

Trabajo social e interculturalidad en contextos de diversidad

Resumen

Este artículo realiza una aportación y reflexión sobre la gestión de la diversidad e interculturalidad desde la práctica del trabajo social en los contextos de diversidad cultural actuales y vinculados con los procesos migratorios. Se realiza una aproximación al contexto social y cultural, desde la lógica del marco del Estado del Bienestar, donde tanto la disciplina como la profesión del Trabajo Social deben dar respuestas a las demandas crecientes de gestión e intervención en diversidad cultural. Para ello, se menciona concretamente la importancia de disponer y desarrollar una adecuada competencia intercultural, constructo estudiado por los autores de manera empírica en los servicios sociales comunitarios de Andalucía. Finalmente se muestran conclusiones y propuestas de mejora y desarrollo para el Trabajo Social Intercultural.

Palabras clave

Migraciones. Interculturalidad. Trabajo Social. Estado Bienestar.

Social Work and interculturality in diversity contexts

Abstract

This article makes a contribution and reflection on the management of diversity and interculturalism from the practice of social work in the current cultural diversity contexts and migration processes. An approach to the social and cultural context is made, under the logic of the framework of the welfare state, where both the discipline and the profession of social work should provide answers to the growing demands of management and intervention in cultural diversity. In order to do that, the article shows the relevance of developing appropriate intercultural competence. The authors studied this topic on the community social services of the region of Andalusia. Finally, this article proposes conclusions and proposals for improvement and development for Intercultural Social Work.

Keywords

Migrations. Interculturality. Social Work. Welfare State.

Authors/Autores

Manuela A. Fernández-Borrero

Doctora por la Universidad de Huelva. Profesora Ayudante Doctor en Departamento de Sociología, Trabajo Social y Salud Pública de la Universidad de Huelva.

Manuela.fernandez@dstso.uhu.es

Fernando Relinque Medina

Doctorando. Profesor Asociado en Departamento de Sociología, Trabajo Social y Salud Pública de la Universidad de Huelva.

Fernando.relinque@pi.uhu.es

Octavio Vázquez Aguado

Doctor. Profesor Titular y Director del Departamento de Sociología, Trabajo Social y Salud Pública de la Universidad de Huelva.

Octavio@uhu.es

RECIBIDO: 08.07.16 | REVISADO: 31.08.16 | ACEPTADO: 31.08.16 | PUBLICADO: 05.09.16

Introducción

Este artículo muestra una reflexión sobre la gestión de la diversidad e interculturalidad desde la práctica del trabajo social en los contextos pluriculturales actuales y vinculados con los procesos migratorios. Para ello, se toma como referencia base la investigación sobre competencia intercultural desarrollada con profesionales de los servicios sociales comunitarios de Andalucía¹ (Expediente 2009/138 y financiado por la Junta de Andalucía), complementándola con cuestiones teóricas que se consideran relevantes en la reflexión del rol profesional y de la disciplina en los procesos que conllevan las migraciones y los contextos interculturales.

Se realiza una primera aproximación contextual basada en fuentes estadísticas oficiales para tener una visión de la realidad y dimensionar el fenómeno. Seguidamente se plantea la relación entre el Estado del Bienestar y las migraciones en términos de acceso y políticas sociales, profundizando posteriormente en el Trabajo Social como profesión y disciplina que puede y debe dar respuestas a los retos y demandas que las sociedades interculturales plantean, tanto en las intervenciones comunitarias como grupales e individuales. Con todo ello, se muestran los datos más relevantes de la investigación desarrollada por los autores del artículo, que dota de evidencia empírica algunas de las cuestiones teóricas planteadas y sirve de marco para el planteamiento de ciertas conclusiones y propuestas en torno a la función y rol profesional del Trabajo Social intercultural.

1. Contextualización de la realidad

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.

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. 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.

El fenómeno migratorio y los movimientos poblacionales en Europa han experimentado una modificación, pasando de ser emisores poblacionales a receptores. Los contextos actuales, herederos de las situaciones de crisis social y económica han experimentado 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).

Las proyecciones más conservadoras sitúan en un 26,5% la población de la Unión Europea que tendrá origen extranjero en el año 2061 (Huddleston, Niessen y Dag Tjaden, 2013). Estas cifras avalan la idea de que la migración es un componente esencial del desarrollo mundial en el siglo XXI, y que por este motivo se debería, según recoge

Social Work and interculturality in diversity contexts

Año	INE			OPIM		
	Total población	Extranjeros	% ext total	Extranjeros residentes	Variación absoluta ext	Variación porcentual
2000	40499790	923.879	2,28%	895.720		
2001	41116842	1.370.657	3,33%	1.109.060	213340	19,24%
2002	41837894	1.977.946	4,73%	1.324.001	214941	16,23%
2003	42717064	2.664.168	6,24%	1.647.011	323010	19,61%
2004	43197684	3.034.326	7,02%	1.977.291	330280	16,70%
2005	44108530	3.730.610	8,46%	2.738.932	761641	27,81%
2006	44708964	4.144.166	9,27%	3.021.808	282876	9,36%
2007	45200737	4.519.554	10,00%	3.979.014	957206	24,06%
2008	46157822	5.268.762	11,41%	4.473.499	494485	11,05%
2009	46745807	5.648.671	12,08%	4.791.232	317733	6,63%
2010	47021031	5.747.734	12,22%	4.926.608	135376	2,75%
2011	47190493	5.751.487	12,19%	5.251.094	324486	6,18%
2012	47265321	5.736.258	12,14%	5.411.923	160829	2,97%
2013	47129783	5.546.238	11,77%	4.943.627	-468296	-9,47%
2014	46771341	5.023.487	10,74%	4.925.089		
2015	46624382	4.729.644	10,14%	4.982.183		
2016	46524943	4.601.272	9,89%			

Tabla 1. Población extranjera en España en el siglo XXI. Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (Instituto Nacional de Estadística) y Observatorio Permanente de la Inmigración.

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 o los programas nacionales de acción para la adaptación e inclusión.

Aterrizando en el panorama nacional español, el fenómeno migratorio ha ido de la mano de la realidad socioeconómica del país. Los datos extraídos del Padrón Municipal de Habitantes facilitados por el Instituto Nacional de Estadística (en adelante INE) ponen de manifiesto que a partir del año 2012,

se produce una reducción de empadronamientos de personas extranjeras en España. En la Tabla 1 también se presentan datos de permisos de residencia facilitados por el Observatorio Permanente de Inmigración (OPI) dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social de 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%.

notas

¹ Proyecto de investigación *Análisis de necesidades formativas de los Servicios Sociales en Andalucía en relación a la gestión de la diversidad* (Expediente 2009/138), cuyo Investigador Principal fue Octavio Vázquez Aguado y financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía (período 2010-2011).

En relación al comportamiento migratorio los datos indican que la emigración en su gran mayoría es un fenómeno de los inmigrantes extranjeros que, o bien retornan a sus países de destino o bien vuelven a emigrar a terceros países en busca de empleo, debido a la crisis. De igual la presencia de saldo negativo no aparece hasta 2011, reflejando la resistencia frente a las dificultades de la crisis.

Otros datos poblacionales relacionados con los movimientos de población son aquellos referidos a procesos de asilo y refugio, vinculados con las migraciones forzosas y que han cobrado mayor relevancia en los últimos tiempos debido a las grandes crisis humanitarias en diferentes territorios del planeta.

Según la Organización Mundial de las Migraciones (OIM) más de 800.000 personas intentaron cruzar el Mediterráneo en 2015. De este total, 653.075 llegaron a Grecia, 141.766 alcanzaron las costas italianas y 3.845 llegaron a tierras españolas. A comienzos de 2016, durante las primeras seis semanas, más de 80.000 refugiados e inmigrantes llegaron a Europa por vía marítima, lo que supone una media de más de 2.000 personas al día. Sin embargo, esta travesía se ve truncada para muchos de ellos, ya en lo que va de 2016, son 400 las vidas de quienes no consiguen el objetivo final, siendo el 30% de estas vidas niños menores de cinco años, según un informe de UNICEF (2015).

2. Los Estados de Bienestar en contextos de diversidad cultural

Los escenarios diversos son una realidad prácticamente mundial, variando las condiciones socioterritoriales, económicas, culturales y estructurales que circunscriben estas realidades. Para

la intervención profesional desde las ciencias sociales, y específicamente desde la disciplina del Trabajo Social, cobra gran importancia la identificación de las características no sólo individuales y grupales, sino contextuales y comunitarias que experimentan estas diversidades culturales. En este marco, cabe mencionar la distinción de los regímenes de Estados de Bienestar que permiten conocer los elementos fundamentales del “funcionamiento” social, comunitario, familiar y de mercado de las sociedades. Junto a la clasificación tradicionalmente aceptada de Esping/Andersen (1990), en regímenes liberal, conservador, socialdemócrata y mediterráneo, existen algunas aproximaciones que vinculan esta tipología con las realidades migratorias. En este sentido destaca la propuesta realizada por Baldwin-Edwards (2002), que realiza la siguiente distinción: un modelo migratorio *semiperiférico* que se correspondería con el modelo mediterráneo, un modelo *Schengen* vinculado con el modelo conservador y otro *escandinavo* asociado con el régimen socialdemócrata. De este modo, cada tipo establecería ciertas características y condicionantes a la política de inmigración y de derechos de extranjería. Sin embargo, hay autores críticos con el establecimiento de tipologías por las limitaciones existentes (son estáticas, no contemplan la totalidad de la diversidad existente, etc.). En esta línea crítica se adscribe Sainsbury (2006) que considera que no existe una relación unívoca y directa entre régimen de bienestar y de inmigración, sino que hay que contemplar muchos factores de diferente naturaleza en estas dinámicas relacionales (tiempo, espacio, trayectoria, realidad socioeconómica...), algo que compartimos (sin desechar la orientación inicial práctica que pueden aportar las tipologías teóricas existentes).

La realidad de los diferentes estados y regímenes muestran diferencias en el acceso y uso de

Social Work and interculturality in diversity contexts

recursos y servicios por parte de la población extranjera (e inmigrante). Moreno y Brusquestas (2011) exponen que, en el caso del modelo socialdemócrata, la residencia en el país es el criterio clave, para el acceso a la protección social. En el modelo conservador la protección social se vincula con la categoría laboral independientemente de la nacionalidad. En el modelo liberal, la población extranjera debe recurrir al mercado como proveedor de recursos y servicios, y el acceso a programas solidarios depende de la pertenencia a la comunidad. Por último, en el modelo mediterráneo, el acceso a prestaciones y servicios se garantiza bien por su participación en el mercado de trabajo, bien a través de su residencia en el territorio, dando acceso programas de carácter universal.

De cualquier modo, con uno u otro modelo, los retos que plantean las migraciones y las realidades culturalmente diversas pueden ser muy similares, al menos en líneas globales. Los retos post-inmigratorios tienen que ver con los efectos directos e indirectos de los procesos de integración/inclusión de población migrante y con las condiciones estructurales existentes en cada sociedad (políticas sociales, funcionamiento del mercado laboral, situación económica, previsión demográfica, etc.).

En la sociedad a la que llegan, las personas extranjeras son percibidas bajo un doble prisma: por un lado, están próximos a los miembros de la sociedad receptora en la medida que comparten el mismo territorio, propiciando las posibilidades de contacto, de relación, sobre todo, cuando los extranjeros dependen del contexto nuevo en el que se insertan para satisfacer sus necesidades más básicas. Por otro lado, son percibidos como pertenecientes a un grupo diferente al mayoritario, al de la sociedad receptora.

Es un hecho que los procesos migratorios son una realidad que no se puede ver únicamente a corto plazo o estática de un período concreto, sino que conlleva procesos a largo plazo que demandan actuaciones no sólo puntuales (de asistencia) sino de promoción y prevención de numerosos procesos y factores vinculados con estos movimiento poblacionales.

Muchas de estas demandas pueden tener relación en algún momento con el sistema de servicios sociales o con entidades sociales de diferente naturaleza. Por ello, consideramos que tanto la disciplina de Trabajo Social (en el diseño de políticas, metodologías, bases teóricas...), como la profesión son elementos relevantes en las dinámicas de atención, intervención e integración de la población migrante y la gestión adecuada de la diversidad cultural.

En España, con un marco de modelo mediterráneo, las políticas sociales de atención y gestión migratoria conllevan, en parte, la fuerte presencia en la intervención de los servicios públicos y del tercer sector y se posicionan en un dualismo de universalidad y tendencia conservadora. Además, en España el modelo de bienestar se ha caracterizado por la dimensión autonómica y transferencia de competencias. Para Solana (2002, p.144), antes que como sujeto culturalmente diverso o diferenciado, lo migrantes deben ser concebidos como sujetos de derechos, de manera que el derecho a la identidad etnocultural y a la diferencia quede inscrito en el marco más amplio del reconocimiento de los derechos humanos y de la igualdad de derechos.

Asumiendo este enfoque, resulta interesante partir de la noción que exponía Zapata (2008) manifestando la conveniencia de desarrollar la

práctica profesional desde el *enfoque proactivo*, asumiendo que la migración es un reto que hay que gestionar y no un problema que haya que resolver. Desde el Trabajo Social intercultural pueden reconocerse diferentes enfoques analíticos según expone Krmpotic (2012): un pluralismo liberal que focaliza en la integración y asimilación de las diferencias; un pluralismo cultural sensible a las diferencias, con tendencia hacia un análisis cross-cultural; y una aproximación estructural basada en la justicia social.

Por estos motivos, en el siguiente apartado se presenta el papel que el Trabajo Social puede y debe jugar en este escenario de diversidad y complejidad.

3. El Trabajo Social en escenarios de migraciones y diversidad cultural

El Trabajo Social juega, como se ha mencionado, un rol relevante en los procesos de acogida e intervención con población migrante, así como en los procesos de gestión de la diversidad y desarrollo de bienestar individual, familiar y comunitario. El papel de los servicios sociales y entidades sociales es crucial en numerosas situaciones de dificultad asociadas a los procesos migratorios y a sus posibles consecuencias en diferentes ámbitos de la vida de los individuos, familias y grupos (social, sanitario, educativo, laboral, de integración...). A esto hay que añadir que los/as trabajadores/as sociales son identificados como los profesionales de referencia en el Catálogo de referencia de los Servicios Sociales (, *“con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. Es responsable de la historia social y el interlocutor principal que vela por la coherencia, la coordinación con*

los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013, p. 37) y que pueden ser identificados como profesionales claves en los procesos de construcción institucional de las personas extranjeras que se acercan y hacen uso de los servicios sociales (Muñoz, 1993, p.77).

La intervención y gestión de la diversidad cultural y el acceso de la población extranjera a los servicios sociales se contempla 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 prestación de servicios culturalmente apropiados es una preocupación en auge, en la medida que ha ido aumentando la presencia de población extranjera y la diversidad cultural. Esta necesidad 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).

Social Work and interculturality in diversity contexts

En los contextos de diversidad cultural actuales, más aún con situaciones complejas de migraciones forzosas que conllevan añadidas ciertas particularidades de vulnerabilidad, resulta necesario que desde la profesión del Trabajo Social se conozcan y se tome consciencia desde qué concepciones culturales se analizan las situaciones y demandas recibidas, y desde qué modelos y enfoques se desarrolla la praxis profesional.

En esta reflexión, hay que tener en consideración según Kohli, Huber y Faul (2010), las propias identidades culturales, las visiones del mundo y las expectativas y visiones culturales de las personas usuarias. Las personas que entran en interacción en las dinámicas de intervención profesional cuentan con marcos de referencia propios que dotan de sentido y comprensión la relación profesional y los elementos que la componen. A todo ello hay que incluir que ha habido modificaciones históricas en la práctica profesional relacionada con la diversidad cultural, pasando por diferentes fases, desde la toma de consciencia de la diversidad existente y el respeto, hasta la incorporación del enfoque intercultural a finales del siglo XX y principios del siglo XXI (Kohli et al., 2010).

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. A las trayectorias migratorias más tradicionales hay que unir las realidades de las migraciones forzosas que reclaman, si cabe en mayor medida, un abordaje profesional integral desde la lógica de la diversidad y el desarrollo de una adecuada competencia intercultural.

De modo específico, el trabajo social con migrantes forzosos puede conllevar ciertas especificidades derivadas de las necesidades concretas de estas personas y de sus demandas de protección, que conlleva no sólo la atención de posibles demandas materiales y sociales, sino también legales. Para Barrero (1993), el Trabajo Social con refugiados conlleva ciertos objetivos concretos como: la promoción social, progresiva reducción de la dependencia de las ayudas que puede generarse, generar adecuados y eficientes mecanismos de coordinación con otros organismos y actores, potenciar las redes y ayuda mutua, estudio y conocimiento de los recursos existentes disponibles y canales/modos de acceso. Cabe destacar que para este mismo autor, la diversidad cultural presente juega un papel especial, que exige que el/la trabajador/a social entienda que el respeto por las diferentes culturas va más allá de ser un objetivo programático para ser una exigencia del ejercicio profesional. Además, es positivo poder generar un clima de confianza y empatía, garantizando una buena comunicación y apoyo, siendo para esto muy importante la sensibilidad del trabajador/a social.

En estos momentos se plantean numerosos interrogantes y desafíos para la disciplina y para la profesión. 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.

Desde la investigación desarrollada, se ha considerado la competencia intercultural (en adelante CI) como competencia clave para los profesionales

Trabajo social e interculturalidad en contextos de diversidad

que trabajan con población culturalmente diversa. En el Diccionario de Trabajo Social (Fernández *et al.*, 2012) se define 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).

La CI posee diferentes 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 (Martínez, Martínez y Calzado, 2006).

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.

La CI incardinada en el Sistema de Servicios Sociales Comunitarios es desarrollada por los diferentes profesionales de los equipos de actuación, donde cabe resaltar la presencia mayoritaria de los/as trabajadores/as sociales.

Para Solana (2002, p.141) los profesionales que abogan por la tolerancia y el contacto suelen valorar positivamente programas y acciones como los de ofrecer servicios de traducción, mediadores, impulsar asociaciones de inmigrantes y formar a los profesionales en el conocimiento de las culturas de los colectivos de inmigrantes.

4. Metodología. Proyecto de investigación

A continuación se exponen de un modo muy resumido las principales aportaciones y hallazgos derivados de la investigación empírica mencionada inicialmente, que sirve de apoyo y soporte de las cuestiones teóricas planteadas previamente. Se presentan los datos más relevantes extraídos únicamente para la muestra correspondiente a profesionales del Trabajo Social.

5. Participantes

Han participado un total de 163 trabajadores/as sociales. Se produce mayor concentración en las edades intermedias (35 a 49 años). Más del 90% son mujeres y un porcentaje mínimo cuenta con estudios de postgrado. Más de la mitad llevan en su puesto actual como máximo 5 años. Por encima del 60% manifiesta haber recibido formación sobre diversidad cultural y conocer otro idioma (mayoritariamente inglés), aunque prácticamente no lo usan en su práctica profesional. La mayoría

Social Work and interculturality in diversity contexts

	Variable	%		Variable	%
Edad	18 - 34	31.5%	Experiencia en Servicios Sociales	0 - 5	20.3%
	35 - 49	64.2%		6- 10	30.7%
	50- 64	4.3%		11 -2.	34.4%
Género	Masculino	7.9%		Más de 20	14.7%
	Femenino	92.1%	Formación específica en diversidad cultural	Sí	60.6%
Formación académica	Grado/diploma	90.2%		No	39.4%
	Postgrado	9.2%	Segunda lengua	Sí	62%
	Doctorado	0.6%		No	38%
Experiencia (Años) en actual puesto	0 - 5	56,8%	Uso de segunda lengua en su trabajo	Sí	7.1%
	6- 10	16.7%		No	92.9%
	11 -15	8.6%	Contacto con extranjeros/as	Sí	69.3%
	16- 20	10.5%		No	30.7%
	Más de 20	7.4%			

Tabla 2. Caracterización de la muestra participante. Fuente: Elaboración propia

mantiene algún tipo de relación cotidiana con personas extranjeras.

6. Instrumento

El **instrumento** empleado fue bastante extenso, exponiendo a continuación aquellas escalas y cuestiones que atañen directamente a la temática de competencia intercultural e intervención profesional. El cuestionario incluía una escala para valorar las competencias interculturales de los profesionales: grado de conciencia intercultural, deseo por el encuentro intercultural, grado de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y encuentro intercultural descritas por Martínez, Martínez y Calzado (2006). Las preguntas fueron valoradas a partir de una escala de cuatro posibilidades según Purnell & Paulanka

(1998), desde la incompetencia inconsciente, incompetencia consciente, competencia consciente y competencia inconsciente (nivel superior de competencia).

También se incluyó una escala tipo Likert referida a la intervención con personas de origen extranjero tomada directamente de Martínez, Martínez y Calzado (2006), que incluye: ser consciente de los propios sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes; poseer habilidades para gestionar los aspectos de diversidad de las situaciones profesionales; tener los conocimientos necesarios para percibir los aspectos de diversidad presentes en estas situaciones profesionales; tener los conocimientos necesarios para diseñar un proyecto de intervención teniendo la diversidad cultural; y tener conocimientos suficientes sobre los elementos de diversidad de las personas usuarias.

Por último, se incluyeron preguntas de datos sociodemográficos básicos, experiencia profesional, contactos y relaciones interculturales.

7. Resultados

En cuanto a los resultados más destacables, en competencia intercultural, las dimensiones de conciencia y motivación por el encuentro tienen los niveles de competencia más bajos, seguido del conocimiento. Las dimensiones con mayores niveles de competencia (consciente e inconsciente conjuntamente) son la de habilidades de desarrollo y el conocimiento.

El análisis comparado de medias arroja diferencias estadísticamente significativas entre los trabajadores sociales con formación en diversidad y los que no tienen esta formación en el conocimiento ($t(158)=4.38, p<.001, d=.77, IC\ 95\% [.23, .60]$) y en el encuentro intercultural ($t(157)=2.53, p=.013, d=.41, IC\ 95\% [.08, .66]$), así como en el nivel global de competencia ($t(155)=2.59, p=.010, d=.43, IC\ 95\% [.28, 2.04]$). También existen diferencias estadísticamente significativas entre los trabajadores sociales con relación cotidiana con personas extranjeras y los que no en las mismas dimensiones: conocimiento ($t(161)=3.87, p<.001, d=.70, IC\ 95\% [.19, .59]$), encuentro intercultural ($t(160)=2.82, p=.005, d=.48, IC\ 95\% [.13, .73]$) y competencia global ($t(157)=2.49, p=.014, d=.43, IC\ 95\% [.24, 2.09]$).

Estas diferencias son elevadas en el conocimiento y moderadas en el resto (encuentro y competencia global), siempre con mayores medias para los formados en diversidad cultural y para los que tienen relaciones con extranjeros.

En relación a la intervención intercultural con personas de origen extranjero, el aspecto que mayor media presenta (escala de 5 puntos de grado de acuerdo) es poseer habilidades para gestionar los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales. La menor media corresponde a ser consciente de los propios sesgos y prejuicios hacia grupos culturales diferentes, siendo también el factor con mayor desviación típica.

8. Discusión

Los datos extraídos del proyecto de investigación ponen de manifiesto la importancia de la formación en diversidad cultural en relación con la competencia intercultural de los profesionales, y en aspectos relevantes para la praxis como pueden ser el conocimiento y las habilidades, y relegando a niveles menos competentes aquellas que se pueden asociar con cuestiones más personales como la motivación y la conciencia.

El contacto con personas de origen extranjero también resulta relevante. Seguramente tener este contacto incrementa la familiaridad con la diversidad cultural y puede favorecer una actitud más positiva de implicación y mayor competencia.

Los contextos sociales se pueden establecer como factores influyentes en las dinámicas e intervenciones profesionales adecuadas en relación con las migraciones y la diversidad, pero hay que considerar también aquellos elementos personales profesionales que guardan relación con la competencia intercultural. En estos últimos elementos, consideramos relevante el papel que juega la formación y sería positivo que ésta formara parte del propio desempeño y de los objetivos profesionales del sistema y de los servicios.

Social Work and interculturality in diversity contexts

Además, la dimensión cultural en las intervenciones sociales debería ser incorporada (en todos sus niveles, ámbitos y dimensiones), algo que se ha venido haciendo en ciertos servicios pero que se plantea como uno de los principales retos actuales en otros ambientes y recursos, tanto a nivel profesional como institucional. La política social de integración debería evitar el culturalismo, y no olvidarse de la estructura social (distinciones de clase, de género, inserción laboral, alojamiento, educación, sanidad, etc.). Hay que superar los procesos de asimilación y avanzar hacia el reconocimiento del valor de la diversidad cultural, el derecho a la diferencia y el respeto a la identidad cultural (Solana, 2002).

Existen numerosos retos profesionales, para el sistema y para la disciplina en los términos expuestos, como identifican Alemán y Soriano (2014), uno de ellos es que la Administración Pública apueste por desarrollar y ejercer un fuerte liderazgo en la situación actual de crisis de los servicios sociales, permitiendo la consolidación del Estado de Bienestar y a la integración real de la población inmigrante.

No se trata únicamente de establecer recursos o servicios especializados y estructuras burocráticas, sino que se debe incluir la diversidad en el proceso de intervención, así como reconocer la dimensión cultural de cualquier derecho (sea político, social, ecológico, etc.) (Krmptic, 2012, p.39). Tanto en los servicios sociales como en términos de gestión y diseño de políticas y programas debemos ser conscientes de las nuevas necesidades que afectan de uno u otro modo al contenido de las demandas, y con ello de las propias prácticas profesionales. Este reto va de la mano de la necesidad de formación y actualización profesional que ya se ha mencionado con anterioridad. Es preci-

so establecer nuevas metodologías, ser capaces de articular distintos saberes: tecno-científicos, interculturales, de gestión, prevención, habilidades, actitudinales, etc., siempre desde una lógica de dinamismo y transformación continua, lo que supone según Krmptic (2012, p.39) *una ampliación constante de demandas de reconocimiento, lógicas e instrumentos*.

Las propuestas se encaminan a asumir estos retos e ir dando respuestas desde las lógicas que se señalan como preferentes: proactivas, dinámicas, ajustadas y ajustables a la realidad, con innovaciones metodológicas, instrumentales e incluso teóricas y de enfoque profesional. Existe el reto de avanzar en y desde el Trabajo Social que comprende y aprehende de la diversidad y que potencia fórmulas de implicación y potenciación (empoderamiento) personal y comunitario. Para ello, la formación es elemento clave, así como la mejora de los niveles de sensibilidad y de competencia intercultural. Esta formación debe formar parte de la actualización profesional en el puesto de trabajo, pero debe desarrollarse de igual modo desde la formación de grado y la formación especializada. La universidad puede, y debe, potenciar estas competencias y estas visiones que reclaman las nuevas necesidades y los contextos sociales, globales y diversos actuales. La Universidad es una de las instituciones culturales más importantes de la sociedad, y según González y Machado (2011), desarrolla misiones de carácter no sólo educativo sino también social y cultural, que se concretan mediante los procesos formativos que ponen en práctica. La necesidad de convivir y relacionarnos en escenarios de diversidad cultural debe ir acompañada de una oferta de formación en competencias dirigida a los futuros profesionales (y a los actuales) prestadores de servicios, al objeto de que puedan desarrollar competencia intercul-

tural, a veces, a través de la adquisición de otros idiomas (Kornbeck, 2008) y, otras, a través del entrenamiento en habilidades interculturales (Maya, 2002), adquisición de conocimientos normativos, jurídicos, sociales, históricos, culturales, etc. Lo que resulta claro es que, como afirman Aneas, Luna y Palou (2011) es necesaria la integración de competencias interculturales en el currículo de la universidad, justificada por las políticas educativas y la configuración de nuestra sociedad actual.

Sin duda, el trabajo en esta temática tiene abierta muchas posibilidades de profundización, continuación y de mejora, que desde el trabajo conjunto del campo científico y el de la intervención profesional hay que seguir realizando. Hay que establecer sinergias entre actores y servicios sociales vinculados con la gestión de la interculturalidad y la diversidad, avanzar conjuntamente e ir dando respuestas válidas, eficientes y eficaces a la gestión y celebración de la diversidad.

9. Agradecimientos

El proyecto de investigación en el que se basa este artículo, *Análisis de necesidades formativas de los Servicios Sociales 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.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, C. y Soriano, R.M. (2014). La inmigración en España: nuevos desafíos para las políticas sociales. *Revista de Estudios Políticos*, 166, 123-151.
- Arthur, N. (2001). The multicultural counseling competencies of canadian counsellors. *Canadian Journal of Counseling*, 35 (1), 36-48.
- Baldwin-Edwards, M. (2002). *Immigration and the welfare state: a european challenge to american mythology*. Paper Nº 4 presentado en Europe-mediterranean. Immigration policies. Universita Pompeu Fabra, Barcelona.
- Barrero, A.M. (1993). Una propuesta metodológica para el Trabajo Social con refugiados. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 167-180.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Polity Press, Basil Blackwell (edición española: Los Tres mundos del Estado de Bienestar, Valencia: Edicions Alfons el Magnànim).
- Fernández, T., Lorenzo, R. y Vázquez-Aguado, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- González, M.V. y Machado, M.T. (2011). Extensión universitaria en la universalización de la Educación Superior: una mirada desde la pedagogía intercultural. *Humanidades Médicas*, 11(2), 274-289.
- Krmpotic, C.S. (2012). Cultura, interculturalidad y empoderamiento en la agenda del Trabajo Social en Argentina. *Trabajo Social, cultura y derechos humanos*, 14, 29-40.
- 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.
- 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 (2), 1-20.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013). *Catálogo de referencia de los Servicios Sociales*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Social Work and interculturality in diversity contexts

Moreno, F.J. y Bruquetas, M. (2011). *Inmigración y estado de bienestar en España*. Barcelona: Fundación La Caixa.

Solana, J.L. (2002). La dimensión cultural en el trabajo social con población inmigrante (una perspectiva desde la antropología social). *Portularia*, 2, 136-155.

Soysal, Y. (1994). *Limits of citizenship: migrants and post-national membership in Europe*, Chicago: University of Chicago Press.

Taylor-Gooby, P. (1991). Welfare State Regimes and Welfare Citizenship. *Journal of European Social Policy*, 1 (2), 93-105.