

Análisis sobre la gestión de la diversidad cultural en los centros de servicios sociales comunitarios de Andalucía

OCTAVIO VÁZQUEZ-AGUADO¹

Profesor titular de universidad del área de trabajo social y servicios sociales de la Universidad de Huelva

PABLO ÁLVAREZ-PÉREZ²

*Diplomado en Trabajo social y Máster oficial en Estudios Migratorios, Desarrollo e Intervención Social.
Doctorando y Becario FPU en la Universidad de Huelva*

NIDIA GLORIA MORA-QUIÑONES³

Psicóloga de la Universidad Incca de Colombia, DEA de la Universidad de Barcelona y doctoranda de la Universidad de Huelva

Resumen: *Antecedentes.* El proceso migratorio ha impactado de manera considerable en los Servicios Sociales representando casi una de cada diez intervenciones que se llevan a cabo en los servicios sociales comunitarios andaluces, por delante de colectivos tradicionales como juventud, mujer y drogodependencias. Esta nueva realidad ha traído consigo un reajuste en el tipo de usuario medio y de las necesidades que presenta. *Objetivo.* Constatar cuáles son las necesidades formativas en relación con la gestión de la diversidad cultural en el sistema público de servicios sociales. *Método.* Partiendo de los datos sociodemográficos básicos de los profesionales, se elaboró una encuesta en la que se abordaron cuestiones relativas al contacto intercultural de los profesionales (tipo e intensidad de las relaciones con inmigrantes, conocimiento y uso de idiomas en intervenciones), competencias interculturales, sensibilidad intercultural y la valoración dada a la actuación desarrollada ante determinados casos prácticos. *Resultados.* Los resultados demuestran que existe un contacto cotidiano entre profesionales e inmigrantes aunque relacionado básicamente a actividades laborales. Además se constata un nivel alto de competencia y sensibilidad intercultural auto-atribuido. *Conclusiones.* Los resultados obtenidos sobre el nivel auto-percibido de competencia y sensibilidad intercultural no se relacionan con los datos de los casos prácticos, por lo que existe un desequilibrio entre lo que se conoce a nivel teórico y lo que se hace en las intervenciones con los inmigrantes. Esta constatación nos lleva a plantear si los Servicios Sociales responden adecuadamente a las nuevas realidades y necesidades.

Palabras clave: Diversidad cultural; Servicios Sociales; gestión de la diversidad; competencias interculturales; sensibilidad intercultural.

Title: Analysis about management of cultural diversity in the community's social service centers in Anadaluia.

Abstract: *Background.* Immigration, with nearly one out of ten interventions, is the fourth highest value in the distribution of total users in absolute terms, according to the andalusian municipalities ahead of the traditional groups such as youth, women and drug addicts. This new reality has led to a readjustment in the type of average user and the needs presented. *Objective.* To find out which are the training needs in relation to the management of cultural diversity in the public system of social services. *Method.* A survey was developed starting from the professional's basic demographic data in which were asked about: intercultural contact (type and intensity of relations with immigrants, language knowledge and use of them in interventions), intercultural competence, intercultural sensitivity and a set of practical cases in which was made an attempt to relate the theoretical and practical knowledge. *Results.* The results show that there is a daily contact

1. octavio@uhu.es

2. pablo.alvarez@dstso.uhu.es

3. gloria.mora@etso.uhu.es

between professionals and immigrants but basically related to work activities. We have notice also a high level of self-ascribed competence and intercultural sensitivity. *Conclusions.* The results obtained on self-perceived level of competence and cultural sensitivity are not related to data of the practical cases, so there is a mismatch between what is known in theory and what is done in interventions with immigrants. This observation leads us to ask whether social services respond adequately to the new realities and needs.

Keywords: Cultural Diversity, Social Services, Diversity Management, Intercultural Competence, Intercultural Sensitivity.

INTRODUCCIÓN

Los movimientos de población en el territorio español han fluctuado de manera exponencial en los últimos veinte años, sobre todo como consecuencia del aumento de inmigrantes a inicios del siglo XXI aunque, debido al impacto de la crisis económica, estos movimientos migratorios están cambiando de nuevo de signo y orientación. Acorde a los últimos datos (INE, 7 de Octubre de 2011), la proyección de la población de España a corto plazo (2011–2021) decrecería un 1,2% en caso de mantenerse las tendencias demográficas actuales, y a partir de 2019 el número de defunciones superaría al de nacimientos. A esta realidad debe sumársele el decrecimiento migratorio al que ya estamos asistiendo en el presente año. La estimación para 2011 del flujo inmigratorio estaba situado en 450.000 personas, un dato ligeramente por debajo al de 2010 (465.169) y 2009 (480.974).

El descenso de la natalidad y el aumento de la esperanza de vida que ha traído consigo el envejecimiento de la población son fenómenos de conocimiento público desde hace ya algunas décadas. Sus consecuencias han sido constatadas en los centros públicos de Servicios Sociales de toda España con la puesta en marcha de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y Andalucía no escapa a esta realidad. El éxodo de los inmigrantes hacia sus lugares de origen u otros destinos europeos así como la “fuga de cerebros” de los jóvenes nacionales hacia otros países son todavía fenómenos recientes como para constatar sus repercusiones en el mencionado sistema público de protección, aunque sin duda tendrán que ser estudiados a medio y largo plazo.

La evolución en el perfil del inmigrante desde los años ochenta hasta nuestros días junto al reajuste demográfico antes mencionado trae consigo una necesidad de revisión de los servicios que se prestan desde el actual sistema de protección social. Partiendo de la realidad de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y basándonos en los datos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, la demanda de extranjeros en los centros de Servicios Sociales ha aumentado de tal forma que ya ocupa un lugar importante dentro de los sectores de atención.

¿Por qué debemos centrar el discurso en el sistema público

de Servicios Sociales? ¿Por qué no en sanidad, empleo o educación? Aunque los Servicios Sociales puedan ser el último recurso para muchos nacionales, éstos pueden suponer también el primer mecanismo de inserción para muchos extranjeros tal y como expresan Moreno y Aierdi (Moreno et al., 2008). Esta premisa nos lleva a revisar si las respuestas que se están dando consolidan o no los derechos garantizados en la Constitución Española y que ponen en pie nuestro actual Estado de Bienestar.

Para evaluar el impacto de la atención al usuario en torno a la temática de la gestión de la diversidad cultural se ha creído conveniente, en primer lugar, tener en cuenta a todos aquellos profesionales que puedan entrar en contacto con las personas de origen extranjero o personas que hayan demandado atención respecto a temas de inmigración. Esto nos ha llevado a incluir un amplio número de técnicos de todo nivel jerárquico: desde los de mayor responsabilidad, como son los directores de centro, hasta los considerados apoyo técnico. También se incluyen coordinadores, educadores, animadores/monitores, y trabajadores sociales.

Las respuestas del sistema se traducen en intervenciones, y éstas se basan en un compendio de técnicas, habilidades y conocimientos puestos en juego para la resolución de las demandas del usuario. Por esta razón se ha considerado oportuno explorar algunos aspectos teóricos relacionados con el contacto intercultural y la sensibilidad y competencias interculturales que ponen de manifiesto los conocimientos de los profesionales a este respecto, así como conocer cuáles son los niveles competenciales auto-atribuidos y cómo éstos pueden llegar a influir en la calidad del servicio.

El objetivo final del estudio es hacer una “radiografía situacional” en torno a la gestión de la diversidad cultural en los centros de Servicios Sociales que permita, a su vez, hacer propuestas de formación encaminadas a mejorar y adecuar el servicio a las nuevas realidades. Propuestas que respondan realmente a las necesidades del profesional para un mayor entendimiento con el usuario y que se traduzca en intervenciones de calidad.

EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Según Demetrio Casado (2003), el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS en adelante) 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.

El SPSS cuenta con unos elementos de identidad propios que les ayuda a orientar sus acciones para hacer frente a esas necesidades básicas. Elementos como un *marco jurídico y presupuestos propios* que garantizan la total autonomía para la gestión y puesta en marcha de acciones, una *red de equipamientos* propia que permite abordar las problemáticas con las suficientes herramientas como para darles una solución profesional y adecuada, una *estructura* organizativa, dividida en dos niveles, uno comunitario y otro especializado, y otra de funcionamiento a través de la planificación de estrategias para la intervención y uso de recursos y equipamiento; una *oferta específica* de prestaciones sociales, un *ámbito específico* que es el de las necesidades sociales, y unos *principios filosóficos* que son los criterios orientadores para proceder, que son: responsabilidad pública, solidaridad, igualdad y universalidad, participación ciudadana, descentralización, planificación/coordiación, normalización, globalidad y prevención.

En cuanto al marco legislativo nacional tenemos la Constitución Española de 1978 que, aunque en su articulado se haga alusión específica a los Servicios Sociales una sola vez al mencionar la tercera edad, contiene otras referencias de las que se desprende la necesidad de crear este sistema público, como que España sea considerada como un "Estado social y democrático de derecho" (art.1.1) o la alusión 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 (art.9.2).

En consonancia con lo expresado anteriormente, la Constitución Española reparte competencias, tanto a nivel estatal (art. 149.3) como a nivel autonómico (148.20) dentro de las que destaca la asistencia social como una de las consideradas descentralizadas. Las menciones específicas a colectivos o actividades se encuentran en los artículos 25.2, por la orientación a la reeducación y inserción social, 49 por las políticas de intervención para disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, y 50, por la alusión específica a los Servicios Sociales (en adelante SSSS) con la tercera edad.

En el nivel jerárquico inmediatamente inferior nos encontramos con los estatutos de autonomía. En el caso particular de Andalucía, y como respuesta al artículo 13.22 del primer estatuto de 1981 que ratificaba la competencia exclusiva en Servicios Sociales otorgada por la constitución de 1978, nace la Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, vigente hoy en día. La

modificación estatutaria aprobada por el Congreso de los Diputados en sesión plenaria celebrada el día 2 de noviembre de 2006, en su artículo 61 vuelve a ratificar esta competencia, aunque establece con más claridad lo que incluye, esto es:

- a) La regulación, ordenación y gestión de SSSS, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidades asistenciales o complementarias de otros sistemas de protección pública.
- b) La regulación y la aprobación de planes y programas específicos dirigidos a personas y colectivos en situación de necesidad social.
- c) Instituciones públicas de protección y tutela de personas necesitadas de protección especial, incluida la creación de centros de ayuda, inserción y rehabilitación.

El equipamiento básico de los SSSS son sus centros y se definen como la estructura fundamental para poner en marcha el servicio. Estos están insertos en la Zona de Trabajo Social⁴ y las características que lo definen son la descentralización, la proximidad con el ciudadano, la polivalencia y la interdisciplinariedad. Sus funciones, entre las más importantes, son: adaptar los programas diseñados al contexto social del lugar, promover la participación, realizar acciones integrales y ser el primer referente del SPSS para el ciudadano.

EL USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES POR PARTE DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA

Para hablar del proceso migratorio y de su estudio debemos remontarnos a los años ochenta tras entender que el origen de la sociología de las migraciones, al menos en el continente europeo, se dio en esa época, aunque ya hubiera surgido con anterioridad en Estados Unidos a finales del siglo XIX.

Gracias a los estudios descriptivos de aquellos años se pusieron de manifiesto las condiciones de vida de los inmigrantes, lo cual permitió constatar que hasta el inicio de dicha década el perfil medio eran hombres jóvenes que estaban de paso puesto que se dirigían, por lo general, a Estados Unidos. También empezó a aparecer un mayor número de mujeres sin cargas familiares (Guillén et al., 2001).

La característica general para ambos sexos era la alta predisposición ante la movilidad geográfica y que compartían una perspectiva clara dentro de su proyecto migratorio: regresar al país de origen tras conseguir el mayor dinero posible. Durante esta primera ola migratoria era casi inexistente la intervención de los

4. En cuanto a la ubicación física de los SSSS comunitarios, la demarcación territorial está establecida por Zonas de Trabajo Social (ZTS) cuya estructura dependerá de la población adscrita a dicha zona. Por regla general debe existir una ZTS por cada 20.000 – 50.000 habitantes. Estas zonas pueden subdividirse en Unidades de Trabajo Social (UTS) para lograr una mayor concreción territorial en el servicio.

Servicios Sociales ya que no necesitaban de sus servicios o simplemente tenían cubiertas las necesidades por los dispositivos ya montados, tales como los albergues o los comedores.

Durante los años noventa el panorama cambió radicalmente. Se introdujo en el perfil una variante que cambiaría el fenómeno migratorio: la feminización y la idea de asentarse en el país de acogida. Aunque la mujer ya estuviera presente en los procesos migratorios durante la década precedente, ahora se añadiría una nueva característica, que son las cargas familiares en los lugares de origen. Esta nueva realidad traería consigo la reagrupación familiar como una consecuencia lógica (Del Olmo, 2008; Guillén et al., 2001).

Así como durante los ochenta no existía apenas atención a los inmigrantes desde los dispositivos de Servicios Sociales, fue en los noventa cuando empezó a aumentar la demanda. Además, las necesidades de las personas extranjeras tenían características concretas relacionadas con la necesidad de integración y normalización (debido a la consideración del país receptor como nuevo hogar), y con la solicitud de ayudas económicas para comedores y alquileres puesto que la consecuencia de la reagrupación era tener un mayor número de miembros en el hogar familiar aunque esto significase mayores necesidades.

Debido a los procesos de reagrupación familiar de carácter permanente hemos asistido a un incremento notable de la población, a la modificación en la estructura demográfica del colectivo (equilibrio de trabajadores de ambos sexos) y a la incorporación de elementos propios de la cultura de origen (Del Olmo, 2008). Esto ha traído consigo nuevos servicios especializados para los inmigrantes desde los Servicios Sociales para cubrir sus necesidades sin desatender los derechos de la sociedad preexistente.

Aunque en la actualidad el perfil ha cambiado, podríamos decir que las necesidades siguen siendo aquellas referidas a la integración, normalización y ayudas económicas. Pero vista la evolución en el perfil de la migración y analizadas brevemente sus necesidades, ¿a qué se pueden acoger realmente? ¿Qué ley les ampara? ¿a qué tienen derecho?

Dado que estamos en un Estado Social y de Derecho, es importante señalar que los Servicios Sociales quedan garantizados para todos los extranjeros según el artículo 14 de la LO 4/2000 (modificada por la 2/2009) sobre derechos y libertades de los extranjeros, y establece que:

1. Los extranjeros residentes tendrán derecho a acceder a las prestaciones y servicios de la Seguridad Social en las mismas condiciones que los españoles.
2. Los extranjeros residentes tendrán derecho a los servicios y a las prestaciones sociales, tanto a los generales y básicos como a los específicos, en las mismas condiciones que los españoles.

3. Los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas.

La concreción de la Ley la descubrimos en el "Segundo Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2006-2009" puesto que no se ha dado a conocer el que correspondería para el periodo actual. En él se establece como uno de sus objetivos generales "asegurar el acceso, en condiciones de igualdad y equidad, de la población inmigrante a los servicios básicos comunes al conjunto de la población, tales como la sanidad, la educación, el empleo, la vivienda, los servicios sociales o la atención jurídica, impulsando y realizando estrategias activas que garanticen este acceso." (Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Consejería de Gobernación, 2007)

Dentro de las diversas áreas de intervención propuestas por el citado Plan Integral, encontramos el Área de Inclusión y Bienestar Social en el que se establece como uno de sus objetivos operativos, permitir el acceso a los recursos de los Servicios Sociales por parte de la población inmigrante, enfatizando la creación de programas específicos para menores, jóvenes y mujeres. Además hace mención específica al "... acceso de esta población a los servicios básicos existentes en nuestra sociedad, como los servicios sociales y el alojamiento. Asimismo, la atención de los menores extranjeros no acompañados para garantizarles sus derechos reconocidos, el fomento del asociacionismo y la participación social de mujeres y jóvenes inmigrantes y el asesoramiento, información y acogimiento de mujeres y menores víctimas de explotación sexual." (Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Consejería de Gobernación, 2007).

Pero ante toda esta declaración de intenciones, ¿cuál es la realidad en el uso de los Servicios Sociales por parte de la población extranjera? ¿Cuáles son los mitos sobre el uso que hacen y qué representan para el sistema?

Existe toda una serie de mitos sobre el uso que los inmigrantes hacen de los Servicios Públicos. El primero de ellos tiene que ver con el colapso que provocan en el sistema de protección, aunque se constata que esta idea es errónea puesto que el peso de la población inmigrante es menor al uso que hacen de los Servicios Sociales. Además, en cuanto a otros servicios como por ejemplo la educación, ha quedado demostrado que el gasto que realizan en comparación con el peso poblacional es equilibrado, y en cuanto a la sanidad, el gasto es mucho menor en relación al número de inmigrantes ya que al ser más jóvenes, repercuten positivamente en su no uso, mientras que son los nacionales quienes gastan por encima de la media dado el envejecimiento de la población local (Moreno et al., 2008).

En cuanto al gasto público referido a los Servicios Sociales se descubre que existe un bajísimo consumo de recursos en una

de las parcelas que más dinero representa para el sistema: las personas mayores. Esto se debe a que no hay muchos inmigrantes mayores de 65 años y que la mayoría son jóvenes en edad laboral. En cuanto a las políticas para la familia, infancia y juventud, el gasto es mayor debido, sobre todo, a los menores extranjeros no acompañados (los MENA's) que hacen uso de los servicios residenciales.

Otro de los mitos sobre la inmigración y su uso de los recursos públicos es que gastan mucho pero no aportan nada. Esta afirmación es completamente falsa puesto que la gran mayoría de ellos trabaja (recordemos que es uno de sus objetivos migratorios y motivo para establecerse en un país). Es más, la realidad es totalmente contraria a lo que se piensa ya que han sido ellos quienes nos han contribuido con el 50% del superávit español para 2006, además del 30% del crecimiento del PIB de los últimos diez años, y del 50% del PIB para el periodo comprendido entre 2000 y 2005 (Moreno et al., 2008)

En el caso andaluz, tras analizar la Ficha de Evaluación de 2008 sobre la distribución de los usuarios/as totales, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, constatamos que la inmigración es el quinto colectivo con mayor número de atenciones totales de toda la Comunidad Autónoma (7,79%) por delante de otros colectivos tradicionalmente reconocidos tales como juventud, mujer, minorías étnicas, marginados sin hogar o incluso toxicómanos. Sólo están por delante, y en orden de importancia, las personas mayores (34,66%), familia (22,46%), personas con discapacidad (13,27%) e infancia (10,87%).

Si analizamos provincia por provincia vemos cómo Almería es la que más usuarios inmigrantes atiende (15,9% del total), y representan el tercer colectivo más importante después de las personas mayores (38,20%) y de la familia (16,01%). A continuación, Jaén, con el 12,39% de las intervenciones ocupando así la cuarta plaza de los colectivos más atendidos; y en Málaga, uno de cada diez usuarios es inmigrante.

DIVERSIDAD CULTURAL

La diversidad cultural es un concepto y una realidad que comenzó a generar mucho interés a principios del siglo XX, debido a la gran ola de movimientos migratorios que se fueron sucediendo en esa época. No obstante, sus significados son muy variados ya que hay quienes la consideran positiva, debido a que trae consigo riqueza e intercambio cultural para las sociedades, y quienes sostienen que causa una pérdida de lo común y múltiples conflictos. Por tanto, el reto es aclarar cómo puede contribuir positivamente según las medidas que se adopten en la comunidad.

Con posterioridad al atentado del 11 de septiembre de 2001 se publicó la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Di-

versidad Cultural, en la que se la consideraba como "patrimonio común de la humanidad", "tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos". De esta forma, la diversidad cultural refleja la multiplicidad de culturas, y etnias, que coexisten en una misma sociedad (UNESCO, 2001).

El concepto de diversidad ha sido estudiado ampliamente desde diferentes disciplinas y por múltiples autores. Kossek y Lobel (1996), por ejemplo, ven la diversidad únicamente en términos de raza, género y etnia. Sin embargo, otros autores incluyen estas variables y otras más, como la edad, el origen, la religión, la orientación sexual, la discapacidad, los valores, la cultura étnica, la lengua, el estilo de vida, las creencias, la apariencia física y el estatus económico (Carr, 1993; Triandis y Bhawuk, 1994; Carnevale y Stone, 1995; Norton y Fox, 1997).

Por otro lado, la diversidad cultural tiene una doble dimensión, debido a que es un proceso evolutivo y una fuente de expresión, creación e innovación. En primer lugar es un bien vivo y renovable, que garantiza la supervivencia de la humanidad, evita fundamentalismos y respeta la dignidad de la persona; y en segundo lugar promueve y preserva las culturas existentes.

En definitiva, la diversidad debe ser definida de manera amplia e inclusiva valorando las particularidades de todos. Es decir, es confirmar la presencia de personas culturalmente diferentes conviviendo y compartiendo un mismo territorio, lo que plantea la necesidad de respetar y hacer posible una coexistencia pacífica. Esto se logra a través de una correcta gestión.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD Y SU IMPACTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El concepto de gestión de la diversidad cultural nació entre los años setenta y ochenta del siglo pasado en Estados Unidos, país con una larga tradición histórica a nivel inmigratorio y que necesitó activar políticas de diversidad cultural que fueran positivas para todas las culturas. Así pues, a medida que la diversidad se instauraba de forma rápida y progresiva en el sector privado, la discriminación también ascendía, por lo que se puso de manifiesto la necesidad de instaurar programas formativos en los que se "valorase la diversidad". (Susaeta y Navas, 2005:154).

El concepto de diversidad es un concepto multidimensional que alude tanto a atributos primarios (educación, estatus familiar, profesión, etc.) como secundarios (género, etnia, discapacidad, edad, etc.). Por esta razón, para poder gestionarla debemos hacer que la diversidad sea un activo, aceptar y respetar las diferencias entre unos y otros, y saber abordar las tensiones que se producen en las interacciones, resolviéndolas en sentido positivo.

Así, podemos afirmar que la gestión de la diversidad equivale a lograr su incorporación dentro de cualquier ámbito tanto social

como empresarial, entendiéndola como un elemento más que influye en la programación y en la evaluación de las políticas y de las acciones públicas para lograr que no sea un obstáculo para la convivencia y sí un elemento que da vigor y riqueza a una sociedad. Además, gestionarla implica un deseo por buscar la *eficacia* de la diversidad a través del aumento de la creatividad, captación de talento y riqueza de capital humano. (Vázquez-Aguado et al. 2010a).

No obstante, también hemos de tener en cuenta dos concepciones históricas que han formado parte en su concepto y evolución. En primer lugar, la *negación de la diferencia*, considerando que todos los sujetos son efectivamente iguales o que llegarán a ser iguales mediante el proceso de adaptación o asimilación cultural. En segundo, el *énfasis sobre las diferencias* que existen entre los sujetos para que los grupos mayoritarios puedan seguir dominando a los minoritarios. Ambas concepciones se construyeron en muchas sociedades europeas, reproduciendo la desigualdad, el paternalismo, y negando el carácter dinámico de la diversidad.

Por esta razón es importante tener en consideración una guía de buenas prácticas interculturales en la prestación de servicios basada en el acceso universal para todos los potenciales beneficiarios, la participación activa de los sujetos en las intervenciones involucrando a todos y cada uno de ellos y no únicamente a las minorías. Un servicio sostenido en el tiempo y de carácter cíclico evaluado y monitorizado constantemente que tienda sobre todo a la cohesión social (Vázquez-Aguado et al., 2010b:305).

Las competencias culturales

Para poder gestionar la diversidad debemos respetarla y considerarla como algo beneficioso con el fin de que podamos coexistir pacíficamente con sujetos de diferentes modelos culturales. Para ello, y siguiendo a autores como Maya (2002) y Martínez, Martínez y Calzado (2006), se considera necesario que los sujetos realicen un entrenamiento en habilidades culturales, con el fin de que puedan llegar a ser competentes culturalmente.

En el caso de los SSSS, estas competencias interculturales permiten a los profesionales ser eficaces en los contextos plurales: no sólo deben comunicarse correctamente sino que deben comprender los patrones de comunicación, las expectativas e interpretaciones de los otros. Desde esta concepción, ser competente en la acción intercultural no consiste únicamente en poder comunicarse con el otro diferente, es decir, en utilizar una lengua como vehículo de comunicación, 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 com-

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

Las competencias interculturales podrían resumirse en: comprender y conocer nuestra propia cultura, comprender y conocer la/s otra/s cultura/s, empatía cultural, tolerar la ambigüedad y la incertidumbre, flexibilidad cognitiva, habilidad para no enjuiciar teniendo conciencia de las diferencias culturales, habilidades para la resolución de conflictos, habilidad para formar y mantener relaciones sociales, y mantener la distancia social apropiada. (Geng y Njoku, 1992; Berry, 1997; Wiseman et al., 1989; Maya, 2002)

Tienen, además, tres tipos de dimensiones (Vila, 2005), que son: la *cognitiva*, que es el conocimiento y la conciencia de los elementos culturales; la *instrumental*, que integra las habilidades verbales y no verbales que evidencian la adaptación al contexto; y la *afectiva*, que se centra en poder emitir respuestas emocionales y positivas, controlando en la medida de lo posible las negativas.

Las competencias culturales existen y deben potenciarse porque favorecen la capacidad de interpretar los fenómenos sociales con los que el profesional puede encontrarse durante su contacto con otra cultura, ayudan a desarrollar flexibilidad hacia otros sistemas interpretativos y ponerlos en relación con el propio llegando incluso a reconsiderar la propia cultura, y facilita la adquisición de conocimientos sobre otros grupos sociales. (Byram y Cain, 2001)

Purnell y Paulanka (1998) distinguen cuatro niveles de competencia según los conocimientos culturales que las personas posean. En primer lugar, la *incompetencia inconsciente*, en el que el sujeto muestra ceguera cultural al no tener constancia de su falta de conocimientos culturales; el segundo, la *incompetencia consciente*, implica que la persona ya percibe su hándicap cultural pero sus conocimientos al respecto son escasos. Por otro lado, la *competencia consciente* se da en el momento en el que el sujeto hace un esfuerzo voluntario por hacer suyos ciertos conocimientos culturales con respecto a su cultura y a la de las minorías y es capaz de ofrecer respuestas profesionales culturalmente sensibles; finalmente, la *competencia inconsciente* es la habilidad innata de una persona para prestar servicios y ofrecer respuestas culturalmente sensibles según las características personales de cada sujeto.

Sensibilidad intercultural

Para poder gestionar la diversidad y prestar servicios a personas extranjeras, además de las competencias interculturales también es necesario poseer un cierto grado de sensibilidad intercultural. Ésta se integra, según Chen y Starosta (2005), dentro de la perspectiva afectiva de la comunicación intercultural, la cual se centra en el mundo de las emociones positivas de la persona que dan lugar al reconocimiento y respeto de las diferentes culturas.

El proceso de desarrollo de la sensibilidad intercultural se basa en cuatro atributos personales, que son: *concepto del yo*, es decir, la forma en que las personas se ven a sí mismas y la manera en la que ven y explican el mundo; la *apertura de mente*, esto es, aceptar y respetar las diferentes visiones, opiniones y explicaciones de los demás sin que siempre impere la nuestra; *no juzgar* o suspender el juicio temporalmente para no estereotipar ni hacer prevalecer ideas preconcebidas sobre los demás; y por último, la *relajación social*, que es la capacidad para exteriorizar las emociones estresantes que surgen en el proceso de la comunicación intercultural.

Por lo tanto, para prestar servicios básicos de calidad a personas culturalmente diferentes, los profesionales deben, en primer lugar, ser conscientes de las diferencias culturales existentes a la vez que aceptarlas y respetarlas desde el plano de la igualdad y la integración. Para llegar a este punto, también los profesionales necesitan contar con una serie de habilidades y destrezas interculturales, reflexionando mayoritariamente sobre los conocimientos de su propia cultura (Julve y Palomo, 2005: 28) con el fin de que progresivamente la persona se aleje del etnocentrismo hacia el etnorelativismo cultural.

MÉTODO

Participantes

Para poder llegar a un número representativo de personal de los Servicios Sociales en la comunidad autónoma andaluza hemos tomado en consideración la distribución del número de trabajadores/as por puesto de trabajo, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía. Los datos han sido obtenidos a través de las fichas de evaluación de 2008 de la Consejería

para la Igualdad y Bienestar Social, a fin de dar representatividad a cada puesto de trabajo. Se han escogido los siguientes: director/a de centro, coordinador/a, apoyo técnico, trabajador/a social, educador/a social, y animador/a – monitor/a. Además, dado que la investigación que nos compete se centra en las necesidades formativas sobre gestión de la diversidad cultural, se ha hecho indispensable introducir dos variables, que son: a) ayuntamientos por provincia que en su conjunto representen, al menos, al 75% de los profesionales; y b) Centros de Servicios Sociales en los que, por sus intervenciones con inmigrantes, quede suficientemente representado dicho colectivo.

Con los ayuntamientos seleccionados en cada provincia se logra llegar al 72% de los inmigrantes atendidos en toda Andalucía. Todas las provincias, exceptuando Granada, superan ampliamente el 70% y si dejamos de lado ese caso particular, se llega prácticamente a ocho de cada diez inmigrantes atendidos (79.95%).

El trabajo de campo se ha llevado a cabo durante el periodo comprendido entre el 01/06 y el 20/07 del presente año. De la muestra ideal planteada (353) se ha conseguido llegar al 84,41% del total (298 casos) en 53 centros diferentes repartidos por toda Andalucía. Tal y como se resume en la tabla siguiente, del total de los encuestados, los/as trabajadores/as sociales representan más de la mitad de la muestra (50,82%), los/as educadores/as algo más de la sexta parte (15,73%), el apoyo técnico el 12,78%, mientras que uno de cada diez son animadores/as – monitor/as (Tabla 1).

INSTRUMENTO

El instrumento utilizado para realizar la investigación es un cuestionario que consta de cuatro apartados en los que se describen

TABLA I: DISTRIBUCIÓN DE LOS DATOS

DISTRIBUCIÓN, POR PROVINCIA, TIPO DE PROFESIONAL Y CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, SEGÚN MUESTRA FINAL

	DIR. CENTRO	COORD.	AAPOYO TÉCNICO	TS	EDUCADOR	ANIMADOR/MONITOR	TOTAL PROF.	CENTROS
Almería	2	0	2	13	2	1	20	4
Cádiz	2	3	6	22	6	8	47	7
Córdoba	3	0	2	13	6	5	29	5
Granada	3	1	12	25	8	2	51	8
Huelva	2	1	2	9	2	2	18	3
Jaén	2	1	0	17	5	3	28	6
Málaga	3	2	3	23	6	5	42	8
Sevilla	3	2	12	33	13	7	70	12
TOTAL	20	10	39	155	48	33	305	53

Fuente: elaboración propia

los datos del cuestionario, datos socio-demográficos básicos, los referidos al contacto intercultural y por último, los relativos a la sensibilidad y competencias interculturales.

En cuanto al contacto intercultural se han realizado preguntas sobre el conocimiento de otros idiomas y si son utilizados en la intervención profesional. También se consulta si mantienen algún tipo de contacto con personas de origen extranjero para medir el nivel de implicación que puedan tener con ellos en su vida cotidiana, sin tener en cuenta a aquellos que atienden habitualmente en su trabajo.

Con respecto al último ámbito referido a las competencias y sensibilidad intercultural, se han incluido siete preguntas para hacer frente a la temática de las competencias. El primer bloque guarda relación con: el grado de conciencia intercultural, la motivación (deseo) por el encuentro intercultural, el grado de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y el encuentro intercultural. El objetivo es determinar la posición que más identifica al entrevistado dentro de las cuatro opciones que se ofrecen por cada pregunta. Cada opción responde a un nivel de conocimiento cultural tal y como lo define Purnell & Paulanka (Martínez, 2005). Así tenemos que el valor 1 responde al concepto de *incompetencia inconsciente*, el 2 al de *incompetencia consciente*, 3 al de *competencia consciente*, y 4 al de *competencia inconsciente*.

Se han incluido también intervenciones profesionales, cada una de ellas ligada a una o varias competencias interculturales, con el objetivo de controlar si el nivel de competencia y sensibilidad auto-atribuida se corresponde con la práctica a través de dichos supuestos.

Por último, el cuestionario también hace referencia a las nueve competencias definidas por el conjunto de los autores, que son: comprensión de la propia cultura, comprensión de la otra cultura, empatía, tolerancia a la ambigüedad, flexibilidad cognitiva, habilidad para no enjuiciar, aptitudes de resolución de problemas, habilidades para la formación de relaciones, y distancia social apropiada. (Geng y Sjöf, 2003; Maya y Martínez, 2002; Wiseman, 1989). El objetivo final es establecer un orden clasificatorio según el nivel de importancia para los encuestados y descubrir qué peso tiene cada una de las competencias, al menos a nivel teórico. Se podrá intuir también cuál es la tendencia general en la intervención de los profesionales de los centros de Servicios Sociales, aunque sólo con carácter orientativo.

Haciendo referencia a otro de los apartados del cuestionario, y tal y como se ha comentado con anterioridad, se ha introducido una pregunta referida a la sensibilidad intercultural que está basada en la *Intercultural Sensitivity Scale* de Chen y Starosta (2005). De los 44 ítems originales propuestos por los autores se ha realizado una selección, reduciéndolos a 24. Esta escala tipo Likert de cinco puntos mide las dimensiones establecidas en el estudio original, y son: la implicación en la interacción, el respeto

ante las diferencias culturales, la confianza, el grado en que se disfruta de la interacción, y la atención.

RESULTADOS

Datos sociodemográficos básicos

En primer lugar se hará un recorrido por los datos básicos de identificación de los participantes así como la distribución final por provincias y centros de Servicios Sociales con el objetivo de encuadrar a posteriori la información relativa a las temáticas sobre gestión de diversidad cultural.

De las 298 encuestas realizadas, Sevilla es la provincia andaluza en la que se ha llevado a cabo el mayor número de ellas (27,5%). A ésta le sigue Granada (16,1%), Cádiz (15,4%), Jaén y Málaga (11,1%), Huelva y Córdoba (6,4%). Por último tenemos a Almería con el 6%. Además, del número total de trabajadores encuestados, el 41,9% pertenece a Centros de Servicios Sociales de las ciudades capitales mientras que la mayoría (58,1%), al resto de ayuntamientos de las diferentes provincias.

El perfil medio de la encuestada es una trabajadora social a jornada completa de entre 35 y 49 años con una experiencia laboral en su puesto actual de cuatro años. Aún así existen muchos matices y variantes a los que se pueden hacer alusión. En lo que respecta a la edad de la persona entrevistada, no podemos pasar por alto que casi un cuarto de la muestra son trabajadores/as jóvenes puesto que oscilan entre los 25 y 34 años. También cabe matizar el dato del sexo puesto que aunque los hombres representen únicamente el 15% del porcentaje válido existen 85 casos que han sido considerados como "perdidos por el sistema". Esto significa que existe un 28,5% no contestado. Aún así, las mujeres siguen representando un mayor peso en la muestra.

En cuanto al puesto de trabajo que ocupa la persona entrevistada, el educador/a es la segunda profesión más representada con un 17,4% del total. A ésta le sigue el apoyo técnico (12,8%) y los puestos de dirección (6,7%). De estos datos puede desprenderse que la mayoría de los trabajadores (59,7%) posee estudios universitarios de grado medio. Además, dos de cada diez son universitarios de grado superior y la sexta parte posee un máster oficial. Sólo siete personas (2,3%) son doctores. Con respecto a los años trabajados en el puesto que ocupan actualmente, la media se sitúa en ocho, mientras que la moda, como se ha comentado previamente, en cuatro.

Con respecto a la formación sobre diversidad cultural, el 55,5% dice haberla recibido mientras que el 44,5% restante, no, a sabiendas de que los inmigrantes ocupan, en valores absolutos, el quinto lugar como usuarios de los Servicios Sociales. De aquellos que contestaron en positivo, la media de horas dedicadas es de 128, y el valor que más se repite son 30 horas.

A la pregunta de conocimiento de otros idiomas, casi siete de cada diez contestaron en positivo e hicieron referencia al inglés como su primera opción. Sólo el 13,4% conocía un segundo idioma. A pesar de que la mayoría domina al menos otra lengua, el 92,5% no la utiliza con sus usuarios/as durante las intervenciones.

Otro dato interesante es que tres cuartas partes de los profesionales encuestados aseguran tener una relación cotidiana con los extranjeros, aunque lo que sorprende aquí es el tipo de relación que tienen. Prácticamente nadie (97,7%) tiene una pareja de origen extranjero. El 79% asegura no tener amigos extranjeros y el 91,9% no tenerlos como vecinos. Lo que marca claramente el tipo de relación de los profesionales de los centros de Servicios Sociales encuestados con las personas de origen extranjero es el ámbito profesional ya que el 62,6% dice tenerlos como compañeros.

La sensibilidad intercultural

El origen de las preguntas referidas a este subapartado están tomadas de la *Intercultural Sensitivity Scale* de Chen y Starosta (2005). Los resultados de las 24 preguntas están agrupadas en cinco dimensiones, que son: la implicación en la interacción, el respeto ante las diferencias culturales, la confianza, el grado en que se disfruta de la interacción, y la atención.

Se han establecido niveles teóricos en las dimensiones que responderían al grado de sensibilidad de cada encuestado. Teniendo en cuenta que la escala es tipo Likert, las puntuaciones de 0 a 2 son consideradas "nivel bajo", de 2,1 a 3,99 "nivel medio" y a partir del 4 son "nivel alto". La media total de los casos se sitúa entre el 2,1 y 3,99 de la puntuación en la escala, por lo que se podría considerar que el 99% de los encuestados tiene un nivel medio de Sensibilidad Intercultural. Ahora bien, si se analiza una a una las dimensiones que la componen, nos encontramos con valores variados.

Los participantes de la muestra ponen de manifiesto su mayor nivel de sensibilidad en la atención mostrada hacia las otras culturas (60,1%) aunque paradójicamente el valor más bajo lo encontramos en la escasa capacidad de disfrute de los encuentros con los demás (62,5%). La gran mayoría de los profesionales (88,2%) son medianamente sensibles a la confianza depositada en la interacción con personas de otras culturas. Además, el 69% no se implica del todo en la interacción con los otros. Sorprende también que casi cuatro de cada diez encuestados (38,7%) muestren un bajo nivel de sensibilidad hacia el respeto de las diferencias culturales.

Las competencias interculturales

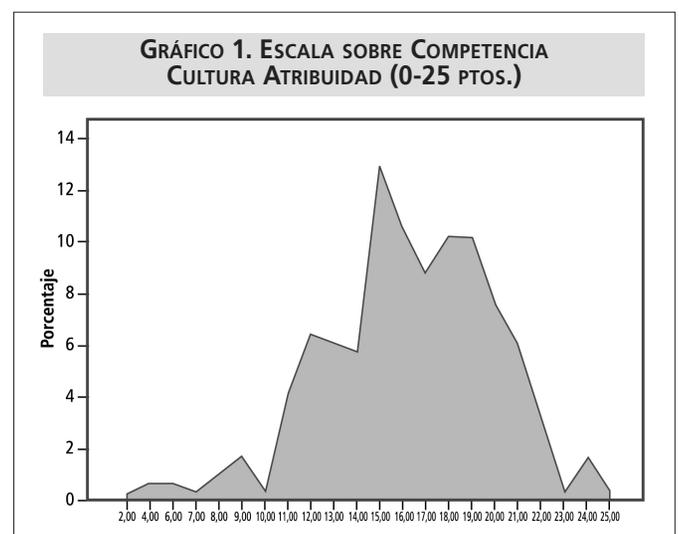
Este apartado hace referencia a dos cuestiones: la competencia cultural auto-percibida, datos relacionados con: el grado de conciencia intercultural, la motivación (deseo) por el encuentro inter-

cultural, el grado de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y el encuentro intercultural. Este último bloque de preguntas conforma en sí una escala cuyos niveles van desde la incompetencia inconsciente a la competencia inconsciente.

Se podría destacar que más de la mitad de los encuestados está concienciado sobre la temática. Sin duda esta realidad repercute positivamente en tres aspectos más: el conocimiento sobre el "otro", el deseo de desarrollar habilidades específicas, y la conciencia sobre las diferencias en los estilos comunicativos durante la intervención. Tal afirmación se confirma al revisar los datos sobre dichos ámbitos, y es que el 71,7% tiene la competencia suficiente en cuanto al conocimiento intercultural, la gran mayoría (81%) lo es 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, se descubre que los trabajadores/as de los centros de Servicios Sociales tienen un menor grado de competencia en la motivación por el encuentro. Se entiende que la conciencia de la existencia del inmigrante empuja al profesional a conocer en profundidad sus contextos de origen y rasgos culturales para comprender en mayor medida sus necesidades. Esto también trae consigo, al parecer, el desarrollo de las habilidades suficientes para un trato correcto en la intervención. Pero cuando se analiza el deseo por el encuentro intercultural, casi la mitad (46.6%) muestra algún tipo de incompetencia.

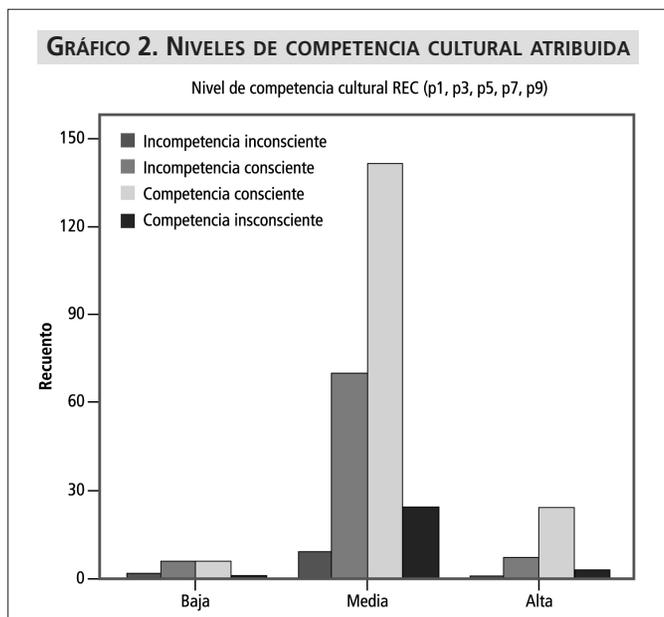
Hasta ahora, los datos ofrecidos han estado relacionados con el grado de competencia (consciente o inconsciente) a partir de preguntas en las que el sujeto debía posicionarse. Ahora bien, existe una pregunta en la que los encuestados/as deben puntuarse según una escala tipo Likert. Se entiende que los resultados hacen referencia al nivel de competencia cultural auto-percibida (Gráfico 1).



Fuente: elaboración propia

La escala, que parte de cero hasta un máximo de veinticinco, pone de manifiesto que los participantes en la muestra del presente estudio se consideran competentes culturalmente hablando. Según el análisis de los datos, al hacer la distribución por percentiles sobre el nivel de competencia atribuida, se pone de manifiesto que el 72,4% de los participantes se auto-percibe con un nivel medio-alto de competencia en los temas relacionados con la interculturalidad. Tan sólo el 27,6% entiende que su nivel no es lo suficientemente bueno y se auto-califica con bajo nivel.

Después de este análisis cabe preguntarse ¿cuál es la relación que existe entre el grado auto-percibido y las cinco dimensiones de las competencias culturales? En este sentido se observa en términos generales, que el 83% de la muestra se sitúa en el nivel medio de competencia cultural atribuida y que haciendo la suma y media ponderada de las respuestas a las cinco dimensiones de las competencias, al 58,2% del total se le asigna un nivel de competencia consciente (Gráfico 2).

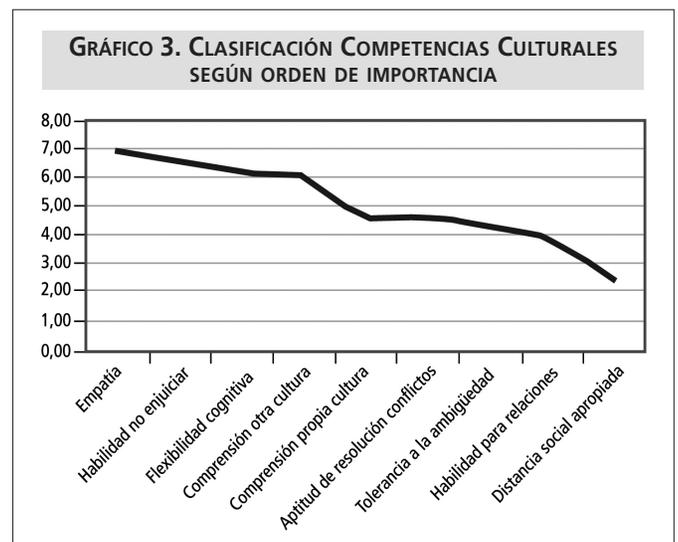


Fuente: elaboración propia

Ahora bien, los niveles de sensibilidad intercultural deben entrar en relación también con los datos acerca de los niveles auto-percibidos de la competencia cultural. La primera conclusión a la que se llega es que la mayoría de los trabajadores de los centros de Servicios Sociales encuestados que tienen un nivel medio de competencia cultural auto-percibida tienen un nivel medio de sensibilidad intercultural. La particularidad la encontramos en dos de las dimensiones de la sensibilidad.

En la primera de ellas, esto es, la *capacidad de disfrute en la interacción*, resaltar que la mayoría (82,93%) se considera medianamente competente, pero de éstos, el 61,72% posee

un nivel bajo de sensibilidad intercultural y sólo un 34,97% un nivel medio. Además, la mayoría de los que se consideran altamente competentes (65,71%) tienen un nivel bajo de sensibilidad. La segunda dimensión, es decir, la *atención en la interacción*, destaca por ser lo opuesto a la anterior. En este caso la mayoría de los encuestados (83,44%) también se considera medianamente competente, pero la diferencia radica en que un gran porcentaje demuestra poseer un nivel alto de sensibilidad por la atención en la interacción (57,85%) y prácticamente el resto (41,32%), un nivel medio (Gráfico 3).



Fuente: elaboración propia

Por último presentamos la clasificación que los encuestados han hecho acerca de las nueve competencias referidas en la pregunta 4.8. La escala teórica parte de 1, que significa "la menos importante" hasta un máximo de 9, cuyo significado es "la más importante". Cabe recordar que el objetivo es simplemente establecer un orden clasificatorio según el nivel de importancia para los encuestados y descubrir qué peso tiene cada una de las competencias, al menos a nivel teórico. Además podríamos intuir, únicamente con carácter orientativo, cuál es la tendencia general en la intervención de los profesionales de los centros de Servicios Sociales.

Como puede observarse en el gráfico, la competencia más valorada por los trabajadores de los centros de Servicios Sociales es la empatía con un valor de 6,96 puntos de media. Le siguen la habilidad para no enjuiciar (6,45 pts.) y la flexibilidad cognitiva (6,12 pts.). La menos valorada es la distancia social apropiada, que ha recibido una valoración media de 2,36 puntos. A esta le sigue la habilidad para establecer/mantener relaciones (3,73 pts.) y la tolerancia a la ambigüedad (4,21 pts.).

Tanto la distancia social apropiada como la habilidad para mantener relaciones podrían estar vinculadas con una de las di-

menciones de la sensibilidad intercultural, esto es, la capacidad de disfrute del encuentro intercultural, así como con una de las cinco dimensiones de la competencia cultural: la motivación por el encuentro. Al revisar las tablas de contingencia entre estas dos dimensiones y los niveles de competencia cultural auto-percibida descubrimos que el nivel de sensibilidad intercultural es bajo y que, además, se sitúan en el marco de la incompetencia inconsciente.

El objetivo de este último párrafo es poner de manifiesto la alta probabilidad de que exista una relación proporcional entre la baja puntuación en las competencias asociadas al encuentro intercultural, y la incompetencia inconsciente/falta de sensibilidad en el ámbito relacional.

Las situaciones profesionales de interacción

El presente bloque de resultados hace referencia a situaciones profesionales en las que los encuestados deben mostrar su acuerdo o desacuerdo. Con respecto a este apartado es importante incidir que el objetivo es descubrir cómo los profesionales ponen en práctica las competencias interculturales durante sus intervenciones y cotejar si los niveles de competencia cultural auto-atribuidos se corresponden con los casos prácticos propuestos.

Antes de empezar con el análisis de las frecuencias debemos advertir del alto porcentaje de perdidos por el sistema como consecuencia de que muchos participantes hayan marcado la casilla "no sabe/no contesta". Una de las causas más plausibles es la dificultad que representa posicionarse ante una hipotética situación. Hacer valer un juicio profesional únicamente con los datos ofrecidos en la encuesta ha sido, para muchos profesionales, una situación incómoda y de difícil resolución, aunque entendemos que la mejor forma de analizar las competencias interculturales es a través de casos prácticos en los que se vean en la tesitura de ponerlas en práctica.

De las frecuencias se desprende que la gran mayoría de los participantes responde de manera no adecuada a los casos prácticos en relación con las competencias interculturales. De los nueve supuestos, sólo tres han sido contestados adecuadamente por más de la mitad de los encuestados, y son: uso de un intérprete en la intervención⁵ (77,2%), explicación planificación familiar a extranjera⁶ (61,7%), y uso de la mano izquierda para saludar⁷ (52%), aunque para los dos últimos casos el dato de

"ns/nc" es altísimo (25,5% y 21,1% respectivamente) y condiciona claramente el porcentaje de acierto.

Si nos remitimos a la explicación de a qué competencias responde cada supuesto, descubrimos que el "uso de la mano izquierda para saludar" hace alusión a "comprender y conocer nuestra propia cultura" y "comprender y conocer la/s otra/s cultura/s". Por su parte, el "uso de un intérprete en la intervención", a "tolerar la ambigüedad y la incertidumbre"; por último, la "explicación planificación familiar a extranjera" a "empatía" y "flexibilidad cognitiva". Aquí cabe puntualizar también que los casos prácticos no responden necesaria y únicamente a las competencias que se citan, pero entendemos que aquellas a las que se hace referencia son las predominantes en cada uno de los casos.

Por otra parte, si cruzamos los datos sobre el nivel de competencia cultural auto-percibida con los resultados acerca de los casos prácticos, obtenemos un resultado similar a las frecuencias simples de éstos últimos. La única diferencia es la división de los resultados según el nivel auto-atribuido de competencia.

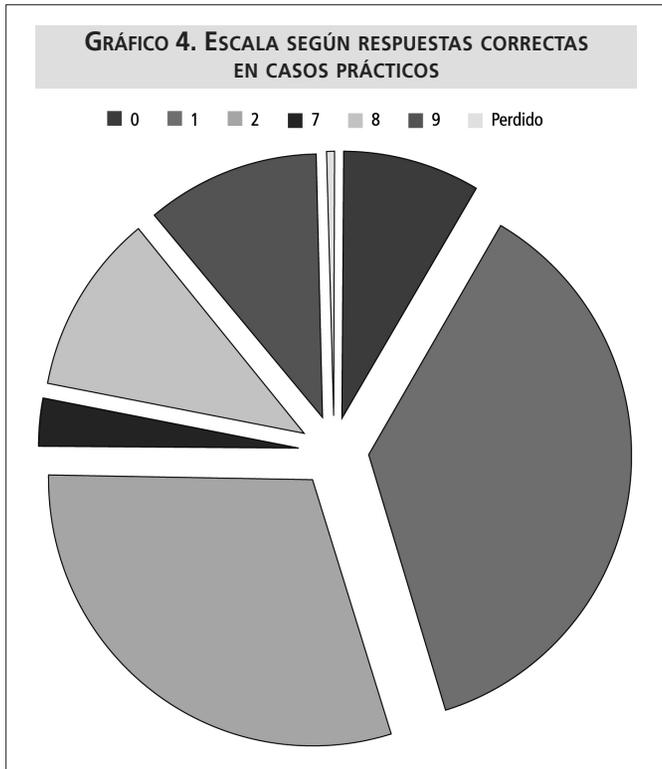
Tal y como ha sido la tónica con el resto de cruces, la mayoría de la muestra se sitúa en el nivel medio de competencia cultural atribuida. Este nivel podría estar relacionado, de forma orientativa, con la clasificación de las competencias según su importancia, por lo que podríamos decir que aquellos participantes que se ven medianamente competentes podrían resaltar, como sus competencias más importantes, a la empatía, la capacidad de no enjuiciar y la flexibilidad cognitiva.

Si analizamos los casos en donde aparecen principalmente estas tres competencias, descubrimos que, por norma general, los profesionales no responden adecuadamente. Sólo en uno de los cuatro casos existe mayoría en el acierto. Tomando uno de los supuestos a modo de ejemplo, el referido a la normalidad del divorcio en España, vemos cómo la mayoría de los profesionales no ha contestado adecuadamente en ninguno de los niveles de competencia auto-percibida. Así tenemos que el 83% del total se ha considerado medianamente competente, y de ellos, el 55,5% no ha contestado adecuadamente. Por su parte, de los considerados altamente competentes (el 12% del total), el 63% se ha equivocado al contestar. Este es un simple ejemplo de lo comentado con cierta amplitud acerca de las frecuencias de los casos prácticos. El valor añadido que proporcionan estos últimos datos es la división de las respuestas de los casos según los niveles de competencia atribuida (Gráfico 4 y 5).

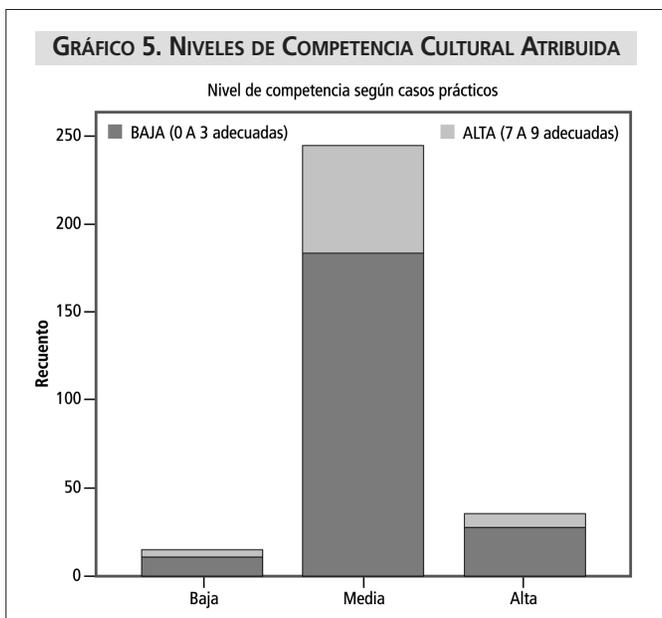
5. Caso práctico en el que se le pide juzgar al profesional si debe o no llamar a un intérprete en el caso de que el usuario no hable bien el castellano. En situaciones poco definidas e inciertas donde la persona no domina muy bien el idioma, el nerviosismo del profesional hace que recurra a otros profesionales. Siguiendo a autores como Cui (1991) o Maya Jariago (2002), esto genera indefensión y desconfianza en el usuario y la calidad de la intervención disminuye.

6. Entendemos que es incorrecto que el profesional explique detalladamente los métodos anticonceptivos debido a que no está suspendiendo su juicio momentáneamente, ni situándose en la postura de la usuaria que, quizás, tenga otro tipo de demanda.

7. Situación en la que el profesional se extraña al ver que el usuario rechaza saludarle con la mano izquierda por tener la derecha ocupada.



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

En el primero de los gráficos se pone de manifiesto la escala según las respuestas correctas en los casos prácticos. Para realizarla se ha procedido a considerar cada supuesto como una pregunta y se ha observado la frecuencia de aciertos. De esta forma podemos deducir, sobre un total de nueve, dónde se sitúa la mayoría y cuál es el acierto medio.

El resultado de la escala demuestra que casi cuatro de cada diez participantes ha contestado bien a un sólo caso práctico, mientras que otros tres de cada diez, a dos de los nueve supuestos. Esto representa al 66,8% del total de los profesionales. Por contrapartida, sólo uno de cada diez ha respondido adecuadamente a la totalidad de las preguntas.

Si traducimos estos resultados de la escala a niveles según el número de respuestas correctas en donde bajo sea de 0 a 3, medio de 4 a 6, y alto de 7 a 9 respuestas correctas, obtenemos un aplastante resultado de 75,4% para el nivel inferior. Esta generalidad se vuelve a confirmar al hacer el cruce entre los niveles de competencia según los casos prácticos y el nivel de competencia cultural auto-percibido puesto que la gran mayoría de los encuestados/as, se sitúa en el nivel auto-percibido en el que se sitúa, no ha contestado adecuadamente a casi ningún supuesto.

El último de los cruces realizados con respecto a las competencias culturales lo encontramos en los niveles de competencia según sus dimensiones, esto es, de incompetencia inconsciente a competencia consciente. Como se ha comentado, la mayoría de los profesionales suelen situarse dentro de los parámetros de la competencia consciente, pero al momento de cruzar este dato con los supuestos, vemos cómo casi la totalidad tiene un bajo nivel de respuesta.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Hecho el recorrido conceptual sobre la gestión de la diversidad y sobre los SSSS; una vez explicado el instrumento utilizado y de haber mostrado los resultados sobre las características sociodemográficas básicas de los profesionales, los datos relativos a las competencias culturales, la sensibilidad intercultural y los casos prácticos propuestos, llegamos a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, si centramos el análisis en los datos sociodemográficos, concluimos que el perfil tipo de la encuestada es una mujer de entre 35 y 49 años cuya profesión es el Trabajo Social con un contrato a jornada completa y una experiencia laboral media de cuatro años en su puesto actual. De estos datos puede desprenderse que la mayoría de las trabajadoras (59,7%) posee estudios universitarios de grado medio. Además, dos de cada diez son universitarios de grado superior y la sexta parte posee un máster oficial. Sólo siete personas (2,3%) son doctoras.

Si nos centramos en el nivel de formación en materia de diversidad cultural descubrimos que la mayoría (55,5%) dice haberla recibido. De aquellos que contestaron en positivo, la media de horas dedicadas es de 128, y el valor que más se repite es 30. Esto podría interpretarse como el mínimo de horas que por lo general se exige a un curso para poder ser acreditado.

Con respecto a los datos de contacto intercultural descubrimos que la gran mayoría de los trabajadores de los centros de Servicios

Sociales gozan de un buen conocimiento de otros idiomas ya que casi siete de cada diez contestaron en positivo e hicieron referencia al inglés como su primera opción. El problema radica en que, sorprendentemente, el 92,5% de los que dominan otro idioma no lo utilizan con sus usuarios/as durante las intervenciones cuando las situaciones podrían exigirlo.

Siguiendo con el contacto intercultural, tres cuartas partes de los profesionales encuestados aseguran tener una relación cotidiana con los extranjeros, aunque lo que sorprende aquí es el tipo de relación que tienen ya que se supedita exclusivamente al ámbito laboral. Ocho de cada diez asegura no tener amigos extranjeros, ni siquiera como vecinos. Además, prácticamente nadie (97,7%) tiene una pareja de origen extranjero. Obviamente esta realidad condiciona mucho la imagen sobre la migración así como el tipo de contacto, la intensidad y la motivación por el encuentro.

Otra de las conclusiones importantes es confirmar que existe un nivel altísimo de profesionales que consideran ser competentes en cuestiones de diversidad cultural. Se pone de manifiesto que el 72,4% de los participantes se auto-percibe con un nivel medio-alto de competencia y tan sólo el 27,6% entiende que su nivel no es lo suficientemente bueno y se auto-califica con bajo nivel.

Además, dentro de la escala sobre las dimensiones de la competencia cultural que parte de la incompetencia inconsciente hasta la competencia consciente, la mayoría de trabajadores/as que ha participado en la encuesta se sitúa en el grado de competencia consciente. Este grado sigue siendo auto-percibido puesto que el tipo de respuesta dado se ha evaluado en base a afirmaciones con las que se podía o no estar de acuerdo.

Las valoraciones más altas sobre las competencias auto-percibidas recaen sobre las habilidades y sobre el conocimiento intercultural, mientras que las más bajas están relacionadas con el encuentro y la motivación (o el deseo) por el propio encuentro. Esta información se confirma al analizar la clasificación sobre las competencias, según el orden de importancia, realizada por los trabajadores/as. Exceptuando la empatía (colocada en primer lugar), las cuatro siguientes competencias mejor valoradas guardan relación con aspectos de conocimiento, mientras que las más "relacionales" se sitúan al final de la tabla.

Una de las conclusiones que se desprende del párrafo anterior es que, existiendo un nivel de formación en materia de diversidad bastante elevado, existe una valoración importante sobre aspectos más teóricos que relacionales, lo cual puede influir de alguna manera en el desarrollo de las intervenciones.

Con respecto al grado de sensibilidad intercultural, comentar que gran parte de la muestra considera poseer un nivel medio sobre este tema. Es la atención mostrada hacia las otras culturas (60,1%) la dimensión mejor valorada, aunque el valor más bajo

lo encontramos en la escasa capacidad de disfrute de los encuentros con los demás (62,5%). Esta situación sigue la tónica sobre la valoración de las competencias y el nivel auto-percibido de las mismas.

Por último destacamos las conclusiones sobre los casos prácticos propuestos en la encuesta ya que entendemos que son éstos los que pueden determinar el grado de veracidad o no de los niveles auto-atribuidos tanto de las competencias como de la sensibilidad intercultural.

Que casi cuatro de cada diez participantes hayan contestado bien a un sólo caso práctico, mientras que otros tres de cada diez, a dos de los nueve supuestos, es realmente significativo porque pone en tela de duda el nivel auto-atribuido de competencias culturales, o al menos quiere decir que en términos teóricos dominan los conceptos pero que les es difícil aplicarlos en hipotéticas situaciones de intervención.

Si el 75,4% de la muestra posee un nivel bajo de respuesta puede significar también que la mayoría no sabe poner en juego los aspectos de diversidad cultural en una intervención profesional o que quizás no los dominen o conozcan lo suficiente como para poder hacerlo. A este respecto entendemos que existe un riesgo añadido, y es que considerarse "culturalmente competente y sensible" después de haber recibido formación específica sobre la temática puede llevar al profesional a situarse en una postura cerrada al cambio o, al menos, a la mejora de sus competencias. Este riesgo es uno de los problemas más graves puesto que no ver la necesidad de mejorar conlleva el estancamiento o incluso la negación a hacerlo.

Podemos concluir, por consiguiente, que se confirma la hipótesis realizada a priori en este proyecto de investigación: la falta de sensibilidad y competencias interculturales en los trabajadores/as de los centros de Servicios Sociales aun a pesar del avance que ha existido en materia de formación sobre la temática. Hemos constatado también que existe una contradicción entre la alta valoración sobre las competencias interculturales auto-percibidas y de la sensibilidad intercultural con los supuestos prácticos.

Queremos concluir haciendo una apreciación sobre la valoración general que los profesionales han hecho acerca de las competencias, y es que han situado en los primeros puestos de la clasificación, competencias que son, sobre todo, de carácter teórico o que conllevan un mayor esfuerzo cognitivo, mientras que las menos valoradas son aquellas referidas al ámbito relacional y que tienen que ver más con el ámbito de la vivencia y contenidos más emocionales.

Entendemos que los esfuerzos formativos deberían estar encaminados, no tanto al contenido teórico, sino más bien al relacional-vivencial. Es particularmente llamativo que entre la gran mayoría de los encuestados no exista motivación, deseo o capa-

cidad de disfrute por el encuentro con personas de origen extranjero, lo cual es un factor a tener en cuenta como condicionante de la relación profesional-usuario.

Por último consideramos que se debe potenciar aún más el encuentro intercultural para que éste pueda llegar a ser normalizado. Relacionar únicamente al inmigrante con el ámbito de trabajo limita mucho las posibilidades de entender al otro en contextos más naturales y que pueden llegar a ofrecer muchas más claves para el entendimiento común.

AGRADECIMIENTOS

El proyecto de investigación en el que se basa este artículo, *análisis de necesidades formativas de los SSSS en Andalucía en relación a la gestión de la diversidad* (Expediente 2009/138), fue financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.

Agradecemos también la participación de los profesionales de los centros de Servicios Sociales comunitarios de todo Andalucía ya que sin ellos este proyecto no hubiera sido posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Ariño Villarroya, A. (2009). Estilos de aculturación y encrucijadas de la diversidad. *Papers. Revista De Sociología*, (94), 115-137.
- Casado D.; Guillén S. (aut.) *Manual de Servicios Sociales* Editorial CCS 2ª ed., 4ª imp.(11/2003)
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2005). *Foundations of intercultural communication* Lanham, M.D.: University Press of America.
- Cui, G., & Van Den Berg, S. (1991). Testing the construct validity of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 15, 227-241.
- Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, (2001), París.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Aprobada por la 183 Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/dudh.html
- Decreto 11/1992, de 28 enero, sobre la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios*. Disponible en: http://www.dipgra.es/documentos/documentos_interes/decreto_11.pdf
- Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/1986/32/d/1.html>
- Del Olmo Vicén, N. (2008). Reflexiones sobre Inmigración y Servicios Sociales en España. Nº 37(Abril-Junio)
- Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Consejería de Gobernación. (2007). In Junta de Andalucía (Ed.), *Segundo Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2006-2009* (Segunda ed.). Sevilla, España: Cromotex & Gandolfo.
- Geng, C., & Awa, N. E. (1992), Measuring intercultural effectiveness: An integrative approach. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 311-328.
- Guillén Sádaba, E., Lucas y Murillo de la Cueva, Fernando de, Pérez Madera, D., & Arias Astray, A. (2001). Servicios sociales e inmigración: Límites y retos para una nueva política social. GUILLÉN SÁDABA, Encarnación, Et Al. "Servicios Sociales e Inmigración: Límites y Retos Para Una Nueva Política Social". *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*. N.9 (Dic.2001).ISSN 1133-0473, Pp.211-239.
- INE, notas de prensa (7 de octubre de 2011). *Proyección de la Población de España a Corto Plazo 2011-2021*.
- Instrumento de Ratificación de España del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, hecho en Nueva York el 16 de diciembre de 1966. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/pdcp.html
- Instrumento de Ratificación de España del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, hecho en Nueva York el 19 de diciembre de 1966. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/pdesc.html
- Instrumento de Ratificación, de 29 de abril de 1980, de la Carta Social Europea*, hecha en Turín el 18 de octubre de 1961. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/cse.html
- Julve, M., & Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas Didácticas*, (15), 26-38.
- La Constitución Española de 1978*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.html
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.html
- Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/and-12-1988.html
- Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, Estatuto de Autonomía para Andalucía*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Derogadas/r1-lo6-1981.html
- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo2-2007.html
- Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las Relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio*. Disponible en: http://www.dipgra.es/aytos/docuaytos/docupdf/Ley_11-1987.pdf
- Martínez, M. F., Martínez, J., & Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de la diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención Psicosocial*, 15(2), 1-20.
- Maya Jariego, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia*, 2, 91-108.
- Moreno Márquez, G., & Aierdi Urraza, X. (2008). Inmigración y servicios sociales: ¿última red o primer trampolín?44, 7.
- Orden de 22 de enero de 1996, de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales (BOJA núm. 23, de 17 de febrero), por la que se regulan y convocan las ayudas públicas en materia de asuntos sociales relativas al ámbito competencial de la Consejería para el año 1996*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/1996/137/d/updf/d48.pdf>
- Orden de 22 de octubre de 1996, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios*. Disponible en: http://www.lalinea.es/subpaginas/documentos/normativa_s_sociales_igualdad/Orden%2022%20de%20octubre%20de%201996,%20SAD.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). Informe Mundial de la UNESCO: Invertir en la Diversidad Cultural y el Diálogo Intercultural [Abstract].

- 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.* Disponible en: <http://www.ipbscordoba.es/comunitarios/presentacion/prestaciones-basicas-complementarias.php>
- Sánchez, A. (1981) *Orígenes de la política social en la España de la Restauración* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. P. [9]- 19 ; 25 c
- Susaeta Erburu, L., & Navas López, J. E. (2005). La diversidad cultural como fuente de ventaja competitiva. una aplicación a la empresa multinaciona. *Cuadernos De Estudios Empresariales*, (15), 153-177.
- Tratado de la Unión Europea*, hecho en Maastricht, el 7 de febrero de 1992. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r2-tue.t8.html
- Tratado de la Unión Europea*, hecho en Lisboa, el 1 de diciembre de 2009. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/tue.html
- Vázquez Aguado, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural. In *Manual de atención al inmigrante* (pp. 107-125). Córdoba: Almuzara.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., Fernández, M., Vaz, P., & León, J. C. (2008). Políticas públicas, calidad de vida e interculturalidad. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (75), 201-211.
- Vázquez Aguado, O. (2010a). *Reflexiones en torno a la construcción de la interculturalidad* (Servicio de Publicaciones. Universidad de Huelva ed.). Huelva.
- Vázquez Aguado, O.; Fernández Borrero, M.; y Fernández-Santiago, M. (2010b). Good Intercultural Practices in Social Services Projects. *Journal of Social Service Research*, 36, 303-320.
- Wiseman, R. L., Mitchell R.H., & Nishida, H. (1989). Predictors of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 349-370.
- Zagar, M. (2007). Diversity management-evolution of concepts. *Razprave in Gradivo - Treatises and Documents*, (52), 6-37.