
GLOSAS DIDÁCTICAS

REVISTA ELECTRÓNICA INTERNACIONAL

ISSN 1576-7809

La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios*

Marga Julve
Begoña Palomo

Desde hace varias décadas, en países con trayectoria multicultural¹ existe una extensa línea de reflexión en diversos niveles, -estatal, federal, en los ámbitos universitarios, en las asociaciones profesionales, en las asociaciones de usuarios...- sobre la prestación eficaz y eficiente de los servicios básicos a públicos de minorías², sobre la conceptualización de la diversidad en todas sus facetas y vertientes y, especialmente, sobre la gestión de la diversidad cultural.

Conforme la diversidad de las sociedades crece, se pone de manifiesto la complejidad de los múltiples factores y elementos que la configuran. Tradicionalmente³ la diversidad se ha referido a cuestiones de género, de discapacidad, edad, estado socio-económico, religión y ubicación geográfica. Actualmente, uniéndose a ellas, los discursos de la diversidad ponen el acento en las claves culturales y los elementos que de ellas se derivan: lenguas, costumbres, creencias, modos de vida...

La cultura influye en cómo las personas perciben y se relacionan con el entorno. Influye en sus decisiones para acceder a los servicios básicos -educación, sanidad y servicios sociales-, el tipo de ayuda que se solicita y/o acepta, los métodos preferidos, los apoyos sociales buscados, la percepción que tengan de sus propias necesidades, posibilidades, recursos y en cómo éstas se valorarán. Factores que afectan al acceso y la aceptación de los servicios básicos

Hay un importante número de factores relacionados con la diversidad cultural que pueden afectar al acceso y, por tanto al uso, de los servicios por parte de personas de minorías; especialmente los siguientes:

- Las diferencias en el idioma y el uso de la lengua de la sociedad de estancia.
- La diversidad de valores y creencias culturales relacionados con aspectos fundamentales tales como enfermedad, curación, educación, familia, orientación, aprendizaje, igualdad...
- La condición socioeconómica y la percepción que se tiene de la misma.
- La desconfianza hacia los programas de las administraciones y hacia los profesionales de los servicios públicos.
- El rechazo a prestaciones de servicios por la diferente valoración de los mismos.
- La resistencia a buscar orientación o ayuda por las consecuencias burocráticas y sociales que puede conllevar.
- Las distintas respuestas ante situaciones críticas, importantes o significativas de la vida.

* Debido a la larga extensión de las notas a pie de página, hemos colocado todas las notas de este artículo al final del documento.

- La falta de información adecuada y comprensiva sobre los servicios disponibles.
- Las situaciones derivadas del hecho migratorio.
- La percepción de los derechos sociales, de las relaciones sociales entre mayorías-minorías.
- Las expectativas respecto al trato, comprensión o entendimiento que se pueda recibir.

1. Las claves de la diversidad

Las claves de la diversidad son, principalmente, ascendencia étnica, país de origen, género, edad, situación socioeconómica, educación, primer idioma, dominio de las lenguas sociales de uso, espiritualidad y creencias religiosas, situación migratoria, alfabetización, empleo, orientación sexual, ubicación geográfica y discapacidad.

Algunas suponen un riesgo relativo para la persona (alfabetización, empleo...), ya que pueden ser superadas o cambiadas; otras, sin ser un riesgo en sí mismas, como la migración, por generalización de circunstancias asociadas como el rechazo social o las condiciones del mercado de trabajo sobre ellas, acaban siéndolo.

En cualquier caso, sean riesgos relativos superables a través de la modificación de las circunstancias o sean riesgos absolutos, es importante abordarlos sin contraponer el reconocimiento de la individualidad a los condicionantes de los grupos: cada individuo es único, diverso y diferente y, a la vez, junto a esto, también es necesario conocer, teorizar o investigar sobre los condicionantes de grupos o colectivos.

Garantizar los derechos sociales básicos es garantizar, en primer lugar, su existencia y reconocimiento como tales derechos y no como acciones graciables. En segundo lugar, hacerlos operativos, es decir –entre otras cosas- que el acceso sea posible y real, y para ello, en sociedades multiculturales, se debe contar con una adecuación y diversificación de la oferta en consonancia con la diversidad cultural en el marco de los derechos, deberes y valores del marco legal vigente.

En este sentido, las estrategias para hacerlos efectivos pueden optar por constituirse como fuerza que favorezca la centrifugación, la expulsión, de ciudadanos o, por el contrario, ser la fuerza centrípeta que favorezca la integración de las personas y, en general, la prestación de unos servicios *de calidad*.

Optar por un modelo u otro de estrategia supone políticas y actuaciones diametralmente distintas: optar por actuaciones parciales, sectoriales que ofrezcan prestaciones a colectivos muy específicos o apostar por el derecho a la ciudadanía⁴ de forma que las actuaciones no estén fragmentadas por etnia, género, nacionalidad, situación laboral...

2. La diversidad y la prestación de los servicios⁵

Para desarrollar servicios que funcionen correctamente en el ámbito de la diversidad es necesario entender y aceptar las claves culturales y abordar las barreras estructurales. En este sentido, un proceso para el desarrollo de la comprensión e integración de la diversidad cultural no se centra en las diferencias, sino que se sitúa en el marco de la igualdad y aporta claves específicas, claras y evaluables para superar los retos derivados de la diversidad.

En el contexto educativo, para abordar con éxito los procesos formativos, se requiere que el profesorado cuente con las destrezas que le permitan comunicarse satisfactoriamente y promuevan la interacción, es decir, formarse en la comprensión de la multiculturalidad y ser culturalmente competentes.

Se requiere que cada persona, cada profesional, reflexione sobre su cultura de origen, sobre la orientación cultural de la organización y sobre los modos en que los ejercicios profesionales recogen y son sensibles hacia las conductas y comportamientos de las personas con las que trabajan. Sin una apropiada comprensión de estos aspectos resulta difícil establecer, apoyar y fortalecer relaciones interculturales.

La formación debe ofrecerse a todo el personal del centro (docente y no docente) y, a ser posible, al alumnado y sus familias. Debe tener como objetivo mejorar el Proyecto Educativo de Centro, proporcionando instrumentos concretos de diagnóstico, valoración y actuación.

3. El trabajo sobre competencias culturales

La competencia cultural, la capacidad de desenvolverse satisfactoriamente en procesos interculturales, se define como un conjunto de comportamientos, actitudes y políticas que, desde el interior del sistema o la institución y a través de los profesionales, permite que éstos sean efectivos en situaciones de diversidad cultural.

Los términos que componen el concepto de competencia cultural, implican, por una parte, la acción orientada, la habilidad necesaria para interactuar en situaciones de diversidad; por otra hacen referencia al concepto de cultura, como rol fundamental en la conformación del comportamiento humano.

En este sentido, el desarrollo de competencia cultural se refiere a la creación de habilidades, a la importancia de transformar por un lado los modos de conocer y de comunicar y por otro, la relación y las representaciones que elaboramos de los otros. La competencia implica conocimientos, aprendizajes y conlleva la transformación de prácticas, de conductas, modos de establecer relaciones. Requiere el desarrollo de habilidades sociales en espacios multiculturales que favorezcan y refuercen las relaciones democráticas y la convivencia. Sitúa a cada persona desde la propia identidad en la relación con los otros.

Trabajar sobre competencias culturales en instituciones y con profesionales:

- Favorece el reconocimiento de los individuos y los grupos, mejora la calidad de los servicios y potencia relaciones más democráticas;
- Permite mejorar los procesos, resultados e impactos de las interacciones que los profesionales establecen con los usuarios, con los grupos, las organizaciones y la comunidad;
- Conlleva la transformación de las prácticas sociales, a través de la movilización del conocimiento y los saberes basados en la experiencia y en la acción.
- Facilita la transformación de las relaciones técnicas y sociales desde las personas e instituciones.

En sociedades cada vez más multiculturales, los proveedores de servicios sociales, educativos y de salud deben ser capaces de relacionarse y comunicarse con personas muy diversas. Para ello, deben ser conscientes de las prácticas de las organizaciones y de los comportamientos profesionales que se ven influenciados por la cultura y deben saber cómo reorientarlos, cómo abrirlos a la diversidad de forma que las personas, los usuarios, sepan que los servicios y los profesionales serán verdaderamente sensibles a sus circunstancias y, a la vez, las organizaciones y los profesionales se sientan seguros en sus prácticas.

- Los **servicios** han de estar cualitativa y cuantitativamente adaptados a las necesidades de forma que sean pertinentes y suficientes. Por ejemplo, ante la escolarización de niños y jóvenes en una lengua que no es la materna, es evidente la necesidad, por tanto es pertinente el servicio, de contar con programas y profesorado

formado en educación en segundas lenguas y, teniendo en cuenta el derecho a la escolarización obligatoria, todos los que lo necesiten deben ser atendidos, por lo que debe haber un número suficiente de profesorado, programas...

- La **oferta** –el cómo se prestan esos servicios–, ha de ser adecuada, con sensibilidad hacia las normas culturales, valores y creencias, a las situaciones y las necesidades de las personas. Por ejemplo, en los servicios sanitarios, determinadas ofertas que no cuenten con dinámicas activas de captación en las que se tenga en cuenta las costumbres o formas de hacer las cosas, pueden hacer que determinados grupos accedan tarde a programas tan importantes como la vacunación infantil, el control del embarazo...
- La **información** ha de llegar correctamente y sin asimetría, es decir, se debe generar un lenguaje común entre la organización, los profesionales y los usuarios para que no haya desventajas derivadas, entre otros casos, de un mayor o menor conocimiento de los derechos y de cómo estos pueden ejercerse. Por ejemplo, contando con personal de minorías integrado en las plantillas, con servicios de traducción específicos... que garanticen que la información llega –en ambas direcciones: organización-profesional-usuario de forma realmente comprensiva (integrada en los saberes y experiencias).
- Las **expectativas** de las personas y las expectativas reales, es decir, la distancia entre lo que la persona desea y la posibilidad real de obtenerlo, deben estar en consonancia para que los servicios sean satisfactorios. Por ejemplo, las expectativas de muchas personas inmigrantes de conseguir trabajo en la sociedad de estancia, chocan con la dificultad general de integración en el mercado de trabajo.

Hay cinco elementos esenciales que contribuyen a aumentar la capacidad de una organización en entornos multiculturales:

1. **Valorar la diversidad:** las organizaciones deben valorar la diversidad para establecer las políticas y procedimientos necesarios para llegar a ser culturalmente competentes.
2. **Tener capacidad de autoevaluación:** las organizaciones deben establecer y entender su propia identidad, a fin de elaborar e implementar los objetivos.
3. **Ser consciente de las dinámicas inherentes a la interacción de identidades culturales:** la forma, los modos y medios, y el lugar en que se prestan los servicios son claves (actitudes, imágenes...).
4. **Institucionalizar el conocimiento cultural:** todos los niveles de la organización deben ser conscientes y culturalmente competentes.
5. **Adaptar la prestación de los servicios** a la comprensión de la diversidad cultural: los programas y servicios deben ser ofertados con sensibilidad hacia la cultura y tradiciones de las personas a quienes se dirige.

Integrar la reflexión sobre la diversidad en las organizaciones es un proceso que requiere esfuerzo; para que tenga éxito, debe ser un esfuerzo intencional y debe estar correctamente orientado.

Si la primera cuestión es identificar los factores relacionados con la diversidad cultural que pueden influir en las personas a la hora hacer uso de los servicios; la segunda, es identificar las características de las organizaciones culturalmente competentes⁶ en relación a la correcta prestación de los servicios y, derivadas de estas, identificar las necesidades de las organizaciones para superar dichos factores y generar un marco y una cultura organizacional que potencien la igualdad. Al hablar de organizaciones incluimos dos elementos clave: la cultura organizacional y los profesionales.

Características de las organizaciones interculturales:

- Hacen evidente un compromiso intercultural en todos los niveles, especialmente los de mayor responsabilidad. Los profesionales se sentirán más estimulados si observan

acciones, no sólo palabras, en las personas que ocupan puestos de responsabilidad y que ejercen el liderazgo.

- Tienen por escrito, dentro de su plan estratégico, su misión y su visión que enmarca el concepto de interculturalidad y diversidad dentro una definición operativa significativa.
- Han desarrollado un programa de acción intercultural con objetivos claros y temporalizados.
- Han creado unos equipos, formales o informales, que están encargados de cultivar, desarrollar y supervisar el grado de acercamiento de la organización respecto a las metas trazadas en el programa de acción intercultural.
- Solicitan de forma activa un "feedback" por parte de los trabajadores y miembros de la organización en cuestiones relativas a la etnia, cultura, género, orientación sexual, etc.; de forma que se obtenga información interesante sobre el clima de trabajo, las políticas corporativas y las prácticas de la organización.
- Fomentan la responsabilidad y la conciencia intercultural dentro del sistema. Ciertos departamentos o unidades son responsables de conseguir las metas de gestión eficaz de la diversidad.
- Introducen criterios de valoración, basados en los principios del interculturalismo, en la contratación y la promoción de los trabajadores.
- Reconocen que la promoción y la ayuda a las iniciativas de apoyo y coordinación, en forma de redes, de los trabajadores pertenecientes a minorías étnicas son importantes para evitar que dichas personas permanezcan indefinidamente en los niveles inferiores y se bloquee el cambio intercultural.
- Mantienen un compromiso sistemático y a largo plazo con la formación para la comprensión de la interculturalidad por parte de sus profesionales.
- Son vistas como una parte y un reflejo de una comunidad más amplia. Los vínculos con el entorno social son muy importantes para la organización para cumplir el objetivo de incorporación, permanencia y promoción de trabajadores pertenecientes a minorías étnicas.

¿Qué necesitan las organizaciones para ser culturalmente competentes?

- Desarrollar un proyecto para aumentar la competencia cultural de la organización integrado en el plan estratégico, en la misión y en las actividades.
- Comprender la importancia de la identidad y la diversidad cultural.
- Contar con personal que domine idiomas y/o contar con intérpretes para la provisión de servicios especialmente sensibles.
- Utilizar métodos de acercamiento –por ejemplo para la captación en servicios sociales, la acogida y orientación en educación, terapias específicas en salud...- adecuados y aceptados por las personas de minorías.
- Asegurar que la información en general y los mensajes sobre temas clave están traducidos a idiomas y/o se expresan a través de imágenes de forma que sean realmente comprensibles.
- Desarrollar estrategias de evaluación continua de la competencia cultural de la organización y examinar la efectividad de las actividades.

¿Qué necesitan los profesionales para ser culturalmente competentes?

- Contar con un plan de formación para aumentar la competencia cultural integrado en el programa de formación continua de la organización.
- Ser conscientes de su identidad cultural personal y de cómo puede influir en su interacción con personas de otras culturas.
- Comprender la influencia de las características culturales para comunicar, sobre determinados comportamientos, reacciones...
- Respetar las creencias y valores importantes para las personas.

- Apreciar que hay una gran variedad de respuestas entre las culturas sobre cómo las personas reaccionan ante determinadas situaciones.
- Evitar estereotipos basados en los conocimientos de las características generales de un grupo.
- Ser consciente del impacto de la discriminación, la opresión y los traumas históricos en la vida diaria de las personas.
- Valorar el esfuerzo de comunicarse en una lengua que no es la materna y estar atento a las señales de comunicación no verbal.
- Reconocer las limitaciones para comprender aspectos de cultura e idioma y ofrecer cauces a las personas con las que se trata para expresar si algo de lo que se ha dicho o se ha hecho involuntariamente por parte del profesional ha resultado impropio o molesto.
- Ser respetuoso, estar bien informado y reconocer los límites y alcance del servicio que presta y utilizar dichas posibilidades en su totalidad.
- Contar con personas que han recibido los servicios que se prestan para que sirvan de elemento de información sobre sus experiencias en situaciones especialmente relevantes

4. Proyecto de competencia cultural en las organizaciones

Identificados los elementos derivados de la diversidad cultural que pueden influir en organizaciones, profesionales y usuarios, y las características que hacen a una organización intercultural, el siguiente paso es desarrollar un proyecto de adecuación cultural que abarque al conjunto de la organización y sus profesionales.

Junto al proyecto de adecuación, la elaboración de una norma de competencia es un proceso de interacción y acuerdo entre organizaciones y profesionales que identifica un conjunto de mandatos, pautas y recomendaciones para informar, guiar y facilitar las prácticas requeridas y recomendadas que estén en relación con la prestación de servicios cultural y lingüísticamente apropiados.

La consideración de aspectos como la capacidad de entendimiento y comunicación; la habilidad para pensar y actuar con formas que reconozcan, respeten y cuenten con la diversidad étnica, sociocultural y lingüística implica a una renovación de los marcos y formas de relación entre organizaciones, profesionales y usuarios para garantizar el acceso y facilitar el uso de los servicios.

Para ello, es previo identificar la diversidad cultural, para luego abordar aproximaciones hacia la comprensión de la multiculturalidad desde la perspectiva institucional y, desde ese marco, presentar una propuesta de competencias culturales en las organizaciones y los profesionales.

El desarrollo de la reflexión se orienta hacia la definición de un proceso a través del cual sea posible identificar niveles, responsabilidades, características y necesidades de cambio que apuntan a la transformación institucional y de los profesionales. Consiste en orientar los procesos de reflexión institucional, personal y de los equipos de forma que integren estrategias para la mejora de los servicios y la equidad del sistema.

La diversidad cultural es una contribución a la construcción de relaciones democráticas, su incorporación a la cultura organizativa y profesional mejora la prestación de los servicios e incide en la visibilidad y consideración política y social de los grupos minoritarios, de sus derechos y necesidades. Para ello, es esencial que las personas, los profesionales, las organizaciones identifiquen y comprendan cómo la cultura afecta a la conducta del ser humano y se desarrolle un proyecto de adecuación cultural que abarcará al conjunto de la organización y sus profesionales.

Guía para la implementación de un proyecto de adecuación cultural

Un proyecto de adecuación cultural para una organización debe incluir:

- La participación y representación de todos los niveles profesionales de la organización, usuarios y/o sus familias y representantes de los distintos grupos en el desarrollo e integración del proyecto.
- La designación de una persona responsable a nivel ejecutivo y que tenga autoridad para supervisar su implementación.
- La identificación de la responsabilidad de cada nivel de la organización en el éxito del proyecto respecto a su propio nivel.
- Un proceso para integrarlo en el plan global de la organización y para incluir los principios de competencia cultural en todos los aspectos del plan estratégico de la organización y cualquier proceso de planificación futura.
- Un proceso para determinar las necesidades del ámbito de influencia de la organización respecto al tema de trabajo.
- La identificación de las modalidades y modelos de servicios más apropiados y aceptables para los usuarios respecto al tema de trabajo.
- La identificación e implicación de todos los recursos de la comunidad (representantes, entidades, organizaciones...).
- La identificación de los apoyos naturales (familiares, redes de amigos, asociaciones, entidades) para facilitar la integración de las personas, teniendo en cuenta que para algunas personas esto puede incluir modelos migratorios.
- El trabajar para garantizar competencia cultural en cada uno de los niveles de la organización dentro del sistema.
- La estipulación de una plantilla adecuada y culturalmente diversa, y con unos niveles mínimos de destrezas para toda ella.
- El desarrollo y uso de indicadores de competencia cultural adaptados a los valores de las minorías específicas en el desarrollo, implementación y supervisión del proyecto de competencia cultural.
- El desarrollo de incentivos (salario, ascensos) a la actuación culturalmente competente, al igual que sanciones para aquellas prácticas culturalmente destructivas (discriminación). La actuación culturalmente competente será una parte del sistema de evaluación integral de la actuación del profesional y de la organización.
- La inclusión de la formación específica sobre competencia cultural en el programa de formación continua de la organización.

Indicadores recomendados para valorar la viabilidad del proyecto:

- El proyecto debe disponer de etapas claramente definidas y evaluables en si mismas, igualmente debe implicar a todas las unidades y niveles de la organización que tengan atención directa o responsabilidad respecto a los usuarios.
- El proyecto debe relacionar claramente los procedimientos y procesos a modificar en consonancia con la incorporación de nuevos valores, claros y precisos, en la organización.
- El proyecto debe incluir un programa de formación específico que comprenda tanto una formación inicial como continuada. El programa debe fijarse metas sobre el número de profesionales a formar en los diversos estamentos y unidades.
- El proyecto debe especificar y concretar las relaciones de la organización con entidades y recursos externos que puedan ser útiles en la obtención de resultados y a través de su participación en la retroalimentación del proyecto.
- El proyecto debe incluir un sistema de evaluación (tests basados en las actuaciones) sobre conocimientos y destrezas de los profesionales con relación a valores, tradiciones y expresiones según los principios de competencia cultural

- El proyecto debe incluir un sistema preciso de evaluación tanto para su implantación como para la valoración de resultados respecto a los usuarios.
- El proyecto debe incluir un compromiso cuantitativo y cronológico de la organización para contratar, retener y ascender a personal de origen étnico representativo de las poblaciones usuarias.
- El proyecto debe asegurar, mediante los procedimientos específicos de cada organización, la vinculación al proyecto de los máximos responsables y la aceptación por parte de sus profesionales.

Indicadores recomendados para valorar los resultados del proyecto:

- Indicadores cuantitativos y cualitativos respecto a la recogida de quejas y sugerencias de los usuarios. Comparando usuarios de distintas etnias y culturas respecto a la población general.
- Indicadores de frecuentación respecto a poblaciones de referencia de la organización. Comparando usuarios de distintas etnias y culturas respecto a la población general.
- Porcentaje de informes sobre comportamiento profesional no ético en la atención a población específica. Comparando usuarios de distintas etnias y culturas respecto a la población general.
- Sanciones e incentivos respecto a los profesionales que refuerzan el progreso hacia la prestación de servicios culturalmente competentes
- Porcentaje de personas de minorías en cargos de responsabilidad en relación a los usuarios atendidos y la demografía del área del servicio.
- Indicadores de satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de servicios. Comparando usuarios de distintas etnias y culturas respecto a la población general.
- Indicadores de los resultados finales de la organización. Comparando usuarios de distintas etnias y culturas respecto a la población general.

5. Los profesionales

Adquirir competencia cultural es un proceso a largo plazo que requiere cambios en la manera de pensar y de actuar. Es generar una mezcla de actitudes, conocimientos y destrezas que ayudan a tener confianza en las capacidades de uno mismo y en la capacidad de comunicarse con los demás. Cuando los profesionales son culturalmente competentes, establecen relaciones positivas y útiles que comprometen al usuario y mejoran la calidad de los servicios.

La competencia puede ser establecida, identificada, medida y, por tanto, evaluada. Del mismo modo, es susceptible de ser incluida como objetivo de desarrollo en los programas formativos. Todo ello resume su potencial como herramienta para organizar acciones formativas, de reconocimiento de aprendizajes y de gestión del conocimiento.

Ser culturalmente competente es más que ser sensible a las diferencias étnicas, más que no ser una persona fanática y más que el tener un sentimiento de empatía y preocupación por los "otros". Es comprometerse a desarrollar actitudes para la igualdad.

El término *competencia cultural* va más allá de los conceptos de *conciencia cultural* y *sensibilidad cultural*; se centra en el hecho de que es necesario un determinado nivel de desarrollo de destrezas.

En una primera descripción general **la competencia cultural incluye:**

- El reconocimiento personal y la aceptación de que todo tipo de cultura tiene una gran influencia en nuestras vidas.

- La aceptación de que existen diferencias culturales y de que necesitamos aprender a respetar lo que no siempre podremos entender.
- Tener la humildad para aceptar que no sabemos todo sobre otras culturas, nunca lo sabremos y, por lo tanto, necesitamos determinar qué es lo que necesitamos saber sobre los grupos específicos con los que trabajamos.
- Voluntad para buscar esa información en todos los modos disponibles.

Currículo base de competencia cultural

Objetivos generales:

En cuanto a la **toma de conciencia sobre la identidad cultural y los prejuicios culturales**, una persona culturalmente competente habrá desarrollado la **capacidad** de:

- Ser consciente de la propia herencia cultural y de cómo los propios antecedentes y experiencias, así como las actitudes, valores y prejuicios adquiridos, ejercen influencia en los procesos psicológicos y en la percepción de otras culturas.
- Reconocer la propia herencia cultural y cómo afecta, personal y profesionalmente: cómo la cultura propia influye sobre las observaciones, las interpretaciones y en el comportamiento laboral.
- Conocer y comprender qué son los estereotipos, la discriminación, el racismo y cómo están presentes en muchos entornos laborales y afectan a las personas y a las organizaciones.
- Ser consciente de las reacciones emocionales negativas que pueden ser perjudiciales para los públicos destinatarios.
- Reconocer las propias actitudes, creencias y sentimientos respecto a la diversidad y las razones que llevan a intervenir o a estar pasivo ante situaciones prejuiciosas, estereotipadas o claramente racistas.
- Conocer diferentes estilos comunicativos, cómo pueden dificultar, paralizar o favorecer la relación y el trato en general y especialmente con personas de grupos minoritarios.
- Analizar y reflexionar sobre experiencias y situaciones laborales relacionadas con la diversidad para enriquecer la comprensión y efectividad al trabajar con poblaciones culturalmente diferentes.
- Encontrarse cómoda, personal y laboralmente, con las diferencias en cuanto a etnia, cultura y creencias.
- Contribuir a construir de forma activa un ambiente laboral positivo hacia la diversidad, libre de prejuicios y estereotipos, manifiesta y activamente no racista.

En cuanto a la **comprensión de la visión del mundo** de personas culturalmente diferentes:

- Una persona culturalmente competente habrá desarrollado la capacidad de:
- Ser consciente de las diferentes expectativas, apreciaciones, valoraciones derivadas de la pertenencia a grupos minoritarios y del hecho migratorio que pueden tener las personas sobre la prestación de determinados servicios.
- Comprender cómo afecta la cultura, la etnia, la edad, la condición socioeconómica, la identidad sexual y las experiencias vitales a la personalidad.
- Conocer y entender las influencias sociopolíticas que afectan a la vida de las personas de minorías étnicas, especialmente el hecho migratorio y cómo puede ocasionar trastornos de conducta; en especial en relación con las facilidades o dificultades de adaptación o integración.
- Conocer los elementos básicos de la legislación de extranjería.
- Informarse sobre elementos básicos especialmente relevantes del grupo o comunidad de los usuarios y ser consciente de la diversidad en cuanto a las identidades

individuales, las relaciones de los individuos con sus grupos, las experiencias de vida, el legado cultural, y el bagaje histórico de los públicos destinatarios.

En cuanto al **desarrollo de estrategias y técnicas** de intervención culturalmente apropiadas, una persona culturalmente competente habrá desarrollado la **capacidad** de:

- Conocer y comprender elementos propios de su actuación profesional que pueden chocar con determinados valores, costumbres, percepciones, expectativas... de personas de grupos minoritarios (cuestiones relacionadas con límites culturales, de clase social, de lengua, religiosos...) y desarrollar estrategias adecuadas de superación.
- Percibir las barreras sociales e institucionales que dificultan a las personas de minorías la utilización de servicios públicos de cualquier tipo (sanidad, educación, justicia, etc.): dificultades lingüísticas, de trato, de acceso...
- Evitar los prejuicios que pueden derivarse de la utilización de los instrumentos de evaluación al uso y formarse en la utilización de procedimientos; así como la interpretación de los resultados teniendo en cuenta las características lingüísticas y culturales de los públicos destinatarios de los servicios.
- Interpretar y distinguir las prácticas discriminatorias relevantes a nivel social y comunitario que pueden estar afectando al bienestar de la población con la que se trabaja.
- Aplicar técnicas que favorezcan la comunicación, la expresión y la comprensión del otro, especialmente de negociación de significados para entenderse con hablantes que se expresan en una lengua que no es la materna.
- Utilizar variedad de respuestas de comunicación verbal y no verbal; así como desarrollar la capacidad de enviar y recibir mensajes tanto verbales como no verbales de forma precisa y apropiada.
- Trabajar para la eliminación de prejuicios y prácticas discriminatorias. Conocer los contextos sociopolíticos al dirigir evaluaciones y al intervenir y desarrollar sensibilidad hacia los problemas de opresión, sexismo y racismo.
- Desarrollar una actuación profesional respetuosa con las creencias religiosas o espirituales de los públicos destinatarios y, al tiempo, conforme con los valores y principios del ordenamiento constitucional y con las normas del estado de derecho.
- Valorar el bilingüismo y no percibir el uso de la lengua materna por parte de los usuarios como un impedimento para la prestación eficaz del servicio correspondiente utilizando, para facilitar la comunicación elementos gráficos, traducciones, información adaptada...
- Analizar los distintos tipos de conflictos posibles así como conocer y aplicar diferentes técnicas de negociación y resolución de conflictos.

Conceptos

- Cultura y competencia intercultural
- Conocimiento de uno mismo, de la propia herencia cultural y étnica
- Toma de conciencia del propio bagaje cultural y autoevaluación de los prejuicios
- Racismo, prejuicios y estereotipos
- El contexto personal, sociocultural y político de las personas con las que se interactúa
- Comprensión de la estructura de poder en la sociedad y de cómo los grupos no dominantes son tratados.
- Barreras institucionales para el uso de recursos sociales y servicios públicos por parte de minorías.
- Prácticas discriminatorias a nivel social y comunitario
- Expectativas que dominan la interacción con miembros de una cultura diferente
- Reglas y estilos de la comunicación

- Comunicación verbal y no verbal en diferentes culturas, significados
- Comunicación basada en la comprensión cultural
- Problemáticas individuales derivadas del hecho migratorio
- Definiciones de diversidad y de población diversa
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos

Procedimientos

- Reconocimiento de la diversidad
- Uso de gran variedad de respuestas verbales y no verbales
- Manejo de estrategias de negociación de significados
- Formulación de mensajes verbales y no verbales de manera precisa y apropiada.
- Uso fluido y adaptado de la lengua de interacción para facilitar la comprensión
- Aplicación de procedimientos de evaluación e interpretación de los resultados de los trabajos que tengan en cuenta las características lingüísticas y culturales de los públicos destinatarios de los servicios
- Demostración de formas de respeto apropiadas
- Aplicación de destrezas de inmediatez, empatía y cercanía
- Desarrollo de habilidades para establecer relaciones interpersonales
- Manejo positivo de situaciones problemáticas: problemas de autoridad, malentendidos, contacto físico...
- Uso de técnicas de mediación y negociación

Actitudes

- Construcción de una identidad anti-racista activa
- Aceptación de la diversidad y respeto hacia lo que no siempre se entiende
- Apreciación de que la cultura tiene una gran influencia en las vidas
- Reconocimiento del propio bagaje cultural, antecedentes y experiencias culturales y respeto de los diferentes legados culturales
- Reconocimiento de los propios valores y prejuicios y de cómo afectan a la percepción de otras culturas
- Valoración positiva de las diferencias y la diversidad entre la propia cultura y otros valores y creencias culturales
- Sensibilización y calma ante situaciones profesionales derivadas de prejuicios sociales, de cuestiones relativas a la identidad étnica, de expectativas de trato... por parte de personas en situación de desventaja o con dificultades.
- Superación de reacciones emocionales negativas hacia otros grupos étnicos
- Demostración de actitudes de respeto por las experiencias de inmigración y aculturación.
- Demostración de actitudes que indiquen respeto por los diversos legados, culturas y experiencias de los usuarios.
- Demostración de actitudes que indiquen interés y voluntad para trabajar con poblaciones culturales, étnicas diversas.
- Desarrollo de actitudes abiertas, no prejuiciosas, de autocontrol, de sensibilidad intercultural, de empatía, curiosidad y respeto.
- Interés por la búsqueda de vías de resolución de conflictos alejadas de la violencia.
- Atención a los distintos modos de expresión: verbal y no verbal.
- Responsabilidad ante las consecuencias de los propios actos de habla, opiniones y juicios.

NOTAS

¹ Tanto en el ámbito educativo como en el de la sociología y la política se han venido utilizando de forma indiscriminada términos que incorporan a la raíz «cultural» los prefijos «multi», «inter», «pluri» y «trans». Para superar la ambigüedad semántica derivada de esta variedad de términos, a finales de los años setenta, expertos del Consejo de Europa plantearon una precisa definición de cada uno de ellos. Con el término **multicultural** se define la situación de las sociedades, grupos o entidades sociales en las que muchos grupos o individuos que pertenecen a diferentes culturas viven juntos, cualquiera que sea el estilo de vida elegido. **Pluricultural** es casi un sinónimo, indica simplemente la existencia de una situación particular. Se utiliza en las mismas circunstancias, pero en lugar de subrayar la existencia de un amplio número de culturas en contacto, se resalta únicamente su pluralidad. **Transcultural** implica un movimiento, indica el paso de una situación cultural a otra. Finalmente **intercultural** no se limita a describir una situación particular, sino que define un enfoque, procedimiento, proceso dinámico de naturaleza social en el que los participantes son positivamente impulsados a ser conscientes de su interdependencia y es, también, una filosofía, política y pensamiento que sistematiza tal enfoque (Leurin, 1987). M^a Teresa Aguado Odina, *Lecturas de pedagogía diferencial*, (Coord. M^a del Carmen Jiménez Fernández). Madrid, Dykinson, 1991:89-104. Seminario de Educación Multicultural en Veracruz.

² ACA: www.counseling.org
ADRI www.adri.fr
Plan Ayuntamiento de Gante: www.gent.be/gent/wonen/migrante/Espagnol/bp02Esp.htm
AMCD: www.bgsu.edu/colleges/edhd/programs/AMCD/ProfStandards.html
Nacional Center for Cultural Competence gucchd.georgetown.edu/nccc/espanol.html

³ **Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa.**
www.mec.es/inf/comoinfo/e-1-1.htm

Art. 49. 1. La educación especial tendrá como finalidad preparar, mediante el tratamiento educativo adecuado, a todos los deficientes e inadaptados para una incorporación a la vida social, tan plena como sea posible en cada caso, según sus condiciones y resultado del sistema educativo, y a un sistema de trabajo en todos los casos posibles que les permita servirse a sí mismos y sentirse útiles a la sociedad.

Art. 51. La educación de los deficientes e inadaptados, cuando la profundidad de las anomalías que padezcan lo haga absolutamente necesario, se llevará a cabo en Centros especiales, fomentándose el establecimiento de unidades de educación especial en Centros docentes de régimen ordinario para los deficientes leves cuando sea posible.

Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación
[www.mec.es/mecd/legislacion/files/ley CALIDAD BOE.pdf](http://www.mec.es/mecd/legislacion/files/ley_CALIDAD_BOE.pdf)

CAPÍTULO VII De la atención a los alumnos con necesidades educativas específicas
SECCIÓN 2.a DE LOS ALUMNOS EXTRANJEROS.

Artículo 42. Incorporación al sistema educativo. 1. Las Administraciones educativas favorecerán la incorporación al sistema educativo de los alumnos procedentes de países extranjeros, especialmente en edad de escolarización obligatoria. Para los alumnos que desconozcan la lengua y cultura españolas, o que presenten graves carencias en conocimientos básicos, las Administraciones educativas desarrollarán programas específicos de aprendizaje con la finalidad de facilitar su integración en el nivel correspondiente.

Ley 16/2002, de 28 de junio, de educación permanente de Aragón

www.todalaley.com/mostrarLey834p1tn.htm

Artículo 5. Características de la educación permanente. c) La organización de las actividades formativas se adecuará a los intereses, necesidades y especiales situaciones de las personas adultas. d) Las enseñanzas se organizarán articulando las medidas necesarias para atender al alumnado con necesidades específicas de cualquier tipo.

⁴ “Utilizo el término ciudadanía como condición de pertenencia o cualidad de miembro de la comunidad política, que supone la titularidad de la soberanía y la atribución de derechos que van más allá de los derechos humanos fundamentales de carácter "civil", los ligados directamente a la persona: dicho de otra manera, la atribución, por un lado, de derechos políticos y, por otro, de derechos económicos, sociales y culturales; como ha escrito Añón, precisamente el reconocimiento de los derechos sociales constituye un test de inclusión, de ciudadanía inclusiva. La ciudadanía es un estatus formal, pero también un vínculo de identidad y, sobre todo, un título de poder. Pues bien, la nueva realidad de los flujos migratorios –su condición de factor estructural de nuestras sociedades embarcadas en el actual estadio del proceso de globalización– pone en cuestión que los elementos que nos permiten definir quién y por qué es ciudadano y practicar así una discriminación justificada respecto a quienes no lo son, esté, de verdad, justificada. Dicho de otro modo, que sea aceptable e incluso, simplemente, viable en un mundo en desplazamiento (Naïr), marcado por un proyecto globalizador que dice superar las fronteras”. **Hacia una ciudadanía europea inclusiva. Su extensión a los inmigrantes.** Javier de Lucas
www.cidob.org/Castellano/Publicaciones/Afers/53.html

⁵ Esta reflexión sobre la Competencia Comunicativa Intercultural y la prestación de servicios cultural y lingüísticamente apropiados, la hemos desarrollado a través de diversos proyectos. Las conclusiones y trabajos de algunos de ellos están editadas y se distribuyen de forma gratuita. Por ejemplo: *Formación para la comprensión de la multiculturalidad* [recurso electrónico] / [FAEA - ADUNARE – SOS Racismo] ; Datos .-- [Zaragoza] : [Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Gobierno de Aragón], [2003]. 1 Disco (CD-ROM); 12 cm.

⁶ Elaborado a partir de: Derald Wing Sue et al. (1998) *Intercultural Counseling Competencies: Individual and Organizational Development*. Sage: Thousand Oaks, California.