiliza.

En esta línea, ser interculturalmente competente no consiste únicamente en poder comunicarse con el otro diferente, sino poder captar los significados que se otorgan a los elementos que se comparten, teniendo en cuenta que comprender no implica ni aceptar, ni justificar ni descalificar automáticamente. Comprender, desde la óptica de la competencia intercultural, equivale a identificar las razones que explican el comporta-

miento del otro, lo que conlleva la necesidad de aumentar nuestro conocimiento sobre esas razones (Vázquez-Aguado, 2005).

A continuación se muestra la conceptualización y revisión teórica realizada sobre el componente afectivo de la CI, denominado Sensibilidad Intercultural, sobre el que se centran algunos de los análisis realizados en los dos artículos que versan sobre profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y presentados en la tesis como compendio de publicaciones.

### **3.3. La Sensibilidad Intercultural**

La Sensibilidad Intercultural es

*...la habilidad individual para desarrollar emociones positivas a través de la comprensión y apreciación de las diferencias culturales, capaces de promover comportamientos apropiados y efectivos en situaciones de comunicación intercultural. Las personas interculturalmente sensibles están dispuestas a la comprensión, la apreciación y la aceptación de las diferencias cultural (Chen, 1997, p.5).*

Estos autores proponen los siguientes componentes de la Sensibilidad Intercultural:

- Autoestima, ya que las personas interculturalmente sensibles muestran mayor autoestima y tienen menores dificultades en la interacción con otras personas.
- Supervisión y auto-concepto, entendido como la capacidad personal de regular el propio comportamiento para que sea eficaz y competente. Las personas que cuentan con niveles altos de esta capacidad afrontan mejor pautas de compromiso, peticiones afectivas, influencias, etc.
- Una mentalidad abierta permite a los individuos la comprensión de la multidimensionalidad de las situaciones y de las múltiples formas de solución de las tensiones posibles. Esta apertura permite reconocer, aceptar y apreciar los diferentes enfoques y puntos de vista. Cuando hablamos de interculturalidad, esta mentalidad abierta se ve reflejada en el hecho de asumir e integrar la diferencia.

- La empatía es considerada elemento central de la SI. Es entendida como la capacidad de ponernos en el lugar del otro y comprenderlo. Favorece que el individuo sea capaz de manejar más visiones de la realidad que la suya propia y aceptarlas como igualmente válidas en un mismo contexto.
- Participación e implicación en la interacción. Una capacidad fundamental para los procesos de comunicación. Esta participación favorece la responsabilidad, la perspicacia y la atención en las interacciones, lo que a su vez facilita la comprensión de los mensajes y la resolución efectiva de los encuentros interculturales.
- La capacidad de no juzgar. Aquellas personas capaces de establecer interacciones sin realizar juicios previos, tienen más probabilidades de entablar comunicaciones sinceras y más efectivas.

El nivel emocional es comúnmente relegado a un segundo plano cuando se analiza con otros aspectos de carácter cognitivo o conductual, quizás por la mayor dificultad de medición, interpretación o comprensión. Sin embargo, los últimos hallazgos ponen de manifiesto que el componente afectivo es el más relevante en los procesos de negociación intercultural, y que debe ser incorporado en programas formativos y en las investigaciones relacionadas (Wawra, 2009).

Comprender y asumir la relevancia del componente afectivo y emocional, vinculado con los otros dos componentes de cualquier actitud (cognición y conducta), facilita el abordaje global de la CI, así como favorece comprensiones e interpretaciones más holísticas.

### **3.4. Principales variables e investigaciones relacionadas**

Resulta necesario conocer las principales aportaciones del recorrido de la investigación empírica sobre la CI y la SI, destacando aquellas variables que han sido más relacionadas. Esta sección muestra los principales hallazgos de investigaciones realizadas al respecto sobre las variables género, contacto con personas extranjeras y formación en diversidad cultural.

La mayoría de los estudios focalizados en la SI, tal y como afirman Sanhueza y Cardona (2009), provienen de la cultura anglosajona y se adscriben fundamentalmente al modelo de Bennett. Por otra parte, las investigaciones que emplean el modelo de Chen y Starosta (2000) (y el instrumento creado al efecto por estos autores) se circuns-

criben mayoritariamente a la población estudiantil de diferentes niveles educativos, algo que debe ser tenido en consideración en las interpretaciones y reflexiones sobre estos hallazgos.

### **3.4.1 Género**

El género ha sido ampliamente abordado como cuestión social y de identidad. Algunas investigaciones han mostrado resultados sobre género y diferentes variables asociadas con la interculturalidad, existiendo disparidad de hallazgos. Por ejemplo, Dustmann y Preston (2000) hallaron una menor hostilidad racial entre las mujeres que entre los hombres.

Spinthourakis y Karatzia-Stavlioti (2006) hallaron mejores puntuaciones de las mujeres en SI, en una investigación con una muestra de 80 profesores seleccionados al azar de una población de 200 profesores, que participaron en cursos de perfeccionamiento para el personal en la Universidad de Patras (Grecia). En el estudio de Zhai and Scheer (2004), las mujeres y las personas de mayor edad presentaban mayores niveles de CI.

En España, Vilá (2006), que realizó la adaptación al castellano de la Intercultural Sensitivity Scale de Chen y Starosta (2000), llevó a cabo un estudio con estudiantes de secundaria donde encontró diferencias de género, mostrando las chicas mayor SI que los chicos. Además, Sahuenza y Cardona (2009) realizaron un estudio con población estudiantil de primaria, encontrando que las chicas mostraban una actitud menos favorable que los chicos hacia las diferencias culturales, pero aceptaban mejor las opiniones de sus compañeros/as de otras culturas.

### **3.4.2. El contacto intercultural**

Para analizar las características que plantea el encuentro intercultural es necesario prestar atención a tres elementos principales: el contexto en el que se produce la relación, así como la naturaleza de la misma; las características de los protagonistas en una perspectiva psicosocial; y las características particulares que se presentan cuando las personas que se comunican no comparten el mismo esquema de socialización.

En el análisis del contexto, se debe prestar atención al lugar que los actores que entran en relación ocupan en el mismo. Cuando las relaciones entre sujetos se produce con posiciones disímiles (derivadas de procesos de inmigración desiguales o de otras situaciones de estratificación social), esto condiciona la percepción que los actores tienen de sí mismos y de los otros.

Berry (2004) menciona que las investigaciones etnoculturales que revisó mostraban que el incremento del contacto intercultural, y una mayor familiaridad con otros grupos diferentes al de pertenencia, se asocia con percepciones más positivas hacia estos otros grupos. Tener un contacto intercultural frecuente con personas de culturas diferentes a la propia y estar satisfechos con estos contactos, se asocia con experimentar menos dificultades socioculturales y mayor nivel de competencia comunicativa (Ward and Kennedy, 1993).

Para Gualda (2011), este tipo de contacto puede ser un factor de enriquecimiento social, contribuyendo a asumir que los grupos en contacto no son tan diferentes y favoreciendo que no se produzca un posible alejamiento convivencial.

Estas teorizaciones se han ido afirmando en diferentes investigaciones empíricas. Por ejemplo, Olson y Kroeger (2001), hallaron que hablar una segunda lengua y tener experiencia en el extranjero aumentaba la SI.

Otro estudio realizado en el continente asiático por Straffon (2003), donde participaron estudiantes de educación secundaria, puso de manifiesto que un mayor contacto con alumnos de diferentes culturas mejora la SI. Más recientemente, Penbek, Yurdakul y Güldem (2009), encontraron que el respeto por las diferencias culturales es mayor cuando existe contacto o familiarización de algún tipo con otras culturas. En esta misma línea, Nesdale y Todd (2000) demostraron estos efectos positivos del contacto intercultural entre estudiantes universitarios autóctonos e internacionales en Australia.

Armfield (2004) también estudió la importancia del contacto interpersonal con personas de diferente cultura en el desarrollo de la SI. En su investigación participaron 60 estudiantes que habían vuelto a la Universidad de Maryland en el 2003, tras estar un semestre en el extranjero y un grupo control. Los resultados obtenidos mostraron que los estudiantes que habían estudiado fuera experimentaron un aumento percibido de su nivel de SI.

Un meta-análisis realizado por Pettigrew y Tropp (2006) con una revisión de más de 500 estudios, mostraba un efecto positivo del contacto sobre los prejuicios, independientemente de la etnia de pertenencia, la edad o el contexto.

Estos hallazgos siguen las orientaciones y premisas propuestas por la Hipótesis de Contacto de Allport (1954) y ampliada por Pettigrew (1998), concebida como una de las estrategias centrales para reducir el prejuicio hacia grupos minoritarios, basándose en una serie de supuestos que describen las condiciones óptimas para que el contacto genere los resultados esperados. Predice que habrá un cambio favorable en las actitudes y la atracción interpersonal, si el contacto personal entre miembros de grupos distintos ocurre en las siguientes cuatro condiciones:

1) la situación de contacto debe estimular una relación de interdependencia o de cooperación para alcanzar un objetivo conjunto. En esta misma línea Schofield (1995) afirma que esta cooperación es necesaria en los contactos interculturales, porque otro tipo de relación, como puede ser la competitividad, promoverá la existencia y justificación de estereotipos e incremento de la hostilidad intergrupala.

2) las normas sociales de la situación de contacto deben favorecer el concepto de igualdad y la relación igualitaria.

3) la situación de contacto debe tener un gran potencial de conocimiento, de forma que promueva una relación que revele suficientes detalles sobre los miembros del otro grupo, como para verlos como individuos y no sólo como personas con características estereotipadas.

4) el estatus de los participantes de los dos grupos debe ser igual en la situación de contacto (Goikoetxea y Pascual, 2002).

El contacto positivo intergrupala, según Christ, Schmid, Lolliot, Swart, Stolle, Tausch and Hewstone (2014), permite la superación de tensiones y conflictos entre los grupos (asociados a prácticas segregacionistas). Estos mismos autores mencionan la importancia de ser conscientes de que la mayoría de investigaciones sobre los efectos del contacto intergrupala tienen únicamente un enfoque individual o microsociaa.

Las evidencias a nivel contextual de los efectos positivos del contacto indican que vivir en un lugar donde otros miembros del propio grupo interactúan positivamente con miembros de otros grupos debería reducir el prejuicio, más allá de las propias experiencias individuales. Una persona que vive en un contexto con un nivel elevado de con-

tacto intergrupalo positivo, es probable que muestre menos prejuicios que una persona que pueda tener el mismo contacto intergrupalo, pero que viva en un contexto con un menor nivel de contacto intergrupalo. Esta idea es relevante porque conlleva que, aunque los individuos no experimenten un contacto intercultural de modo directo, pueden verse beneficiados por vivir en entornos interculturales donde miembros de su grupo sí que desarrollen estos contactos, a través de la influencia del comportamiento de otros. Las evidencias sobre estos efectos contextuales, sobre todo de estudios de carácter longitudinal, demostrarían que el contacto a este nivel tiene mayores consecuencias para las actitudes y comportamientos personales, y que los procesos implicados no se reducen a las características individuales o situaciones específicas donde se producen estos contactos (Oishi and Graham, 2010).

No obstante, una explicación a este tipo de hallazgos puede hacer pensar también que los individuos que tienen mayores niveles de prejuicio, probablemente no seleccionaran contextos interculturales con elevado nivel de contacto intercultural para residir.

Existen visiones críticas a estos hallazgos y al rol del contacto. Un contacto habitual no es garante del intercambio cultural positivo y desarrollo de CI (Amin 2002, p. 969). Un contacto regular puede afianzar la competencia, los miedos y las animosidades intergrupales. Algunos autores señalan como posibles consecuencias negativas las dificultades de comprensión y la existencia de errores interpretativos, derivados de prácticas de comunicación intercultural que carecen de códigos comunes (Ramos-Vidal, 2011). La existencia de diferentes modos de comprender e interpretar los contextos de interacción puede ocasionar la aparición de emociones y reacciones adversas, que deriven en la formación o en el mantenimiento de prejuicios sobre individuos o grupos de culturas diferentes a la propia, produciendo dificultades de interacción entre las partes.

En la investigación desarrollada por Ramos-Vidal (2011), empleando el método de incidentes críticos, puso de manifiesto que ciertos contextos situacionales ejercen influencia en los resultados de los contactos, concretamente centros de atención socio-sanitaria, albergues y pisos de acogida eran espacios donde se producían con mayor facilidad conflictos interculturales. La reflexión sobre este hecho derivó en considerar que la interrelación entre determinadas características de esos contextos era lo que favorecía la aparición de los conflictos. Estas características eran: la creciente diversidad cultural de los usuarios, la situación desfavorable, la percepción de lucha por los recursos esca-

tos, la falta de competencia cultural de los prestadores de servicios, y la presencia o no de un marco normativo regulador de la convivencia (Ramos-Vidal, 2011, p.93)

En relación con la variable de contacto, Pettigrew and Tropp (2008) ha sugerido futuras líneas de investigación vinculadas con la hipótesis del contacto. Propone la necesidad de identificar mediadores y moderadores en los efectos de este contacto, y conocer los posibles efectos negativos. Seguramente el contacto intergrupales es necesario, pero no es una condición suficiente para los efectos positivos que se mencionan, por ello, también hay que considerar la importancia del entorno y otras condiciones necesarias asociadas a lo positivo del contacto.

Esta variable del contacto con personas de procedencia cultural diversa ha sido incluida en el estudio realizado con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, incorporando resultados al respecto en los dos artículos de la tesis que reflejan este estudio, siendo un aspecto sustancial para disponer de adecuados niveles en algunas dimensiones de la SI o y la CI.

### **3.4.3. Formación en diversidad cultural e interculturalidad**

Otra de las variables claves consideradas en relación con el desarrollo de la CI es la formación sobre interculturalidad y/o sobre diversidad cultural. En los últimos años se han desarrollado un gran número de métodos de formación que han resultado muy eficaces para el desarrollo de la CI (Landis, Bennet y Bennet, 2004).

Diferentes métodos de diversas disciplinas han sido adaptados a la formación intercultural, mejorados por la influencia del auge de las tecnologías de la información y la comunicación. En la actualidad se aboga por los denominados programas formativos integrales que, según Paige (1993), deberían incluir una apropiada combinación de métodos experienciales y didácticos, con una visión tanto global como específica de la cultura, considerando elementos cognitivos, conductuales y afectivos.

Para autores como Kealey y Protheroe (1996), el desarrollo de la CI conlleva la capacidad de ser eficaz para la vida en general, ya que los efectos potenciales de la formación intercultural inciden en la conformación de una ciudadanía más interculturalmente formada.

La evidencia empírica al respecto ha puesto de manifiesto que la formación en interculturalidad y diversidad cultural juega un rol relevante, aunque con hallazgos diferentes.

Kalinoski, Steele-Johnson, Peyton, Leas, Steinke and Bowling (2013) realizaron un meta-análisis donde hallaron que la formación y capacitación en diversidad cultural tenía un efecto medio o pequeño, teniendo más efectos de carácter cognitivo que afectivos (que además se vieron moderados por diferentes variables). En esta misma dirección, Kulik y Roberson (2008), han sugerido que hay efectos cognitivos y de habilidades más fuertes asociados a la formación intercultural que aspectos de conciencia o afectivos. Esto puede verse explicado, según Bohner y Dickel (2011), porque existe una diferenciación entre lo explícito y lo implícito, y las formaciones suelen estar orientadas a la actitud explícita (aunque con ello no estén afirmando que lo implícito no se pueda producir paralelamente).

Otros estudios, como el de Mendenhall, Stahl, Ehnert, Oddou, Osland and Kuhlmann (2004), han mostrado que la formación intercultural puede mejorar el conocimiento y la satisfacción con el proceso de interacción cultural, pero no necesariamente conlleva una modificación comportamental. El conocimiento no es suficiente para el desarrollo de una adecuada CI, por lo que resulta necesario mejorar métodos y enfoques formativos, que permitan la mejora en los aspectos actitudinales, e innovar en experiencias de aprendizaje.

Fischer (2011) realizó una medición pre y post de un programa de intervención de ocho sesiones de formación intercultural a nivel universitario, encontrando un aumento de lo que denomina como esencialismo cultural, referido a las creencias de que la cultura influye en la manera en la que los individuos actúan, sienten y se comportan. Rosenblatt, Worthley and MacNab (2013) realizaron otro programa formativo de ocho semanas de duración, focalizado en el desarrollo de la inteligencia cultural, donde el contacto intergrupual resultaba un elemento crucial.

La formación específica en cuestiones de diversidad cultural o interculturalidad ha sido incorporada como variable en el instrumento empleado en el estudio con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, siendo una de las variables personales más diferenciadoras en dimensiones de SI, de CI y aspectos de intervención profesional. Además, ha resultado diferenciar igualmente algunas respuestas a ciertos supuestos prácticos planteados. Estos resultados se plasman en el capítulo de discusión de resultados y en los artículos anexados como compendio de publicaciones relativos a esta tesis.

La investigación en este campo tiene muchas posibilidades, ya que existen cuestiones pendientes de seguir estudiando. Sería interesante conocer cómo se pueden emplear las características beneficiosas de las interacciones sociales en los procesos formativos para aumentar la CI. Seguir conociendo el papel de la motivación como variable moderadora o mediadora de los efectos de la formación, el rol de las expectativas, de variables previas de familiarización con otras culturas, entre otras cuestiones de interés.



# 4

**CAPÍTULO:**

**LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LOS  
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS (ANDA-  
LUCES)**



#### **4. La Competencia Intercultural en Los Servicios Sociales Comunitarios (Andaluces)**

La gestión de la diversidad desde el paradigma intercultural se ha convertido, según Vázquez-Aguado (2010, p.19) en una cuestión social, dada la mundialización de los intercambios y la receptividad mutua de las sociedades, la inmigración, la diversidad de códigos y perspectivas sociales existentes. Moreno y Bruquetas (2011) afirman que la presencia de población de origen extranjero en España ha hecho emerger nuevas necesidades sociales, ha propiciado un incremento de la demanda de servicios y recursos, pero también su diversificación.

La normativa de extranjería dispone el derecho de las personas extranjeras a los servicios y prestaciones sociales básicas, lo que correspondería a las denominadas prestaciones básicas del Plan Concertado de Servicios Sociales en Andalucía. Este capítulo se centra en explicar el sistema público de Servicios Sociales de Andalucía, con especial hincapié en el nivel de Servicios Sociales Comunitarios. Se realiza una aproximación conceptual al rol de los profesionales de estos servicios y su vinculación con la CI.

La atención y la intervención con personas extranjeras y de culturas diversas es una realidad en los Servicios Sociales en Andalucía, siendo el ámbito donde se desarrollan las investigaciones que han propiciado las publicaciones que conforman el compendio de la tesis que presentamos.

##### **4.1. Regulación y características principales del Sistema Público de Servicios Sociales**

El inicio del Sistema de Servicios Sociales se ubica en la beneficencia del siglo XIX que, posteriormente, pasaría a la acción social de principios del siglo XX y a la creación del Instituto de Reformas Sociales. Más tarde se producía un avance en derechos en el momento de la Segunda República en España y la Constitución de 1931, contemplando la protección del trabajo (aunque solo consideraba el sector industrial y no por ejemplo el agrícola). En los años de la dictadura franquista, coexistieron atenciones provenientes del sector privado no lucrativo (cajas de ahorro y Cáritas) y la atención del estado (seguros sociales y beneficencia). Tras esta etapa, se promulga la actual Constitución Española (1978) y se crean los Sistemas Públicos de Protección denominados Servicios Sociales.

Para Casado (2008), el Sistema Público de Servicios Sociales es un instrumento de la política social puesta en marcha por la sociedad y los poderes públicos para atender las necesidades básicas de los individuos, grupos y comunidades.

Este sistema cuenta con elementos de identidad propios, así como con un marco jurídico, presupuestos y equipamientos. Sus principios básicos de funcionamiento son: responsabilidad pública, solidaridad, igualdad y universalidad, participación ciudadana, descentralización, planificación/coordiación, normalización, globalidad y prevención. Dentro de este sistema se contemplan diferentes elementos, considerando como básicos: las personas usuarias, el territorio (basado en el principio de descentralización), las estrategias de participación, profesionales y políticos y los procesos de intervención.

Su estructura organizativa básica está compuesta por dos niveles, uno de carácter comunitario y otro especializado. Los Servicios Sociales Comunitarios tienen como objetivos principales la promoción y el desarrollo, buscando solución de problemas (priorizando los más urgentes), fomentando el asociacionismo a través del voluntariado social, y la coordinación entre organismos y profesionales. Por otra parte, los objetivos de los Servicios Sociales Especializados son la prevención secundaria o rehabilitadora, la atención a problemas específicos, y la coordinación y apoyo con otros servicios especializados.

La Carta Social Europea (1996) contempla los Servicios Sociales, con carácter subjetivo y universal, haciendo referencia a los Servicios Sociales Comunitarios (art. 14) y a los de carácter especializado.

En cuanto al marco legislativo nacional, hay que reseñar la Constitución Española (1978). Aunque en su articulado se haga alusión específica a los Servicios Sociales una sola vez al mencionar la tercera edad, existen otras referencias de las que se desprende la necesidad de crear este sistema público. El artículo 9.2 hace referencia a la responsabilidad de los poderes públicos para promover condiciones de igualdad, así como remover obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de las personas. Además, los Servicios Sociales se enlazan con principios básicos como la igualdad (recogido en art. 1 de la CE) y con la dignidad como elemento fundamental del orden político y la paz social (art. 10 CE). La Constitución Española establece la transferencia de ciertas competencias a las Comunidades Autónomas, dentro de las que destaca la asistencia social. Por otra parte, en su artículo 13, recoge que las personas extranjeras gozarán de las libertades públicas en los términos que establezca la ley.

En Andalucía hay que hacer alusión a la ley vigente de Servicios Sociales de Andalucía (Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía), que nace vinculada al artículo 13.22 del primer estatuto de 1981 que ratificaba la competencia exclusiva en Servicios Sociales otorgada por la constitución de 1978. El actual Estatuto de Autonomía de Andalucía (2007) vuelve a ratificar esta competencia en su artículo 61.

La Ley Andaluza de Servicios Sociales (Ley 2/1988, de 4 de abril) define el Sistema Público de Servicios Sociales como un sistema de carácter universal (art. 1), preventivo con una intencionalidad de eliminación de las causas de la marginación (art. 1, 2, 4 y 6). Dentro de las áreas de actuación (art. 6), destacan la prevención y eliminación de cualquier discriminación por razón de raza, sexo o cualquier otra circunstancia personal o social.

Los servicios que ofrecen los Servicios Sociales Comunitarios, así como sus objetivos, zonas y centros de trabajo, equipamiento, prestaciones económicas y el Plan Regional que los desarrolla se describen del artículo 8 al 16 de la Ley.

El ordenamiento jurídico en Andalucía previsto para desarrollar los Servicios Sociales Comunitarios lo conforman: la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local; el Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía; la citada Ley 2/88 de 4 de abril; la Resolución de 25 de mayo de 1988, de la Secretaría General Técnica, por la que se da publicidad al Convenio-Programa entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para el desarrollo de prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales; el Decreto 11/1992 de 28 de enero por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios; y las Órdenes anuales por las que se regula la cooperación con los Ayuntamientos de municipios de Andalucía con población superior a 20.000 habitantes, en materia de Servicios Sociales Comunitarios.

En el momento actual, se dispone del anteproyecto de la nueva ley de Servicios Sociales de Andalucía, publicado en agosto de 2014 (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 156 de 12 de agosto de 2014), que define el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía como

El conjunto de servicios, recursos y prestaciones de las Administraciones Públicas de Andalucía, orientados a satisfacer el derecho de todas las personas en Andalucía a la Protección Social, en los términos recogidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en esta Ley y en el resto de la normativa vigente en la materia (art.22.1).

Este anteproyecto de ley sustenta los Servicios Sociales en los principios de: universalidad, solidaridad, responsabilidad pública, equidad, calidad, eficiencia, responsabilidad social, accesibilidad universal, planificación, participación, emprendimiento e innovación, prevención, atención centrada en la persona, integralidad y continuidad en la atención, interdisciplinariedad, intersectorialidad, proximidad, enfoque comunitario y transversalidad de género.

De igual modo contempla un Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Andalucía y la estructuración territorial se establece basándose en la Zona Básica de Servicios Sociales existente, pero introduciendo la denominada Área de Servicios Sociales, como espacio general de planificación y gestión de los recursos del Sistema. Esta ley introduce la gestión sobre la base de contratos programa y acuerdos de gestión, como forma de canalizar los recursos e introduciendo la lógica de la acreditación de la calidad. Se introduce también el Programa de Atención Social para garantizar integralidad y continuidad de la atención (art. 2), para lo que también se identifica un profesional de referencia de la disciplina del Trabajo Social (art. 29). El acceso a personas extranjeras se garantiza en el artículo 5. Además, contempla prestaciones como derecho subjetivo y prestaciones condicionadas, que dependen de la disponibilidad de recursos y orden de prelación para su percepción.

Esta futura ley no está exenta de críticas, como puede ser la visión mercantilista que otorga la responsabilidad de los Servicios Sociales a la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia. Otra de las críticas son las referencias casi exclusivas de coordinación con el Sistema de Salud, sin apenas mencionar otros sistemas públicos básicos e importantes en el bienestar. El excesivo giro individualista de la ley ha suscitado apelaciones para la incorporación de visiones y modelos de intervención más sistémicos, donde las familias, grupos de pertenencia y el nivel comunitario estén más presentes.

A continuación exponemos las principales características de los Servicios Sociales Comunitarios, explicando sus objetivos, equipamientos e instrumentos de intervención según la actual ley vigente (bajo la que se ha realizado el estudio que presentamos).

El aspecto territorial y de ubicación de los Servicios Sociales Comunitarios viene establecido por las denominadas Zonas de Trabajo Social (ZTS), que dependen de la población adscrita a cada zona. Para que exista una ZTS en el ámbito inferior al municipio, debe existir una población superior a los 20.000 habitantes. Una ZTS considerada como superior al municipio debe abarcar varios municipios inferiores a 20.000 habitantes dentro de una determinada zona territorial, aunque estará en función del núcleo de población. Por regla general debe existir una ZTS por cada 20.000 – 50.000 habitantes. Estas zonas pueden subdividirse en Unidades de Trabajo Social, para lograr una mayor concreción territorial y proximidad en el servicio.

La estructura fundamental para poner en marcha los servicios son los centros, considerados el equipamiento básico. Estos centros vienen marcados por las características de descentralización, proximidad con el ciudadano, polivalencia e interdisciplinariedad. El instrumento de intervención fundamental es el Plan Concertado, que contempla las prestaciones de: información, valoración, orientación y asesoramiento, ayuda a domicilio, convivencia y reinserción, cooperación social, y ayudas complementarias de carácter económico temporal.

## **4.2. Interculturalidad, competencia intercultural y Servicios Sociales Comunitarios**

La interculturalidad en el marco de los Servicios Sociales Comunitarios se encuentra vinculada con la gestión de la diversidad cultural y con el acceso de la población extranjera a estos servicios, contemplado en la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, sobre derechos y deberes de los extranjeros en España y su integración social (última reforma de la Ley Orgánica 4/2000), que reconoce en su artículo 14 el derecho a la Seguridad Social y a los Servicios sociales de la población extranjera. El punto 2 de este mismo artículo señala que *“los extranjeros residentes tienen derecho a los servicios y a las prestaciones sociales tanto a las generales y básicas como a las específicas en las mismas condiciones que los españoles”* y el punto 3 establece que *“los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas”*. El acceso a los servicios públicos de bienestar por parte

de población extranjera queda igualmente reconocido por la última actualización en el Real Decreto 844/2013.

La atención por parte de los Servicios Sociales Comunitarios a población extranjera puede parecer bastante numeroso dado el ideario social y el papel que juegan los medios de comunicación de masas pero, según Giulietti y Kahanecen (2013), no existen apoyos empíricos a la hipótesis que establecen que los estados de bienestar europeos actúen como imanes o atraigan más inmigración.

La realidad es que, según los últimos datos disponibles, el 7 % del total de las personas usuarias de estos servicios eran extranjeras (según los datos más recientes disponibles para Andalucía del año 2011), siendo servicios referentes de primera entrada a otros sistemas sociales y dinámicas de inserción para muchas de estas personas. Hay que considerar, que la cifra porcentual de población extranjera sobre el total poblacional andaluz para 2011 era de 8,7%, lo que supone que el porcentaje de usuarios es inferior al porcentaje de peso poblacional.

Aunque pueda parecer un porcentaje pequeño, no pierde la relevancia ni la significancia que tiene, dado que se trata de atender a población diversa, para lo que resulta necesaria la revisión de las respuestas y prácticas que se están desarrollando a la luz de la CI por parte de los/as profesionales.

Muchas personas y familias nacionales emplean los Servicios Sociales Comunitarios como ultimo recursos en situaciones de extrema vulnerabilidad o exclusión social mientras que, la población extranjera, hace uso de ellos en mayor medida como “puerta de acceso para su proceso de inserción o puerta de entrada para el resto de servicios públicos y de políticas sociales” (Moreno y Aierdi, 2008, p.15-16).

Las intervenciones sociales en contextos de diversidad cultural deben reconocer las diferentes realidades subjetivas e intersubjetivas, configurando estrategias metodológicas potenciadoras de la diversidad y apoyadas en elementos teóricos. Para Ruíz-Bernardo (2012) la SI entendida bajo un enfoque de intervención socio-comunitario, conlleva la predisposición a desarrollar conductas profesionales positivas en la gestión y atención a la diversidad cultural.

La atención a población extranjera o culturalmente diversa por parte de los/as profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, conduce a pensar en las capacidades y competencias de estos profesionales para dar respuestas efectivas, no solo a nivel de intervención y servicios, sino desarrollando una adecuada praxis intercultural. Es

aquí donde entronca el constructo central sobre el que trabajamos, la CI en el contexto de los servicios sociales comunitarios.

Resulta relevante conocer los posibles sesgos profesionales y personales vinculados con la práctica profesional, el nivel de habilidades, conocimientos, motivaciones y expectativas presentes en los procesos de atención y de intervención. Siguiendo a Martínez, et al. (2006, p.336), “esta competencia cultural puede convertirse en el constructo de mayor relieve para lograr una prestación de servicios sensible a la diversidad”, por lo que tanto los servicios (a nivel organizacional e institucional) como los profesionales, deben mantener una actualización en la adquisición y desarrollo de la CI.

La prestación de servicios culturalmente apropiados es una preocupación que ha ido creciendo, en la medida que ha ido aumentando la presencia de población extranjera. Esta preocupación ha motivado un interés por desarrollar servicios culturalmente sensibles, así como la puesta en marcha de estrategias de intervención que contemplen la diversidad cultural y la gestión intercultural (Pratt y Apple, 2007). Además, se han puesto en marcha procesos de formación y preparación de profesionales centrados en el desarrollo de competencias interculturales (Rogers, 2008), y el establecimiento de directrices para el desarrollo de servicios profesionales culturalmente adaptados (American Psychological Association, 2002). Este es el objetivo del último artículo de esta tesis, focalizado en el análisis de la SI y su influencia en el ejercicio profesional del Trabajo Social en contextos de diversidad cultural.

En el nivel institucional se enmarca la definición de Buena Práctica Intercultural, propuesta por nuestro equipo de investigación y que se basa en las aportaciones realizadas por Bennet (1986), Chen y Starosta (2000), Liévano (2003) y las aportaciones sobre educación intercultural e intervenciones sociales interculturales de Jordán (1996). Debe ser una práctica que se ciña a objetivos concretos, sostenibles en el tiempo y exportables a otros contextos. Es positivo que se asienten en principios fundamentales como la igualdad de las personas y comunidades, siendo accesibles y disponibles para la población potencialmente usuaria (Vázquez-Aguado et al. 2009).

Partiendo de esta idea, una Buena Práctica Intercultural en el ámbito de la intervención social, asume cuestiones como: la representación de los sujetos diversos en todos los aspectos de la intervención; la viabilidad de las acciones; la implicación del conjunto poblacional y no sólo de las minorías en la planificación y ejecución de la intervención/proyecto o acción; la accesibilidad, sostenibilidad y duración; la evaluabilidad;

transferencia y una orientación a la cohesión social (Vázquez-Aguado et al. , 2009, pp. 13-16). Con todo ello, consideramos que

Una Buena Práctica Intercultural hace referencia a la gestión de la diversidad cultural por parte de los agentes en contacto a partir de unos criterios básicos de justicia social, igualdad de oportunidades, libertad individual, cohesión social y valores democráticos. Se pueden graduar los elementos de modo que una BPI en su desarrollo: reconoce la diversidad cultural existente en un contexto; se establece un marco de referencia no jerárquico en los procesos de interacción desarrollados entre sujetos con un trasfondo cultural diverso; se acepta y tolera la diversidad cultural; se produce una adaptación social a la pluralidad intercultural; y se fomenta la interculturalidad como valor positivo. (pp.16-17).

La CI se manifiesta cuando los profesionales entienden, aprecian, reconocen y respetan las diferencias, siendo capaces de ajustar sus prácticas y organizaciones al desarrollo de intervenciones efectivas en contextos de diversidad (Dana y Allen ,2008; Balcázar, Suarez-Balcazar y Willis, 2010).

En contextos de diversidad cultural resulta necesario que los profesionales conozcan y sean conscientes desde qué concepciones culturales analizan las situaciones y demandas que reciben, y desde qué modelos y enfoques realizan y desarrollan su praxis profesional.

Las tres disciplinas de los equipos de base de los centros de Servicios Sociales Comunitarios, Psicología, Trabajo Social y Educación Social, cuentan en sus códigos deontológicos (internacionales y nacionales), con orientaciones sobre su praxis profesional en la intervención y/o atención en contextos de diversidad cultural y con población con diferente procedencia cultural.

En relación al Trabajo Social, destaca de manera positiva la aportación realizada por la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de Estados Unidos, que estableció en el año 2001 los estándares de la competencia cultural en la práctica del trabajo social (NASW, 2001), y el Código deontológico de Trabajo Social en España (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

El código deontológico de la profesión de Educación Social en España (Asociación Estatal de Educación Social, 2005) y el de Psicología (Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, 2010) también recogen orientaciones al respecto.

La revisión sobre estas cuestiones se plasma en el cuarto artículo del compendio de publicaciones focalizado en la intervención profesional.

Independientemente de la disciplina profesional, la intervención psicosocial que se realiza desde los servicios sociales, debe contemplar todas las premisas incorporadas en los diferentes códigos deontológicos. Uno de los modos de afrontar con mayor garantía de éxito las intervenciones en este sentido, pasa por el desarrollo de la CI, considerada una de las ocho competencias claves para el futuro organizacional (Satterlee, 1999). El desarrollo de la CI conlleva una gran carga práctica que, según Arthur (2001), se desarrolla fundamentalmente a través de experiencias directas.

Ser un profesional interculturalmente competente comporta ser capaz de realizar un adecuado diagnóstico del escenario o contexto donde se realiza la intervención, a la vez que ser capaz de construir relaciones funcionales, con adecuadas pautas de comunicación y de resolución de retos derivados de la diversidad existente. Para ello deben disponer y/o desarrollar aspectos de las dimensiones cognitivas, conductuales y afectivas de la CI (Donoso, Cabrera, Aneas, Santos y Curós, 2009).

Según Julve y Palomo (2005), los profesionales para ser culturalmente competentes deben tener formación en diversidad, ser conscientes del propio bagaje y perspectiva cultural y de la del otro, comprender la influencia que las características culturales juegan en los procesos de intervención y actuación profesional, evitar estereotipos y prejuicios, trabajar desde el respeto, el conocimiento, la aceptación de los propios límites, emplear técnicas y métodos que permitan el acercamiento y la comprensión mutua y, sobre todo, asentar la SI para avanzar hacia la CI desde el compromiso por la igualdad. Además, Campinha-Bacote (2003) señala como importante el grado de motivación para comprometerse en el proceso de adquisición de conciencia, conocimientos y habilidades culturalmente adecuadas para trabajar con grupos humanos de diversas procedencias culturales.

La CI de profesionales se ve afectada, según Kohli, Huber y Faul (2010), por los procesos de sus propias identidades culturales, visiones del mundo y las expectativas y visiones culturales de las personas usuarias. Las personas que entran en interacción cuentan con marcos de referencia propios que dotan de sentido y comprensión la relación profesional y los elementos que la componen.

Entre las profesiones básicas de los Servicios Sociales Comunitarios, centramos parte de esta investigación en el Trabajo Social, ya que representan el mayor porcentaje de la muestra y de los profesionales del sistema, y porque son identificados como los profesionales de referencia en el Catálogo de referencia de los Servicios Sociales (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013, p. 37). Además, compartimos la idea de identificarlos como principales profesionales de los procesos de construcción institucional de las personas extranjeras que se acercan y hacen uso de los servicios sociales (Muñoz, 1993, p.77).

La profesión de trabajo social se dirige a la intervención individual, pero también social y comunitaria, considerando el contexto donde se producen las necesidades y donde se desarrolla su actuación profesional. La última conceptualización global disponible de trabajo social, lo define como

Una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (Federación Internacional de Trabajo Social, 2014).

Para Fernández et al. (2012, p. 515), se trata de “una profesión que aplica el conocimiento científico a la intervención integral a nivel micro y macrosocial...que aspira a la mejora de la condiciones de vida y bienestar de la población”.

Históricamente la práctica profesional relacionada con la diversidad cultural ha pasado por diferentes fases, desde la toma de conciencia de la diversidad existente y el respeto, hasta la incorporación el enfoque intercultural a principios del siglo XXI (Kohli et al., 2010).

En el desarrollo de las actuaciones profesionales están presentes las características personales de las partes implicadas, el entorno inmediato y la trayectoria y bagaje profesional. A esto hay que añadir que el encuadre profesional se produce en un contexto con programas y políticas sociales concretas y en un marco institucional específico.

En estos marcos, la diversidad cultural puede constituirse como el origen de la problemática que llega a los Servicios Sociales, o bien puede incidir directa o indirectamente en la problemática o situación objeto de intervención.

La defensa de la importancia de contemplar y desarrollar la CI en las personas profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios conlleva que el principio de igualdad se complete con la sensibilidad a las diferencias culturales, y demanda políticas que permitan disponer del encuadre y de los medios de actuación adecuados así como de modelos de intervención con planteamientos teóricos, estrategias, métodos y técnicas eficaces en este sentido. Para Ungar (2002), la existencia de la diversidad social y cultural es un potencial para que el Trabajo Social genere nuevas soluciones para los problemas a los que se enfrenta, permitiendo generar y posibilitando que emerjan cambios profesionales y personales.

### **4.3. Retos y nuevos enfoques en los Servicios Sociales Comunitarios en contextos de diversidad cultural**

El reconocimiento del interculturalismo como modelo de gestión de la diversidad cultural favorece la intervención de proximidad territorial. Para Alemán (2011) hay tres aspectos fundamentales a los que los Servicios Sociales tienen que hacer frente actualmente: el propio contexto derivado de la crisis social y económica; el incremento de demandas ciudadanas y la diversificación de usuarios que demandan los servicios y recursos; y la existencia de demandas cada vez más diversas, emergentes y nuevas.

En España, el sistema de Servicios Sociales ha experimentado en los últimos años un considerable deterioro, unido con una escasa promulgación de nuevas leyes (o anteproyectos) de Servicios Sociales en diferentes comunidades autónomas, entre las que destaca Andalucía. El informe del índice de desarrollo de los Servicios Sociales de 2014 (García, Barriga, Ramírez y Santos, 2014) recoge que este deterioro se está produciendo en mayor medida en su nivel más estratégico, en los servicios básicos y de proximidad, gestionados por corporaciones locales.

En este paisaje, Alemán y Soriano (2013) detallan otros retos específicos vinculados con las demandas y necesidades de población culturalmente diversa, como la necesidad de reforzar o incrementar los servicios de traducción o la incorporación de intérpretes, o la relevancia de comenzar a contemplar las dimensiones de superdiversidad existentes. En esta línea habría que examinar las necesidades de las personas extranjeras con discapacidad, las personas extranjeras privadas de libertad, situaciones de fa-

milias monoparentales (transitorias o no), la feminización y la visión de género, entre otros elementos.

Para dar respuesta a los desafíos existentes, diferentes autores (Alemán y Soriano, 2013; Casado, 2008) indican la oportunidad (e incluso necesidad) de actuar desde un enfoque proactivo, con una visión ecológico-sistémica, que contemple estos retos como oportunidades de cambios, mejoras e incluso innovaciones en las respuestas. Asumir este enfoque sería positivo, no solo en el área de los Servicios Sociales Comunitarios, sino en otros servicios públicos básicos como pueden ser la salud o la educación.

Para Pérez (2012), uno de los retos específicos para el Trabajo Social, es reconocer la diversidad de significados, modos de actuar y sentir derivados de la diversidad cultural, comprendiendo la generación de vínculos y de tensiones, y siendo capaces de construir acciones transformativas de la exclusión y de las problemáticas sociales existentes.

Estos retos del Trabajo Social van de la mano de desafíos existentes para la formación universitaria, siendo necesario promover formación en aspectos que potencien el Trabajo Social intercultural.

El trabajo de investigación que se presenta, pretende ofrecer algunas líneas de actuación que den respuesta a las necesidades y dificultades (y aspectos que requieran mejoras) que se extraigan de los resultados, así como la elaboración de propuestas de actuación y de formación que permitan la mejora de la CI en los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios en el marco contextual actual. De este modo el primero de los artículos que presentamos, titulado “*Assesing Good Intercultural Practice*”, aborda las características que los proyectos y servicios de intervención social deben reunir para que puedan ser considerados BPI. El segundo artículo, denominado “*When Knowledge is not Enough: Elements to Strengthen Intercultural Sensitivity Among Professionals of Social Services in Andalusia (Spain)*”, analiza las características sobre CI y aspectos de intervención y gestión de la diversidad de los profesionales que presentan elevada SI. El último artículo, “*The Influence of Cultural Sensitivity in Social Work Practice with Immigrants*”, analiza los niveles de SI de los trabajadores sociales de los Servicios Sociales públicos en Andalucía (España), poniéndolo en relación con elementos de la CI incluidos en el estudio.

# **5**

**CAPÍTULO:  
MÉTODO Y OBJETIVOS**



## **5. Método y objetivos**

Este capítulo recoge los principales elementos relacionados con la metodología de los estudios que componen la base de los artículos de la tesis doctoral, contemplando los principales objetivos, participantes, trabajo de campo y estrategia de análisis seguidas.

### **5.1. Planteamiento del problema**

A tenor de lo descrito en los apartados previos de este trabajo, la preocupación por la gestión de la diversidad cultural es una realidad en las sociedades actuales y, en concreto, en la sociedad andaluza. Esta gestión es un hecho real, transversal y multidisciplinar, que requiere respuestas efectivas y coordinadas de los poderes públicos a todos los niveles competenciales, desde concepciones globales e integrales. Como se ha mencionado en los retos existentes relacionados con los Servicios Sociales Comunitarios y la gestión de la diversidad cultural (compartidos también por otros servicios públicos), existe la necesidad de desarrollar buenas prácticas profesionales desde el paradigma intercultural. En este aspecto, cobra especial relevancia disponer de adecuados niveles de CI, así como que los profesionales dispongan de nociones conceptuales y procedimentales relacionadas con la intervención social con población extranjera, en contextos de diversidad cultural.

El Plan de Ciudadanía 2010-2014 (de España) recoge, en relación con la formación del empleado público en gestión de la diversidad, la necesidad de capacitar a los agentes sociales, ya que el acceso a los sistemas públicos de protección y bienestar social en igualdad de condiciones es uno de los elementos claves de la integración y la equidad. En este sentido contempla una línea específica de actuación vinculada con los servicios sociales (ámbito de desarrollo de la investigación que presentamos), orientada al fortalecimiento y adecuación de estos servicios en contextos de diversidad, entre los que contempla la capacitación profesional en competencias interculturales y gestión de la diversidad, y el fomento de proyectos que atiendan necesidades específicas de la población de origen extranjero en situación de vulnerabilidad o riesgo.

La CI es un constructo multidimensional, pudiendo ser el elemento cognitivo de la competencia intercultural el más desarrollado en estas personas profesionales, pero no tanto las dimensiones de carácter conductual o afectivo, siendo este asunto uno de los problemas de investigación identificados.

Tradicionalmente la mejora de las prácticas profesionales en servicios públicos en contextos de diversidad cultural, se ha vinculado a la gestión de la diversidad y la interculturalidad en el ámbito de la salud o en el sistema educativo, más que en los Servicios Sociales (Comunitarios o Especializados).

Dado que otorgamos gran relevancia a esta competencia en el marco de la atención e intervención profesional desde los Servicios Sociales Comunitarios, resulta apropiado e importante el abordaje de estas cuestiones a través del estudio que se presenta.

Los valores, actitudes, habilidades y conocimientos son elementos básicos de la competencia intercultural, pero resultan insuficientes sin el componente conductual que desarrolle y ponga en práctica todos ellos. Diferentes investigaciones revisadas y que se han citado anteriormente, han hallado que las personas a menudo muestran y afirman disponer de esos valores, actitudes, habilidades y conocimientos (o mencionan poder o querer adquirirlos), pero fracasan en la dimensión práctica. Por esta razón en este estudio se han incorporado cuestiones que contemplan los componentes cognitivos, afectivos y comportamentales (con escalas o posicionamiento ante supuestos prácticos).

Otro de los problemas de investigación es que la mayoría de trabajos sobre la CI se han vinculado con la atención dada por profesionales del ámbito sanitario, y la mayoría de los estudios sobre SI se han centrado en el ámbito educativo de diferentes niveles. Si bien es cierto que se trata de áreas y servicios de crucial importancia en la prestación de servicios a las personas de origen extranjero, sin embargo, los Servicios Sociales suponen un factor de integración clave para gran parte de esta población. Resulta de interés conocer cómo se desarrollan las prácticas profesionales con enfoque intercultural desde estos servicios, fundamentalmente a nivel profesional, pero no omitiendo el análisis de proyectos a nivel institucional (mediante la noción de BPI).

Al tratarse la CI de una competencia individual, existen planteamientos que relacionan diferentes aspectos y características personales con la adquisición y desarrollo de ésta, tales como variables claves que han sido previamente abordadas, e incluidas en el estudio, como el contacto con personas de origen extranjero o la formación intercultural.

Para abordar este tipo de problemáticas y cuestiones se diseñó la presente investigación en el marco del proyecto *Análisis de necesidades formativas de los Servicios Sociales en Andalucía en relación a la gestión de la diversidad* (2009/138), financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, y tomando también como base los datos y el trabajo

realizado previamente en el proyecto *Mapa de Buenas Prácticas Interculturales en Andalucía* (44/2006) financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.

## **5.2. Objetivos y preguntas de investigación**

El principal objetivo del trabajo que presentamos es conocer el nivel de CI de las/os profesionales de los centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía y su nivel de SI, así como las características básicas de los proyectos en este ámbito desde la noción de BPI. El objetivo final es elaborar recomendaciones sobre cómo mejorar e incrementar las CI profesionales, permitiendo optimizar los procesos de intervención con personas de origen extranjero en los centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.

También contemplamos como objetivos específicos:

- Conocer las características básicas de los proyectos en el ámbito de intervención social desde la lógica de la BPI. Este objetivo corresponde al primero de los artículos del compendio de publicaciones.

El resto de los objetivos se plasman tanto en el segundo como el tercer artículo de la tesis. Algunos de los objetivos se abarcan en el análisis global de las variables incorporadas en el estudio con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, y que se presentan en el capítulo de discusión de resultados. Estos objetivos son:

- Conocer el nivel de SI de las personas profesionales de estos servicios. Conocer esta sensibilidad según el tipo de profesión y otras características personales incorporadas en el estudio.
- Conocer el nivel de desarrollo de aspectos relacionados con la intervención en contextos de diversidad cultural
- Conocer el nivel de respuestas correctas dadas a una serie de supuestos prácticos incluidos en el estudio, como reflejo de la evaluación de la praxis profesional adecuada en relación con la diversidad cultural.
- Analizar y conocer si se producen asociaciones, correlaciones y diferencias significativas en las principales variables objeto de estudio (CI y SI) en función

de aspectos y características personales, del tipo de disciplina profesional y debido a elementos de intervención incluidos en el estudio.

- Analizar y conocer las relaciones existentes entre las respuestas dadas a supuestos prácticos y cuestiones personales, niveles de CI y de SI.

La tesis se ha desarrollado mediante compendio de publicaciones científicas, existiendo objetivos más detallados en cada uno de los artículos publicados que se muestran en el Anexo I, respetando el objetivo final y los específicos planteados.

El primero de los artículos sobre BPI plantea una aproximación y reflexión sobre la relevancia de la buena gestión de la diversidad cultural y la medición de Buenas Prácticas Interculturales en proyectos de intervención social, realizando un primer abordaje del ámbito institucional. El objetivo de este artículo es la aplicación de la escala sobre Buenas Prácticas Interculturales creada por el equipo de investigación, para identificar las características que los proyectos de intervención social deben poseer para que puedan ser denominados buena práctica, y que permitirán la valoración contextual y las recomendaciones en este sentido.

El segundo de los artículos está focalizado en los Servicios Sociales Comunitarios y centrado en el constructo de Sensibilidad Intercultural, pretendiendo conocer las características personales y profesionales de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios andaluces que poseen alta SI. Otro objetivo de este artículo es conocer el nivel de CI de estos profesionales con alta SI.

El tercer artículo establece como objetivo principal conocer las competencias interculturales de las/os profesionales del trabajo social de los centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía y, de un modo más detallado, la SI. Asimismo, plantea como objetivo conocer las asociaciones y correlaciones significativas con las variables de identificación y de elementos de CI.

Las preguntas de investigación que nos hemos planteado y que orientan el diseño de la investigación y los análisis realizados, son:

- ¿Cuál es el nivel de CI de las/os profesionales de los Servicios Sociales comunitarios en Andalucía? ¿Y el nivel de Sensibilidad Intercultural?
- ¿Qué aspectos de intervención consideran estas personas profesionales que tienen o desarrollan en mayor medida en su práctica profesional en contextos de diversidad cultural? ¿Cuáles consideran como menos?

- ¿Se producen diferencias significativas entre profesionales en las variables incluidas en el estudio (CI, SI, supuestos, aspectos de intervención y otras competencias relevantes)?
- ¿Existen diferencias significativas en las variables mencionadas anteriormente en función de tener o no contacto con personas extranjeras? ¿Y en función de la formación? ¿Y del género de las personas participantes? En el supuesto de que existiesen algunas diferencias ¿en qué sentido se producen?
- ¿Responder adecuadamente a los supuestos prácticos planteados tiene algún tipo de asociación con disponer de elevados niveles de Competencia Intercultural?
- ¿Existen diferencias en las respuestas dadas a los supuestos prácticos en función de las características propias de las personas participantes?
- ¿Qué aspectos o elementos serían necesarios desarrollar relacionados con la Competencia Intercultural? ¿Cuáles son las carencias más importantes?

A la luz de la revisión de la literatura realizada y de los resultados empíricos hallados en investigaciones similares o relacionadas con el objeto de estudio, es esperable hallar elevado nivel competencial y elevada SI. De igual modo variables como el contacto o la formación en aspectos de diversidad podrán favorecer la existencia de mejores niveles de esta CI y de SI.

La incorporación de supuestos prácticos y de aspectos de intervención tiene sentido ya que se espera poder comprobar que disponer de elevada CI se relaciona con responder, en mayor medida, adecuadamente a los casos planteados y tener puntuaciones más elevadas en las cuestiones de intervención. El análisis específico de estos supuestos planteados se ha trabajado en un artículo enviado para su revisión y pendiente, por tanto, de publicación.

### **5.3. Participantes**

En este apartado hay que diferenciar entre las personas participantes a nivel individual como profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, que son el grueso de esta investigación, y por otra parte, los proyectos estudiados bajo la lógica de BPI, del que se presenta uno de los artículos del compendio total que conforma la tesis.

El artículo sobre BPI tiene como objeto de estudio proyectos de intervención social. La muestra estuvo compuesta por 139 proyectos interculturales desarrollados en Andalucía por diferentes agentes sociales, con un año de duración mínima, financiados, al menos en una parte, por administraciones públicas y con una focalización en población inmigrante en el territorio de esta comunidad autónoma.

Por otra parte, el muestreo de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios andaluces, fue de tipo estratificado con afijación proporcional según los puestos de trabajo. Para asegurar la representatividad de la muestra se consideró la distribución del número de trabajadores/as por puesto de trabajo, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía. Los datos fueron obtenidos a través de las fichas de evaluación disponibles de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social del año 2008 (últimos datos disponibles en el momento de la planificación y diseño del estudio). Los puestos identificados fueron: dirección de centro, coordinación, apoyo técnico equiparable a psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales y animadores o monitores. Los puestos como auxiliares administrativos no se incluyeron dado que no desarrollan acciones de intervención directa. La muestra ideal, con un margen de confianza del 95,5%, dos sigmas y un 5% de margen de error, se estableció en 353 casos. Se realizó una distribución proporcional y por provincias (Tabla 1).

**Tabla 1. Distribución muestral ideal.**

TIPO DE PROFESIONAL	NÚMERO TOTAL ANDALUCÍA	PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL <sup>2</sup>	MUESTRA <sup>3</sup>	MUESTRA FINAL
Director/a Centro	190	6,39%	22,5445378	23
Coordinador/a	91	3,06%	10,7976471	11
Psicólogo/a	383	12,87%	45,445042	45
Trabajador/a Social	1524	51,23%	180,830924	181
Educador/a Social	468	15,73%	55,5307563	55
Animador/a Monitor/a	319	10,72%	37,8510924	38
TOTAL	2975	100%	353	353

Fuente: Elaboración propia.

<sup>2</sup> En este porcentaje se excluyen los datos referidos a las casillas de “auxiliar administrativo” y “otros”.

<sup>3</sup> La muestra ideal se ha obtenido multiplicando el porcentaje que representa cada puesto de trabajo por el número ideal de la muestra (353) dividido para cien. Para la muestra final, los valores que hayan superado las cinco décimas (0,5) su valor se redondeará al número entero superior.

Posteriormente se estableció la distribución equitativa de la muestra entre las ocho provincias andaluzas, considerando la densidad poblacional.

En la selección y distribución de la muestra se han considerado también otros dos criterios. El primero de ellos es la proporción directa de personas trabajadoras considerando las corporaciones locales (ayuntamientos y diputaciones por provincias). El segundo, considerar la presencia de población extranjera significativa en el área de acción o zona de trabajo social. Se considera este criterio relevante dado el objetivo de conocer los niveles competenciales de las personas profesionales en materia de diversidad cultural, acercando la muestra a aquellos centros de Servicios Sociales Comunitarios en los que más se trabaje con población extranjera. A partir de los datos de personas usuarias disponibles de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, se determinaron las corporaciones locales que deberían ser incluidas en la distribución muestral.

Considerando todos los criterios mencionados, la Tabla 2 refleja la distribución final de la muestra. Las personas participantes en el estudio han sido un total de 305 profesionales, consiguiendo el 86,4% de la muestra ideal planteada (353), distribuida en 53 centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.

**Tabla 2. Distribución muestral por puesto y provincial.**

	Dir. Centro	Coord.	Psicólogo/a	Ts	Educador/a	Animador/ Monitor	Total Prof.	Centros
Almería	2	0	2	13	2	1	<b>20</b>	4
Cádiz	2	3	6	22	6	8	<b>47</b>	7
Córdoba	3	0	2	13	6	5	<b>29</b>	5
Granada	3	1	12	25	8	2	<b>51</b>	8
Huelva	2	1	2	9	2	2	<b>18</b>	3
Jaén	2	1	0	17	5	3	<b>28</b>	6
Málaga	3	2	3	23	6	5	<b>42</b>	8
Sevilla	3	2	12	33	13	7	<b>70</b>	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>155</b>	<b>48</b>	<b>33</b>	<b>305</b>	<b>53</b>

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, tras la depuración de la base de datos, la muestra quedó compuesta por 298 profesionales, aunque cada uno de los artículos que se anexan ha centrado los análisis en una submuestra. El segundo artículo del compendio considera 208 participantes del total, que corresponden a los profesionales con los mayores niveles de SI. El tercer artículo se centra en el análisis de los profesionales del Trabajo Social, un total de 163 participantes (55% del total).

Las características básicas de las personas participantes se muestran en la Tabla 3, tanto para el total muestral como para cada una de las profesiones objeto de análisis.

Como puede observarse, el 85% de la muestra es mujer. En cuanto a la edad, el 69,3% tiene entre 35 y 49 años de edad, el 23,3% tiene entre 25 y 34 años, el 6,8% 50 o más, y el resto tendría de 18 a 24 años. La mayoría de la muestra pertenece a la disciplina de Trabajo Social (57,7%), el 17,4% a la Educación Social, el 12,8% a la Psicología, un 4,4% a Animación y el resto a coordinación-dirección (10,7%). De estos datos se deduce que la mayoría de la muestra cuenta con un nivel educativo de grado medio, aunque un 15,1% dispone de título de máster y únicamente un 2,3% tiene doctorado. El 36,7% tiene experiencia laboral entre 11 y 20 años en el ámbito de los Servicios Sociales, mientras que el 29% entre 5 y 10 años. El 55,5% ha recibido formación específica sobre cuestiones relativas a la diversidad cultural, con una media de 128 horas de formación.

Por otra parte, casi siete de cada diez afirmaron conocer otro idioma (67,4%), indicando la mayoría el inglés como su primera opción (69,7% de las personas que conocen otro idioma), seguido del francés (con un 25,9%). De estas personas, el 92,5% indicaba no utilizarla con los/as usuarios/as durante su labor de intervención profesional.

Por último, tres cuartas partes de la muestra aseguraban tener relación cotidiana con personas extranjeras (73,5%), aunque el tipo de relación predominante se produce en el contexto profesional, ya que el 62,6% es con compañeros/as de trabajo.

La disgregación profesional muestra la mayoritaria presencia de profesionales mujeres y con edades comprendidas entre los 35 y los 49 años. En cuanto a la experiencia laboral en el ámbito de los Servicios Sociales, los educadores sociales son los que mayor experiencia tienen. Los psicólogos son los que tienen mayor nivel formativo de postgrado, considerando conjuntamente los niveles de máster y doctorado. La formación específica en cuestiones de diversidad cultural está presente en algo más de la mitad de los profesionales, exceptuando en psicología donde tienen esta formación el 39,4%. Gran parte de la muestra, y en todas las profesiones, mantiene algún tipo de contacto con personas de culturas diferentes a la propia, destacando en todas las profesiones la figura de compañeros/as de trabajo como primera figura de contacto, seguida de la opción de amistades para psicólogos y educadores sociales, y de otros familiares para los trabajadores sociales.

**Tabla 3. Características de las personas participantes. Total muestral y por profesiones.**

		Total	Psicología (n=38)	Trabajo Social (n=163)	Educación Social (n=52)
Sexo	Mujer	85	80,6	92,1	75,8
	Varón	15	19,4	7,9	24,2
Edad	De 18 a 24 a.	0,7	0	1,2	0
	De 25 a 34 a.	23,2	21,1	30,2	11,5
	De 35 a 49 a.	68,8	65,8	64,2	82,7
	De 50 a 64 a.	6,7	13,2	4,3	5,8
Experiencia SSSS	Menos de 5 años	16,5	18,9	20,3	11,5
	De 5 a 10 años	29,0	43,2	30,7	25,0
	De 11 a 20 años	36,7	27,0	34,4	48,1
	Más de 20 años	17,8	10,8	14,7	15,4
Formación	E. Secundarios	1,6	0	0	1,9
	E.U.G. Medio	59,7	0	81,0	36,5
	E.U.G.Superior	21,1	60,5	9,2	34,6
	Máster oficial	15,1	34,2	9,2	19,2
	Doctorado	2,3	5,3	,6	7,7
Idiomas	Sí	67,4	76,3	62	75,0
	No	32,6	23,7	38	25,0
Uso idiomas con personas usuarias	Sí	7,5	19,4	7,1	6,5
	No	92,5	80,6	92,9	93,5
Formación diversidad	Sí	55,5	39,5	60,6	50,0
	No	44,5	60,5	39,4	50,0
Relación personas extranjeras	Sí	73,5	81,6	69,3	84,6
	No	26,5	18,4	30,7	15,4
Tipo relación con personas extranjeras	Pareja	2,30	3,2	3,5	,0
	Otros familiares	23,30	25,8	23,9	18,2
	Amigos/as	21,00	32,3	16,8	25,0
	Vecinos/as	8,20	3,2	9,7	6,8
	Compañeros/as	62,60	77,4	63,7	63,6
Otra	8,20	3,2	8	11,4	

Fuente: Elaboración propia.

## 5.4. Instrumentos

En el artículo centrado en el análisis de proyectos para su comprobación como BPI. Se ha empleado un instrumento que consiste en una escala creada ad-hoc por el equipo investigador, previamente validada con un estudio piloto previo con 50 proyectos y la consulta a expertos.

Esta escala está compuesta por dos partes. La primera de ellas orientada a las acciones y proyectos, que incluye cuestiones como la denominación del proyecto, la entidad responsable, año de inicio, número de personas usuarias o beneficiarias en el último año de ejecución, principal fuente de financiación, presupuesto total, ciudad de de-

sarrollo y sector de intervención. También incluye la Escala sobre Buenas Prácticas Interculturales (en adelante BPI). La segunda parte recoge cuestiones sobre la persona responsable de responder y desarrollar el proyecto, y está compuesta por preguntas sociodemográficas y características personales y por la traducción de Vilá (2005) al castellano de la Escala de SI de Chen y Starosta (2000). Esta parte recoge los siguientes aspectos: años vinculado con la entidad y con el proyecto objeto de evaluación, municipio y provincia de residencia, edad, género, nacionalidad, nivel educativo, categoría laboral (persona empleada o voluntaria), posición que ocupa dentro de la entidad, si ha estado en algún país extranjero (duración en caso de respuesta afirmativa) y tendencia política.

Dentro de la primera parte se incluye la Escala BPI (Vázquez-Aguado et al., 2009), sobre la que se centra el artículo incluido en esta tesis. La escala está compuesta por 32 ítems tipo Likert de cinco puntos de grado de acuerdo, donde 1 corresponde a 'totalmente en desacuerdo' y 5 a 'totalmente de acuerdo', y cuya finalidad es valorar la adecuación de un proyecto o iniciativa de intervención (social, cultural, académico, laboral...) al concepto de 'Buena Práctica Intercultural' (Tabla 4). Consta de cuatro dimensiones:

- Dimensión teórica que incluye tres factores: 1) factor contextual, que hace referencia al contexto como marco físico y escenario de la intervención; 2) factor de concepción de la diversidad, que hace referencia al concepto de diversidad en el que se basa el proyecto y el modo de tenerlo en cuenta en la planificación y desarrollo del mismo; 3) factor de elementos de diversidad, que hace referencia a elementos concretos, influidos en gran medida por la cultura de los individuos.
- Dimensión ético-ideológica, que recoge aspectos de defensa de la igualdad y cuestiones éticas.
- Dimensión sociopolítica, que refleja la capacidad de acción y transformación de los servicios y proyectos.
- Dimensión de empatía intercultural, que contempla las dinámicas relacionales y comunicativas en las interacciones interculturales en condiciones de equidad.

La fiabilidad de la escala medida mediante consistencia interna con Alpha de Cronbach es de 0,88.

**Tabla 4. Escala BPI**

---

**Dimensión teórica: Factor contextual**

---

1. El proyecto/actividad se desarrolla en un contexto multicultural.
  2. El proyecto/actividad considera el lugar que los agentes implicados ocupan en la estructura social.
  3. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el reconocimiento de la diversidad cultural existente en el contexto de intervención.
  4. Se considera importante la realización de un estudio previo de la diversidad cultural de los colectivos.
  5. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el entendimiento de las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.
- 

**Dimensión teórica: Factor concepción de la diversidad**

6. El proyecto/actividad considera la posible existencia de prácticas discriminatorias basadas en diferencias culturales.
  7. Se realiza una previsión de posibles puntos de divergencia y conflicto entre los diferentes colectivos culturales que comparten el contexto de intervención.
  8. El proyecto/actividad identifica la existencia y la naturaleza de prejuicios basados en diferencias culturales.
  9. El proyecto/actividad identifica la existencia y naturaleza de prácticas discriminatorias basadas en diferencias culturales
  10. El proyecto/actividad condena explícitamente estereotipos y mensajes racistas.
- 

**Dimensión teórica: Factor elementos de diversidad**

11. Se consideran el nivel de formación de los actores del proyecto/actividad.
  12. Se considera el nivel de formación de los beneficiarios del proyecto/actividad.
  13. Se consideran las posibles diferencias entre los niveles y áreas de formación de los beneficiarios.
  14. Se considera la confesión religiosa de todos agentes implicados en la planificación y ejecución.
  15. Se consideran los hábitos alimentarios de los agentes implicados en el proyecto/actividad.
  16. Se consideran los hábitos higiénicos de los agentes implicados en el proyecto/actividad.
- 

**Dimensión ético-ideológica**

17. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la formación lingüística de las minorías culturales en el idioma usado por la comunidad de acogida.
  18. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una formación en valores éticos propios de la cultura de acogida.
  19. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una formación en valores cívicos propios de la cultura de acogida.
  20. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una formación académica/profesional de acuerdo con el modelo metodológico de la cultura de acogida
  21. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar la tolerancia por las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.
- 

**Dimensión sociopolítica**

22. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos prevenir posibles conflictos entre individuos con patrones de referencia cultural diferentes que coexisten en el contexto en de intervención.
  23. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el respeto por las diversas culturas que coexisten en el contexto de intervención.
  24. El proyecto/actividad promueve actuaciones contra los mutuos prejuicios y actitudes discriminatorias desarrollados y sostenidos por las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.
  25. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la no discriminación entre sus agentes implicados por razones de diferencia cultural.
  26. El proyecto/ actividad incluye la participación/pertenencia de individuos de culturas diferentes.
  27. El proyecto/actividad tiene previsto un protocolo de actuación para abordar la solución de posibles conflictos interculturales.
  28. El proyecto/actividad fomenta la pluralidad cultural entre sus agentes implicados
- 

**Dimensión empática: interculturalidad como valor positivo**

29. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar las relaciones entre las diversas identidades culturales que coexisten en el contexto en que se ejecutan.
  30. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la celebración de eventos culturales que implican al menos a más de una cultura de referencia.
  31. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la difusión de las señas de identidad culturales de grupos de individuos con diversas culturas de referencia (historia, arte, tradiciones, valores, etc.)
  32. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la celebración de encuentros interculturales entre grupos de individuos con diversas culturas de referencia.
- 

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, el instrumento empleado en los dos siguientes artículos (basados en el proyecto de análisis de necesidades formativas de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios), es un cuestionario compuesto por diferentes escalas y cuestiones estructuradas en diferentes bloques (Anexo II).

La primera parte está compuesta por datos identificativos del propio cuestionario, recogiendo el lugar donde se realizó: provincia, ayuntamiento, centro de servicios sociales y teléfono de contacto.

La segunda sección la conforman cuestiones sobre datos socio demográficos y características personales y profesionales: sexo, grupo de edad al que pertenece y puesto de trabajo que ocupa, nivel formativo, experiencia profesional, tiempo de experiencia específica en el ámbito de los Servicios Sociales, formación específica en diversidad cultural, conocimiento y uso de otro idioma. Otra parte cuestiona sobre el mantenimiento de contactos y relaciones con personas de procedencia cultural diferente a la propia.

Seguidamente se incluyen cuestiones sobre CI, intercalando las diferentes dimensiones con preguntas sobre intervención en contextos de diversidad con personas extranjeras, con supuestos prácticos y con las cuestiones sobre SI.

La CI ha sido medida mediante cinco preguntas que reflejan sus cinco dimensiones: grado de conciencia intercultural, de deseo o motivación por el encuentro intercultural, de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y de adaptación en el encuentro intercultural, descritas por Martínez et al. (2006). Miden la posición de cada participante a través de la auto-percepción de CI. Las preguntas fueron valoradas a partir de una escala de cuatro posibilidades de respuesta, según Purnell & Paulanka (1998), donde 1 responde a incompetencia inconsciente; 2 a incompetencia consciente; 3 a competencia consciente; y 4 a competencia inconsciente.

El cuestionario también incluye una escala tipo Likert de cinco puntos de grado de acuerdo (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo) referida a la intervención con personas de origen extranjero, que ha sido tomada directamente de Martínez, et al. (2006). Esta escala incluye: ser consciente de los propios sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes; poseer habilidades para gestionar los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales; poseer los conocimientos necesarios para percibir los aspectos de diversidad presentes en estas situaciones; tener los conocimientos necesarios para diseñar un proyecto de intervención

considerando la diversidad cultural; y disponer de conocimientos suficientes sobre los elementos de diversidad de las personas usuarias.

Otra parte del cuestionario la conforma la Escala de Sensibilidad Intercultural. Se ha incorporado la traducción al castellano de esta escala realizada por Vilá (2005), originalmente propuesta por Chen y Starosta (2000). Está formada por 24 ítems tipo Likert de cinco puntos de grado de acuerdo (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo). Mide las cinco dimensiones de este constructo: implicación (siete ítems), respeto (seis ítems), confianza (cinco ítems), disfrute y atención (tres ítems cada una). Para este estudio la fiabilidad de esta escala, medida mediante Alfa de Cronbach por consistencia interna, es de 0,80.

Igualmente hay una parte del cuestionario donde se requiere a la persona participante que ordene, según nivel de importancia (de 1 más importante a 9 menos importante), nueve factores vinculados con la competencia intercultural. Estos factores son: 1) la comprensión de la propia cultura, desde el conocimiento de los propios valores, creencias e ideologías del grupo de pertenencia; 2) la comprensión de otra cultura, conociendo los valores, creencias e ideologías de otros grupos y poder realizar atribuciones acertadas sobre los comportamientos de los “otros”; 3) la empatía; 4) la tolerancia a la ambigüedad, como la capacidad de afrontar situaciones complejas, poco definidas e inciertas; 5) la flexibilidad cognitiva, que conlleva acomodarse con facilidad a las circunstancias de otras personas y ser capaz de suspender el juicio temporalmente, sin valorar anticipadamente la conducta del otro; 6) la habilidad de no enjuiciar, respetando y aceptando las diferencias culturales; 7) la aptitud adecuada de resolución de conflictos, basada en la disposición de habilidades para identificar las diferencias, las expectativas y los valores que hay detrás de los interlocutores y de sus sistemas sociales de aprendizaje; 8) habilidades para la formación de relaciones y establecimiento de contacto con los demás y 9) el manejo de la distancia social apropiada, con una adecuada interpretación del propio espacio físico, de la intimidad personal y de cómo y con quién utilizar ese espacio.

Por último, el cuestionario incluye nueve supuestos prácticos de actuación profesional que deben ser evaluados como correctos o incorrectos por las personas participantes (con la opción también de no sabe/no contesta).

La construcción de estos supuestos prácticos surge de la combinación de varios elementos: la formación y práctica profesional del Trabajo Social y la Psicología de

miembros del equipo investigador, de la revisión bibliográfica realizada, y de la consulta y construcción conjunta y participativa con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios. Se trata por lo tanto de casos reales que han sido adaptados para el estudio. Son supuestos que pueden darse en cualquier centro de Servicios Sociales Comunitarios, y ante los que los participantes deben emitir su juicio sobre si consideran la actuación profesional expuesta en cada uno de ellos correcta o incorrecta.

Cada uno de los supuestos está ligado a uno o varios de los factores que han sido ordenados por orden de importancia en otra de las cuestiones, y que se relacionan con la CI. Con las respuestas dadas a estos supuestos se pretende descubrir el grado y/o nivel de CI que las/os profesionales ponen en juego en su praxis profesional. La correspondencia entre los supuestos y los factores y competencias asociados a la CI, así como la argumentación de la respuesta considerada adecuada en cada uno de ellos se describen en la Tabla 5.

**Tabla 5. Supuestos prácticos, competencias relacionadas y argumentación de las respuestas.**

Supuesto práctico	Competencias culturales relacionadas	Autores	Argumentación de la respuesta adecuada
1. A su lugar de trabajo llega un matrimonio. El hombre se sienta enfrente de Ud. y la mujer se queda detrás. Lo primero que harías sería pedirle a la señora que se sentara al lado de su esposo.	“habilidad para no enjuiciar, teniendo conciencia de las diferencias culturales”	Maya (2002) Geng and Awa (1992)	Incorrecto porque las personas que mantengan relaciones o trabajen en contextos interculturales deben respetar y aceptar estas diferencias culturales. Es incorrecto que el/la profesional anime a la señora a que se sitúe al mismo nivel que su marido sin conocer y/o aceptar las costumbres, valores, etc. culturalmente diferentes.
2. A su lugar de trabajo acude una persona. Usted tiene la mano derecha ocupada en esos momentos y le extiende la mano izquierda a modo de saludo, pero le rechaza. Esta reacción le extraña.	“comprender y conocer nuestra propia cultura” “comprender y conocer la/s otra/s cultura/s”	Maya (2002) Wiseman, Mitchell Nishida (1989)	Incorrecto, ya que según los autores relacionados, es incorrecto que a los profesionales les extrañe este tipo de reacciones, ya que se debe a que no están formados ni poseen los conocimientos necesarios acerca de las culturas de los usuarios a los que atienden.

<p>3. La persona que va a verle no habla muy bien el castellano. Para solventar esta cuestión, usted llama a un intérprete/ mediador que le ayude en la comunicación.</p>	<p>“tolerar la ambigüedad y la incertidumbre”</p>	<p>Geng and Awa (1991) Maya (2002)</p>	<p>Incorrecto porque en situaciones poco definidas e inciertas donde la persona no domina muy bien el idioma, el nerviosismo del profesional hace que recurra a otros profesionales como intérpretes, traductores, Siguiendo a los autores citados, esto genera indefensión y desconfianza en el usuario y la calidad de la intervención disminuye.</p>
<p>4. Cada vez que usted habla sobre métodos de planificación familiar, la señora china que está enfrente suya, sonrío. Usted cree que le está entendiendo y le explica con detalle algunos de estos métodos.</p>	<p>“flexibilidad cognitiva” “empatía cultural” “comprender y conocer la/s otra/s cultura/s”</p>	<p>Maya (2002) Geng and Awa (1992)</p>	<p>Es incorrecto que el profesional continúe explicando detalladamente los métodos anticonceptivos debido a que no está suspendiendo su juicio momentáneamente, ni situándose con más facilidad en la postura de la usuaria, ni comprendido la cultura de la señora.</p>
<p>5. La hija de un matrimonio recién divorciado cree que su madre no debería haber dado el paso de solicitar el divorcio. Tú le explicas que eso es normal aquí y que hay muchos niños con los padres divorciados, y no pasa nada</p>	<p>“empatía cultural”, “comprender y conocer la/s otra/s cultura/s”</p>	<p>Maya (2002) Geng and Awa (1992)</p>	<p>Incorrecto porque no está empatizando culturalmente con la protagonista de la intervención y por consiguiente, no está poniéndose en su lugar, respetándola y aceptando su manera de ver y entender el mundo.</p>
<p>6. En una visita a domicilio, ante sus preguntas sobre la situación familiar, la señora le pregunta a usted si está casada-o, si tiene hijos... Usted no le da esta información porque es una cuestión personal que no afecta a la intervención.</p>	<p>“habilidad para formar y mantener relaciones” “mantener una distancia social apropiada”</p>	<p>Maya (2002) Wiseman et al. (1989) Geng and Awa (1992)</p>	<p>Es incorrecto que se responda a la usuaria con que es una cuestión personal debido a que estas competencias son desarrolladas por diversos autores mencionados como un elemento de vital importancia para identificar y gestionar las necesidades personales y el apoyo, y establecer contacto y mantener relaciones con personas extranjeras.</p>

<p>7. Cuando le comenta al señor que puede tener derecho a determinados recursos, él le dice siempre que lo que Dios quiera, que lo que Dios quiera... Usted le dice que no, que es algo a lo que tiene derecho.</p>	<p>“habilidad para comprender y conocer nuestra propia cultura”  “habilidad para comprender y conocer las demás culturas”  “flexibilidad cognitiva”.</p>	<p>Wiseman et al. (1989)</p>	<p>Adquirir conocimientos culturales (generales y específicos) ayuda a interactuar de forma positiva y eficaz con personas de diferentes culturas.  Es incorrecta la actitud seguida por el/la profesional, no dejando que la persona elija libremente si desea o no los recursos a los que tiene derecho, aunque el rechazo sea por cuestiones únicamente culturales.</p>
<p>8. La persona con la que habla está muy cerca de usted hasta el punto que intenta siempre poner la mano sobre su brazo. Usted lo retira porque se siente incómodo/a.</p>	<p>“mantener una distancia social apropiada”</p>	<p>Maya (2002)</p>	<p>Incorrecto porque cada cultura da una relevancia diferente a la distancia que debe existir entre profesional y usuario. Es importante entender cuál es la distancia adecuada que puede determinar la conformación y mantenimiento de las relaciones sociales con los demás.</p>
<p>9. Realiza una visita a domicilio. El señor le atiende en el salón y la señora se queda en la cocina. Usted, que quiere hablar con los dos, alza la voz para que la señora le oiga y le responda.</p>	<p>“habilidad para la resolución de conflictos”</p>	<p>Geng and Awa (1992)  Maya (2002)</p>	<p>Incorrecto porque es necesario reconocer de manera adecuada al interlocutor si queremos tener éxito en la interacción comunicativa. Implicar a otra persona que no está próxima no solo dificulta la comunicación, sino que niega la interlocución de quien tenemos delante.</p>

---

Fuente: Elaboración propia

## 5.5. Trabajo de campo y estrategias de análisis

En relación al trabajo que se presenta sobre la valoración como BPI de proyectos sociales, el trabajo de campo se desarrolló en el año 2008, identificando un total de 773 proyectos de intervención social con inmigrantes en Andalucía. Se estableció contacto con las entidades responsables de los proyectos a través de correo electrónico (con algunas excepciones donde se realizó el contacto y el cuestionario mediante correo postal ordinario). El trabajo de campo duró dos meses.

La estrategia seguida en relación con el análisis de los proyectos con el uso de la Escala BPI, han sido análisis básicos de caracterización de los proyectos y comparaciones de medias por sectores y variable de interés. Estos análisis sirvieron de aproxima-

ción previa para el siguiente proyecto con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, y que supone el grueso de la investigación que se presenta.

El trabajo de campo que concierne a las personas profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios se desarrolló entre los meses de junio y julio del año 2011. Durante el trabajo de campo tuvieron que realizarse algunas modificaciones de centros de Servicios Sociales seleccionados, debiendo ser reemplazados por otros que estaban en reserva en la muestra.

La gran mayoría de cuestionarios han sido cumplimentados por escrito de manera presencial, aunque en aquellas situaciones con mayores dificultades se han enviado y recibido por fax o correo electrónico. Son cuestionarios anónimos y autocumplimentados.

En cuanto a la estrategia con estos cuestionarios, los análisis básicos realizados corresponden a la caracterización de las personas participantes. El análisis de las características básicas se ha realizado para las diferentes escalas y cuestiones que conforman el instrumento empleado (CI, SI, aspectos de intervención, orden de competencias relacionadas con la CI y respuestas a los supuestos prácticos).

La primera fase fue la depuración de la base de datos, analizando los valores perdidos, posibles tendencias y aquiescencia, recodificando aquellos ítems necesarios de la escala de SI (según indicaciones de sus autores) y calculando las dimensiones y los totales de las escalas de los constructos objeto de estudio.

Los análisis principales realizados en el compendio de publicaciones son fundamentalmente correlaciones ( $\chi^2$  Pearson), análisis de contingencia, empleado el estadístico de asociación más adecuado según el tipo de variables: Gamma de Goodman, Rho de Spearman ( $\rho$ ), Eta ( $\eta$ ) y  $r$  de Pearson ( $r$ ), y comparaciones de medias y análisis de varianza empleando la prueba  $t$  de Student y ANOVAs.

Para el segundo artículo del compendio se estableció, en primer lugar, la selección de la submuestra objeto de análisis, profesionales con elevada SI. Para establecer este Alto Nivel de Sensibilidad Intercultural (ANSI), se dividieron los resultados de la escala tipo Likert de cinco puntos en tres niveles, siendo bajo entre el 1 y 2,33, medio entre 2,34 y 3,66 y alto entre 3,67 y 5.

En el tercer artículo se exploran específicamente las relaciones de SI y sus dimensiones (implicación, respeto, confianza, disfrute y atención) con las de CI (conoci-

miento, conciencia, motivación, desarrollo de habilidades y encuentro) y con elementos de intervención intercultural para profesionales del trabajo social.

En las comparaciones de medias, se muestran los tamaños de efectos en las pruebas realizadas, calculados con  $d$  de Cohen (Cohen, 1988), que permite calcular el valor de la diferencia media tipificada entre los grupos comparados, donde valores de  $d$  hasta 0.20 se consideran tamaños del efecto pequeños, hasta 0.50 efectos medianos y 0.80 o más como tamaños elevados.

Para el análisis y tratamiento de los datos se ha empleado el software estadístico SPSS 20.0 y el paquete Microsoft Office 2010.

# **6** **CAPÍTULO:** **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**



## **6. Discusión de resultados**

En este capítulo exponemos los hallazgos más relevantes y la discusión sobre los resultados que aparecen en el compendio de publicaciones que conforman la tesis, así como otros datos obtenidos de utilidad para la caracterización de la muestra, en relación con las principales variables objeto de estudio y comprensión de las publicaciones anexadas.

En primer lugar, se muestran los principales resultados relativos al artículo que analiza los proyectos sociales y de intervención como BPI. Seguidamente se presentan los resultados del estudio enmarcado en el proyecto de análisis de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, en los que están basados los tres artículos centrales de la tesis.

### **6.1. Principales resultados Escala Buenas Prácticas Interculturales**

El mayor porcentaje de los proyectos analizados correspondían al sector de servicios sociales (43.4%), los del ámbito educativo suponían 20.3%; el 11.6% eran proyectos sobre empleo y mercado laboral, un 23,2% pertenecían al sector “otros proyectos” (que incluye proyectos sobre comunicación, mediación, atención jurídica, entre otros tipos) y el restante 1,4% formaban parte de proyectos sanitarios. El 59% de los proyectos eran desarrollados por organizaciones sociales (asociaciones, fundaciones y ONGs), un 32.4% por entidades locales, sobre todo por los servicios sociales comunitarios; y el 8.6% por otro tipo de administraciones públicas.

En cuanto al número de personas usuarias o beneficiarias de los proyectos, el mayor porcentaje correspondía a proyectos con 200 o menos personas usuarias (33.3%), mientras que el porcentaje de proyectos con más de 1.000 personas usuarias era del 23.8%.

Los principales resultados del análisis de estos proyectos se presentan siguiendo las dimensiones principales del instrumento empleado (teórica, ético-ideológica, socio política, empática). De este modo, la dimensión teórica tiene una media global de 3.86 (en una escala de 1 a 5) y una desviación típica de 0.67. La Dimensión Ético – ideológica tiene una media es de 3,48 (desviación típica de 0,99). La puntuación media de la Dimensión Sociopolítica es bastante elevada, con un valor de 4,24 (desviación típica de 0,63). Esto puede orientarnos a pensar que la mayoría de los proyectos participantes pueden asumir esta dimensión con gran importancia en su puesta en práctica, y que las

acciones conductuales cobran mucha fuerza, incluso más que los aspectos puramente cognitivos de las acciones. Por último, la Dimensión de Empatía intercultural tiene una puntuación media de 4,14 (desviación típica de 0,99).

El análisis de correlaciones entre las dimensiones mostró que las más fuertes se establecen entre la dimensión sociopolítica y la empatía intercultural y teórica respectivamente, como puede observarse en el artículo anexado.

También se han realizado análisis para conocer la existencia de interacción entre el sector en el que se desarrollan los proyectos con las dimensiones de la escala. Para ello, se realizó un ANOVA de cada una de las dimensiones, asumiendo el principio de normalidad y de homocedasticidad. Los resultados muestran que en la dimensión teórica y en la ético-ideológica no existen diferencias significativas entre los sectores de trabajo. En la dimensión sociopolítica se producen diferencias significativas entre los proyectos de empleo y los del ámbito educativo y de otros ámbitos de intervención ( $F(4,131) = 4,43, p=0,02$ ), presentando los de empleo una media significativamente inferior con respecto a los otros dos. Por último, en la dimensión de empatía intercultural también se producen diferencias significativas entre sectores ( $F(4,132) = 5,10, p=0,01$ ), siendo los proyectos de empleo los que presentan diferencias con el resto, teniendo la media más baja de todos. Estos resultados pueden consultarse con detalle en el artículo anexado que forma parte del compendio de artículos.

De manera concreta, los proyectos del ámbito de los servicios sociales destacan en puntuación de la dimensión de empatía (4,26), siendo la media más baja la de la dimensión ético-ideológica (3,61). Considerando los factores que componen la dimensión teórica, la mayor media se produce en el factor contextual (4,24) y la menor en los elementos de diversidad (3,45). Se producen correlaciones estadísticamente significativas entre todas las dimensiones, exceptuando en la dimensión teórica y la de empatía.

Los proyectos de servicios sociales muestran medias significativamente inferiores a los del sector educativo ( $t=-2.01, d.f.=85, p = .039$ ) y a los proyectos del grupo “otros” ( $t= -2.44, d.f.=88, p = .016$ ) en la dimensión socio-política. También existen diferencias con los proyectos de salud en la dimensión ético-ideológica ( $t= 3.64, d.f.=59, p = .001$ ), ya que en servicios sociales la media es superior en esta dimensión.

Considerando la puntuación global de BPI, los proyectos de servicios sociales muestran una media de 4,39 (con desviación de 0,53). En esta puntuación estos proyectos tienen puntuaciones superiores a de los de Empleo ( $t= 3.59, d.f.=73, p= .001$ ) y de los de salud ( $t= 2.21, d.f.=59, p=.031$ ).

## **6.2. Principales resultados de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios**

Estos resultados se centran en los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, y establecen el marco de resultados de las contribuciones que conforman el compendio, desde el segundo al cuarto artículo.

El segundo artículo presenta las principales características de profesionales con alta SI, mostrando, entre otros resultados, que la motivación por el encuentro intercultural es una de las competencias con menor valoración por parte de esta submuestra. El 44,7% mostraba algún tipo de incompetencia en cuanto a la dimensión de conciencia intercultural de la CI. Además, un tercio mostraba un grado de incompetencia en relación a la gestión de la diversidad cultural. En cuanto a la SI, la dimensión de disfrute se relaciona con la experiencia en el ámbito de los Servicios Sociales y el nivel educativo.

La SI es también el constructo central del tercer artículo. En esta ocasión los análisis se centran en la SI de los trabajadores sociales, poniéndola en relación con la CI y cuestiones de intervención, así como valorando asociaciones y diferencias relevantes derivadas de cuestiones de caracterización personales. Los principales resultados mostraron que los trabajadores sociales con formación en diversidad presentan mayor SI, fundamentalmente mayor respeto por las diferencias y mayor confianza, así como también tenían más competencia en el encuentro intercultural y conocimiento sobre diversidad cultural. El contacto con personas de origen extranjero también resulta relevante por tener elevada implicación y confianza de la SI, y mayor conocimiento y adaptación en el encuentro intercultural de la CI.

Para el conocimiento de resultados más detallados y específicos de cada artículo, se remite al Anexo I compuesto por el compendio de publicaciones.

A continuación se exponen los principales resultados que permiten la construcción de una imagen global sobre SI y CI, y su relación con otras variables incluidas en el estudio.

### **6.2.1. Competencia, sensibilidad e intervención intercultural**

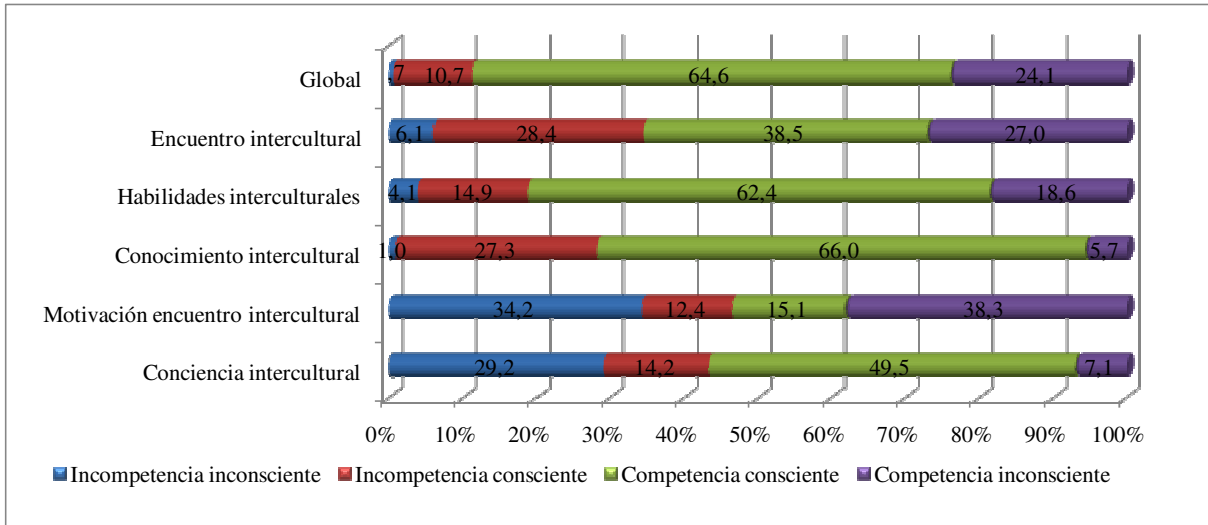
La escala sobre CI está compuesta por cinco ítems tipo Likert de cinco puntos, existiendo una puntuación mínima de cinco para el conjunto de la escala y una máxima de 20, cuyos niveles se establecen desde la incompetencia inconsciente a la competencia inconsciente (máximo nivel de competencia).

Las personas participantes tienen elevados niveles competenciales, ya que más del 64% se ubica en el nivel de competencia intercultural consciente y el 24,1% se sitúa en el máximo nivel de competencia (inconsciente), por lo que ocho de cada diez profesionales tienen alta CI. Todas las dimensiones presentan altos porcentajes competenciales. El 71,7% tiene competencia suficiente en cuanto al conocimiento intercultural, la gran mayoría (81%) es competente (consciente e inconscientemente) en el grado de desarrollo de habilidades, y el 65,5% entiende que los patrones comunicativos durante la intervención con inmigrantes deben de adaptarse en pro de un encuentro más positivo. Por contrapartida, los menores niveles de competencia se producen en la motivación por el encuentro intercultural y en la dimensión de conciencia intercultural (Figura 13).

Los resultados detallados por profesión se muestran en la Tabla 6, pudiendo observar que los niveles de mayor competencia también se producen en las habilidades interculturales y en el conocimiento, exceptuando para los educadores sociales que destacan en habilidades pero seguido de la dimensión de encuentro intercultural. La mayor incompetencia también se produce en la motivación por el encuentro intercultural y en la conciencia, siendo invertido el orden para los trabajadores sociales.

Se han realizado análisis de contingencia entre cada una de las dimensiones de CI y las tres profesiones, no hallando asociaciones estadísticamente significativas. Las comparaciones de medias del total de CI tampoco han arrojado la existencia de diferencias estadísticamente significativas derivadas de la profesión. Los análisis de contingencia entre las dimensiones y las variables contacto con personas extranjeras y formación en diversidad cultural no han mostrado tampoco asociaciones a señalar.

**Figura 13. Niveles de competencia de la CI y sus dimensiones.**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6. Niveles de CI y sus dimensiones por profesión.**

		Conciencia intercultural	Motivación encuentro intercultural	Conocimiento intercultural	Habilidades interculturales	Encuentro intercultural	CI
Psicología	Incompetencia inconsciente	24,3	47,4	,0	2,7	,0	,0
	Incompetencia consciente	13,5	15,8	28,9	13,5	27,0	8,3
	Competencia consciente	56,8	13,2	63,2	67,6	43,2	75,0
	Competencia inconsciente	5,4	23,7	7,9	16,2	29,7	16,7
Trabajo Social	Incompetencia inconsciente	32,3	31,3	1,8	4,3	6,8	1,3
	Incompetencia consciente	16,1	11,7	27,0	16,8	31,5	11,9
	Competencia consciente	43,5	17,2	65,6	59,0	35,2	62,3
	Competencia inconsciente	8,1	39,9	5,5	19,9	26,5	24,5
Educación Social	Incompetencia inconsciente	23,1	32,7	0,0	3,8	1,9	0,0
	Incompetencia consciente	9,6	13,5	35,3	15,4	23,1	9,8
	Competencia consciente	61,5	13,5	62,7	65,4	51,9	68,6
	Competencia inconsciente	5,8	40,4	2,0	15,4	23,1	21,6

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión de conciencia intercultural de la CI se asocia significativamente con la dimensión de confianza de la SI ( $\chi^2$  (6, N = 265)= 20,61,  $p=.002$ ), con menor nivel de conciencia la confianza tiene mayor media. También se producen asociaciones estadísticamente significativas entre la motivación por el encuentro intercultural y la implicación de SI ( $\chi^2$  (3, N = 213)= 15,81,  $p=.001$ ), donde las personas con mayores niveles de motivación por el encuentro tienen mayor media en implicación, así como mayores niveles de confianza ( $\chi^2$  (6, N = 267)= 36,37,  $p\leq.001$ ), y una mayor SI global ( $\chi^2$  (6, N = 294)= 23,59,  $p=.001$ ).

La dimensión de conocimiento de la CI se asocia estadísticamente con la confianza de la SI, ya de mayor conocimiento conlleva mayor nivel de confianza (y al contrario) ( $\chi^2$  (6, N = 266)= 39,70,  $p\leq.001$ ). El nivel de competencia consciente de conocimiento se asocia también con niveles elevados de atención de la SI ( $\chi^2$  (6, N = 253)= 16,18,  $p=.013$ ).

La competencia en la adaptación en los encuentros de la CI presenta asociación estadísticamente significativa con la confianza ( $\chi^2$  (6, N = 265)= 26,37,  $p\leq.001$ ).

Considerando la totalidad de ambas escalas, existe asociación estadísticamente significativa entre los niveles de CI y de SI ( $\chi^2$  (6, N = 288)= 17,96,  $p=.006$ ), ya que la incompetencia inconsciente se asocia con nivel medio de SI y los niveles competenciales con elevada SI.

Por otra parte, los resultados sobre aspectos de intervención en contextos de diversidad, muestran que el desarrollo de habilidades de gestión en situaciones profesionales donde existe diversidad cultural y la percepción de esta diversidad de las situaciones son los que mayores medias presentan. Las medias inferiores se localizan en la conciencia de los propios sesgos, aunque los psicólogos y educadores sociales tienen menor media en saber diseñar proyectos de intervención en contextos de diversidad cultural (Tabla 7).

Los análisis de comparación de medias de los profesionales en cuestiones de intervención, han puesto de manifiesto la existencia de diferencias estadísticamente significativas únicamente en la percepción de los aspectos de diversidad cultural de las personas usuarias con las que trabajan ( $F$  (2,244)= 3,43,  $p=.034$ ,  $d=.43$ ). Estas diferencias se producen únicamente entre trabajadores y educadores sociales, teniendo mayor media los primeros (Figura 14).

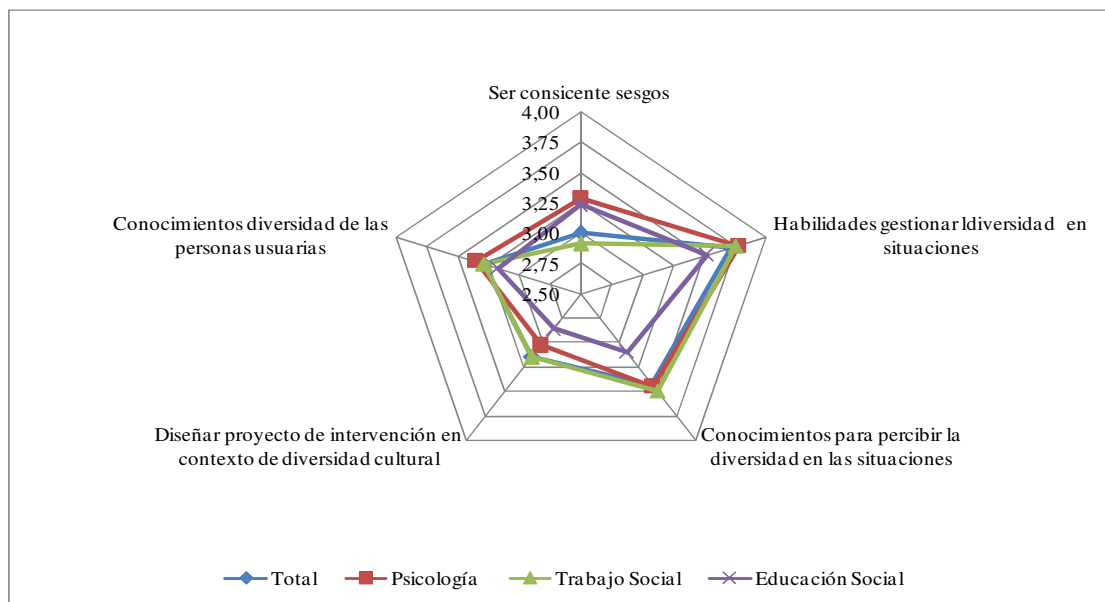
Disponer de formación en diversidad conlleva mayor media en los aspectos de intervención relacionados con la percepción de los aspectos de diversidad de las personas usuarias ( $t(281)=2.81, p=.005, d=.34, IC\ 95\% [.093, .531]$ ), en saber diseñar un proyecto de intervención en contextos de diversidad cultural ( $t(281)=4.88, p\leq.001, d=.58, IC\ 95\% [.372, .875]$ ), y en disponer de conocimientos suficientes para percibir los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales ( $t(284)=2.50, p=.013, d=.30, IC\ 95\% [.065, .547]$ ). Sin embargo, el contacto con personas extranjeras no provoca diferencias en ninguno de los aspectos de intervención.

**Tabla 7. Puntuaciones medias de los aspectos de intervención. Total muestral y por profesiones.**

Intervención	Total (n=298)		Psicología (n=38)		Trabajo Social (n=163)		Educación Social (n=52)	
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	Media	DE
Ser consciente de sesgos	3,00	1,455	3,29	1,384	2,91	1,490	3,23	1,403
Poseer las habilidades necesarias para gestionar los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales	3,72	0,876	3,78	0,929	3,76	0,895	3,52	0,863
Tener los conocimientos necesarios para percibir los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales	3,43	0,937	3,44	0,998	3,50	0,927	3,10	0,931
Saber diseñar proyecto de intervención en contexto de diversidad cultural	3,14	1,101	3,03	1,158	3,15	1,115	2,86	0,990
Tener los conocimientos suficientes sobre los elementos de diversidad de las personas usuarias	3,29	1,029	3,36	1,175	3,29	0,996	3,18	1,004
Global escala	3,31	0,675	3,33	0,780	3,32	0,668	3,18	0,639

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14. Representación comparada de los aspectos de intervención por profesiones.**



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la SI, las medias más elevadas se producen en la dimensión de respeto por las diferencias culturales, y las inferiores se localizan en la confianza, tanto para el total de participantes como para las diferentes profesiones (Tabla 8). Las comparaciones de medias realizadas en función de la profesión, ha mostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas únicamente en la dimensión de disfrute entre los psicólogos y los trabajadores sociales ( $F(2,231)=3,69$ ,  $p=.026$ ,  $d=.52$ ), siendo la media mayor para los primeros (Figura 15).

Las puntuaciones para la dimensión de confianza son significativamente más elevadas para quienes tienen formación específica en diversidad cultural ( $t(260)=2,15$ ,  $p=.033$ ,  $d=.28$ , IC 95% [.014, .316]), aunque con un tamaño de efecto bastante pequeño. Por otra parte, las personas que mantienen relación cotidiana con personas de origen extranjero, tienen también mayores niveles de confianza ( $t(265)=3,04$ ,  $p=.003$ ,  $d=.41$ , IC 95% [.090, .420]), de implicación ( $t(265)=3,04$ ,  $p=.003$ ,  $d=.41$ , IC 95% [.090, .420]) y de disfrute ( $t(274)=2,17$ ,  $p=.030$ ,  $d=.41$ , IC 95% [.023, .487]), que aquellas personas que no tienen este tipo de contactos sociales.

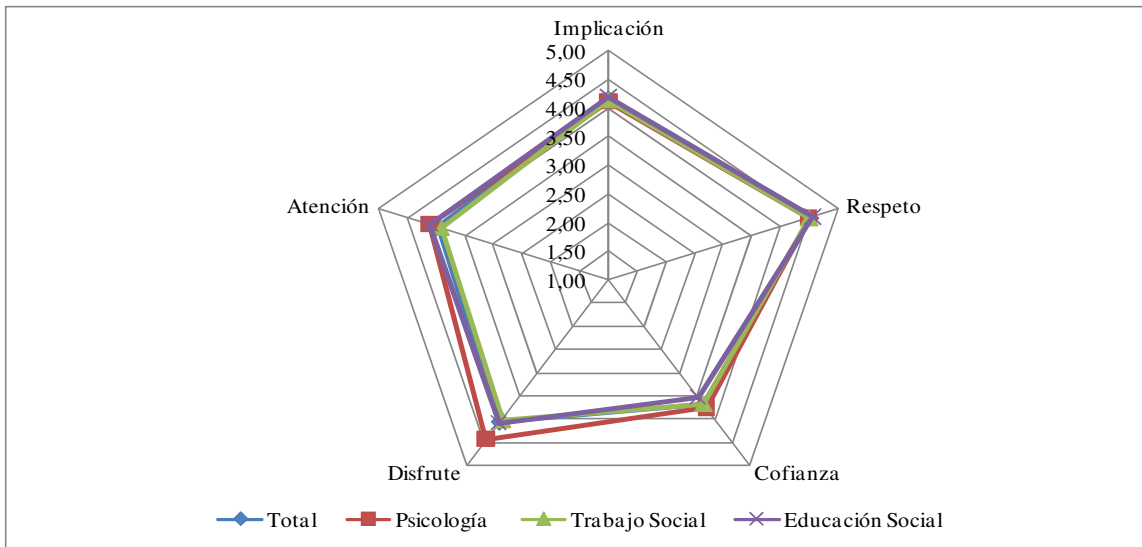
Además, la SI correlaciona con los aspectos de intervención, aunque con valores bajos, destacando levemente la dimensión de confianza con la percepción de los aspectos de diversidad en las situaciones profesionales ( $\chi^2=398$ ,  $p\leq.001$ ) y de las personas usuarias ( $\chi^2=425$ ,  $p\leq.001$ ).

**Tabla 8. Puntuaciones medias de SI y sus dimensiones. Total muestral y por profesiones.**

	Total (n=298)		Psicología (n=38)		Trabajo Social (n=163)		Educación Social (n=52)	
	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica
<b>Sensibilidad Intercultural</b>								
Implicación	4,16	0,551	4,11	0,506	4,14	0,586	4,20	0,473
Respeto	4,51	0,527	4,49	0,480	4,49	0,580	4,55	0,406
Confianza	3,66	0,620	3,76	0,685	3,68	0,620	3,52	0,599
Disfrute	4,07	0,877	4,44	0,575	4,01	0,904	4,08	0,933
Atención	3,99	0,701	4,11	0,752	3,91	0,704	4,11	0,553
SI global	4,11	0,434	4,19	0,331	4,08	0,478	4,10	0,363

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15. Representación comparada de SI por profesiones.**

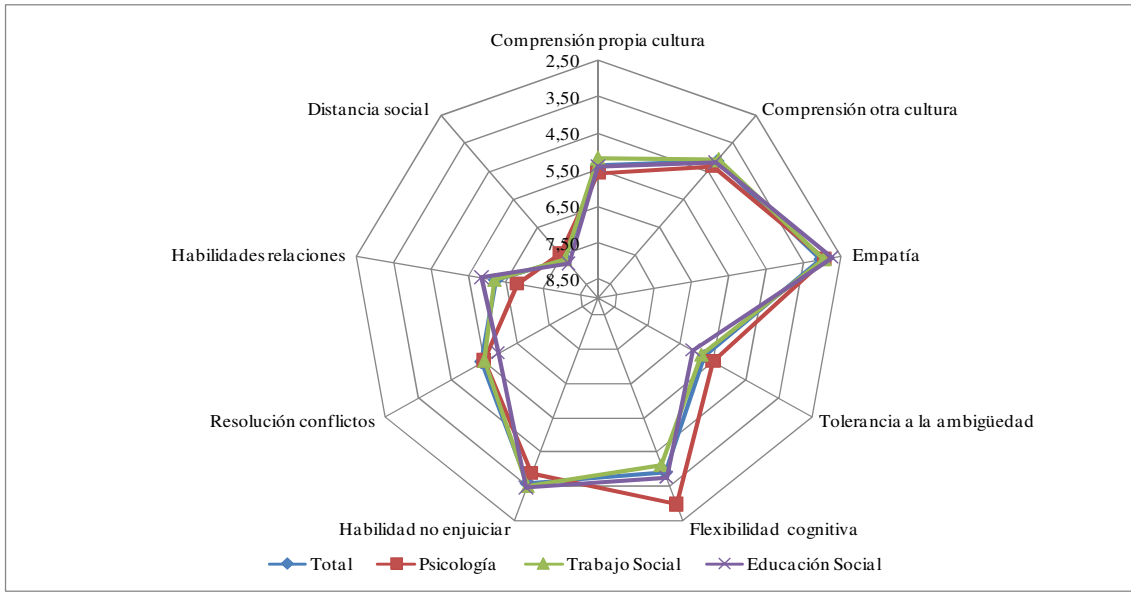


Fuente: Elaboración propia.

### 6.2.2. Supuestos prácticos y competencias relacionadas con la competencia intercultural

Otra de las cuestiones estudiadas corresponde a un conjunto de nueve factores o competencias vinculadas con la CI, que se relacionan con los nueve supuestos prácticos planteados. Los resultados deben ser interpretados en sentido inverso, ya que se les solicitó a las personas participantes que estableciesen un orden de importancia de estas competencias para un adecuado desarrollo de su labor profesional, donde el nivel 1 significa más importancia y el 9 menor importancia. Por tanto, las medias inferiores ocuparían las primeras posiciones en relevancia (y viceversa). En el total de la muestra, la empatía es señalada como la más importante y el saber mantener una distancia social apropiada la de menor importancia. Considerando cada una de las tres profesiones, la empatía se mantiene como la más relevante, seguida de la flexibilidad cognitiva para los psicólogos, y de la habilidad de no enjuiciar para trabajadores y educadores sociales. La competencia considerada menos importante en todas las profesiones sigue siendo el saber manejar la distancia social de manera adecuada (Tabla 9 y Figura 16).

**Figura 16. Representación comparada de competencias por profesiones.**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 9. Puntuaciones medias de competencias relacionadas con CI. Total muestral y por profesiones.**

	Total (n=297)		Psicología (n=38)		Trabajo Social (n=163)		Educación Social (n=52)	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Comprensión propia cultura	5,36	2,959	5,61	2,756	5,20	3,089	5,40	2,926
Comprensión otra cultura	4,13	2,360	4,32	2,315	4,09	2,318	4,19	2,466
Empatía	3,04	1,923	2,92	1,836	2,95	1,824	2,73	1,880
Tolerancia a la ambigüedad.	5,79	2,177	5,50	2,227	5,87	2,218	6,12	2,045
Flexibilidad cognitiva	3,88	2,184	2,95	1,931	4,10	2,211	3,73	2,143
Habilidad no enjuiciar	3,55	2,048	3,87	1,727	3,51	2,089	3,44	2,090
Aptitudes de resolución...	5,43	1,956	5,53	2,076	5,53	1,839	5,96	1,950
Habilidades para relaciones	6,27	2,045	6,82	2,103	6,22	1,923	5,88	2,026
Distancia social apropiada	7,64	1,771	7,45	1,913	7,62	1,825	7,81	1,469

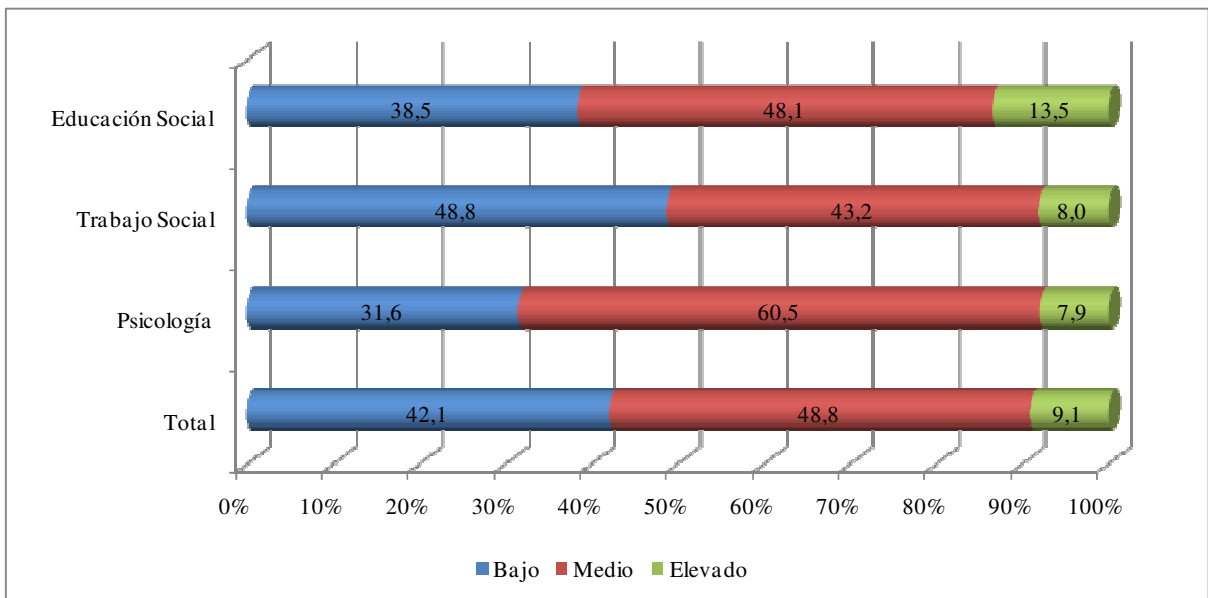
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los supuestos, planteados específicamente en un artículo en estado de revisión, se recoge en la Tabla 10, mostrando los porcentajes correspondientes de respuestas adecuadas a cada uno de los supuestos. Para el total de la muestra, el noveno y cuarto supuesto son los que recogen mayor porcentaje de repuestas adecuadas, correspondiéndose con la habilidad de resolución de conflictos y la flexibilidad cognitiva, y con la empatía respectivamente, coincidiendo con las competencias más valoradas. El

supuesto peor respondido ha sido el que expone un caso de mediación (el tercero), relacionado con la tolerancia a la ambigüedad e incertidumbre. Estos mismos resultados se reproducen en cada una de las tres profesiones, aunque cabe destacar que los educadores sociales responden en mayor medida adecuadamente a estos supuestos.

La media de supuestos respondidos correctamente es de cuatro para el total de participantes (3,9), siendo la menor media la de los trabajadores sociales. Si se agrupan las respuestas en un nivel bajo, medio y elevado, los niveles de respuestas adecuadas bajos y medios se encontraban muy equiparados en el total de la muestra. Los psicólogos aglutinan el mayor porcentaje en el nivel medio (60,5%), mientras que los trabajadores sociales lo hacen en nivel bajo (aunque con un porcentaje muy próximo al del nivel medio, 48,8% y 43,2% respectivamente), y los educadores sociales también en el nivel medio (48,1%), pero presentan el mayor porcentaje en el nivel elevado de respuestas adecuada (Figura 17).

**Figura 17. Niveles de respuestas correctas a los supuestos. Total muestral y por profesiones.**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 10. Porcentajes de respuestas adecuadas a los supuestos. Total muestral y por profesiones.**

% respuesta adecuada	Total (N=298)	Psicología (n=38)	Trabajo So- cial (n=163)	Educación Social (n=52)
1. A su lugar de trabajo llega un matrimonio. El hombre se sienta enfrente de Ud. y la mujer se queda detrás. Lo primero que harías sería pedirle a la señora que se sentara al lado de su esposo.	24,5	36,8	22,7	25,0
2. A su lugar de trabajo acude una persona. Usted tiene la mano derecha ocupada en esos momentos y le extiende la mano izquierda a modo de saludo, pero le rechaza. Esta reacción le extraña.	52,0	50,0	48,5	57,7
3. La persona que va a verle no habla muy bien el castellano. Para solventar esta cuestión, usted llama a un intérprete/ mediador que le ayude en la comunicación.	14,4	7,9	12,9	23,1
4. Cada vez que usted habla sobre métodos de planificación familiar, la señora china que está enfrente suya, sonrío. Usted cree que le está entendiendo y le explica con detalle algunos de estos métodos.	61,7	71,1	57,7	67,3
5. La hija de un matrimonio recién divorciado cree que su madre no debería haber dado el paso de solicitar el divorcio. Tú le explicas que eso es normal aquí y que hay muchos niños con los padres divorciados, y no pasa nada	30,9	44,7	30,7	26,9
6. En una visita a domicilio, ante sus preguntas sobre la situación familiar, la señora le pregunta a usted si está casada-o, si tiene hijos... Usted no le da esta información porque es una cuestión personal que no afecta a la intervención.	48,3	44,7	41,1	59,6
7. Cuando le comenta al señor que puede tener derecho a determinados recursos, él le dice siempre que lo que Dios quiera... Usted le dice que no, que es algo a lo que tiene derecho.	28,9	31,6	28,8	26,9
8. La persona con la que habla está muy cerca de usted hasta el punto que intenta siempre poner la mano sobre su brazo. Usted lo retira porque se siente incómodo/a.	47,0	52,6	41,1	46,2
9. Realiza una visita a domicilio. El señor le atiende en el salón y la señora se queda en la cocina. Usted, que quiere hablar con los dos, alza la voz para que la señora le oiga y le responda.	88,3	78,9	89,6	90,4
Media de supuestos total respondidos adecuadamente	3,97	4,18	3,75	4,23

Fuente: Elaboración propia.

Los análisis han arrojado algunas asociaciones significativas entre dimensiones de la CI con determinados supuestos. Responder adecuadamente a un número elevado de supuestos (7 o más) se asocia con niveles de competencia de la conciencia intercultural ( $\chi^2$  (6, N = 249)= 23,29, p = 0,001) y con elevada motivación por el encuentro ( $\chi^2$  (6, N = 252)= 15,10 p = 0,019; V de Cramer=0,17).

El nivel máximo de competencia en conocimiento cultural se asocia de manera significativa con la respuesta adecuada al segundo supuesto, que versaba sobre un rechazo o reparo de la persona usuaria ante un modo de saludo del profesional ( $\chi^2$  (3, N = 196)= 9,48 p = 0,024; V de Cramer=0,220) y que refleja la habilidad de comprender y conocer tanto la cultura propia como otras diferentes.

Por otra parte, ser incompetentes para el encuentro intercultural se asocia con responder inadecuadamente al supuesto octavo, que recoge un ejemplo de incomodidad del profesional ante una escasa distancia social de la persona usuaria ( $\chi^2$  (3, N = 197)= 9,09 p = 0,028; V de Cramer=0,215).

La dimensión de desarrollo de habilidades no se asocia significativamente con ningún supuesto. A esto hay que añadir que el total de respuestas correctas dadas a los supuestos no correlaciona con la SI global ni sus dimensiones. Únicamente se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en la respuesta al segundo supuesto, siendo mayor la implicación para los que responden adecuadamente ( $t$  (141)=0,18,  $p=0,011$ ,  $d=.46$ , IC 95% [0,058, 0,438]).

Tras la exposición de los principales resultados globales de cada una de las variables objeto de estudio, tanto para profesionales como a nivel institucional, pasamos a realizar la discusión de los mismos, refiriéndonos también a los recogidos en los artículos del compendio de publicaciones que conforman la tesis doctoral.

A nivel de proyectos y servicios, la consideración de los elementos de diversidad cultural con poblaciones culturalmente heterogéneas, mejora la ejecución y rendimiento de los mismos. La aplicación de la escala BPI (con evidencias de validez de constructo y adecuadas propiedades psicométricas), muestra la importancia de considerar en las intervenciones, la dimensión teórica de manera conjunta con aspectos de carácter ético y de empatía intercultural.

La dimensión sociopolítica presentaba la media más elevada, muy vinculada con las nociones de transformación social y ligada directamente con la acción e intervención

de los Servicios Sociales. Tras ella, la segunda dimensión más relevante resultó ser la empática, considerándolo positivo dado que las intervenciones sociales se realizan con personas con necesidades o problemáticas sociales, incidiendo en la perspectiva humanitaria.

A nivel de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía, éstos poseen elevados niveles de SI, sobre todo en cuestiones de respeto por las diferencias culturales y en la implicación con el otro. De igual modo poseen elevada CI. Las dimensiones de habilidades culturales y de conocimiento son las que mayores niveles competenciales presentan, y la dimensión de conciencia la que menos, seguida de la motivación por el encuentro intercultural.

Sobre el planteamiento de la existencia de diferencias en las principales variables objeto de estudio en función de la profesión (psicología, educación social y trabajo social), las diferencias halladas se relacionan fundamentalmente con aspectos de intervención. Los trabajadores sociales son más conscientes de sus sesgos y perciben en mayor medida la diversidad de las personas usuarias que los educadores sociales. Psicólogos y educadores sociales se diferencian de los trabajadores sociales en considerar que tienen menos conocimientos para el diseño adecuado de proyectos de intervención en contextos de diversidad cultural. En cuestiones como la CI no se produce asociaciones significativas con la profesión, así como tampoco diferencias en el número de supuestos respondidos adecuadamente. Parece, por tanto, que la profesión no es una variable diferenciadora relevante.

Sin embargo, el análisis diferencial ha arrojado otros resultados interesantes. Las personas de mayor edad tienen mayor implicación de la SI, y otorgan mayor relevancia a la capacidad de resolución de conflictos como elementos a considerar en la praxis intercultural. Sin embargo, estas mismas personas con mayor edad, consideran menos relevante el conocer y comprender otras culturas, probablemente por disponer de mayor experiencia y conocimiento adquirido en sus trayectorias personales y profesionales, por lo que otorgan prioridad a otras cuestiones.

Las variables de caracterización que han resultado claves para diferenciar a los profesionales, han sido la formación específica en aspectos de diversidad cultural y el contacto con personas de culturas diferentes. Tener esta formación supone mayores niveles de confianza y, para los trabajadores sociales, también respeto por las diferencias, al igual que mayor capacidad de percepción de los aspectos de diversidad de las perso-

nas usuarias y de las situaciones profesionales donde existe diversidad cultural. La formación también se vincula con saber diseñar un proyecto de intervención. Además, estas personas tienen mayores conocimientos y mayor capacidad de adaptación en los encuentros interculturales en los que se ven inmersos. A nivel global la formación no diferencia en ninguna dimensión de CI, pero si ceñimos el análisis únicamente a trabajadores sociales (tercer artículo), los que tienen esta formación son más competentes en conocimiento y en la adaptación en los encuentros interculturales.

El contacto, por otra parte, propicia mayor nivel de confianza cultural, mayor implicación y disfrute de las relaciones interculturales. Al igual que ocurre con la formación, específicamente los trabajadores sociales con este contacto (mayoría en la muestra) tienen niveles competenciales mayores en conocimiento y en la capacidad de adaptación en los encuentros interculturales. Otorgan menos importancia a conocer y comprender otras culturas frente a los profesionales que no tienen contacto, seguramente porque priorizan otras cuestiones en las relaciones interculturales, dado que ya disponen de cierto conocimiento derivado del contacto que mantienen, o porque al tener este contacto consideran más apropiadas otras competencias para el establecimiento y desarrollo de óptimas relaciones.

En las competencias que han sido ordenadas según importancia concedida por los participantes, destaca la empatía, seguida de la habilidad de no enjuiciar. La que se considera menos importante es el manejo adecuado de la distancia social y las habilidades relacionales. Anteriormente se ha mencionado que la dimensión de conocimiento y de habilidades de gestión eran las que mayor nivel de competencia presentaban, quizás que los profesionales se atribuyan adecuados niveles en estas cuestiones conlleva que otorguen menor nivel de importancia a las habilidades (por poseerlas) y más importancia a cuestiones como la empatía o no enjuiciar, más relacionada con niveles emocionales que cognitivos o conductuales.

La elevada CI y SI, no se reflejan en respuestas adecuadas a los supuestos prácticos. A esto hay que añadir la inexistencia de asociaciones representativas con variables sociodemográficas y con el tipo de profesión, poniendo de manifiesto que las características personales/profesionales no influyen significativamente en estas respuestas. Las variables que sí han resultado diferenciadoras son la formación en diversidad cultural y el contacto con personas extranjeras. Los profesionales con formación y contacto suelen responder en mayor medida de manera adecuada a ciertos supuestos (sexto,

séptimo) relacionados con competencias como la habilidad para las relaciones, el mantenimiento de la distancia social adecuada y con el conocimiento y comprensión tanto de la propia cultura como de otras culturas diferentes. A nivel global, responder adecuadamente a los supuestos se asocia con aquellas personas que tienen mayor conciencia intercultural y mayor motivación por el encuentro.

Otras preguntas de investigación planteadas se centraban en conocer los aspectos de intervención más relevantes en el desarrollo de la práctica profesional. En este sentido las habilidades de gestión y la percepción de la diversidad en las situaciones profesionales son las que los profesionales consideran que poseen en mayor medida. Por otra parte, ser consciente de los propios sesgos es algo que queda en última posición en cuanto a la intervención profesional. Concretamente, los psicólogos y educadores sociales, como se ha mencionado previamente, consideran que no tienen suficientes conocimientos para diseñar proyectos de intervención en contextos de diversidad cultural, probablemente porque esta competencia está bastante más trabajada en la formación para la profesión de trabajo social, y porque en la práctica profesional una gran parte del diseño de proyectos recae en trabajadores sociales.

Considerando de manera conjunta la CI y la SI, el conocimiento intercultural y la adaptación en los encuentros se asocia con mayores niveles de confianza. Además, tener motivación por el encuentro se asocia con esta confianza y con mayor implicación.

Si se atiende de manera focalizada a los profesionales con elevada SI, éstos otorgan gran relevancia al conocimiento en su aproximación a otras culturas. A pesar de ser profesionales con elevada SI, la conciencia intercultural y la motivación por el encuentro se mantienen como las dimensiones con menor nivel competencial. Uniendo esto con un escaso reconcomiendo de los propios sesgos culturales, existe la necesidad de establecer reflexiones y formación que incidan no en los aspectos teóricos, sino en aspectos emocionales, motivacionales, de contacto y de práctica profesional.

Centrando el análisis en los profesionales del Trabajo Social, destacan positivamente la dimensión de adaptación en el encuentro intercultural y el conocimiento sobre diversidad cultural, más aún para quienes tienen contacto cotidiano con personas de origen extranjero. El respeto también es un elemento relevante para estos profesionales. Se trata de dimensiones significativas para el desempeño profesional, siendo también sustancial, como sucede, el disponer de un elevado nivel de desarrollo de habilidades de

gestión de la diversidad y el conocimiento para percibir esta diversidad de las personas y grupos con los que trabajan.

La CI y la SI en trabajadores sociales se encuentran muy asociadas. La dimensión de conocimiento destaca en su asociación con todas las dimensiones de SI (exceptuando el respeto por las diferencias culturales). Niveles adecuados de habilidades de gestión de la diversidad se asocian con mayor nivel de implicación, de atención y de disfrute. Además, niveles óptimos de motivación por el encuentro se relacionan con mayor implicación y mayor confianza intercultural. La confianza y la atención también es mejor cuando los trabajadores sociales poseen alta competencia de adaptación en los encuentros interculturales.

Los servicios sociales, y los proyectos del ámbito del trabajo social, deben enfatizar la importancia de considerar todas las dimensiones contempladas en la consideración de una BPI. Estas dimensiones deben ser tenidas en cuenta desde las fases de diagnóstico, detección o conocimiento de la situación, pasando por el diseño de la acción, la ejecución, seguimiento y evaluación de la intervención. Resulta crucial vincular estas fases y la intervención profesional con la dimensión sociopolítica, ideológica y con los aspectos deontológicos, contando con una base teórica suficientemente sólida. De manera paralela es también importante incorporar cuestiones de proximidad y empatía profesional con las personas usuarias, comprendiendo la multidimensional e intersectorialidad de las situaciones de necesidad social de diversa índole. Todo esto debe incorporar el prisma intercultural, más allá de reconocer la pluralidad, la multiculturalidad o la mera diferencia.

Es sumamente importante que desde la ética, además de la visión crítica, se desarrolle la práctica con métodos constructivos en el quehacer profesional y con compromisos con personas, ciudadanía y otros profesionales en contextos de diversidad. Contemplar cuestiones sociopolíticas como el fomento del respeto, evitar pautas de discriminación, el fomento de la participación activa con otras culturas y la capacidad de resolución de conflictos.

Para alcanzar BPI en servicios, proyectos y en la propia praxis profesional, se deben alcanzar buenos niveles de CI y SI, contemplando el conjunto de sus dimensiones. Por ello, se debe incidir en los aspectos más débiles, como puede ser la necesidad de establecer conciencia intercultural e identificar los propios sesgos y prejuicios en las actitudes y creencias, con el fin de poder desarrollar conocimientos y habilidades que

permitan un trabajo eficaz con personas usuarias de diferentes procedencias culturales. Los aspectos motivacionales y de conciencia deben ser trabajados más que las habilidades y el conocimiento teórico (que han mostrado adecuados niveles), porque además se vinculan con mejorar la confianza en las interacciones.

# 7

**CAPÍTULO:**

**CONCLUSIONES, APORTACIONES Y LÍNEAS DE  
INVESTIGACIÓN FUTURAS**



## **7. Conclusiones, aportaciones y líneas de investigación futuras**

La realidad actual, culturalmente plural y diversa, demanda nuevas competencias a los profesionales, bajo la preocupación compartida de ofrecer respuestas adecuadas y eficaces a las necesidades de personas usuarias extranjeras.

La práctica profesional en los Servicios Sociales Comunitarios se encuadra en una realidad socialmente construida, donde la existencia de diversidad de diferente tipo es un hecho, y donde interactúan factores individuales, grupales y comunitarios, tanto para los profesionales como para las personas usuarias. En este contexto, esta investigación ha focalizado su atención sobre la diversidad cultural existente en el marco de la acción profesional en los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía, bajo la lógica de la interculturalidad y la CI, y en el marco de las BPI. El estudio realizado ha puesto de manifiesto que:

- La SI es elevada en los profesionales de los servicios sociales comunitarios de Andalucía, sobre todo en cuestiones que tienen que ver con el respeto por las diferencias y la implicación. Las diferencias más relevantes se producen por tener o no formación en diversidad y contacto con personas de orígenes culturales diversos.

- En aspectos de intervención en contextos de diversidad, los profesionales consideran que poseen adecuadas habilidades de gestión de las situaciones profesionales y elevada capacidad de percepción de los elementos de diversidad presentes en estas situaciones. En cambio, identifican que poseen en menor medida la capacidad de ser consciente de los propios sesgos y estereotipos.

- La formación en diversidad cultural y el contacto son variables diferenciadoras para las dimensiones de SI como confianza, implicación y disfrute, para algunos aspectos de intervención y, en trabajadores sociales, en algunas dimensiones de CI como el conocimiento intercultural y la adaptación en los encuentros. Tener esta formación implica mayor capacidad de percepción de los aspectos de diversidad de las personas usuarias, saber diseñar un proyecto de intervención en contextos de diversidad cultural y disponer de conocimientos suficientes para percibir los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales Sin embargo, el contacto no provoca diferencias en la intervención.

- La profesión diferencia en la dimensión de disfrute de la SI, entre psicólogos y trabajadores sociales. Además, los trabajadores sociales consideran en mayor medida

que poseen la capacidad de percibir los aspectos de diversidad cultural de las personas usuarias con las que trabajan.

- El nivel de respuestas adecuadas a los supuestos es bajo (4 de 9). Los elevados niveles de CI, junto con la elevada SI, no se traduce en adecuadas respuestas a los casos planteados. El conocimiento y la identificación de tener habilidades de gestión de la diversidad cultural no se plasma en respuestas correctas a los supuestos.

- La profesión no diferencia en el número medio de supuestos respondidos correctamente. Disponer de un adecuado nivel de CI se asocia con resolver con acierto los supuestos, destacando los supuestos segundo y octavo. Responder adecuadamente a mayor número de supuestos se asocia con tener mayor conciencia intercultural y más motivación por el encuentro.

Como suponíamos, el nivel de CI y de SI es elevado. Variables señaladas como relevantes en estudios empíricos revisados, como la formación en diversidad cultural y el contacto cotidiano con personas de procedencia cultural diferente a la propia, han resultado claves en la diferenciación de dimensiones de la SI, no en cambio para la CI o aspectos de intervención.

Los resultados muestran, al contrario de lo que se planteaba, que disponer de adecuados niveles de CI y SI no se asocia con responder adecuadamente a los supuestos prácticos.

Además del nivel profesional, se han identificado características relevantes relacionadas con los condicionantes organizativos y de servicios como la necesidad de contemplar cuestiones sociopolíticas y aspectos éticos en los proyectos y servicios.

En ocasiones, en el ámbito de intervención socio-comunitaria, la práctica precede a la teoría, o establecen relaciones de idas y vueltas. Por ello, consideramos que la construcción teórica de la CI (y la SI) en relación con la intervención social sigue vigente y en proceso de actualización. El desarrollo de estudios, propuestas de intervención y programas sobre gestión de la diversidad cultural y CI profesional, en ámbitos como la salud o la empresa es algo que está más extendido que en el campo de los servicios sociales comunitarios.

Este estudio ha pretendido contribuir a conocer el nivel de CI, SI y factores relacionados con la intervención profesional en contextos de diversidad cultural de estos

profesionales, para identificar aspectos que actúan como fortalezas y otros como debilidades, y poder establecer recomendaciones o propuestas de trabajo.

Tanto a nivel de los servicios como de los profesionales, se debe actualizar la configuración y planteamientos de la formación teórico-práctica, que contribuya a adquirir una adecuada CI, lo que conllevaría: la existencia de servicios sensibles a la diversidad cultural; la adquisición de un grado óptimo de conciencia acerca de la influencia que ejerce la propia procedencia cultural en el desempeño profesional; disponer de conocimientos suficientes sobre la propia cultura y sobre otras; adquirir habilidades para integrar aspectos relevantes para sus intervenciones, identificar y aumentar las motivaciones por los encuentros, saber diseñar proyectos, entre otros elementos.

Descubrir y reconocer la naturaleza y el alcance de la diversidad cultural son aspectos cruciales en el desarrollo de políticas y prácticas profesionales adecuadas. Para ello, el análisis e investigación científica social pueden proporcionar muchos de los puntos claves a tener en cuenta. Precisamente, la formación específica en diversidad y el contacto intercultural se han posicionado como elementos diferenciadores de gran peso en el desarrollo de la CI y la SI, por ello muchas de las propuestas que realizamos se encuadran en estas dos cuestiones.

La formación teórica es positiva, ya que permite el mantenimiento y mejora del conocimiento de las propias creencias, valores, actitudes, realizando un esfuerzo por el cambio de las percepciones negativas automáticas asociadas a estereotipos. Además, conocer otras culturas favorece el relativismo cultural, las visiones y las prácticas no etnocéntricas. La formación intercultural tiene como principal objetivo capacitar a las personas para que puedan desarrollar y gestionar, de la manera más efectiva posible, las relaciones interpersonales en los procesos de interacción con personas de otras culturas diferentes a la propia. En esta formación se deben incorporar cuestiones tradicionalmente menos trabajadas como la tolerancia a la ambigüedad, la flexibilidad cognitiva y la habilidad de resolución de conflictos. Se deberían trabajar aspectos relacionados la conciencia intercultural y la motivación por el encuentro.

Existe una conexión entre la formación que aporta conocimientos fundamentales para la praxis profesional y el componente interactivo o práctico, que actúa como facilitador de la relación y del desarrollo de adecuadas intervenciones y actuaciones interculturales por parte de los profesionales. La formación no debe obviar el contexto organizacional/institucional y territorial en el que se produce, entrando en juego las dimensio-

nes que permiten identificar una Buena Práctica Intercultural asociada a servicios y proyectos, y que contempla cuestiones teóricas pero que conlleva una carga sociopolítica, ideológica y empática.

La formación a la que hacemos referencia, se destinaría a los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, pero es extrapolable a profesionales de la intervención social que desarrollen su práctica en contextos de diversidad cultural o con población culturalmente heterogénea.

En este sentido existen experiencias sobre formación intercultural muy valiosas y con evaluaciones muy positivas, como sucede con el proyecto formativo Forinter2, un Plan de formación en materia de interculturalidad y migraciones, dirigido a responsables políticos, personal gestor y técnico de entidades públicas y colectivos profesionales en Andalucía, que trabajan con el fenómeno migratorio y/o con población migrada. El objetivo principal de esta formación es la consideración e incorporación transversal de la interculturalidad, desarrollado en torno a tres líneas básicas: el análisis de la realidad, el plan formativo y el seguimiento y evaluación interna y externa.

Consideramos que la formación podría ser ampliada con otras acciones centradas en dar respuesta a las necesidades detectadas, e incidiendo en aquellos aspectos menos desarrollados (y afianzar los que han resultado más positivos). Estas acciones deben ser planificadas, ejecutadas y evaluadas considerando la realidad contextual y las condiciones del servicio. En esta línea, creemos necesario promover ciertas estrategias formativas que desarrollen las competencias interculturales en dos ámbitos: a) en el contexto institucional desde el fomento de proyectos y acciones profesionales que puedan considerarse BPI y b) en los profesionales de estos servicios, considerando las diferentes disciplinas presentes.

La formación en CI en estos servicios debe contemplar como objetivo general la adquisición de CI profesional que permita el desarrollo óptimo de la praxis intercultural en contextos de diversidad cultural y en el trabajo, directo e indirecto, con población extranjera y de procedencias culturales diversas.

De manera concreta, los objetivos específicos se orientarían a: la sensibilización sobre la necesidad de la formación en CI para el desarrollo de su trabajo en sociedades interculturales; el desarrollo de aprendizaje intercultural experiencial y activo y, desde un marco de referencia alternativo, considerar múltiples perspectivas en la búsqueda de

la sensibilidad intercultural; la toma de conciencia de los propios sesgos y prejuicios y cómo pueden actuar como barreras en el desarrollo profesional; la sensibilización y conocimiento sobre los procesos de choque, encuentros interculturales y de aculturación; y la adquisición de herramientas y capacidades que permitan la mejora de las relaciones profesionales interculturales, a través de la empatía, la flexibilidad cognitiva, el manejo de la distancia social, entre otras.

Pero la formación no debe circunscribirse únicamente a los canales formales e institucionales tradicionales, sino que debe desarrollarse también en organizaciones de la sociedad civil, comunidades, empleando los medios de comunicación, las nuevas redes y otros actores sociales, susceptibles de tener algún rol en la mejora de estas competencias. Sería positivo posibilitar espacios de interacción y reflexión entre los profesionales que trabajan temas similares, para favorecer la construcción del conocimiento colaborativo y experiencial.

Además de realizar este trabajo de formación y sensibilización profesional continua, habría que incidir en las etapas de formación universitaria. Sería necesario profundizar en el nuevo estatus académico, y relacionarlo con el conocimiento derivado del ámbito laboral, para poder aplicar la racionalidad técnica a las emergentes necesidades sociales y a los nuevos requerimientos de la profesión, en contextos cada vez más complejos y más diversos (Fox, Martín y Green, 2007). Esta profundización se requiere no solamente en la intervención, sino también en la ampliación del corpus teórico existente.

La formación universitaria de las diferentes profesiones, debe contemplar y potenciar el desarrollo de competencias interculturales específicas y transversales. Conviene que desde el ámbito universitario se propicie la reflexión y la reformulación de la definición de CI, reconociendo su carácter complejo, dinámico, interseccional con elementos de poder y las macroestructuras implicadas, además de incorporar los elementos individuales y comunitarios de diversidad cultural presentes en las situaciones de atención e intervención profesional.

Sería positivo que las programaciones y actividades formativas incorporaran, por tanto, una base sustentada en la adquisición de habilidades prácticas y correctamente integradas en el plan de estudios. Proponemos que como componentes relevantes de este contenido, se incorporen elementos reflexivos y de comunicación que contribuyan a una preparación profesional integral. Esto permitirá avanzar en los aspectos identificados como deficitarios, y que se relacionan con componentes no cognitivos, tales como

la conciencia intercultural, la motivación por el encuentro, la confianza y la consciencia de los propios prejuicios y estereotipos.

La educación superior debe desempeñar un papel esencial en la promoción de la cohesión social, en la reducción de las desigualdades y en la elevación del nivel del conocimiento, destrezas y competencias en el seno de la sociedad (Villa y Villa, 2007). Es necesaria la integración de competencias interculturales en el currículum de la universidad, justificada por las políticas educativas y la configuración de nuestra sociedad actual (Aneas, Luna y Palou, 2011).

Ciñéndonos a la disciplina de Trabajo Social, consideramos que existen importantes retos vinculados con la interculturalidad y la gestión de la diversidad cultural. El desarrollo y el avance en prácticas profesionales innovadoras y que den respuestas eficaces a las necesidades existentes para el Trabajo Social, se vincula con la apuesta por una formación que habilite a los futuros profesionales al trabajo desde la creatividad, la complejidad, y la implicación y gestión conjunta del conocimiento teórico y práctico. Esto conlleva la planificación y ejecución de formas de aprendizaje basadas en problemas, otorgando la oportunidad de trabajar en cuestiones directamente significativas para su práctica profesional en contextos de diversidad.

Otra estrategia que resulta beneficiosa es el acercamiento a la realidad, estableciendo contacto con situaciones profesionales reales donde deban desarrollar esta competencia y SI.

Por otra parte, el contacto con personas de culturas diferentes a la propia se ha posicionado como variable relevante de diferenciación de dimensiones de la SI. Se produce una vinculación de esta variable con patrones emocionales o afectivos, más que con aspectos cognitivos o conductuales, aunque los tres componentes actitudinales estén finalmente relacionados y se influyan mutuamente.

Con estos resultados, otra de las recomendaciones es el fomento del contacto intergrupar, entre los propios usuarios (a través de acciones conjuntas, proyectos de creación de grupos de diversa naturaleza, etc.), y entre los profesionales y los usuarios y la comunidad donde existe la diversidad cultural.

Pero no se trata solo de fomentar el contacto, sino de aprovechar sus aspectos beneficiosos más allá de la Hipótesis de Allport (1954), donde el contacto debe darse en relaciones de cooperación, en contextos donde se favorezcan las ideas de igualdad, par-

tiendo del conocimiento mutuo y con la mayor proximidad de estatus posible entre los individuos que entran en relación. Estas cuestiones no siempre pueden ser mantenidas en intervenciones profesionales donde existe una diferencia de status basada en la distribución desigual de poder entre usuario y profesional. El resto de criterios como establecer pautas de cooperación, con objetivos pactados y asumidos por ambas partes, así como favorecer la igualdad y conocimiento mutuo pueden ser más sencillas de alcanzar. Aún así, el contacto se ha posicionado en otras investigaciones como elemento favorecedor de las relaciones interculturales positivas y del desarrollo de adecuados niveles de SI.

Los ambientes de intercambio más directos suelen ser los de más cercanía, y debe ser en estos espacios de socialización donde mayor énfasis se dé en el fomento de la SI. En este sentido entran en juego los centros de Servicios Sociales y espacios de participación ciudadana y comunitaria.

### **Limitaciones y líneas futuras**

La aplicación de escalas validadas puede identificarse como una fortaleza del estudio, así como la inclusión de variables y cuestiones relacionadas con las competencias interculturales puestas de manifiesto por otros autores. La incorporación de los supuestos prácticos, contruidos de manera participativa con profesionales en activo y con otros investigadores, supone un avance como herramienta de diagnóstico, aunque debe ser perfeccionada y empleada en sucesivas ocasiones con objeto de mejorar sus evidencias de validez.

Esta investigación ha abierto interrogantes y posibles líneas de trabajo e investigación futura. En primer lugar, la posibilidad de plantear acciones formativas concretas para los profesionales estudiados y para las titulaciones implicadas. Esta acción lleva aparejada la posibilidad de crear materiales didácticos específicos para la formación de las competencias interculturales en Servicios Sociales Comunitarios y para la formación de grado de Trabajo Social, Psicología y Educación Social.

Otra línea atrayente de trabajo futuro es la realización de diagnósticos sobre CI en otras áreas como la sanidad, la educación y la seguridad ciudadana, para contrastar y seguir avanzando en conocer y diseñar el perfil de competencias interculturales requeridas para el trabajo intercultural.

También resulta interesante el abordaje de estas cuestiones en el ámbito universitario, trabajo que se ha iniciado pero que ofrece muchas perspectivas de investigación futura.

Por otra parte, dentro de las principales limitaciones, se encuentra la ausencia de incorporación del análisis cualitativo, iniciado en el transcurso de la realización de la tesis doctoral y en el que se continúa trabajando, de manera que sea una contribución añadida al trabajo que se presenta, aportando la visión y el discurso de los profesionales de la intervención social en contextos de diversidad. Consideramos relevante realizar esta aproximación de manera comparativa con otros países, por lo que hemos iniciado el trabajo de recogida de información cualitativa a través de entrevistas en Inglaterra y en España, y tenemos planificada la realización de más entrevistas en Italia, en la siguiente estancia de investigación concedida. Este análisis permitirá complementar este estudio, así como evaluar la transversalidad de las dimensiones más relevantes identificadas, las propuestas de formación y el aprendizaje experiencial que pueden desarrollarse.

Como línea de trabajo futuro también contemplamos el avance en la conceptualización y operativización de la noción de superdiversidad. Este término, bastante empleado en la actualidad en Inglaterra, es de reciente incorporación al discurso de la diversidad en España, con aproximaciones realizadas por Zapata-Barero y Pinyol (2010) o Contini (2011), pero que consideramos puede y debería ser más desarrollado. Avanzar en investigación y teorización sobre la superdiversidad es una línea futura de trabajo, lo que proporcionará una mejor comprensión de la 'integración' y 'cohesión social' en la lógica de las intersecciones de diversidades existentes en escenarios y territorios concretos. Sin duda, es uno de nuestros intereses actuales y que esperamos poder realizar en la continuidad de la carrera investigadora.

Resulta importante asumir una visión sociocrítica, que permita ir más allá del conocimiento, para orientar los resultados a la acción. Hay que avanzar desde los conceptos, hacia la práctica, la realidad social y las personas. De nada sirve seguir avanzado en teorizar sobre lo intercultural, creando conceptos “supuestamente novedosos”, si esto no se traduce en práctica de innovación social e intercultural, en mejora de la gestión de la diversidad y las dinámicas de encuentros.

Por ello, el trabajo en esta temática tiene abierta aún muchas posibilidades de profundización, continuación y de ampliación, que desde el trabajo conjunto del campo científico y el de la intervención profesional no debe dejar de realizarse. Hay que esta-

blecer sinergias con los actores sociales vinculados con la gestión de la interculturalidad y la diversidad, en este caso en el ámbito profesional de los servicios sociales comunitarios, acercarnos a ellos para ofrecer resultados y considerar sus aportaciones profesionales (respaldadas con experiencia práctica) para avanzar y mejorar, conjuntamente, en la acción. Por ello, existen retos en los que seguiremos trabajando para favorecer la transferencia del conocimiento a la realidad social y profesional. Esto probablemente permita el desarrollo de mejor formación y atención en sociedades plurales y diversas, creciendo en la Sensibilidad y en la Competencia Intercultural profesional y personal.



# 7

**CHAPTER:**

**CONCLUSIONS, CONTRIBUTIONS AND FUTURE  
RESEARCH**



## **7. Conclusions, contributions and future research**

### **7. Conclusions, contributions and future research**

Currently, culturally diverse and plural reality demands new professional skills and competences under the shared concern offer appropriate and effective responses to the needs of foreign users. The professional practice in Community Social Services fits into a socially constructed reality, where there are different types of diversity, and individual, group and community factors interact.

This research has focused its attention on cultural diversity for professional action in community social services in Andalusia, under the logic of interculturalism and Intercultural Competence (IC), and within the framework of the Good Intercultural Practice (GIP). The study has shown that:

Professionals have high Intercultural Sensitivity, above all respect for differences and involvement. Most relevant differences occur by or may not have cultural diversity training and contact with people from different cultural backgrounds.

In aspects of intervention, professionals have skills of professional management and high capacity of perception of the diversity elements in these situations. However, they have less ability to be aware of their own biases and stereotypes.

Training in cultural diversity and contact are differentiating variables for IS dimensions, as well as trust, involvement and enjoyment, but not for the IC. To have this training implies greater perception of diversity users, know design an intervention project in contexts of cultural diversity, and have enough knowledge to perceive diversity in professional situations. However, the contact does not cause differences in the intervention aspects. Profession difference between psychologists and social workers in the dimension of enjoyment of the IS. In addition, social workers have more ability to perceive aspects of cultural diversity of users.

The level of appropriate responses to the practical suppositions is low (4 of 9). High levels of IC, together with the high IS does not translate into appropriate responses to the cases. The knowledge and skills of management of cultural diversity is not reflected in correct answers.

The profession does not differ in the average number of cases correctly answered. Have and adequate level of IC is associated to a good resolution of the cases, stressing the second and eighth. Respond appropriately to the increased number of cases

is associated to greater intercultural awareness and more motivation for intercultural meeting.

The typology obtained, focused on the analysis of the practical assumptions, shows four classes. The first class is defined by aspects of intervention and higher level of appropriate responses to the cases. The second class, also positive, is defined by high IC and high IS. The third class is characterized by neutrality in aspects of intervention in intercultural contexts, and the right answers in the cases is low. The fourth class showed levels of incompetence of the IC and medium IS levels. They are away from the correct answers to the assumptions.

As posed, levels of IC and IS are high. Variables identified as relevant in other empirical studies, such as cultural diversity training and diary contact with people from different cultural backgrounds, have been important in the differentiation of IS dimensions and some aspects of intervention, but not for IC.

The results showed, contrary to what was planned, that provide these proper levels of IC and IS is not associated with right answers to the practical assumptions.

In addition to the professional level, relevant characteristics of the organisations and services have been identified, as the need to consider ethical aspects and socio-political issues.

Occasionally, in the field of social and community intervention, practice precedes theory, or establishes back and forth relations. Therefore, we consider that the theoretical construction of the IC (and IS), in relation to social intervention, is still current and update process. The development of studies and proposals for intervention programs on cultural diversity management and IC professional, in areas like health or the company, is more widespread than in the field of community social services.

This study has tried to contribute to know the level of CI, IS and factors related to the professional intervention in contexts of cultural diversity of these professionals, to identify strengths and weaknesses, and to be able to establish recommendations and proposals for work.

At the level of services and professionals, we must update the settings and approaches to the theoretical and practical training, that contributes to acquire an appropriate IC, which leads to the following: the existence of services sensitive to cultural diversity; the acquisition of an optimal degree of intercultural awareness; have knowledge about the own culture and others; acquire skills to integrate relevant aspects for

interventions, identify and increase motivation for meetings, know design projects, among other elements.

Discovering and recognising the nature and scope of cultural diversity is crucial for the development of policies and professional practices. Analysis and social scientific research can provide many of the key points to consider. Precisely, cultural diversity training and intercultural contact have positioned themselves as differentiators in the development of the IC and the IS, so many of the proposals that we fit into these two issues.

The theoretical training is positive, as it allows the maintenance and improvement of the knowledge of beliefs, values, attitudes, stereotypes. In addition, get to know other culture favours cultural relativism so that the visions and the practices are not ethnocentric. The main objective of intercultural training is to empower people, so they can develop and manage, in the most effective possible way, the relationships in the processes of interaction with people from other cultures different from their own. Issues traditionally less worked as tolerance to ambiguity, cognitive flexibility and the ability for conflict resolution should be incorporated in this training. It should also work the intercultural awareness and motivation for the meeting.

There is a connection between training, that provides fundamental knowledge to professional practice, and practical or interactive component that acts as a facilitator of the relationship and the development of appropriate intercultural interventions. The training should not ignore the organizational/institutional and territorial context in which occurs, considering the dimensions that identify a GIP, associated with services and projects, and that includes theoretical issues, and carries a load of socio-political, ideological and empathic.

This training is intended for the community social services professionals, but can be extrapolated to other professionals to develop their practice in contexts of cultural diversity or with culturally heterogeneous population.

In this sense, there are very valuable experiences about intercultural training with very positive evaluations, as training project Forinter2, a training Plan in the field of interculturality and migration, aimed at responsible politicians, technical and management staff of public organizations and professional groups in Andalusia, dealing with the phenomenon of migration and/or population migrated. The main objective of this training is the consideration and transverse incorporation of interculturality, devel-

oped around three lines: the analysis of the reality, the training plan and the monitoring and internal and external assessment.

Despite the existence of this program, the contents although very interesting and appropriate, are general (except for some specific questions about interventions in the health care system). Therefore, we consider that they could be expanded with other training programs for community social services professionals, responding to needs identified, and with particular attention to those less developed (and strengthen those who have been more positive). These actions must be planned, implemented and evaluated considering the contextual reality and services conditions. We believe that it is necessary to promote certain training strategies, developing IC in two areas: a) on the institutional context by promoting projects and professional actions that may be deemed GIP and (b) in the professional of these services, considering different disciplines.

IC training in these services the acquisition of professional IC should be considered as a general objective allowing good intercultural praxis in contexts of cultural diversity, and in their work, direct and indirect, with people from different cultural backgrounds.

Specifically, the specific objectives are oriented to: Awareness of the need for training in IC for the development of their work in intercultural contexts; the development of intercultural experiential and active learning, and from an alternative frame of reference, considering multiple perspectives in the search for the IS; the awareness of their own biases and prejudices and how they can act as barriers to professional development, awareness and knowledge about the processes of shock, intercultural encounters and acculturation; and the acquisition of tools and capabilities that allow the improvement of professional intercultural relations, through empathy, cognitive flexibility, the management of social distance, among others.

But the training should not be limited to the traditional formal and institutional channels, and should be developed also in civil society organizations, communities, using the media, new communication networks and other actors. It would be good to allow spaces of interaction and reflection among professionals, to promote the construction of collaborative and experiential knowledge.

In addition to this work of training, it would have an impact on the stages of university education. It would be necessary to delve into the new academic status, and relate to the knowledge derived from the working environment for the implementation of technical rationality to emerging social needs and new requirements of the profes-

sion, increasingly complex and more diverse contexts (Fox, Martin and Green, 2007). This deepening is required not only in the intervention, but also in the expansion of the theoretical corpus.

The University training of different professions must contemplate and enhance the development of specific and transversal intercultural competencies. The University level should lead to reflection and the reformulation of the definition of CI, recognizing their complex, dynamic, intersectional nature with elements of power and macrostructures, in addition to incorporating individual and community elements of cultural diversity present in professional interventions.

Schedules and training activities should include, therefore, acquiring the skills practice and properly integrated into the curriculum. We propose to incorporate communication and reflective elements which contribute to a comprehensive professional preparation. This will advance the aspects identified as deficient, and that relate to non-cognitive components, such as intercultural awareness, motivation, confidence and awareness of own prejudice and stereotypes.

Higher education must play an essential role in the promotion of social cohesion, reducing inequalities and raising the level of knowledge, skills and competences (Villa and Villa, 2007). The integration of intercultural competencies in the curriculum of the University is required, justified by educational policies and configuration of our current society (Aneas, Luna, and Palou, 2011).

Adhering to the discipline of Social work, we believe that there are significant challenges associated with interculturalism and the management of cultural diversity. Development and progress in innovative professional practices and to give effective responses to the needs for social work, is linked to the bet by a training which enable future professionals to work from creativity, complexity, and the involvement and joint management of the theoretical and practical knowledge. This involves the planning and implementation based on problems learnings, providing the opportunity to work on issues directly significant for their professional practice in contexts of diversity.

Another beneficial strategy is approaching reality, establishing contact with real professional situations where they need to develop this competences and IS.

On the other hand, contact with people from different cultures backgrounds has positioned as a relevant variable of differentiation of dimensions of the IS. There is a connection of contact with affective or emotional patterns, rather than cognitive or be-

havioural factors, although three attitudinal components are connected and will influence each other.

With these results, another recommendation is promotion of intergroup contact, between users (through joint actions, creation of groups of diverse nature, etc.), and between professionals, users and the community where there is cultural diversity.

But it is not only encouraging contact, but take advantage of its beneficial aspects further than the hypothesis of Allport (1954), where the contact should be in cooperation, in contexts where favour equality, on the basis of mutual understanding and with the greater proximity of status. These issues are not always produced in professional interventions where there is difference of status, based on the unequal power distribution between user and professional. The rest of criteria such as cooperation, with objectives agreed and assumed by both (user and professional), to promote equality and mutual understanding can be easier to achieve. Even so, contact has positioned in other researchs as an element enabling positive intercultural relations and the development of adequate levels of IS.

The most direct exchange ambiances are usually closer, and it must be in these spaces of socialization where major emphasis happens in the promotion of IS. In this sense the centres of social services and citizen participation and community spaces acquired relevance.

## **Limitations and future research**

The application of validated scales can be identified as strength of the study, as well as the inclusion of variables and issues related to the intercultural competencies make clear by other authors. The incorporation of practical cases, built in a participative manner with active professionals and other researchers, is a step forward as a diagnostic tool, although it must be perfected and used on several occasions to improve their evidence of validity.

This research has opened questions and possible future research. Firstly, there is the possibility of raising specific training actions for the professional and qualifications involved. This action carries the possibility of creating specific teaching materials for intercultural competencies training in community social services and for the training of social work, psychology, and social education.

Another attractive line of future work is the diagnostics on IC in other areas such as health, education and public safety, to compare and to move forward in designing the profile of intercultural competencies required for intercultural work.

The approach to these issues is also interesting at the University level, this work has been initiated but it offers many future options.

On the other hand, within the main limitations, is the absence of incorporation of qualitative analysis, started in the course of the realization of this dissertation and which continues working, providing vision of social intervention professionals in the diversity context. We consider relevant to make comparisons with other countries, by what interviews have been realized in England, we have begun in Spain, and it is planning more interviews in Italy, in the following research stay. This analysis will allow complementing this study, as well as assessing the transversality of the most relevant dimensions identified and proposals for training and experiential learning that can develop.

As future work, also referred to the progress in the conceptualization and implementation of the notion of Superdiversity. This term, enough use currently in England, is recent addition to the discourse of diversity in Spain, with approaches made by Zapata-Barrero (2010) or Contini (2011), but that we think can and should be more developed. Advance in research and conceptualization on the Super-diversity will provide a better understanding of 'integration' and 'social cohesion' in the logic of the intersections of diversity in specific contexts and territories. Undoubtedly, it is one of the current interests of the author of the thesis and waiting to perform in the continuity of research career.

It is important to assume a sociocritique vision, allowing going beyond knowledge, and guiding the results into action. It is necessary to advance from the concepts, towards the practice, social reality and persons.

Useless follow advanced theorize about the intercultural, creating "supposedly novel" concepts, if this does not translate into practice of social and intercultural innovation, improving the management of the diversity and the intercultural meetings dynamics.

Therefore, the work in this area has open many possibilities of deepening, continuation and enlargement, which should not be done from the joint work of the scientific field and the professional intervention.

It is necessary to establish synergies with the social actors linked with the management of the interculturality and diversity, in this case in community social services,

to approach them to offer our results and to consider their professional contributions (endorsed with practical experience), to advance and to improve in the social action.

For this reason, we will continue working on the challenges for promoting the transfer of knowledge to social and professional reality. This probably allows the development of better training and care in plural and diverse societies, growing in sensitivity and intercultural professional and personal competence.

# 8

## CAPÍTULO: REFERENCIAS



## 8. Referencias

- Abdallah-Preteceille, M. (2001). *La educación intercultural*. Barcelona: Idea books.
- Abdallah-Preteceille, M. (2006). Interculturalism as a paradigm for thinking about diversity. *Intercultural Education*, 17 (5), 475-483.
- Albert, M.C. (2005). *Migraciones europeas y glocalización. Modelos de competencia intercultural e interacción social*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante, Alicante.
- Alemán, M. C. (2011). Inmigración y servicios sociales. *Papers*, 96 (3), 825-852.
- Alemán, M.C. y Soriano, R.M. (2013). Servicios sociales e inmigración en tiempos de crisis económica. En E. Aja, J. Arango, J. Vila-Belda, y A. Oliver (Eds), *Inmigración y crisis: entre la continuidad y el cambio* (pp.90-115). Barcelona: Fundación CIDOB.
- Allport GW. 1954. *The Nature of Prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- American Psychological Association (2002). Guidelines on multicultural education, training, research, practice and organizational change for psychologist. *American Psychologists*, 58 (5), 377-402.
- Amin, A. (2002). Ethnicity and the multicultural city: Living with diversity. *Environment and Planning*, 34, 959-80.
- Anderson, B. and Keith, M. (2014). *Migration: A COMPAS Anthology*. Oxford: COMPAS.
- Aneas, A., Luna, E. y Palou, B (2011). Integración curricular del desarrollo de competencias interculturales. Propuestas de mejora en Inclusión de los estudiantes magrebíes en universidades españolas. En H. Salmerón (Ed), *Desarrollo de competencias personales* (pp.121-146), Valencia: Universidad de Valencia.
- Aneas, A. (2003). *Competencias interculturales transversales en la empresa: un modelo para la detección de necesidades de formación* (Tesis doctoral) Departamento

de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació- Universitat de Barcelona, Barcelona.

Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales De Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, núm. 156 de 12 de agosto de 2014. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/eboja/2014/156/BOJA14-156-00001-13807-01\\_00053286.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/eboja/2014/156/BOJA14-156-00001-13807-01_00053286.pdf)

Arasaratnama, L.A., & Doerfelb, M.L. (2005). Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 137–163.

Armfield, P.A. (2004). *An examination of the relationship between students' interaction with host nationals while on study abroad and their development of intercultural sensitivity*. (Tesina de Master) University of Maryland.

Arthur, N. (2001). The multicultural counseling competencies of canadian counsellors. *Canadian Journal of Counseling*, 35 (1), 36-48.

Asociación Estatal de Educación Social (2005). *Código deontológico del educador y la educadora social*. Barcelona: Asociación Estatal de Educación Social.

Balcazar, F., Suarez-Balcazar, Y., & Willis, C. (2010). Cultural competence: A review of conceptual frameworks. En F. Balcazar, Y. Suarez-Balcazar, T. Taylor-Ritzler, & C. Keys (Eds) *Race, culture and disability: Rehabilitation science and practice* (pp.281-305) Boston: Jones & Bartlett.

Barrett, M. (2013). *Interculturalism and multiculturalism: similarities and differences*. Estrasburgo: Council of Europe Publishing.

Bennet, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relation*, 10, 179-196.

Berry, J.W. (1990). Psychology of Acculturation. En J. Berman (ed.), *Cross-cultural perspectives: Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 457–488). Lincoln: University of Nebraska Press.

- Berry, J.W. (2004). Fundamental psychological processes in intercultural relations. En D. Landis, J.M. Bennet, & M.J. Bennet (Eds), *Handbook of Intercultural training* (3rd ed.) (pp.166-184). California (USA): Sage Publications.
- Bohner, G., & Dickel, N. (2011). Attitudes and attitude change. *Annual Review of Psychology*, 62, 391–417.
- Bolten, J. (2003). *Intercultural Competence*. Erfurt: Landeszentrale für Politische Bildung.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon, Philadelphia: Multilingual Matters.
- Campinha-Bacote, J. (2003). Many Faces: Addressing Diversity in Health Care. *Journal of Issues in Nursing*, 8 (1), Recuperado de [www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volume82003/No1Jan2003/AddressingDiversityinHealthCare.aspx](http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volume82003/No1Jan2003/AddressingDiversityinHealthCare.aspx)
- Casado, D. (2008). Los servicios sociales: carencias relativas a las situaciones de pobreza, marginación social, exclusión y desigualdades. En Fundación Foessa (Ed) *VI Informe sobre Exclusión y Desarrollo social en España* (pp.145-156). Madrid: Fundación Foessa.
- Cejas, E. Y Pérez, J. (2007). Un concepto muy controvertido: competencias laborales. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/competencias-laborales/competencias-laborales.shtml>
- Chen, G. M. (1992). A test of intercultural communication competence. *Intercultural Communication Studies*, 2, 63-82.
- Chen, G.M. (enero, 1997). *A review of the concept of Intercultural Sensitivity*. Trabajo presentado en la Bienal Convention of the Pacific and Asian communication Association, Honolulu, Hawaii.

- Chen, G. M. (diciembre, 2002). *A review of the concept of intercultural effectiveness*. Trabajo presentado en Tamkang University bi-annual International Communication Conference, Taipei, Taiwan.
- Chen, G.M. (2005). A Model of Global Communication Competence. *China Media Research*, 1(1), 3- 11.
- Chen G.M. & Starosta, W. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. En B.R. Burelson & A.W. Kunkel (Eds.) *Communication Yearbook 19* (pp. 353-383). Londres: Sage.
- Chen G.M. & Starosta, W. (noviembre, 2000). *The development and validation of the Intercultural Sensitivity Scale*. Trabajo presentado en el Annual Meeting of the National Communication Association, Seattle.
- Christ, O., Schmid, K., Lolliot, S., Swart, J., Stolle, D., Tausch, N., & Hewstone, M. (2014). Contextual effect of positive intergroup contact on outgroup prejudice. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 1–5. doi:10.1073/pnas.1320901111
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (segunda edición). Nueva York: Academic Press.
- Consejería de Gobernación. Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias (2001). *I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Consejería de Justicia e Interior (2014). *III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Consejería de Justicia e Interior (2006). *II Plan Integral para la Inmigración en Andalucía*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Contini, P. (2011). *Dinámicas interculturales en contextos superdiversos: primeras experiencias en un barrio andaluz*. En F. J. García Castaño y N. Kressova. (Eds.). *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1787-1797). Granada: Instituto de Migraciones.

- Consejo de Europa (1996). *Carta Social Europea (revisada)*. Estrasburgo: Consejo de Europa. Recuperado de <http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/presentation/escrbooklet/Spanish.pdf>
- Consejo de Europa (2008). *Libro Blanco sobre el diálogo intercultural. Vivir juntos con igual dignidad*. Madrid: Ministerio de Cultura-Gobierno de España.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (2010). *Código deontológico*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *El Código deontológico de Trabajo Social. España*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Constitución Española de 1978.
- Crul, M., Schneider, J. & Lelie, F. (2013). *Superdiversity. A new perspective on integration*. Amsterdam: VU University Press.
- Dana, R. & Allen, J. (2008). *Cultural competency training in a global society*. New York: Springer.
- Deardorff, D.K. (2004). *The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internalization at Institutions of Higher Education in the United States*. Raleigh NC: North Carolina State University.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in Intercultural Education*, 10, 241–266.
- Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, núm. 32, de 15 de abril de 1986. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1986/32/boletin.32.pdf>
- Decreto 11/1992 de 28 de enero por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía,

núm. 17, de 25 de febrero de 1992. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1992/17/boletin.17.pdf>

Decreto 140/2013, de 1 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y del Servicio Andaluz de Salud. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, núm. 193, 2 de octubre de 2013. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2013/193/BOJA13-193-00156.pdf>

Donoso, T., Cabrera, F.A., Aneas, A., Santos, J. y Curós, P. (2009). Análisis de necesidades en formación intercultural en la administración pública. *Revista de Investigación Educativa*, 27 (1), 149-167.

Dustmann, Ch. & Preston, I. (2000). *Racial and economic factors in attitudes to immigration* (IZA Discussion Paper, 190). Bonn: Institute for the Study of Labour.

Faist, T. (2009). The Transnational Social Question: Social Rights and Citizenship in a Global Context. *International Sociology*, 24(1), 7–35.

Fajardo, D. (2009). *La Educación Intercultural Bilingüe (EIB) en Honduras: teoría y didáctica para una adquisición de la competencia intercultural* (Tesis doctoral). Facultad de Formación del Profesorado-Universitat de Barcelona, Barcelona.

Fanshawe, S., & Dhananjayan S. (2010). *'You can't put me in a box': Super-diversity and the end of identity politics in Britain*. London: Institute for Public Policy Research.

Federación Internacional de Trabajo Social (Julio, 2014). *Global definition of social work*. IFSW General Meeting and World Conference, Melbourne. Recuperado de <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

Fernández-Borrero, M.A. y Vázquez-Aguado, O. (2014). La sensibilidad intercultural en población autóctona. Análisis tipológico de la realidad andaluza. *Revista Internacional de Estudios Migratorios*, 4 (2), 147-176.

Fernández, T., Lorenzo, R. y Vázquez-Aguado, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

- Fischer R. (2011). Intercultural training effects on cultural essentialism beliefs and cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*, 35, 767–775.
- Fornet-Betancourt, R. (2012). Hacia una filosofía del diálogo (intercultural) en un mundo conflictivo. *Logos: Revista de Filosofía*, 40 (120), 171-186.
- Fox, M., Martín, P., & Green, G. (2007). *Doing Practitioners Research*. London: Sage.
- García, G., Barriga, L., Ramírez, J.M., y Santos, J. (2014). *Índice de desarrollo de los servicios sociales de 2014*. Madrid: Asociación Estatal de Gerentes y Directores de Servicios Sociales
- García, F.J., Olmos, A., Contini, P., y Rubio, M. (2011). Sobre multiculturalismos, críticas y superaciones conceptuales en la gestión de la diversidad cultural. En E. Gualda Caballero (Ed.), *Inmigración, ciudadanía y gestión de la diversidad* (pp.31-65). Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Geng, C., & Awa, N. E. (1992). Measuring intercultural effectiveness: An integrative approach. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 311-328.
- Giménez, C. (2003): Pluralismo, Multiculturalismo e Interculturalidad. Propuesta de clarificación y apuntes educativos. *Educación y Futuro digital: Educación Intercultural*, 8.
- Giulietti, C., & Kahanec, M. (2013). Does generous welfare attract immigrants? Towards Evidence-Based Policy-Making. En E. Guild, S. Carrera, y A. Katharina, (Eds). *Social benefits and migration a contested relationship and policy challenge in the EU* (pp.111-127). Bruselas: Centre for European Policy Studies.
- Goikoetxea, E., y Pascual, G. (2002). Aprendizaje cooperativo: Bases teóricas y hallazgos empíricos que explican su eficacia. *Revista Educación XXI*, 227-247.
- Gualda, E. (2011). *Las aportaciones positivas de la inmigración: miradas desde Andalucía*. Xàtiva: MATÉU impresores.
- Gualda, E. (2001). *Los procesos de integración social de la primera generación de `gastarbeiter` españoles en Alemania*. Lección inaugural curso académico 2001-2002. Huelva: Universidad de Huelva.

- Gudykunst, W.B. (1988). Uncertainty and anxiety. En Y.Y. Kim & W.B Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication* (pp. 123-156). Newbury Park, CA: Sage.
- Gudykunst, W. B. (1995). Anxiety/uncertainty management (AUM) theory. En R. L. Wiseman (Ed.), *Intercultural communication theory* (pp. 8-58). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gudykunst, W. B. (1997). Cultural Variability in Communication: An Introduction. *Communication Research*, 27, 327-348.
- Gudykunst, W. B. (2000). Methodological Issues in Conducting Theory-Based Cross-Cultural Research. En Spencer-Oatey (Ed.) (pp.293-315) London: Continuum.
- Hammer, M.R., Bennett, M.J., & Wiseman, R. (2003). Measuring Intercultural Sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 421-443.
- Hooft, A. van, Korzilius, H., & Planken, B. (2003). La conciencia intercultural y la adquisición de segundas lenguas. En M. Pérez, y J. Coloma (2003). *El español lengua del mestizaje y la interculturalidad* (pp. 52-77). Murcia: Universidad de Murcia.
- Huddleston, T., Niessen, J., & Dag Tjaden, J. (2013). *Using EU Indicators of Immigrant Integration Final Report for Directorate-General for Home Affairs*. Belgica: European Commission.
- Instituto Nacional de Estadística (2014). *Explotación estadística del Padrón Municipal de habitantes*. Recuperado de [http://www.ine.es/inebmenu/mnu\\_padron.htm](http://www.ine.es/inebmenu/mnu_padron.htm)
- Jordan, J.A. (1996). *Propuestas de Educación intercultural para profesores*. Barcelona: CEAC.
- Julve, M. y Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas didácticas-Revista electrónica internacional*, 15, 26-38.

- Kalinoski, Z. T., Steele-Johnson, D., Peyton, E. J., Leas, K. A., Steinke, J., & Bowling, N. A. (2013). A meta-analytic evaluation of diversity training outcomes. *Journal of Organizational Behaviour*, 34, 1076–1104. doi: 10.1002/job.1839
- Kealey, D. J., & Protheroe, D. R. 1996. The Effectiveness of Cross-Cultural Training for Expatriates: An Assessment of the Literature of the Issue. *International Journal of Intercultural Relations*, 20 (2), 141-165.
- Kim, Y. Y., & Gudykunst, W. B. (1988). *Theories in intercultural communication*. California: SAGE publications.
- Kohli, H.K., Huber, R., & Faul, A.C. (2010) Historical and theoretical development of culturally competent social work practice. *Journal of Teaching in Social Work*, 30 (3), 252-271.
- Kulik, C. T., & Roberson, L. (2008b). Diversity initiative effectiveness: What organizations can (and cannot) expect from diversity recruitment, diversity training, and formal mentoring programs. En A. P. Brief (Ed.), *Diversity at work* (pp.265–317). Cambridge: Cambridge University Press.
- Laczko, F., & Appave, G. (2013). *Informe sobre las migraciones en el mundo. El bienestar de los migrantes y el desarrollo*. Ginebra: Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Landis, D., Bennet, J.M., & Bennet, M.J. (2004). *Handbook of intercultural training* (3eds). Londres: SAGE Publications.
- Leung, A. K., Maddux, W. W., Galinsky, A. D., & Chiu, C. Y. (2008). Multicultural experience enhances creativity: The when and how. *American Psychologist*, 63, 169–181.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, Boletín Oficial del Estado (España), núm. 80, de 3 de marzo de 1985. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/1985/04/03/pdfs/A08945-08964.pdf>

Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía, Boletín Oficial del Estado (España), núm. 154, de 28 de junio de 1988. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/1988/06/28/pdfs/A20135-20139.pdf>

Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Boletín Oficial del Estado (España), núm. 68, de 20 de marzo de 2007. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/20/pdfs/A11871-11909.pdf>

Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, sobre derechos y deberes de los extranjeros en España y su integración social. Boletín Oficial del Estado (España), núm. 299, de 12 de diciembre de 2009. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/12/pdfs/BOE-A-2009-19949.pdf>

.Liévano, B. M. (2003). Intervenciones para la adquisición de competencias interculturales. En E. Repetto (Ed), *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Volumen 2 (pp. 424-452.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Martínez, M. F., Martínez, J., y Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de la diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención Psicosocial*, 15(3), 331-350.

Maxwell, B., Waddington, D.J., McDonough, K., Cormier, A-A. and Schwimmer, M. (2012). Interculturalism, multiculturalism, and the state funding and regulation of conservative religious schools. *Educational Theory*, 62 (4), 427-447.

Maya, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia*, 2, 91-108.

Meer, N., & Modood, T. (2012). How does interculturalism contrast with multiculturalism?. *Journal of Intercultural Studies*, 33(2), 175-196.

Mendenhall, M.E., G.K. Stahl, I. Ehnert, G. Oddou, J.S. Osland, & T.M. Kuhlmann. (2004). En D. Landis, J.M. Bennet & M.J. Bennet, M.J. (Eds), *Handbook of Intercultural training* 3rd ed. (129–143). Londres: SAGE Publications

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013). *Catálogo de referencia de servicios sociales*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración (2011). *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2010-2014*. Madrid: Dirección General de Integración de los Inmigrantes.
- Moreno, F.J., y Bruquetas, M. (2011). *Inmigración y estado de bienestar en España*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Moreno, G., y Aierdi, X. (2008). Inmigración y servicios sociales: ¿última red o primer trampolín?, *Revista De Servicios Sociales Abendua*, 44, 7-18.
- Muñoz, M. (1993). La construcción social del extranjero como asistible: Las políticas locales de asistencia social. En Provansal, D. (Ed.). *Migraciones, segregación y racismo* (pp. 73-84). Tenerife: Asociación Canaria de Antropología.
- Naciones Unidas (2012). *Informe del Secretario General: Migración internacional y desarrollo* (A/68/190). Recuperado de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/68/190>
- National Association of Social Workers. (2001). *Standards for cultural competence in social work practice*. Recuperado de <http://www.naswdc.org/practice/standards/NAswcculturalstandards.pdf>
- Navas, M.S., Pumares, P., Sánchez, J., García, M.C., Rojas, A.J., Cuadrado, I., Asensio, M., y Fernández, J.S. (2004). *Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes y de los autóctonos en Almería*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Nesdale, D., & Todd, P. (2000). Effect of contact on intercultural acceptance: A field study. *International Journal of Intercultural Relations*, 24, 341-360.
- Observatorio Permanente Andaluz de las Migraciones (2013). *Opiniones y actitudes de la población andaluza ante la inmigración (OPIA V)*. Sevilla: Consejería de Justicia e Interior.

- Observatorio Permanente de Inmigración (2014). *Extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor*. Recuperado de <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/>
- Oishi S., & Graham J. (2010) Social ecology: Lost and found in psychological science. *Perspective Psychology Science*, 5(4):356–377.
- Olson, C., & Kroeger, K. (2001). Global competency and intercultural sensitivity. *Journal of Studies in International Education*, 5 (2), 116-137.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2009). *UNESCO World Report: Investing in Cultural Diversity and Intercultural Dialogue*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2010). *Invertir en la diversidad cultural y el diálogo intercultural. Informe Mundial de la UNESCO*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2013). *Intercultural competences. Conceptual and operational framework*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Padilla, A. M., y Pérez, W. (2003). Acculturation, social identity, and social cognition: A new perspective. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 25, 35-55.
- Paige R.M. (1993). *Education for the intercultural experience*, Yarmouth: Intercultural Press.

- Pajares, M. (2009). *Inmigración y mercado de trabajo. Informe 2009*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Penbek, S., Yurdakul, D. & Güldem, A.G. (julio, 2009). *Intercultural communication competence: a study about the intercultural sensitivity of university students based on their education and international experiences*. Trabajo presentado en European and Mediterranean Conference on Information Systems, Turquía.
- Pérez, A. (septiembre 2012). *Formación e intervención en trabajo social desde una perspectiva intercultural. Reflexiones desde una experiencia investigativa*. Trabajo presentado em XX Seminario Latinoamericano de Escuela de Trabajo Social, Córdoba (Argentina).
- Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 49, 65–85.
- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 751-783.
- Pettigrew, T., & Tropp, L. (2008). How does intergroup contact reduce prejudice? Meta-analytic tests of three mediators. *European Journal of Social Psychology*, 38, 922–934. doi:10.1002/ejsp.504
- Pratt, H.D., & Apple R.W. (2007). Cross-cultural assessment and management in primary care. *Primary care: clinics in office practice*, 34 (2), 227-242.
- Purnell, L., & Paulanka, B. (1998). *Transcultural health care: A culturally competent approach*. Philadelphia: F. A. Davis.
- Pusch, M.D. (2004). Intercultural training in historical perspective. En D. Landis, J.M. Bennet, & M.J. Bennet (Eds). *Handbook of intercultural training* (3eds) (pp. 13-36). London: SAGE Publications.
- Rábano, M.F. (1997). Negociación de significados e interculturalidad en el aula de inglés. *Aula*, 9, 269-285.
- Ramos-Vidal, I. (2011). Identificando áreas sensibles en los contactos interculturales: un estudio exploratorio. *Revista de Psicología*, 29 (1), 67-99.

Real Decreto 844/2013, de 31 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril. Boletín Oficial del Estado (España), núm. 262, de 1 de noviembre de 2013. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2013/11/01/pdfs/BOE-A-2013-11463.pdf>

Retortillo, A., Ovejero, A., Cruz, F., Lucas, B., y Arias, S. (2006). Inmigración y modelos de integración entre la asimilación y el multiculturalismo. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, 7, 123-139.

Rodrigo, M. (1997). Elementos para una comunicación intercultural. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 36, 11-21.

Rogers, L. (2008). Approaches to multicultural training for professionals: a guide for choosing an appropriate program. *Professional Psychology: research and practice*, 39 (3), 313-319.

Rosenblatt V., Worthley, R., & MacNab, B. (2013). From contact to development in experiential cultural intelligence education: the mediating influence of expectancy disconfirmation. *Academy of Management Learning and Education*, 12, 356-379.

Ruíz-Bernardo, M.P. (2012). Estudio documental del constructo sensibilidad intercultural en las políticas y prácticas socio-comunitarias, *Puls*, 35, 31-47.

Saggar, S., Somerville, S., Ford, R., & Sobolewska, M. (2011). *The impacts of migration on social cohesion and integration*. A report prepared for the Migration Advisory Committee.

Samovar, L. A., & Porter, R.E. (2004). *Communication between cultures*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.

Sanhueza, S.V., y Cardona, M.C. (2009). Evaluación de la sensibilidad intercultural en alumnado de educación primaria escolarizado en aulas culturalmente diversas. *Revista de Investigación Educativa*, 27 (1), 247-262.

- Satterlee, B. (1999). *The acquisition of key executive skills and attitudes for international business in the third millennium*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED432175). Washington, DC: ERIC Clearinghouse on Assessment and Evaluation.
- Schofield, J. W. (1995). Improving intergroup relations among students. En J.S. Banks, & C.A.M Banks (Eds.). *Handbook of research on multicultural education* (pp. 635-646). San Francisco: Josseybass.
- Soenen, R., Verlot, M., y Suijs, S. (2001). Enfoque pragmático del enfoque intercultural. *Políticas sociales en Europa*, 9, 61-74.
- Soriano (2004): *Interculturalismo. Entre el liberalismo y el comunitarismo*. Córdoba: Almuzara.
- Spinthourakis, J.A., & Karatzia-Stavlioti, E. (2006). Assessing and developing teacher's multicultural competence as a dimension of global citizenship. En A. Ross (Ed.), *Citizenship Education: Europe and the world* (pp. 491-500). Londres: CiCe.
- Spitzberg, B.H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. En D.K. Deardoff (ed), *The SAGE Handbook of intercultural competence* (pp2-52). Durham: Sage.
- Straffon, D. A. (2003). Assessing the intercultural sensitivity of high school students attending an international school. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 487-501.
- Tejada, J. (1999). Acerca de las competencias Profesionales. *Revista Herramientas*, 57, 8-14.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. New York: Guilford.
- Torres, J. (2011). La cuestión de la diversidad en un mundo en continuo cambio. En E. Gualda (Ed.). *Inmigración, ciudadanía y gestión de la diversidad* (pp.85-100). Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.

- Ungar M. (2002). Deeper, More Social Ecological Social Work Practice. *Social Service Review*, 76 (3), 480-497.
- Vázquez-Aguado, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural. En J.L. Malagón y J.L. Sarasola (Eds) *Manual de atención social al inmigrante* (pp. 107-125). Madrid: Almuzara.
- Vázquez-Aguado, O. (2010). *Reflexiones en torno a la construcción de la interculturalidad*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Vázquez-Aguado, O., Álvarez-Pérez, P., y Mora, N. (2012). Análisis sobre la gestión de la diversidad cultural en los centros de servicios sociales comunitarios de Andalucía. *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 127-142.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández-Borrero, M.A., y Álvarez-Pérez, P. (2014). La aportación de los grados al desarrollo de la sensibilidad y la competencia intercultural. Perspectiva comparada entre Trabajo Social y Psicología. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27 (2), 307-317. doi. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n2.44679](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n2.44679)
- Vázquez-Aguado, O., Fernández-Borrero, M.A., Fernández, M., y Vaz, P. (2012). Construcción y validación de escala de buenas prácticas interculturales en Trabajo Social. *Cuadernos Trabajo Social*, 25(1), 159-171.
- Vázquez-Aguado, O; Fernández-Borrero, M.A, Mora, N., y Fernández, M. (2012). La sensibilidad intercultural de población joven andaluza. *Revista Estudios de Juventud*, 94.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., y Fernández-Borrero, M.A. (2008). Políticas públicas, calidad de vida e interculturalidad. *Revista Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 75, 201-211.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., Fernández-Borrero, M.A. y Vaz, P. (2009): *Buenas Prácticas Interculturales. El caso de Andalucía*. Granada: Comares.

- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., y Fernández-Borrero, M.A. (2010). Good intercultural practices in social services projects. *Journal Of Social Service Research*, 36(4), 303-320.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández-Borrero, M., Fernández, M., León, J.C., y Vaz, P. (2006). Calidad de vida-interculturalidad en nuevo espacio europeo, *Africa-Mediterraneo*, 56-57, 20-27.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández-Borrero, M., Fernández, M., León, J.C., y Vaz, P. (2007). Acción intercultural en los ámbitos de la calidad de vida, *Revista Alternativas* (Alicante), 15, 51-62.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., Fernández-Borrero, M.A., León, J.C., Vaz, P., y Agudaded, I. (2008). Cómics sobre migraciones, *Migraciones*, 23, 337-347.
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30 (6), 1024-1054.
- Vilá, R. (2006). La dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural en la Educación Secundaria Obligatoria: Escala de Sensibilidad Intercultural. *Revista de Investigación Educativa*, 24 (2), 353-372.
- Vilá, R. (2005): *La Competencia Comunicativa Intercultural. Un estudio en el Primer Ciclo de la E.S.O* (Tesis doctoral) Recuperado de [http://www.tesisenxarxa.net/TESIS\\_UB/AVAILABLE/TDX-1216105-135329/](http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UB/AVAILABLE/TDX-1216105-135329/)
- Vilá, R. (2003). La competencia comunicativa intercultural en educación secundaria obligatoria: Escala de Sensibilidad Intercultural. En E. Soriano-Ayala (Ed). *Perspectivas teórico-prácticas en educación intercultural* (pp.103-112). Almería: Universidad de Almería.
- Villa, A., y Villa, O. (2007). El aprendizaje basado en competencias y el desarrollo de la dimensión social en las universidades. *Educar*, 40, 15-48.
- Ward, C. & Kennedy, A. (1993). Where's the "culture" in cross-cultural transition? Comparative studies of sojourner adjustment. *Journal of Cross-cultural Psychology*, 24, 221-249.

- Wawra, D. (2009). Social intelligence: The key to intercultural communication. *European Journal of English Studies*, 13 (2), 163-177.
- Wiseman, R. L., Mitchell R.H., & Nishida, H. (1989). Predictors of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 349-370.
- Zapata-Barrero, R. y Pinyol, G. (2010). Dynamics of diversity in Spain: old questions, new challenges. En S. Vertovec & S. Wessendorf (Eds) *The multiculturalism backlash* (pp.170-189). New York: Routledge.
- Zhai, L. y Scheer, S.D. (2004). Global perspectives and attitudes toward cultural diversity among summer agriculture students at the Ohio State University, *Journal of Agricultural Education*, 45, 39-51.

# **Anexos**



# **Anexo I**



## INFORME FACTOR IMPACTO

### DATOS FACTOR DE IMPACTO DE LOS ARTÍCULOS QUE CONFORMAN LA TESIS DOCTORAL:

#### Artículo 1

Vázquez-Aguado, O.; Fernández-Borrero, M.A.; Fernández-Santiago, M. (2012). Assessing Good Intercultural Practices, *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 38, 71-90. ISSN: 1583-3410 (print), ISSN: 1584-5397 (electronic).

**Factor de impacto** JCR SSE 2012 es 1.354, posicionada en primer cuartil (Q1) en el área de Trabajo Social.

#### Artículo 2

Álvarez-Pérez, P., Vázquez-Aguado, O. y Fernández-Borrero, M.A. (2014). When knowledge is not enough: Elements to strengthen intercultural sensitivity among professionals of social services in Andalusia (Spain). *Journal of Social Service Research*, 40 (3), 353-366. DOI:10.1080/01488376.2014.901278

**Factor de impacto** JCR SSE 2013 es 0.309, posicionada en cuarto cuartil (Q4) en el área de Trabajo Social.

#### Artículo 3

Fernández-Borrero, M.A., Vázquez-Aguado, O. and Álvarez-Pérez, P. (2014). The Influence of Cultural Sensitivity in Social Work Practice with immigrants. *British Journal of Social Work*, 10, 1-19. doi: 10.1093/bjsw/bcu113

**Factor de impacto** Factor de impacto JCR SSE de 2013 es 1.162, posicionada en primer cuartil (Q1) en el área de Trabajo Social.



## Publicaciones

Dos de los artículos que integran esta tesis han sido retirados debido a restricciones relativas a los derechos de autor. Dichos artículos han sido sustituidos por las referencias bibliográficas de más abajo.

- Álvarez Pérez, P., Fernández Borrero, M.A., Vázquez Aguado, O.: "When Knowledge Is Not Enough: Elements to Strengthen Intercultural Sensitivity Among Professionals of Social Services in Andalusia (Spain)". *Journal of Social Service Research*. Vol. 40, n. 3, (2014). DOI: 10.1080/01488376.2014.901278

Enlace al artículo:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01488376.2014.901278?journalCode=wssr20>

- Fernández Borrero, M.A., Vázquez Aguado, O., Álvarez Pérez, P.: "The Influence of Cultural Sensitivity in Social Work Practice with immigrants". *British Journal of Social Work*. Vol. 10, (2014). DOI: 10.1093/bjsw/bcu113

Enlace al artículo:

<http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2014/11/10/bjsw.bcu113.abstract>



Working together  
www.rcis.ro

## **Revista de cercetare și intervenție socială**

Review of research and social intervention

ISSN: 1583-3410 (print), ISSN: 1584-5397 (electronic)

Selected by coverage in Social Sciences Citation Index, ISI databases

---

## **Assessing Good Intercultural Practices**

*Octavio VÁZQUEZ-AGUADO, Manuela A. FERNÁNDEZ-BORRERO,  
Miriam FERNÁNDEZ-SANTIAGO*

Revista de cercetare și intervenție socială, 2012, vol. 38, pp. 71 - 90

The online version of this article can be found at:

[www.rcis.ro](http://www.rcis.ro)

and

[www.scopus.com](http://www.scopus.com)

---

Published by:

Lumen Publishing House

On behalf of:

„Alexandru Ioan Cuza” University,

Department of Sociology and Social Work

and

Holt Romania Foundation

REVISTA DE CERCETARE SI INTERVENTIE SOCIALA

is indexed by ISI Thomson Reuters - Social Sciences Citation Index

(Sociology and Social Work Domains)



# Assessing Good Intercultural Practices

Octavio VÁZQUEZ-AGUADO<sup>1</sup>, Manuela A. FERNÁNDEZ-BORRERO<sup>2</sup>, Miriam FERNÁNDEZ –SANTIAGO<sup>3</sup>

## Abstract

This article analyses the characteristics that social intervention projects should have so as to be considered a good practice in intercultural terms. A Good Intercultural Practice Scale has been designed and used on 139 social intervention projects developed in Andalusia (Spain) by diverse public and private institutional actors in order to measure the impact of considering elements of cultural diversity in the design and implementation of social intervention projects. The results obtained show that considering the elements of cultural diversity in services aimed at culturally heterogeneous populations improves the intercultural performance of such services.

*Keywords:* social services; good intercultural practice; interculturality; social intervention.

## Introduction

The management of culturally heterogeneous social contexts is a main cause of concern for current societies that are increasingly affected by migration inflows. The situation of Spain with respect to migration has changed significantly in the last decades. The migratory outflow of the nineteen-fifties and sixties gradually changed into a significant inflow at the end of the twentieth century due to national and international circumstances. In 2009 (the year when the field research of this study was conducted), there was a total of 5.6 million foreign people in Spain and more than 675 thousand in Andalusia, which makes 12.08% and 8,13% of the population respectively. In Andalusia, 50% of the foreign population were

---

<sup>1</sup> Universidad de Huelva, Facultad de Trabajo Social, Avda. 3 de Marzo s/n. 27071 Huelva, SPAIN. Phone: (0034) 959219656; Fax: (0034) 959219579; Email: octavio@uhu.es

<sup>2</sup> Universidad de Huelva, Observatorio Local de Empleo, Avda. 3 de Marzo s/n. 27071 Huelva, SPAIN. Phone: 959219412/695516391; Email: manufb13@gmail.com

<sup>3</sup> Universidad de Granada, Facultad de Psicología, Campus de Cartuja s/n 18071, Granada, SPAIN. Phone: (0034) 958 050 907; Email: mirfer@ugr.es

of European origin (EU), 20.3% were African, approximately 20% came from different countries in South America and the rest, from other areas (specially Asia and non-Communitarian Europe). In Spain, the main nationalities registered were: Morocco, Romania, United Kingdom, Ecuador, Germany, Colombia, Italy and Bolivia. This data show their significance when we consider that half of the new inhabitants of Andalusia and Spain in 2009 was provided by the migratory phenomenon.

Lately, a growing interest in providing culturally sensitive services that adapt to a multicultural population has become apparent in the implementation of intervention strategies that consider cultural diversity under a positive light, such as the development of intercultural assessment and management practices (Hernández-Plaza, Alonso-Morillejo & Pozo-Muñoz, 2006; Pratt & Apple, 2007; Vázquez-Aguado, 2010).

This interest is reflected for instance, in the design of certain guidelines for the development culturally appropriate professional services (APA, 2003). Likewise, professionals are being trained in developing basic intercultural competences so that they can provide adequate intercultural services (Maya, 2002; Rogers-Sirin, 2008). The objective of this training is that service staff becomes aware of the impact that their own worldview might have on the different dimensions of their professional performance (Sue, 2006). Several studies show empirical evidence that demonstrates the impact of the cultural dimension of social problems on the implementation of social interventions (Martínez, Martínez & Calzado, 2006; Cardemil, 2008). The following elements of diversity are considered to be significant for social intervention: culturally determined gender roles, the structure and function of family units, the presence of bilingual professionals, the management of space, the expression of emotions, the attribution of guilt and the role of religion (Shattell, Hamilton, Starr, Jenkins & Hinderliter, 2008; Grothe & Straub, 2008; Parra, Córdova, Holtrop, Villaruel & Wieling, 2008; Weisman, Duarte, Koneru & Wasserman, 2006).

A holistic conception of interventions in intercultural contexts should also consider the conceptualizations used in the construction of theoretical models, the methods and procedures followed during interventions, the social, political and economic models of the service provided, questions related to cultural stress, the beneficiary's migration phase, the social support that beneficiaries receive or the relation they keep with their culture of origin (Bernal & Sáez-Santiago, 2006). However, intercultural sensibility and competence should not be exclusively restricted to the competences of the professionals involved in the intervention. We agree with Martinez et al. (2006) that the organizations and institutions that offer such services must also be interculturally competent, which involves the development of two basic actions. On the one hand, organizations and institutions must plan and structure their services so that they are sensible to the type of diversity

existing in their areas of intervention. On the other hand, the intercultural dimension of these services must be assessed in order to ascertain their intercultural adequacy.

The following elements are often considered to be very relevant when organizing the intercultural aspect of services/institutions: institutional support, updating of the mission, policies and vision of the institution, the staff's cultural diversity and their knowledge of the cultural heterogeneity of beneficiaries and assessment/improvement of the staff's intercultural skills. Other relevant aspects include procedural and infrastructural adaptation to the cultural diversity of the context, facilitation of oral and written communication and collaboration with the leaders of the diverse communities in the area. Finally and of equal importance, are the institutional assessment of results and a clear statement of objectives/recommendations that might help improve the intercultural practices of organizations (U.S. Department of Health and Human Service, 2001; Julve & Palomo, 2005; Whealin & Ruzek, 2008.)

Culturally sensitive actions developed by institutions should have a positive social impact, which implies preventing the rupture of the social tissue in the target community and its repair when there are circumstances that cause social imbalance among its members. Although there is a significant number of previous works that analyze the processes of the integration of foreign population in Spain (Solé, 1981; Martínez, García, Rodríguez, & Checa, 1996; Tornos, Labrador & Aparicio, 1999; Aparicio & Tornos 2000; Martínez, García & Maya, 2000; Tornos & Aparicio, 2005; Pérez Yruela & Rincken, 2005; Lucas & Diez, 2006; Lema, 2007, among others), there are still few works that assess the intercultural sensibility of the organizations that provide social services to immigrant population.

The present work intends to shed some light in that direction. It presents the main results of the pilot assessment of a number of projects of social intervention aimed at the management of diversity and provision of social assistance to foreign population. This pilot assessment was made with a new instrument that intends to measure the intercultural competence of social welfare organizations. This instrument, the Good Intercultural Practice Scale (GIPS), has a dimensional structure adapted from previous studies on Intercultural Communicative Practice and Intercultural Sensitivity (IS) conducted by Milton J. Bennet (1986) and Chen & Starosta (2000), and on the Dimensions of Interculturality developed by Liévano (2003). The resulting instrument has the following dimensions: a) Theoretical: Acknowledgement of Diversity; b) Ideological: Defense of Equality; c) Ethical: Promotion of Interaction; d) Sociopolitical: Dynamics of Social Transformation; e) Empathic: Promotion of processes that picture cultural interaction in equal terms.

The theoretical, ethical and ideological aspects make a higher factor that refers to the cognitive dimension of the intercultural attitude. The sociopolitical dimension (what the purpose of organizations is when they design a project)

corresponds with the behavioral component and finally, the emotional level is related to the empathic dimension. Figure 1 shows the basic contributions of each of the theoretical models used in the design of the instrument (GIPS).

Figure 1: Theoretical referents of the Good Intercultural Practice Scale

Level (Bennet, 1986)	Component (Chen & Starosta, 2000)	Dimension (Liévano, 2003)	GIPS
Cognition Group of thoughts and beliefs related to interculturality and which lead actions	Cognitive Knowledge necessary to succeed in international relations	Theoretical Acknowledgement of diversity	Negation or occultation of cultural difference in a context
			Conception of diversity
			Acknowledgement of cultural diversity (elements of diversity)
		Ethical Promotion of interaction	Hyerarhization of cultural difference
			Rejection of cultural difference
			Acceptance (tolerance) of cultural differences in equal terms
Acceptance That elements of diversity do not represent an obstacle for coexistence	Behavioral Group of actions and behaviors that show the adaptation of individuals to a context of diversity	Sociopolitical Dynamics of social transformation that make coexistence possible despite diversity	Plurality of agents involved
			Conflict management
			Promotion of respect for diversity
			No discrimination
			Promotion of participation
Appreciation/Valuing Understanding cultural differences as a reality that produces benefits, which causes positive actions towards diversity.	Affective Considering that interaction with diversity is positive for individuals	Empathic Promotion of educative processes that present cultural interaction in equal conditions	Intercultural Empathy
			Promotion of interculturality as a positive value

Source: Compiled by authors

Finally, with this work we intend to answer the following research questions: which is the basic socio-demographic profile of intercultural projects in Andalusia? Which are the dimensions of the GIPS that show better results in the participating projects? Can the GIPS be considered a valid and reliable instrument to measure the management of diversity in intercultural projects? And, can any

differences be found in the management of diversity among the different fields of project intervention (employment, health, education and social services)?

## Methodology

### *Participants*

Project assessment was conducted on 139 intercultural projects developed in Andalusia by diverse social agents. The selection criteria of eligible projects were: 1) a minimum of one-year duration, starting 2002-2007; 2) total or partial, public-funding support; 3) activity aimed at immigrant population in Andalusian territory. Nonetheless, given the difficulty of finding a relevant number of projects meeting this requirement, the decision was taken to include projects that began before 2002. The geographical distribution of participants includes 41 projects in Huelva, 12 in Seville, 11 in Jaen, 14 in Granada, 20 in Cordoba, 10 in Cadiz, 12 in Almeria and 15 in Malaga. Also, four projects were included that operate at the regional level (in the eight provinces).

The activity variable — taken into account for identification purposes in later analyses — shows a high percentage for Social Services (43.4% of evaluated projects). Projects with an educative purpose make a 20.3% of the total; which leaves the 11.6% for projects that were aimed at Employment/labour market and a remaining 1.4% for the Health sector. Nevertheless, the second majority sector identified by the instrument was labelled “Others” (23.2%), including projects from diverse areas absent from the options offered, such as the sector of communication, services, legal defense, mediation, etc. The social agent was another project-identification variable in this study. 59% of participating projects were developed by social organisations (associations, foundations, and NGOs); 32.4% were developed by city halls (community Social Services, local offices etc.); and the remaining 8.6% were developed by other Public Administrations.

Also, most of these projects were rather recent. At the moment they were evaluated (2007) these projects had been working at least for one year and 69.8% of the 43 projects that provided this information were the most recent in time (2002-2007); 20.9% began between 1996 and 2001; and the remaining 9.3% began between 1990 and 1995. As for the number of users, the results obtained showed that most of these projects were aimed either to a very general target population or to very specific and restricted target users. The largest percentage corresponds to projects with 200 users or less (33.3%), whereas the percentage corresponding to those projects with more than 1000 users was 23.8%. The total budget of the project makes the last project-identification variable. The highest percentage (33.7%) goes to projects with a budget inferior to 10.000 €, which might be explained by the fact that most of them are funded by subventions that

are aimed at specific actions. This very reason would explain the fact that the number of projects shows a declining tendency as their budget increases. 15.1% of them reach a twenty-thousand-euro budget, 12.8% reach thirty-thousand, and 12.8% more than eighty thousand.

### ***Instrument***

The GIPS is structured in two separate parts; the first of them was addressed to action and intervention projects, whereas the second was addressed at the person who was responsible for the project. Initially, a 50-item, *Likert* graded scale was built, where 1 corresponds to “completely disagree” and 5, to “completely agree.” It was pretested and validated until it reached its final form of 32 items (Vázquez, Fernández, Fernández & Vaz, 2009) as shown in Table 7. This process consisted of an initial assessment of the instrument by a group of experts who used the item-objective congruence method and a subsequent pilot pretest on 50 participating projects. Item univariate descriptive statistics were analyzed within their respective dimensions. Most dimensions presented rather high means and typical deviations, which reflected basic aspects on which all subjects completely agreed. In order to analyze the metric properties of the instrument designed, item correlations were analyzed by dimensions, and in relation with the global measurement of each dimension. After the study of correlations, Exploratory Factorial and liability analyses were conducted to check evidences of construct validation and instrument structure.

The first part of the instrument included a series of project-identification questions (used to describe assessed projects) such as: project/activity denomination, name of organisation, year beginning activity, number of users/beneficiaries in the last year, main funding source, approximate total budget, city and main working sector. Also included in this first part was the thirty-two-item GIPS described above. The second part of the questionnaire (addressed individually to the person responsible for the project) was composed of identification questions and Chen’s Intercultural Sensitivity Scale (2000). Personal identification data included years working for/collaborating with the organisation/entity that develops the project, city and province of residence, age, gender, nationality, education, labour category (employee/volunteer), function and position within the entity/organisation, stay in a foreign country (indicating duration) and political inclination. The reduced version of the Intercultural Sensitivity Scale is a twenty-four-item, five-point agreement/disagreement *Likert* scale where 1 corresponds to “completely disagree” and 5, to “completely agree.” Items are grouped into five dimensions, namely; implication in interaction, respect for cultural differences, confidence in interaction, enjoyment of interaction and attention to interaction.

### ***Validation Evidence***

Construct validation was conducted through the analysis of the internal structure of the scale using Exploratory Factor Analyses (EFA) with oblimin rotation. The AFE were used in each of the dimensions of the global scale, including Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling (KMO) and Barlett's test. Three factors were included within the theoretical dimension; contextual, conception of diversity and elements of diversity. The *contextual* aspect explains 61.3% of variance as a single factor; the aspect of *conception of diversity* explains 59.32% of variance, which reached 71.49% when an item was erased due to its low saturation and correlation ('*The cultural differences of the agents, actors and beneficiaries involved in the project/activity are taken into account*'). The last component, *elements of diversity*, initially presented two factors (that explained the 55.36% and the 14.12% of variance respectively). Two items were erased ('*The spoken/written languages of the agents involved in the project/activity are taken into account*' and '*The physical appearance of the agents involved in the project/activity are taken into account*'). These two items presented the worst correlations and saturated in another factor, increasing the variance explained by a single factor to 66.1%. The initial *ideological* and *ethical* dimensions became a single one (Tables 1 and 2).

After the EFA and the progressive erasure of eight items that presented saturation in more than one factor and according to their theoretical content (avoiding thematic doubling and incongruence) a unifactorial solution was reached after the ninth EFA that explains 53.9% of variance (Table 3). The socio-political dimension showed three factors that explained 44.51%, 16.04% and 13.30 % of variance respectively. Taking into account the correlations, the value of *alpha* when any element is erased and high saturation in another factor, one more item was erased ('*The project/activity only provides information to cultural minority groups in the language of the host community*'). With that, two factors were obtained, the second of which was formed by a single item ('*The project/activity provides information to beneficiaries in their native language only*'). This item was erased because of its factorial location, semantic context and low correlations. The final solution of this dimension, after the final erasure of these two items, renders a single factor that explains 57.53% of variance (Table 4).

The first EFA of the *intercultural empathy* dimension rendered a solution with two factors (which explained 59.82% and 20.70% of variance) with only one item saturating in a factor different from the rest ('*The project includes among its objectives the publication of bilingual or multilingual informative material*'). Once this item was erased, the variance explained by a single factor increased to 74.21% (Table 5). The results are shown in Tables 1 to 5. The following aspects were considered in the erasure of items: non-significant correlations, bad saturation (in factor value and location), semantic content and the value of *alpha* after

the erasure of each item. This process altered the final variance explained in each dimension, as showed in Table 6. Although the final number of items might be low in some dimensions, the quantitative and semantic analyses made make it advisable to erase some of them.

Table 1. Contextual Factor and conception of diversity of the theoretical dimension

Contextual EFA 1	Component	Conception of diversity EFA 1	Component	Concepción diversidad EFA 2	Component
Theoretical D.1	.799	Theoretical D.8	.885	Theoretical D. 8	.901
Theoretical D.5	.792	Theoretical D.7	.870	Theoretical D.7	.860
Theoretical D.17	.759	Theoretical D.4	.836	Theoretical D.4	.847
Ethico-id D. 13	.706	Theoretical D.6	.758	Theoretical D.6	.768
Theoretical D.3	.680	Theoretical D.2	.390		

Table 2. Elements of Diversity Factor of the theoretical dimension

AFE 1	Component		AFE 3	Component
	1	2		
Theoretical D.12	.890		Theoretical D.9	.876
Theoretical D.10	.849		Theoretical D.12	.873
Theoretical D.9	.849		Theoretical D.10	.866
Theoretical D.11	.767		Theoretical D.11	.795
Theoretical D.14	.747		Theoretical D.14	.742
Theoretical D.16	.713		Theoretical D.16	.710
Theoretical D.13		-.514		
Theoretical D.15		.730		

Table 3. Ethico-Ideological Dimension

EFA 1	Component				EFA 9	Component
	1	2	3	4		
Ethico-id D. 7	.800	.410			Ethico-id D. 10	.871
Ethico-id D. 10	.784				Ethico-id D. 7	.854
Ethico-id D. 5	.739		-.508		Ethico-id D. 3	.812
Ethico-id D. 3	.670				Ethico-id D. 5	.769
Ethico-id D. 2	-.667				Ethico-id D. 9	.562
Ethico-id D. 9	.653			-.495	Ethico-id D. 11	.425
Ethico-id D. 13	.648					
Ethico-id D. 8	.612		.595			
Ethico-id D. 11	.549					
Ethico-id D. 4	.522	-.509				
Ethico-id D. 6	.497	.491	-.496			
Ethico-id D. 1		.695				
Ethico-id D. 12	.426	-.497		.531		

Table 4. Sociopolitical Dimension

EFA 1	Component			EFA 3	Component
	1	2	3		
Sociopol D.2	.922			Sociopol D.2	.903
Sociopol D.7	.809			Sociopol D.7	.790
Sociopol D.1	.804			Sociopol D.5	.767
Sociopol D.6	.640			Sociopol D.1	.766
Sociopol D.5	.635	.506		Sociopol D.8	.663
Sociopol D.3		.910		Sociopol D.6	.631
Sociopol D.8	.527				
Sociopol D.4			.972		

Table 5. Intercultural Empathy Dimension

EFA 1	Component		EFA 2	Component
	1	2		1
Inter.Empathy D.2	.916		Inter.Empathy D.2	.928
Inter.Empathy D.5	.864		Inter.Empathy D.5	.876
Inter.Empathy D.1	.831		Inter.Empathy D.4	.828
Inter.Empathy D.4	.821		Inter.Empathy D.1	.809
Inter.Empathy D.3		.978		

Table 6. Variance explained by each final dimension

Dimension	N° items Inicial	N° factors	Variance explained	N° items Final	Variance explained	Items Final Questionnaire
Theoretical Contextual F.	4	1	61.3%	5	61.3%	1-5
Theoretical Conception of Diversity F.	5	1	59.32%	5	71.49%	6-10
Theoretical Elements of Diversity F.	8	2	55.36 y 14.12%	6	66.1%	11-16
Ethico-ideolo	1	4		5	53.9%	17-21
Sociopolitical	8	3	44.51%. 16.04% y 13.30%	7	57.53%	22-28
Intercultural Empathy	5	2	59.82 y 20.70%	4	74.21%	29-32

The final instrument is structured into 32 items organized into four dimensions (see Table 7). The first, theoretical dimension includes three factors; the context of intervention, the conception of diversity and the appreciation of the elements of diversity. The ethical-ideological dimension involves the defense of the equality of subjects notwithstanding their cultural background whereas the sociopolitical dimension is concerned with social transformation. Finally, the intercultural empathy dimension considers the encouragement of communicative and relational processes of intercultural interaction in terms of equality. The Cronbach Alpha for each of these dimensions oscillates from 0.79 and 0.89, showing a global reliability of 0.88 for the scale.

Table 7. Good Intercultural Practice Scale

<p>Theoretical Dimension: Contextual Factor</p> <p>The Project/activity is developed in a multicultural context.                  The Project/activity considers the position of involved agents within the social structure.                  The Project/activity includes among its objectives promoting the <u>recognition</u> of cultural diversity in the intervention context.                  Making a <u>previous study</u> of the cultural diversity of the collectives in contact is considered important.                  The project/activity includes among its objectives promoting the <u>mutual understanding</u> among cultures coexisting in the intervention context.</p>
<p>Theoretical Dimension: Factor Conception of Diversity</p> <p>The project/activity considers the possible existence of <u>discriminatory practices</u> based on cultural differences.                  Possible <u>conflicting points</u> among the diverse cultural collectives in the intervention context are foreseen.                  The project/activity identifies the existence and nature of prejudices based on cultural differences.                  The project/activity identifies the existence and nature of discriminatory practices based on cultural differences .                  The project/activity explicitly condemns racist stereotypes and messages.</p>
<p>Theoretical Dimension: Factor Elements of Diversity</p> <p>Education/Training of the agents of the project/activity is considered.                  Education/Training of the beneficiaries of the project/activity is considered.                  Possible differences between the literacy levels/education-training areas of agents and beneficiaries of the project/activity are considered.                  The religious confession of all the agents involved in the design and execution of the project/activity is considered                  The eating habits of the agents involved in the project/activity are considered.                  The health habits of the agents involved in the project/activity are considered.</p>
<p>Ethico-ideological Dimension</p> <p>The project/activity includes among its objectives teaching cultural minorities the language of the host community.                  The project/activity includes among its objectives providing cultural minorities with training in the ethical values of the host culture.                  The project/activity includes among its objectives providing cultural minorities with training in the civic values of the host culture.                  The project/activity includes among its objectives providing cultural minorities with academia/professional training according to the methodological model of the host culture                  The project/activity includes among its objectives promoting tolerance for the diverse cultures coexisting in the intervention context.</p>

<b>Sociopolitical Dimension</b>
<p>The project/activity includes among its objectives preventing possible conflicts among individuals with different reference cultural patterns who coexist in the intervention context.</p> <p>The project/activity includes among its objectives promoting respect for the diverse cultures coexisting in the intervention context.</p> <p>The project/activity promotes actions against mutual prejudices and discriminatory attitudes developed and sustained by the diverse cultures coexisting in the intervention context.</p> <p>The project/activity includes among its objectives the non-discrimination for cultural reasons among the agents involved in it.</p> <p>The project/activity includes the participation of individuals from cultures different from its own.</p> <p>The project/activity includes a protocol for the solution of possible intercultural conflicts.</p> <p>28. The project/activity promotes cultural pluralism among the agents involved in it.</p>
<b>Empathic Dimension: interculturality as a positive value</b>
<p>The project/activity includes among its objectives promoting relations among the diverse cultural identities coexisting in the intervention context.</p> <p>The project/activity includes among its objectives the celebration of cultural events involving at least more than one reference culture.</p> <p>The project/activity includes among its objectives spreading cultural identity marks of groups of individuals with diverse reference cultures (history, art, traditions, values, popular beliefs, etc).</p> <p>The project/activity includes among its objectives the celebration of intercultural encounters among groups of individuals with diverse reference cultures.</p>

### **Procedure**

Once the GIPS was validated, we proceeded with the field study. A total of 773 projects of social intervention with immigrants were found in Andalusia and contacted via e-mail and ordinary mail twice. The mailing process took two months, including sending, follow-up and reception of questionnaires. The total of questionnaires received reached 139 (18.2% of the total of identified projects). The data gathered were encoded and statistic analysis conducted on them using SPSS, version 14.0.

### **Results**

The three factors that make the theoretical dimension show normal distributions for the Kolmogorov-Smirnov test (K-S). The mean of each factor oscillates between 3.52 for the factor *elements of diversity* and 4.25 of the *contextual* factor, with a global mean of 3.86 and a typical deviation of 0.67. The correlations obtained among the factors of the theoretical dimension are shown in Table 8, which also includes the correlations of the global theoretical dimension with each of them. All correlations are positive and significant, with a special relevance of the values obtained from the global dimension with the factor *elements of diversity*.

Table 8. Factor Correlation of the Theoretical Dimension

		Factor CONTEXTUAL	Factor CONCEPTION	Factor ELEMENTS	Dimension THEORETICAL
Factor CONTEXTUAL	Pearson Correlation	1			
Factor CONCEPTIÓN	Pearson Correlation	.436(**)	1		
Factor ELEMENTS	Pearson Correlation	.403(**)	.342(**)	1	
Dimension THEORETICAL	Pearson Correlation	.700(**)	.725(**)	.856(**)	1

\*\* Correlation is significant at level 0.01 (bilateral).

The ethical-ideological dimension follows a normal distribution (K-S=1114, p = 0.167); the mean score is 3.48 with a typical deviation of 0.99 (with N=137). The mean score of the sociopolitical dimension is rather high, with a value of 4.24, with a typical deviation of 0.63. These data might reveal the importance of this dimension in all projects, which underlines the higher relevance of the behavioral component in relation with the cognitive one (theoretical dimension). Finally, the intercultural empathy dimension follows a normal distribution (K-S=2311 0=0.000) and the mean score is 4.14 with a typical deviation of 0.99. This mean is considerably high, which also happens in the socio-political dimension. These means reveal that most projects have a positive approach to intercultural empathy and that there is an affective component of involvement in the intercultural development of the project that adds to the behavioral aspect. An analysis of correlations (Table 9) among the different dimensions of the GIPS shows that all correlations are significant (level of reliability of 95%) although the correlations with higher values are those established between the sociopolitical dimension and the intercultural empathy and theoretical dimensions respectively.

Table 9. Correlacions among scale dimensions

		ETHICAL DIMENSION	SOCIOPOLÍTICAL DIMENSION	INTERCULT. EMPATHY DIMENSION	THEORETICAL DIMENSION
ETHICAL DIMENSION	Pearson Correlation	1			
SOCIOPOLITICAL DIMENSION	Pearson Correlation	.328(**)	1		
INTERCULTURAL EMPATHY DIMENSION	Pearson Correlation	.251(**)	.593(**)	1	
THEORETICAL DIMENSION	Pearson Correlation	.345(**)	.580(**)	.345(**)	1

\*\* Correlation is significant at level 0.01 (bilateral).

Given the relevance of a possible association between the sector of intervention and the different dimensions of the GIPS, we made an ANOVA of each dimension (Tables 10 and 11), where we assumed the required principle of normalcy and checking the principle of homoscedasticity.

Table 10. ANOVA Sociopolitical Dimension -Sectors

(I) SECTOR	Means	(J) SECTOR	Difference Means	Typical Error	Sig.	Interval of Reliability at 95%	
SOCIAL S.	4.157	EDUCATION	-.289	.138	.384	-.683	.106
		HEALTH	.299	.432	1.00	-.935	1.535
		EMPLOYMENT	.347	.169	.424	-.137	.832
		OTHER	-.307	.133	.230	-.688	.074
EDUCATION	4.445	SOCIAL S	.289	.138	.384		
		HEALTH	.588	.440	1.00	-.106	.683
		EMPLOYMENT	.636(*)	.188	.010	-.668	1.845
		OTHER	-.018	.157	1.00	.098	1.174
HEALTH	3.857	SOCIAL S	-.299	.432	1.00	-.466	.429
		EDUCATION	-.588	.440	1.00		
		EMPLOYMENT	.048	.451	1.00	-1.535	.935
		OTHER	-.607	.439	1.00	-1.845	.668
EMPLOYMENT	3.809	SOCIAL S	-.347	.169	.424	-1.240	1.336
		EDUCATION	-.636(*)	.188	.010	-1.860	.646
		HEALTH	-.048	.451	1.00		
		OTHER	-.654(*)	.185	.006	-.832	.137
OTHER	4.463	SOCIAL S	.307	.133	.230	-1.174	-.098
		EDUCATION	.018	.157	1.00	-1.336	1.240
		HEALTH	.607	.439	1.00	-1.183	-.126
		EMPLOYMENT	.654(*)	.185	.006		

The theoretical dimension assumes equal variances for the Levene test. The ANOVA shows that there are no statistically significant differences among the groups established by work sectors ( $F(4,133)=1.08, p=0.37$ ). The ethical-ideological dimension does not assume the principle of homoscedasticity among the sector groups and there are not statistically significant differences ( $F(4,68)=2.39, p=0.59$ ). It is possible to assume equal variances in the sociopolitical dimension, with statistically significant differences ( $F(4,131)=4.43, p=0.02$ ). Such differences are found between the projects in the employment sector and those belonging to the educative and those identified as *other intervention sectors*. In this dimension, the mean in the employment sector is significantly inferior to the mean in the other two sectors. Finally, the intercultural empathy dimension also shows equal variances and statistically significant differences that are due to sectors ( $F(4,132)=5.10, p=0.01$ ). Again, the employment sector shows statistically significant differences in relation with other sectors, except for the health sector.

Table 11. ANOVA Intercultural Empathy Dimension -Sectors

(I) SECTOR	Means	(J) SECTOR	Difference Means	Typical Error	Sig.	Interval of Reliability at 95%	
SOCIAL S	4.259	EDUCATION	-.0480	.217	1.000	-.663	.572
		HEALTH	1.383	.681	.441	-.559	3.327
		EMPLOYMENT	1.008(*)	.267	.002	.247	1.770
		OTHER	-.038	.208	1.000	-.632	.555
EDUCATION	4.307	SOCIAL S	.048	.217	1.000	-.572	.668
		HEALTH	1.432	.693	.408	-.547	3.409
		EMPLOYMENT	1.057(*)	.297	.005	.209	1.904
		OTHER	.009	.245	1.000	-.689	.709
HEALTH	2.875	SOCIAL S	-1.383	.681	.441	-3.327	.559
		EDUCATION	-1.432	.693	.408	-3.409	.547
		EMPLOYMENT	-.375	.710	1.000	-2.402	1.652
		OTHER	-1.422	.689	.413	-3.392	.548
EMPLOYMENT	3.25	SOCIAL S	-1.008(*)	.267	.002	-1.770	-.247
		EDUCATION	-1.057(*)	.297	.005	-1.904	-.209
		HEALTH	.375	.710	1.000	-1.652	2.402
		OTHER	-1.047(*)	.289	.004	-1.874	-.219
OTHER	4.297	SOCIAL S	.0384	.208	1.000	-.555	.632
		EDUCATION	-.009	.245	1.000	-.709	.689
		HEALTH	1.422	.689	.413	-.548	3.392
		EMPLOYMENT	1.047(*)	.289	.004	.219	1.874

The variance analysis of dimensions in relation with project number of users shows no statistically significant differences between none of the groups established for any of the dimensions of the scale. Neither are there differences between dimensions in relation with the year beginning projects. Lastly, several GIPS analyses were conducted to determine whether there were associations among the highest and lowest punctuations of the different dimensions (extreme); that is, whether a higher punctuation in a dimension leads to similarly high punctuations in the rest of scale dimensions following a pattern that could be seen as linear. The analyses were conducted considering that high punctuations for the dimension of intercultural empathy should correspond with high punctuations in previous dimensions. Thus, extreme punctuations were determined for each dimension (according to percentiles 25 and 75) and the possible existence of statistical association was calculated.

Analyses have related the fourth dimension with the three previous dimensions, the third dimension with the two previous ones and the second dimension with the first. According to these analyses, there is a statistically significant association between the emphatic dimension and the socio-political aspects ( $\chi^2(1, N=54)=26,9, p=0,00$ ) and the theoretical dimension ( $\chi^2(1, N=40)=14,6, p=0,00$ ), but not with the ethical-ideological ( $\chi^2(1, N=48)=1,9, p=1,61$ ). The socio-political dimension shows significant association with the ethical-ideological ( $\chi^2(1, N=44)=11,3, p=0,001$ ) and with the theoretical ones ( $\chi^2(1, N=36)=28,6, p=0,000$ ).

Finally, there is a significant association between the ethical-ideological and the theoretical dimensions ( $\chi^2(1, N=41)=5,5, p=0,019$ ). The punctuations obtained allow establishing significant relationships in the groups with the highest and lowest punctuations. The analyses support the idea of the linear tendency in the punctuations of dimensions; that is, projects with high punctuations in the empathic dimension also get high punctuations in previous or initial dimensions.

### **Discussion and conclusions**

The results of the psychometric analysis of the GIPS support the reliability of the scale and prove that it shows evidence of construct validity for the assessment of projects as good intercultural practices. This scale is a groundbreaking instrument in this field, since there is no other that permits to assess such characteristics at the level of intervention. It can be used for the improvement of the implementation of projects designed for foreign population. The proposed scale can be considered to be valid and reliable to measure the aspects of diversity that must be taken into account when designing and implementing intercultural projects.

The results obtained by the scale might lead to further research in different geographical locations. Its analysis would show the relations among dimensions with multiple variables and processes, which would help to check metrical aspects, other evidences of the scale's validity and practical application to intervention projects. In this sense, it is advisable to make further research on the scale that would include confirmatory factorial analyses and analyses of structural models in order to consolidate its evidences of validity, its structure and its content.

The psychometric analyses performed show that all dimensions follow a normal distribution that permits to carry out later analyses that should require this condition. There are significant correlations among the four dimensions of the scale. Correlations with a higher value are the ones established between the sociopolitical dimension and the intercultural empathy and theoretical dimensions respectively. These significant correlations become logical once it is understood that when the basic conceptual frame of intervention (theoretical dimension) is established, interventions (sociopolitical dimension) need have close relationship with such previously established principles. . Similarly, such interventions must be founded on basic ideological principles on diversity (ethical-ideological dimension). Apart from interventions, theoretical and practical principles must be consolidated and based on the intercultural empathy of the institutions and professionals that design and carry out such interventions; that is, on the affective level of the appreciation of diversity and interculturality, which goes beyond the mere performance of interventions.

The results obtained imply a step forward in the assessment of good intercultural practices in relation with the metrical aspects of the scale, the evidence that shows its validity (e.g. confirmatory factorial analysis and analysis of structural models), its content and its structure. Also, the use of the scale in further research might contribute to the development of adequate guidelines for the management of cultural diversity in the design of intercultural-intervention projects.

The project data rendered by the use of the scale show that most participating projects belong to the sector of Social Services and are relatively recent (began in 2002 or later). More than half of them are carried out by entities and organizations of the Third Sector, which followed in importance by city halls. In relation with the number of users, two extremes can be found. On the one hand, there are projects with more than a thousand users, and on the other hand, there are projects with less than 200 users. These basic characteristics allow making a basic descriptive approach to projects that will be needed in future explanations of data analysis.

The information resulting from the process of construction and validation of the scale, and from the analysis of participating projects shows the relevance of including the cultural perspective in the analysis and intervention on social problems. The ascertainment of the intercultural reality assumed by a project must be used to reinforce those aspects that might be considered a good practice in this sense and to improve weaker aspects.

Deficiencies must be approached by considering the specific conditions of each project and its context of intervention at all levels (social, demographic, cultural, political, economic, etc). The intercultural approach to pluralism and multiculturalism is a step forward in the coexistence of culturally diverse communities that avoid assimilationist positions.

Social Work must emphasize the importance of this approach and the subsequent need to make an appropriate social diagnosis that allows for the planning and design of actions that meet the real (both objective and perceived) needs of native and foreign population. Such diagnosis of reality should consider different dimensions such as the ones that have been incorporated to the GIPS. It is crucial to consider questions related to the sociopolitical, ideological and ethical spheres, but this must be done on a solid theoretical basis that guarantees professional rigor in actions. Similarly, it is necessary to incorporate guidelines for the development of empathy with people who might be living situations of multisectorial complexity that hinder an adequate development of their lives.

It involves appropriating a methodology closet o the *emic* perspective, which consists of initial gathering information for a later understanding of a problem within a specific cultural context. Professionals of Social Work must overcome

possible cultural barriers, facilitate intercultural coexistence, and decode the new cultural context so as to make it comprehensible for the development of actions that consider intercultural factors. Intercultural sensibility and the richness of diversity must be present in the design and implementation of projects related to cultural differences. The intercultural perspective must be taken into account; it must overcome plurality, multiculturalism and mere difference, allowing for growth in the theoretical, affective, sociopolitical and even ideological aspects of intervention.

Considering the average punctuations of all the dimensions of the scale, it could be argued that the sociopolitical dimension is the most relevant one because it shows the highest mean associated to aspects of social intervention and transformation. The second dimension in importance is that of intercultural empathy, which gives special relevance to the work of people who approach their work from a humanitarian perspective.

The results obtained show that the different sectors of project intervention (Employment, Health, Education, and Social Services) present statistically significant differences in their approaches to the management of diversity. Such differences are found in the sociopolitical and empathic dimensions, where Employment shows the lowest mean. It is possible that sector of Employment is less dynamic in the sociopolitical dimension because it is more related to dynamic aspects of social transformation. This would explain the differences between this sector and other sectors such as Education and Others, which would involve aspects closer to action than to planning and designing.

As for the intercultural empathy dimension, the sector of Employment might be different from the rest of sectors (except for Health) because Education and Social Services seem to require a certain degree of empathy with the beneficiaries of interventions. Finally, it must be mentioned that this scale allows identifying the most positive aspects in intercultural projects so that they can be taken into account for projects in process or for the design of new projects and actions that provide an answer for the different needs and realities of cultural diversity.

## References

- APA (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice and organizational change for psychologists. *American Psychologists*, 58(5), 377-402.
- Aparicio, R., Tornos, A. (2000). *Estrategias y dificultades características en la integración social de los distintos colectivos de inmigrantes presentes en la Comunidad de Madrid*, Madrid: Consejería de Servicios Sociales, Comunidad de Madrid.
- Bennet, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relation*, 10, 179-196.

- Bernal, G., Sáez-Santiago, E. (2006). Culturally centered psychosocial interventions. *Journal of Community Psychology*, 34 (2), 121-132.
- Cardemil, E.V. (2008). Culturally sensitive treatments: need for an organizing framework. *Culture & Psychology*, 14(3), 357-367.
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (2000). *The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale*. The Annual Meeting of the National Communication. 86<sup>th</sup>, Seattle, WA, November 8-12 [http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal;jsessionid=GbNH1LHMPQQQXIMTPxcKLzQQg921KkWchrbGV0b0VTT4IJrvzV-N8!779436061?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=ERICSearchResult&\\_urlType=action-&newSearch=true&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=au&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=%22Chen+Guo-Ming%22](http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal;jsessionid=GbNH1LHMPQQQXIMTPxcKLzQQg921KkWchrbGV0b0VTT4IJrvzV-N8!779436061?_nfpb=true&_pageLabel=ERICSearchResult&_urlType=action-&newSearch=true&ERICExtSearch_SearchType_0=au&ERICExtSearch_SearchValue_0=%22Chen+Guo-Ming%22) ). (December, 16, 2006).
- Grothe, J., Straub, J. (2008). Cultural diversity in psychosocial counselling: Reflections on changes within social work practice. *Portularia, Revista de Trabajo Social*, 8 (2), 49-63.
- Hernández-Plaza, S.; Alonso-Morillejo, E., Carmen Pozo-Muñoz, C. (2006). Social Support Interventions in Migrant Populations. *British Journal of Social Work*, 36(7), 1151-1169.
- Julve, M., Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas didácticas*, 15, 26-38.
- Kornbeck, J. (2008). “Reverse mission” perspective on second-language classes as part of social work education programmes. *Portularia, Revista de Trabajo Social*, 8(2), 65-77
- Lema, M. (2007). *Laicidad e integración de los inmigrantes*. Madrid: Marcial Pons.
- Liévano, B. M. (2003). Intervenciones para la adquisición de competencias interculturales. En E. Repetto (coord) *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Volumen 2. Madrid: UNED, 424-452.
- Lucas, F. J., Díez, L. (2006). *La integración de los inmigrantes*. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Martínez, F. M., Martínez, J., Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención psicosocial*, 15(2), 1-20.
- Martínez, M.F., García, M., Maya, I. (2000). *Inserción socio-laboral de inmigrantes en Andalucía: el programa Horizon*. Sevilla : Universidad de Sevilla, 2000. ISBN 84-699-2497-4
- Martínez, M.F., García, M., Rodríguez, S., y Checa, F. (1996). *La integración social de los inmigrantes en Andalucía. Necesidades y recursos*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Maya, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 2, 91-108.
- Parra, J.R., Córdova, D., Holtrop, K., Villaruel, F., Wieling, E. (2008). Shared ancestry, evolving stories: similar and contrasting life experiences described by foreign born and U.S. born latino parents. *Family Process*, 47(2), 157-172.
- Pérez Yruela, M., Rincken, S. (2005). *La integración de los inmigrantes en la sociedad andaluza*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Pratt, H.D, Apple R.W.(2007). Cross-cultural assessment and management in primary care. *Primary care: clinics in office practice*, 34 (2), 227-242.

- Rogers-Sirin, L. (2008). Approaches to multicultural training for professionals: a guide for choosing an appropriate program. *Profesional Psychology: research and practice*, 39(3), 313-319.
- Shattell, M., Hamilton, D., Starr, S., Courtney, J. J., Hinderliter, N. A. (2008). Mental health service needs of a Latino population: a community-based participatory research project. *Issues in mental health nursing*, 29 (4), 351-370.
- Shue, S. (2006). Cultural competency: from philosophy to research and practice. *Journal of Community Psychology*, 34(2), 237-245.
- Solé, C. (1981). *La integración sociocultural de los inmigrantes en Cataluña*. Madrid: Fundación Juan March, 1981.
- Tornos, A., Labrador, J., Aparicio, R. (1999). *Inmigrantes, integración, religiones: un estudio sobre el terreno*. Madrid, UPCO.
- U.S. Department of Health and Human Service (2001). *National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health Care*. Washington D.C.: Office of Minority Health.
- Vázquez, O., Fernández, M.A., Fernández, M., Vaz, P. (2009): Buenas Prácticas Interculturales en Andalucía. Granada: Comares.
- Vázquez, O., Fernández, M.A., Fernández, M., Vaz, P. (2010): Good Intercultural Practices in Social Services Projects. *Journal of Social Service Research*, 36(4), 303-320.
- Weisman, A., Duarte, E., Koneru, V., Wasserman, S. (2006). The Development of a Culturally Informed, Family- Focused Treatment for Schizophrenia. *Family Process*, 45(2), 171-186.
- Whealin, J.M., Ruzek, J. (2008). Program evaluation for organizational cultural competence in mental health practice. *Profesional Psychology: research and practice*, 39(3), 320-328.







# **Anexo II**



Este Cuestionario forma parte de una investigación sobre “Buenas prácticas interculturales en Andalucía” en el ámbito de las migraciones llevado a cabo desde la Universidad de Huelva, dicho proyecto será la base para la realización de un mapa identificativo de buenas prácticas interculturales en el marco de la Comunidad Autónoma Andaluza. Para realizar este trabajo **su colaboración resulta imprescindible para la obtención de los datos.**

Los cuestionarios son anónimos y los resultados únicamente serán empleados con fines de investigación. Las respuestas serán tratadas confidencialmente y el análisis de los datos se realizará de forma anónima y global, nunca de forma particular.

El cuestionario consta de dos partes, la primera de ellas contiene preguntas a las que se proponen varias opciones de respuestas entre las que debe elegir la que mejor se acomode a los principios y objetivos del proyecto o actividad objeto de estudio. En la segunda parte, debe elegir la opción que mejor se adapte a su forma de pensar.

En la parte superior de la primera hoja podrá ver un número, dicho número corresponde a una participación en el sorteo de un ordenador portátil entre todas aquellas entidades que remitan cuestionarios rellenos sobre el proyecto / actividad a las direcciones de correo electrónicas que se especifican en la carta de presentación. Un proyecto o actividad determinado solo podrá tener una participación, si bien una misma entidad puede participar con varios proyectos u actividades en desarrollo, la única condición para ello es cada cuestionario deber ser contestado por diferentes personas implicadas en los proyectos u actividades participantes.

Por favor, lea atentamente las preguntas antes de contestar y responda con sinceridad.  
Para mantener una buena atención puede hacer pequeñas pausas mientras contesta.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Nombre del proyecto/actividad:

Nombre de la Entidad:

Año de inicio del proyecto/actividad:

Número de usuarios/beneficiarios aproximados del proyecto en el último año:

Principal entidad que financia el proyecto/actividad:

Presupuesto total aproximado del proyecto/actividad:

Municipio:

Provincia:

Sector principal con el que trabaja el proyecto/actividad (elija solo una opción):

Servicios Sociales  Educación  Salud  Empleo  Otros:

**A continuación le presentamos una serie de afirmaciones relacionadas con aspectos y factores ligados a la diversidad cultural. Responda eligiendo la opción que más se adecue a las características del proyecto/actividad que su entidad lleva cabo. Recuerde que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.**

	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo	
1. El proyecto/actividad se desarrolla en un contexto multicultural.....	1	2	3	4	5
2. El proyecto/actividad considera el lugar que los agentes implicados ocupan en la estructura social...	1	2	3	4	5
3. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el <u>reconocimiento</u> de la diversidad cultural existente en el contexto de intervención.....	1	2	3	4	5
4. Se considera importante la realización de un <u>estudio previo</u> de la <u>diversidad cultural</u> de los colectivos en contacto.....	1	2	3	4	5
5. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el <u>entendimiento</u> de las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.....	1	2	3	4	5
6. El proyecto/actividad considera la posible existencia de prácticas discriminatorias basadas en diferencias culturales.....	1	2	3	4	5
7. Se <u>realiza una previsión de posibles puntos de divergencia y conflicto</u> entre los diferentes colectivos culturales que comparten el contexto de intervención.....	1	2	3	4	5
8. El proyecto/actividad <u>identifica</u> la existencia y la naturaleza de <u>prejuicios</u> basados en diferencias culturales.....	1	2	3	4	5
9. El proyecto/actividad <u>identifica</u> la existencia y naturaleza de <u>prácticas discriminatorias</u> basadas en diferencias culturales.....	1	2	3	4	5

10. El proyecto/actividad <u>condena explícitamente</u> estereotipos y mensajes racistas.....	1	2	3	4	5
11. Se consideran el <u>nivel de formación</u> de los <u>actores</u> del proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
12. Se considera el <u>nivel de formación</u> de los <u>beneficiarios</u> del proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
13. Se consideran las posibles diferencias entre los <u>niveles y áreas de formación</u> de los actores y beneficiarios del proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
14. Se considera la <u>confesión religiosa</u> de todos agentes implicados en la planificación y ejecución del proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
15. Se consideran los <u>hábitos alimentarios</u> de los agentes implicados en el proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
16. Se consideran los <u>hábitos higiénicos</u> de los agentes implicados en el proyecto/actividad.....	1	2	3	4	5
17. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la <u>formación lingüística</u> de las minorías culturales en el idioma usado por la comunidad de acogida.....	1	2	3	4	5
18. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una formación en <u>valores éticos</u> propios de la cultura de acogida....	1	2	3	4	5
19. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una formación en <u>valores cívicos</u> propios de la cultura de acogida...	1	2	3	4	5
20. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos proporcionar a las minorías culturales una <u>formación académica/profesional</u> de acuerdo con el modelo metodológico de la cultura de acogida.....	1	2	3	4	5
21. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar la <u>tolerancia</u> por las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.....	1	2	3	4	5
22. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos <u>prevenir</u> posibles <u>conflictos</u> entre individuos con patrones de referencia cultural diferentes que coexisten en el contexto en de intervención.....	1	2	3	4	5
23. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos fomentar el <u>respeto</u> por las diversas culturas que coexisten en el contexto de intervención.....	1	2	3	4	5
24. El proyecto/actividad promueve actuaciones contra los <u>mutuos prejuicios</u> y actitudes discriminatorias desarrollados y sostenidos por las diversas culturas que coexisten en el contexto en que se ejecutan.....	1	2	3	4	5
25. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la <u>no discriminación</u> entre sus agentes implicados por razones de diferencia cultural.....	1	2	3	4	5

26. El proyecto/ actividad <u>incluye</u> la participación/pertenencia de individuos de culturas diferentes a la propia.....	1	2	3	4	5
27. El proyecto/actividad tiene previsto un protocolo de actuación para abordar la solución de posibles conflictos interculturales.....	1	2	3	4	5
28. El proyecto/actividad fomenta la <u>pluralidad cultural</u> entre sus agentes implicados.....	1	2	3	4	5
29. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos <u>fomentar las relaciones</u> entre las diversas identidades culturales que coexisten en el contexto en que se ejecutan.....	1	2	3	4	5
30. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la <u>celebración de eventos culturales</u> que implican al menos a más de una cultura de referencia.....	1	2	3	4	5
31. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la <u>difusión de las señas de identidad</u> culturales de grupos de individuos con diversas culturas de referencia (historia, arte, tradiciones, valores, creencias populares, etc).....	1	2	3	4	5
32. El proyecto/actividad incluye entre sus objetivos la <u>celebración de encuentros interculturales</u> entre grupos de individuos con diversas culturas de referencia.....	1	2	3	4	5

Si quiere añadir algún comentario puede hacerlo aquí:



## ENCUESTA A LOS PROFESIONALES SOBRE LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Nos dirigimos a usted pidiéndole su colaboración en el estudio sobre el “Análisis de las Necesidades Formativas de los Servicios Sociales de Andalucía en Relación con la Gestión de la Diversidad” que se está llevando a cabo desde el Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Huelva (UHU), subvencionado con fondos públicos de la Consejería de Empleo, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias y bajo la dirección de Octavio Vázquez Aguado.

Por ello solicitamos su participación en el cumplimiento del siguiente cuestionario, garantizando el anonimato de los datos que nos proporcione (\*).

### 1. DATOS DEL CUESTIONARIO.

<b>Nº Cuestionario</b>	
<b>1. Provincia</b>	
<b>2. Ayuntamiento</b>	
<b>3. Centro de Servicios Sociales</b>	
<b>4. Teléfono de contacto</b>	

### 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCUESTADA.

<b>1. Edad.</b>	<input type="checkbox"/> 18-24 años. <input type="checkbox"/> 25-34 años. <input type="checkbox"/> 35-49 años. <input type="checkbox"/> 50-64 años.	<b>2. Sexo.</b>	<input type="checkbox"/> Hombre. <input type="checkbox"/> Mujer.
<b>3. ¿Podría usted indicarme el puesto que ocupa?</b>			
<input type="checkbox"/> Director/a Centro. <input type="checkbox"/> Coordinador/a Programas. <input type="checkbox"/> Apoyo Técnico (Psicólogo/a).			
<input type="checkbox"/> Trabajador/a Social. <input type="checkbox"/> Educador/a. <input type="checkbox"/> Animador/a Monitor/a.			
<b>4. ¿ Me puede decir cuánto tiempo lleva trabajando en el puesto actual?</b>		_____ años y _____ meses.	
<b>5. ¿Podría indicar el tipo de dedicación que tiene?</b>		<input type="checkbox"/> Jornada completa. <input type="checkbox"/> Jornada parcial.	
<b>6. ¿Cuántos años de experiencia laboral tiene usted en el ámbito de los servicios sociales?</b>			
<input type="checkbox"/> Menos de 5 años. <input type="checkbox"/> Entre 5 y 10 años. <input type="checkbox"/> Entre 11 y 20 años. <input type="checkbox"/> Más de 20 años.			
<b>7. ¿Podría decirnos el nivel máximo de formación alcanzado?</b>			
<input type="checkbox"/> Estudios Primarios (equivalente a EGB/ESO).			
<input type="checkbox"/> Estudios Secundarios (Equivalente BUP/Bachillerato/FP).			
<input type="checkbox"/> Estudios Universitarios de Grado Medio (diplomatura), ¿cuál? _____			
<input type="checkbox"/> Estudios Universitarios de Grado Superior (licenciatura), ¿cuál? _____			
<input type="checkbox"/> Máster oficial.			
<input type="checkbox"/> Doctorado.			
<input type="checkbox"/> Ns / Nc.			
<b>8. ¿Ha recibido formación específica sobre diversidad cultural?</b>			
<input type="checkbox"/> Sí. ↓ <input type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/> Ns / Nc.			
¿Puede indicarnos aproximadamente cuántas horas? _____ horas.			

(\*) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Universidad de Huelva le informa que sus datos personales, obtenidos mediante la cumplimentación de este formulario serán tratados con total confidencialidad y sus respuestas serán analizadas numéricamente.

### 3. DATOS DE CONTACTO INTERCULTURAL.

<b>1. Conoce usted algún otro idioma?</b>			
<input type="checkbox"/> Sí. ↓	<input type="checkbox"/> No (pasar a pgta. 3).		
¿Cuál/es?	1. _____	2. _____	3. _____
<b>2 ¿Utiliza habitualmente alguno de ellos para comunicarse con sus usuarios/as?</b>			
<input type="checkbox"/> Sí. ↓	<input type="checkbox"/> No.		
¿Cuál/es?	1. _____	2. _____	3. _____
<b>3. En su vida cotidiana, y sin tener en cuenta a las personas que atiende en su trabajo, ¿mantiene usted algún tipo de relación con personas de origen extranjero?</b>			
<input type="checkbox"/> Sí. ↓	<input type="checkbox"/> No.		
¿De qué tipo? (elija sólo una o dos opciones, las que considere más significativas).			
<input type="checkbox"/> Mi pareja.	<input type="checkbox"/> Compañeros-as de trabajo.		
<input type="checkbox"/> Otros familiares (cuñado/as, suegros/as,...)	<input type="checkbox"/> Trabaja a mi cargo alguna persona de origen extranjero.		
<input type="checkbox"/> Amigos-as.	<input type="checkbox"/> NS/NC.		
<input type="checkbox"/> Vecinos-as.	<input type="checkbox"/> Otra. _____		

### 4. COMPETENCIAS INTERCULTURALES.

¿Podría indicarnos cuál de estas posiciones le identifica más? <u>Indique una de las cuatro opciones.</u>		
<b>1. En relación con su grado de conciencia intercultural:</b>		
<b>A</b>	Realizo un esfuerzo consciente para que mis costumbres y valores no influyan en mi actuación profesional de la gestión de la diversidad.	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	Soy consciente de que mis costumbres y valores pueden influir en mi actuación profesional de la gestión de la diversidad pero no sé cómo abordar dicha influencia.	<input type="checkbox"/>
<b>C</b>	No considero que mis costumbres y valores influyan en mi actuación profesional ante las situaciones de diversidad cultural a las que trabajo.	<input type="checkbox"/>
<b>D</b>	La influencia de mis costumbres y valores está limitada de manera automática en mi actuación profesional de la gestión de la diversidad.	<input type="checkbox"/>

Indique en la siguiente escala de respuesta su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que "1" significa "totalmente en desacuerdo" y "5" "totalmente de acuerdo". Si el enunciado no procede o no tiene usted suficiente información, marque la opción Ns/Nc.

<b>2. En relación a su intervención con personas de origen extranjero, y con carácter general, considera que:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Ns/Nc</b>
1	Soy consciente de mis sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes al mío.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Poseo las habilidades necesarias para gestionar los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tengo los conocimientos necesarios para percibir los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Tengo los conocimientos necesarios para diseñar un proyecto de intervención teniendo en cuenta los elementos de diversidad cultural presentes en las situaciones con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tengo conocimientos suficientes sobre los elementos de diversidad de las personas usuarias con quienes trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Podría decirme cuál de estas posiciones le identifica más? <u>Indique una de las cuatro opciones.</u>		
<b>3. En relación a la motivación (deseo) por el encuentro intercultural:</b>		
A	Mi motivación para comprometerme con la gestión de la diversidad busca conscientemente tener éxito en mis relaciones interculturales.	<input type="checkbox"/>
B	Dadas las dificultades derivadas de la gestión de la diversidad, soy consciente de que necesito una motivación extra en mi intervención profesional pero no sé como hacerlo.	<input type="checkbox"/>
C	Me siento motivado/a automáticamente cuando se trata de gestionar la diversidad que existe en mi ámbito de actuación profesional.	<input type="checkbox"/>
D	Para desarrollar mi intervención profesional en contextos de diversidad no necesito ninguna motivación especial.	<input type="checkbox"/>

A continuación le presentamos una serie de casos prácticos en los que usted tendrá que posicionarse. Señale si está de acuerdo o en desacuerdo con la actuación profesional que se describe. Si el enunciado no procede o no tiene usted suficiente información, marque la opción Ns/Nc.

4. ¿Cómo juzga usted las siguientes intervenciones?		Correcta	Incorrecta	Ns / Nc
4.1	A su lugar de trabajo llega un matrimonio. El hombre se sienta enfrente de Ud. y la mujer se queda detrás. Lo primero que harías sería pedirle a la señora que se sentara al lado de su esposo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	A su lugar de trabajo acude una persona. Usted tiene la mano derecha ocupada en esos momentos y le extiende la mano izquierda a modo de saludo, pero le rechaza. Esta reacción le extraña.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	La persona que va a verle no habla muy bien el castellano. Para solventar esta cuestión, usted llama a un intérprete/ mediador que le ayude en la comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Cada vez que usted habla sobre métodos de planificación familiar, la señora china que está enfrente suya, sonríe. Usted cree que le está entendiendo y le explica con detalle algunos de estos métodos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	La hija de un matrimonio recién divorciado cree que su madre no debería haber dado el paso de solicitar el divorcio. Usted le explica que eso es normal aquí y que hay muchos niños y niñas con los padres divorciados, que no pasa nada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	En una visita a domicilio, ante sus preguntas sobre la situación familiar, la señora le pregunta a usted si está casada-o, si tiene hijos... Usted no le da esta información porque es una cuestión personal que no afecta a la intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7	Cuando le comenta al señor que puede tener derecho a determinados recursos, él le dice siempre que lo que Dios quiera, que lo que Dios quiera... Usted le dice que no, que es algo a lo que tiene derecho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8	La persona con la que habla está muy cerca de usted hasta el punto que intenta siempre poner la mano sobre su brazo. Usted lo retira porque se siente incómodo/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9	Realiza una visita a domicilio. El señor le atiende en el salón y la señora se queda en la cocina. Usted, que quiere hablar con los dos, alza la voz para que la señora le oiga y le responda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Podría decirme cuál de estas posiciones le identifica más? <u>Indique una de las cuatro opciones.</u>		
<b>5. En relación a su grado de conocimiento cultural, la posición que más le identifica es:</b>		
A	Las respuestas culturalmente sensibles las pongo en marcha de manera automática.	<input type="checkbox"/>
B	Soy consciente de la importancia de conocer los elementos de diversidad cultural pero no poseo dichos conocimientos.	<input type="checkbox"/>
C	No soy consciente de mi necesidad de tener conocimientos sobre la diversidad cultural que existe en el contexto donde trabajo/ No estimo como necesarios tener conocimientos específicos sobre la diversidad cultural que existe en el contexto donde trabajo para dar una respuesta profesional.	<input type="checkbox"/>
D	Intento dar respuestas culturalmente sensibles haciendo un esfuerzo consciente por aprender los elementos de diversidad cultural que inciden en la intervención profesional.	<input type="checkbox"/>

Señale en la escala de respuesta su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que “1” significa “totalmente en desacuerdo” y “5” “totalmente de acuerdo”. Si el enunciado no procede o no tiene usted suficiente información, marque la opción Ns/Nc.

6. En relación con su forma de pensar y/o actuar, y con carácter general, considera que:		1	2	3	4	5	Ns/Nc
6.1	Estoy bastante seguro/a de mi mismo/a cuando me relaciono con personas de diferentes culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Tengo dificultad al hablar delante de personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	Siempre sé qué decir cuando me relaciono con personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4	Puedo ser tan sociable como quiera cuando me relaciono con personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5	No me gusta estar con personas de culturas diferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6	Me preocupo fácilmente al relacionarme con personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7	A menudo me desaliento cuando estoy con personas de diferentes culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8	Con frecuencia me siento inútil cuando me relaciono con personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.9	Pienso que mi cultura es mejor que otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.10	Pienso que las personas de otras culturas son de mentalidad más cerrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.11	Respeto los valores de las personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.12	Respeto las formas de comportarse de las diferentes culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.13	No aceptaría las opiniones de personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.14	Intento obtener toda la información que pueda al relacionarme con personas de diferente cultura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.15	Cuando hablo con alguien de una cultura diferente a la mía, soy consciente de que sus gestos pueden tener un significado diferente del que tienen en mi cultura aunque me resulta fácil interpretar cuál es.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.16	Soy una persona muy observadora cuando me relaciono con personas de diferentes culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.17	A menudo doy respuestas positivas a una persona culturalmente diferente durante nuestra relación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.18	Me siento cómodo/a cuando me relaciono con personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.19	Tengo una mentalidad abierta hacia las personas de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.20	A menudo muestro a una persona culturalmente diferente que la comprendo a través señales verbales o no verbales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.21	Disfruto de las diferencias culturales que existen con las personas con las que me relaciono.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.22	Disfruto al relacionarme con gente de otras culturas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.23	Evito situaciones en las que tendría que tratar con personas culturalmente diferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.24	Tiendo a esperar antes de formarme una impresión de las personas culturalmente diferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Podría decirme cuál de estas posiciones le identifica más? <u>Indique una de las cuatro opciones.</u>		
<b>7. Con relación al grado de desarrollo de mis habilidades culturales:</b>		
<b>A</b>	Soy consciente de que debo desarrollar habilidades culturales adaptadas al contexto de diversidad en el que trabajo pero no sé como hacerlo.	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	Intento desarrollar habilidades culturalmente sensibles haciendo un esfuerzo consciente por adaptarme profesionalmente en el contexto de diversidad en el que intervengo.	<input type="checkbox"/>
<b>C</b>	En contextos de diversidad, no estimo necesario desarrollar habilidades de intervención diferentes a las que uso normalmente.	<input type="checkbox"/>
<b>D</b>	Las habilidades culturalmente sensibles las pongo en marcha de manera automática de acuerdo al contexto de diversidad en el que intervengo.	<input type="checkbox"/>

<b>8. ¿Podría ordenar del 1 al 9 las competencias interculturales que se proponen a continuación teniendo en cuenta que 1 significa “la más importante” y 9 “la menos importante”? Se ofrece una breve definición de cada una para una mejor comprensión de las mismas.</b>		
	<b>COMPETENCIA INTERCULTURAL</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
—	8.1. Comprensión de la propia cultura.	Conocer los valores propios, creencias e ideologías de nuestro grupo de pertenencia.
—	8.2. Comprensión de la otra cultura.	Conocer los valores, creencias e ideologías de otros grupos de pertenencia para realizar atribuciones acertadas sobre los comportamientos de los “otros”.
—	8.3. Empatía.	Ser capaz de describir y entender los sentimientos y las diferentes perspectivas, puntos de vista, etc., de los “otros”.
—	8.4. Tolerancia a la ambigüedad.	Afrontar situaciones complejas, poco definidas e inciertas.
—	8.5. Flexibilidad cognitiva.	Saber acomodarse con facilidad a las circunstancias de otras personas y ser capaz de suspender el juicio temporalmente, sin valorar anticipadamente la conducta del interlocutor/a.
—	8.6. Habilidad para no enjuiciar.	Respetar y aceptar las diferencias culturales.
—	8.7. Aptitudes de resolución de problemas.	Habilidades basadas en identificar las diferencias entre los interlocutores, las expectativas y los valores que hay detrás de ellos y los sistemas sociales de aprendizaje, enfatizando en los aspectos comunes de ambos.
—	8.8. Habilidades para la formación de relaciones.	Establecer contacto y mantener la relación con los demás.
—	8.9. Distancia social apropiada.	Empleo y percepción que la persona hace de su espacio físico, de su intimidad personal y de cómo y con quién lo utiliza.

¿Podría decirme cuál de estas posiciones le identifica más? <u>Indique una de las cuatro opciones.</u>		
<b>9. En relación con el encuentro intercultural:</b>		
<b>A</b>	Intento adaptar de manera consciente mis patrones de comunicación en las relaciones profesionales que mantengo para poder tener éxito.	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	Soy consciente de que debo modificar mis patrones de comunicación en las relaciones profesionales que mantengo pero a veces no sé cómo hacerlo.	<input type="checkbox"/>
<b>C</b>	Modifico automáticamente mis patrones de comunicación de acuerdo a la diversidad con la que me relaciono en el contexto en el que actúo profesionalmente.	<input type="checkbox"/>
<b>D</b>	No estimo necesario modificar mis patrones de comunicación en las relaciones profesionales que mantengo en los contextos de diversidad en los actúo.	<input type="checkbox"/>