Competencias Interculturales En La Intervención Social Con Personas Inmigrantes.

Benlloch Sanchis, Mª Jesús; Carmona Rodriguez, Carmen; Hernaiz Agreda, Nerea. Selina_medi_amoros@hotmail.es

Resumen:
El fenómeno de la inmigración es una realidad que los y las profesionales que realizan intervenciones de carácter socioeducativo gestionan en su día a día. Es por ello, que el presente estudio examina y analiza las competencias que suelen manejar los profesionales en las intervenciones de carácter socio-educativo con el colectivo de jóvenes migrantes y de segunda generación. El estudio muestra cómo es a raíz de la práctica profesional cuando los trabajadores ven la necesidad de formarse en la misma, fruto de una reflexión sobre cómo mejorar su práctica laboral. Los resultados muestran que una de las competencias más indispensables para poder trabajar con este colectivo, es la apertura mental y la empatía cultural.

Palabras claves: Competencia cultural, diversidad cultural, inmigración, servicios públicos, intervención social.

1. Objetivos o propósitos:

1. Analizar qué competencias manejan los técnicos que realizan intervenciones socio-educativas con el colectivo migrante y segunda generación.
2. Visualizar el proceso de adquisición de las competencias interculturales.
3. Estudiar cómo enfrentan los errores típicos de la intervención social los técnicos que trabajan con personas inmigrantes.

2. Marco teórico:

Los problemas de índole social no pueden estar desligados de la dimensión cultural tal y como comentan Bernal y Sáez-Santiago (2006), entendiendo que toda conducta es aprendida y empleada en un contexto cultural determinado (Perdersen, 2003), de tal forma que diversas teorías como la teoría de la opresión (Nelson y Prilleltensky, 2005) y desde la teoría ecológica de Bronfrenbrener (1986), establecen que se debe de conocer el contexto cultural para poder conocer los problemas que presenta la inmigración y las minorías étnicas, entendiendo pues que son colectivos propensos a un déficit estructural en cuanto al acceso a los recursos sociales a parte de la existencia de estereotipos que limitan su participación en la política diaria de la comunidad, y por ende a una plena

participación de la ciudadanía. Las teorías de Bernal y Sáez-Santiago (2006), indican que estos grupos tienen una mayor necesidad de recursos sociales, aunque presentan una baja utilización de los mismos. Indicando que esta escasa utilización se da porque el colectivo presenta ciertos déficits para acercarse a ellos. Aun así las otras dos teorías psicosociales presentadas con anterioridad, prefieren poner el énfasis en la estrategia cultural que presenta el grupo cultural dominante, que hace uso del poder, de tal forma que la ausencia o escasa sensibilidad hacia la diversidad cultural hace que el grupo minoritario se aleje de los servicios ofertados, aun siendo el perfil de individuo propenso para la ayuda.

De tal forma que conseguir la reflexión y mejora de las competencias culturales en las intervenciones sociales se ha vuelto todo un reto en la sociedad actual, dada la escasez de reflexión sobre la praxis y el desconocimiento de la utilidad de dichas competencias para la mejora de los profesionales que trabajan directamente en servicios públicos que atienden a estos colectivos.

La idea principal de la que se parte en este estudio es que las competencias interculturales no son sólo para los colectivos diana, de tal forma que para hablar y definir las competencias interculturales utilizaremos definiciones genéricas que incluya ambas culturas, tanto la cultura dominante como la minoritaria.

Vilà (2005), entiende que las competencias interculturales es la forma de pensar, apreciar o ejecutar los actos precisos para que se respete la diversidad cultural y lingüística en situaciones donde se parte de diversidad cultural. Santos (2004) añade a esta definición un enfoque sobre el área socioeducativa indicando que se trata de "la capacidad de interactuar de forma constructiva con personas de origen culturalmente distinto al nuestro" (p. 87). Es relevante destacar que ambas definiciones se centran en el entendimiento de las personas gracias a determinadas competencias. Aun así, Aguado (2003) indica que este tipo de competencias están basadas en tres áreas que son: cognitiva, afectiva y conductual. La dimensión que hace referencia a conocimientos, dimensión cognitiva, se basa en reflexiones y pensamientos sobre la propia cultura y la comprensión de los procesos comunicativos con otras culturas. De hecho, Chen y Starosta (1996) dictaminaban que tenían mayores competencias interculturales aquellas personas que tenían un mayor grado de auto-conciencia cultural.

Pedersen (2000), indicó que los patrones de pertenencia a un contexto cultural determinaban nuestros patrones de conducta. Razón por la cual cuando un técnico que trabaja con estos colectivos debe tomar conciencia cultural e intentar superar el etnocentrismo.

Según Sue, Ivey y Pedersen (1996), la toma de conciencia cultural se da cuando el profesional en cuestión es sensible a los valores, las creencias, la actitud y las

estrategias y prácticas de la cultura del joven con el que trata de intervenir, añadiendo que es necesario que el profesional sea consciente de los valores de su propia cultura (Leininger, 1978).

Desde la teoría de la categorización (Scandroglio, Martínez y Sebastián, 2008) el mundo en general se conformaría por un proceso de categorías, y se basa en dos principios generales:

1- Los individuos perciben como más homogéneos a los miembros del propio grupo y exageran sus diferencias con respecto del exogrupo, en tal de ser más proclives a los favoritismos con el endogrupo.
2- La consecuencia es que se puede llevar a estereotipar y por ende unir dicho estereotipo a la creencia de que por pertenecer a un grupo se tiene mayor poder.

La dimensión emocional, está ligada a proyectar y recibir emociones, entendiendo que cualquier aprendizaje se compone en parte de un bagaje emocional, dado que no sólo comprende conceptos, sino que éstos se aprenden gracias a la interacción que se ve impregnada de emociones (Aznar, Gargallo, Garfella y Cánovas, 2010).
La última dimensión responde a la conductual, Vilà (2005) la entiende como tener habilidades para una buena comunicación intercultural. A esta dimensión Zelno (2011), añade no emitir juicios y ser consciente de las interpretaciones, mejorar la escucha activa, de tal forma que estas habilidades sociales tienen un efecto en la comunicación intercultural, llevándola a ser eficiente.

Si analizamos estas dimensiones en los procesos de intervención social, encontramos los errores estándares a nivel cultural que marca Saldaña (2001), en las distintas fases de la intervención: compromiso, alianza y resultados.
En la *fase de compromiso* podemos encontrar los siguientes errores por parte del profesional:

1. Crear procesos comunicativos estándares y universales
2. Ve al sujeto como un estereotipo y en consecuencia manifiesta sus prejuicios

En la *fase de alianza*, uno de los posibles problemas que se han podido desarrollar es la imposibilidad de haber obtenido un buen *rapport,* razón por la cual los posibles errores del técnico en esta etapa son:

1. Cree que el usuario es resistente a la intervención que el técnico plantea.
2. No es capaz de comprender al usuario (especialmente en lo que se refiere a su cultura).
3. Desconoce las formas de crear confianza cuando el usuario manifiesta una falta de la misma.
4. El técnico proyecta sentimiento de falta de motivación o cansancio psicológico por parte del joven.

Lógicamente estos problemas han sido arrastrados durante toda la intervención y en consecuencia en la *fase de resultados* no conseguirán muchos de los objetivos que se habían planteado en un inicio. La mayoría de los errores de los técnicos en esta última fase son:

1. No ser consciente de que una mala alianza puede provocar un mal diagnóstico.
2. Fomentar actitudes que llevan al sujeto de la intervención a que falle a las citas o abandone posibles pautas o actividades

Es evidente por tanto la necesidad de una comunicación intercultural eficiente y así lo hace constar el modelo de Aprensión Comunicativa Intercultural de Mc Croskey y Nauliep (1997), el cual se basó en estudiar el miedo y la ansiedad que generaba entrar en contacto con el resto de grupos culturales, que son distintos al del individuo. De tal forma que la comunicación cultural resulta bastante incómoda. El resultado indicó que a mayor grado de desconocimiento cultural mayor era el rechazo comunicativo.

Bennett (1998), mediante su modelo de Sensibilidad intercultural, indicó que la sensibilidad intercultural subyace en las competencias interculturales y como gracias a éstas va cambiando la estructura cognitiva. Los resultados indicaban que el sujeto es más sensible interculturalmente, cuando se van graduando progresivamente la percepción y las formas de actuar, según las experiencias que va teniendo el sujeto.

Chen y Starosta (2000), explican que el modelo de competencia comunicativa Intercultural se basa en actitudes de reconocimiento y de respeto a toda la ciudadanía. Por tanto, desarrollando una serie de valores que les permita conocer su propia identidad y aprender de las diferencias con respecto de la alteridad. Los resultados del modelo demuestran que las personas con competencias interculturales son capaces de dar y recibir respuestas de interacción mucho más positivas que las que no poseen dichas competencias.

3. Metodología:

La metodología empleada en el estudio sobre el análisis de competencias interculturales utilizadas por profesionales es de tipo cualitativo.
Participantes

La muestra está formada por un total de cinco profesionales en el área de migraciones. En concreto dos mediadores interculturales (uno a nivel privado y otro a nivel público), un técnico vinculado a una asociación dedicada a la

inmigración, un educador de un centro de protección, y una psicopedagoga de un centro educativo. La edad media fue de 37.6, y la experiencia aproximada es de 3.8 años. De los participantes 3 son hombres y 2 mujeres.
Instrumento

Se utiliza la entrevista semiestructurada como instrumento de recogida de información. En concreto, la entrevista presenta las siguientes dimensiones de análisis:

1. La utilización de competencias interculturales en la intervención social.
2. La formación necesaria en competencias interculturales para realizar intervención social
3. La experiencia profesional como forma de adquisición de las competencias.

Procedimiento

Para realizar las entrevistas, se quedó con los y las participantes en distintos momentos, dependiendo de su disponibilidad. Se grabaron las respuestas para facilitar la transcripción y su posterior análisis utilizando el análisis de contenido.

4. Discusión de los datos, evidencias, objetos o materiales

Los resultados indicaron que unas de las competencias más utilizadas por los profesionales en su día a día había sido la competencia de mente abierta, indicando que su forma de entender a personas de otras culturas había cambiado en cuanto a la hora de percibir nuevas culturas y sus prácticas. Otra de las competencias que habían tenido que desarrollar era la empatía cultural, entendiendo ésta como conocer lo que siente la otra persona pero desde los referentes culturales del usuario, haciendo un gran esfuerzo para poder superar el etnocentrismo. Al mismo tiempo otra de las competencias utilizadas fue la de no emitir juicios de valor, dado que interpretaban en ocasiones realidades inexistentes.

A su vez, gran parte de los profesionales entrevistados consideran que les faltan conocimientos sobre diversos grupos culturales, que son generalmente los no predominantes, entendiendo por perfiles dominantes el colectivo migratorio latinoamericano y el marroquí en la Comunidad Valenciana.

La mayoría de los recorridos analizados, indicaban que el profesional al iniciarse en su trabajo desconocía muchos factores culturales de los colectivos con los que iba a trabajar. En muchos casos partían solo de su formación de base y algún curso formativo. Es con posterioridad y tras varias intervenciones con colectivos de

inmigrantes cuando se dan cuenta de la necesidad de formarse en la diversidad cultural y en su forma de gestión. De esta forma aprenden y mejoran las competencias interculturales. Entre ellas la reflexión sobre la propia cultura para poder cuestionarla y por ende reflexionar sobre el resto, lo que lleva a enfrentarse a los errores típicos producidos en las intervenciones anteriores.

En línea con la hipótesis del contacto (Solbes, Callejas, Rodríguez y Lago, 2011), la mayoría de los profesionales adquirieron y mejoraron sus competencias interculturales tras realizar varias intervenciones socioeducativas con el colectivo y observar en muchos casos que sus intervenciones no conducían a los objetivos planteados. Tras la revisión de la propia práctica y de cometer una serie de errores que hemos analizado con anterioridad, el profesional reflexiona sobre la praxis que realiza de tal forma que es consciente de la necesidad de abrirse a la cultura de los usuarios y por tanto aprender competencias.

5. Bibliografía

Aguado,T. (2003). *Pedagogia intercultural.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Aznar, P., Gargallo, B., Garfella, P., y Cánovas, P. (2010). *La educación en el pensamiento y en la acción. Teoría y praxis*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Bennett, M. J. (1998). *Basic concepts of intercultural communication: selected readings*. EE.UU: Intercultural press.

Chen, G. M y Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A synthesis. *Comunication Yearbook, 19,* 353-383, Londres:.Sage.

Chen, G. M y Starosta, W. J (2000). The devolopment and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human communication,3,*(1),2-14.

Leinimger, M. (1978). *Transcultural nursing.Concepts, theories, research and practice*. New York: John Wiley & Son.

Mc Croskey, J.C y Neuliep, J. W. (1997). The development of intercultural and Interethnic Communication apprehension Scales. *Communication Research Reports,14* (2),145-156.

Nelson, G. y Prilleltensky, I. (2005). The Project of Community Psychology: Issues, Values and Tools for Liberation and Well-being. En G. Nelson & I. Prilleltensky, I. *Community Psychology. In Pursuit of Liberation and Well-Being. (pp.*23-44). New York. Palgrave.McMillan.

Pedersen, P. D. (2000). *A handbook for developing multicultural awareness.* (3rd ed.). Alexandria, VA: American Counseling Association.

Pedersen, P. D. (2003). Cross-cultural counseling: Developing culture-centered interactions. En G. Bernal, J.E. Trimble, A.K. Burlew, & F.T.L. Leong (Eds.), *Handbook of racial and ethnic minority psychology* (pp. 487-503). Thousand Oaks, CA. Sage.

Saldaña, D. (2001). *Cultural Competence. A practical guide for mental health providers*. Austin: Hogg Fountation for Mental Healt.

Santos, F. J. (2004). *Desarrollo de a competencia intercultural en alumnado aniversario. Una propuesta formativa para la gestión en empresas multiculturales*. [Tesis doctoral]. Universidad de Barcelona, Barcelona.

Scandroglio,B.; Martínez, J.S. Y Sebastián, M.C. (2008). La teoría de la identidad social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema, 20*(1), 80-89.

Solbes, I.; Callejas, C.; Rodríguez, P y Lago, M.O. (2011). El contacto interétnico y su influencia sobre los prejuicios étnicos a lo largo de la niñez. *Anales de psicología,27*(3),670-678.

Sue, D. W., Ivey, A. F. y Pedersen, P.B. (1996). *A theory of multicultural counselling* and therapy. San Francisco: Brooks/Cole Publishing.

Vilà, R. (2005). *La competencia comunicativa intercultural, un estudi en el primer ciclo de la ESO*. [Tesis doctoral]. Universidad de Barcelona, Barcelona.

Zelno, A. (2011). *¡Porque nos compete! Claves para desarrollar la competencia intercultural.*Valencia: Fundación Ceimigra.