

**Prestar servicios culturalmente sensibles.  
Un desafío en sociedades complejas**  
Provide culturally sensitive services. A  
challenge in complex societies

**Manuela A. Fernández-Borrero, Octavio Vázquez-  
Aguado, Fernando Relinque-Medina<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Departamento de Sociología, Trabajo Social y Salud Pública, Universidad  
de Huelva, Huelva, España.

---

*Recibido: 27/02/2018*

*Aceptado: 13/07/2018*

*Correspondencia: Octavio Vázquez-Aguado. Facultad de Trabajo Social. Campus de El Carmen.  
Universidad de Huelva, Avda.3 de marzo, s/n. 21071. Huelva. España. E-mail: [octavio@uhu.es](mailto:octavio@uhu.es)*

---

© Revista Internacional de Estudios Migratorios. CEMyRI. UAL (España)

## Resumen

**Introducción:** Las sociedades culturalmente diversas representan un desafío para las instituciones y los profesionales que prestan servicios puesto que requieren una intervención y una gestión intercultural adecuada que conlleven cambios y ajustes. Esta investigación, centrada en el ámbito de la intervención social, estudia la actuación profesional en clave intercultural en servicios sociales públicos y del tercer sector a partir de la experiencia de profesionales de tres países europeos.

**Método:** En este estudio han participado un total de 27 personas de diferentes nacionalidades y residentes en España, Italia y Reino Unido. Se trata de profesionales de servicios sociales tanto públicos como de entidades del Tercer Sector y cuya formación es la de Trabajo Social, Educación Social o Psicología. La muestra ha sido seleccionada por accesibilidad, empleando la técnica de “bola de nieve”. El instrumento usado ha sido una entrevista en profundidad. Todas las entrevistas fueron transcritas y analizadas con AtlasTi 6.1.

**Resultados:** El resultado muestra una representación gráfica compuesta por 47 códigos o nodos que muestran las relaciones entre los diferentes elementos de análisis presentes en el estudio de la intervención profesional social en contextos de diversidad cultural. Estos nodos tienen que ver con la intervención en sí pero también con habilidades, valores y dificultades.

**Discusión y/o Conclusión:** El análisis cualitativo ha permitido afianzar la relevancia de algunas cuestiones fundamentales para la práctica profesional, enfatizando la importancia del conocimiento para la adecuada praxis, así como el contacto y la propia actitud de entendimiento cultural, desde el respeto y habilidades claves como la comunicación y la escucha. Debe ser acompañado del componente emocional o afectivo que cumple un rol destacado en este tipo de intervenciones y profesiones.

**Palabras Clave:** intervención social, interculturalidad, competencia intercultural, gestión de la diversidad.

## Abstract

**Introduction:** Culturally diverse societies represent a challenge for institutions and professionals who provide services because they require appropriate intervention and intercultural management that involve changes and adjustments. This research, focused on the field of social intervention, studies the professional intercultural intervention in public social services and the third sector from the experience of professionals from three European countries.

**Method:** A total of 27 people from different nationalities and residents in Spain, Italy and the United Kingdom have participated in this study. These are professionals of social services, both public entities and those of the third Sector and whose training is in social work, social education or psychology. The sample has been selected by accessibility, using the "snowball" technique. The instrument used has been an in-depth interview. All the interviews were transcribed and analysed with AtlasTi 6.1.

**Results:** The result shows a graphical representation composed of 47 codes or nodes that show the relationships between the different elements of analysis present in the study of the social professional intervention in contexts of cultural diversity. These nodes are related with the intervention itself but also with abilities, values and difficulties.

**Discussion and/or Conclusion:** Qualitative analysis has made it possible to reinforce the relevance of some important questions for professional practice, emphasising the importance of knowledge for the proper praxis as well as the contact and the attitude of cultural understanding, from the respect and key skills like communication and listening. It must be accompanied by the emotional or affective component that plays a prominent role in this type of interventions and professions.

**Keywords:** social intervention, interculturality, intercultural competences, diversity management.

## 1. Introducción

El mundo actual es global, complejo y diverso. Esta diversidad se vincula a la heterogeneidad existente en múltiples elementos y factores, siendo uno de ellos el elemento cultural. La diversidad cultural puede ser abordada desde enfoques diferentes (Faist, 2009): a nivel de sociedad, se puede equiparar a pluralismo cultural; a nivel organizacional, conlleva la necesidad de adaptación de prácticas y rutinas considerando esta heterogeneidad presente; y una aproximación individual, haría referencia a competencias y capacidades interculturales. Este último es el foco de atención del presente artículo.

La cultura debe ser considerada como el conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2001). La Declaración Universal de la UNESCO sobre Diversidad Cultural eleva la diversidad cultural a la categoría de “patrimonio común de la humanidad”.

En los contextos actuales de diversidad, según Festenstein (2005), la cultura adquiere una importancia normativa, y el creciente interés político por dar respuestas a esta diversidad es una de las características del presente siglo. Para Zapata-Barrero (2009: 96), hacer política social requiere que los que toman las decisiones políticas y los profesionales estén formados en la diversidad cultural y tengan una “mente multicultural”. Pero el contexto no sólo es receptor de las realidades divergentes, sino que siguiendo a este mismo autor, la propia diversidad se activa o se hace visible según el contexto originario homogéneo donde se ubica y según cómo reacciona este contexto tradicional a las nuevas dinámicas y formas de expresión de la diversidad. En este sentido, la definición de la diversidad depende del contexto (Zapata-Barrero, 2009: 98).

La diversidad debe ser gestionada como cultura pública, circunscribiendo pautas de actuación institucional y conductas ciudadanas orientadas a la consecución de la cohesión social. Se trata no de la promoción de la diversidad cultural sino, más bien, de fomentar la cultura de la diversidad, haciendo que “la diversidad misma se convierta en una cultura pública y cívica en las democracias actuales” (Zapata-Barrero, 2009: 22). La intervención social en contextos de diversidad requiere de un conocimiento profesional, de habilidades y valores, así como de actitudes que sean aplicadas en las situaciones de intervención profesional. Este tipo de elementos se relacionan con la denominada

*reflexividad cultural*, entendida como la habilidad de reconocimiento del propio bagaje cultural y de la otra persona, grupo o comunidad con quien se trabaja. Además, resulta necesario disponer de un cierto conocimiento cultural del contexto de intervención y acción, así como la capacidad de entender diferentes realidades, puntos de mira y estilos comunicativos (Dagsvold et al., 2015; Saus, 2006). Esta comprensión de factores necesarios para una buena praxis profesional en contextos de diversidad se vincula con la noción fundamental de competencia intercultural, que surge del enfoque o paradigma de la interculturalidad.

Esta interculturalidad suele estar asociada con el conocimiento, la comprensión y el respeto por la cultura propia y la de los otros, poniendo énfasis en el derecho a la diferencia, desde un reconocimiento activo y comprensivo. Las condiciones que según Zapata-Barrero y Pinyol (2010: 28) pueden ser consideradas mínimas para hablar de interculturalismo es que se produzcan interacciones que sean “voluntarias, entre agentes diversos, ya sean individuos o grupos, compartiendo un proyecto mínimo, pero divergiendo en términos religiosos, culturales, lingüísticos, o de identidad nacional”.

En el Diccionario de Trabajo Social se define el término interculturalidad como “proceso de intercambio y relación dinámico entre culturas coexistentes en un mismo espacio y tiempo determinado” (Fernández et al., 2012: 290). Barrett (2013) menciona como característica fundamental del interculturalismo, que éste entiende positivamente la diversidad cultural poniendo el énfasis en el proceso de integración, interacción, diálogo e intercambio. El desarrollo adecuado de la interculturalidad requiere un marco institucional apropiado que promueva el diálogo intercultural, con estructuras que respeten y consideren las diferentes necesidades culturales. Las condiciones que según Zapata-Barrero y Pinyol (2010) pueden ser consideradas mínimas para hablar de interculturalismo es que se produzcan interacciones que sean “voluntarias, entre agentes diversos, ya sean individuos o grupos, compartiendo un proyecto mínimo, pero divergiendo en términos religiosos, culturales, lingüísticos, o de identidad nacional” (p. 28).

La interculturalidad puede operar y reflejarse en, al menos, dos niveles distintos y complementarios. Un nivel macrosocial relacionado con el estado y con programas y políticas institucionales y un enfoque general de las relaciones etno-culturales. Un nivel micro-social, donde se relaciona con la gestión diaria de la diversidad etno-cultural en niveles institucionales inferiores y con las prácticas profesionales de diferentes servicios

como educación, salud, servicios sociales o incluso empresas privadas, así como en las propias comunidades sociales.

El trabajo de la cohesión social y comunitaria en contextos de diversidad cultural ha sido muy desarrollado por Cantle quien afirma que el interculturalismo se refiere también a todos los tipos de “diferencia”, mientras que el multiculturalismo fue fundado sobre el concepto de 'raza' de postguerra, convirtiéndose en una orientación política y social basada en la diversidad étnica (Cantle, 2011:43).

El desarrollo de competencias vinculadas con la gestión y la comprensión positiva de la diversidad cultural y con el ejercicio profesional intercultural es una necesidad y un desafío. Para Barrett (2013), el término competencia denota no sólo habilidades aplicadas en contextos interculturales concretos, sino también la capacidad de responder de manera exitosa a situaciones que conllevan tareas, dificultades y retos para las personas, en las que las respuestas que deben darse requieren la aplicación de un complejo entramado de valores, actitudes, conocimiento, comprensiones, habilidades y comportamientos. Esto ocurre de hecho en el ámbito de los profesionales de los servicios sociales o tercer sector que participan en esta investigación.

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

En este sentido, la competencia intercultural se define en el Diccionario de Trabajo Social (Fernández et al., 2012) 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 in-tercultural y faculta a los profesionales a desempeñar con éxito su labor en entornos multiculturales” (2012: 97).

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

Adicionalmente esta competencia intercultural se vincula a procesos de co-construcción y de interacción que se producen en diversidad de contextos institucionales o más naturalizados e informales. Encuadrar teórica y prácticamente la noción de competencia intercultural en niveles sistémicos permite un abordaje más global y complejo. En relación con los profesionales del ámbito de la intervención social, este enfoque permite añadir cierta transparencia a cómo establecer pautas para generar y desarrollar una adecuada praxis profesional intercultural.

Con esta orientación, el Consejo de Europa (2008) indica como componentes de la competencia intercultural, el conocimiento, habilidades y actitudes o comportamientos, complementados con valores personales enmarcados dentro de la pertenencia a grupos sociales, y que se vincula con las identidades de las personas.

Según la UNESCO (2013), las competencias interculturales engloban disponer de suficiente conocimiento sobre las diversas culturas con las 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.

En este estudio se asume la noción multidimensional de la competencia intercultural, considerando de gran importancia la ubicación de este concepto en el ámbito de la intervención social y en el encuadre de los profesionales que trabajan con población o en contextos culturalmente diversos.

### *1.1 Intervención profesional intercultural en contextos de diversidad cultural*

Asumir la lógica del paradigma intercultural es fundamental en el desarrollo del ejercicio profesional en contextos de diversidad cultural o en el trabajo con población culturalmente diversa. Esto es así porque la diversidad cultural es una realidad que no se puede ignorar y que aparece de manera transversal en múltiples intervenciones y procesos de acción social.

El desarrollo profesional en contextos culturalmente diversos puede proporcionar la posibilidad de conocer otras situaciones que contrastan con los usos y costumbres socialmente dominantes y puede conllevar la realización de cambios en actuaciones profesionales, así como la reconstrucción y ampliación de las propias competencias. Ello dando respuesta a la necesidad de considerar la diversidad cada vez más reconocida, al menos, en las instituciones y organizaciones del Bienestar en

Europa, incluyendo agencias y servicios sociales públicos, así como el denominado Tercer Sector (Faist, 2009).

Gestionar profesionalmente la diversidad no puede quedar reducido a una cierta tecnificación de las relaciones sociales, es decir, a ofrecer un conjunto más o menos acertado de propuestas, orientaciones, metodologías e instrumentos que puedan mejorar la comprensión y gestión de esta diversidad. Como señalan Soenen et al. (2001: 65) la competencia intercultural puede quedar reducida a una enumeración de habilidades, conocimientos y actitudes que deben ser adquiridos por quienes trabajan con la diversidad.

En este contexto resulta relevante conocer el papel de aspectos como la sensibilidad intercultural, el conocimiento o las habilidades interculturales en el desarrollo de la práctica profesional cotidiana. Estos elementos se refieren a los propios profesionales, pero no hay que obviar la relevancia de considerar el enfoque y paradigma intercultural en los ámbitos organizacionales e institucionales, desde una comprensión contextual que pueda favorecer el desarrollo profesional y de la práctica social intercultural (Barn y Das, 2015).

En este sentido, Malik (2003) señala una serie de competencias interculturales que favorecen una adecuada atención a la diversidad cultural: a) actitudes interculturales; b) conocimientos de los grupos sociales, de sus costumbres, de los procesos de interacción social; y c) habilidades o destrezas relacionadas con la interpretación y comparación de perspectivas, ideas de otras culturas y relacionarlos con la propia cultura. Existen cuestiones añadidas relacionadas con componentes emocionales y con los propios valores personales y sociales. En esta línea, este autor señala la necesidad de reconocer los propios valores, creencias y costumbres, para ser consciente de la influencia que tienen en la percepción y la valoración de las creencias, las costumbres y los valores de otras personas o grupos, e incluso en la conformación de prejuicios sobre otras identidades culturales (Malik, 2009).

Además de estas cuestiones competenciales, hay elementos identificados como relevantes en el desarrollo de adecuados niveles de competencia intercultural, como puede ser el hecho de disponer de formación cultural e intercultural o el mantenimiento de cierto contacto o interacciones sociales donde esté presente el elemento de diversidad cultural.

Contemplar y valorar la diversidad desde la práctica y la formación profesional, conlleva asumir las identidades divergentes, así como los posibles elementos que

convergen en la dinámica de la convivencia y el desarrollo social, desde la práctica e intervención sinérgica y el respeto por las diferencias de las partes implicadas. 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.

Siguiendo a Martínez et al. (2006: 336), “esta competencia cultural puede convertirse en el constructo de mayor relieve para lograr una prestación de servicios sensible a la diversidad”, por lo que, tanto los servicios (a nivel organizacional e institucional) como los profesionales, deben mantener una actualización en la adquisición y desarrollo intercultural.

El foco de atención a nivel competencial se ha establecido fundamentalmente en cuestiones relacionadas con los tres pilares básicos: conocimiento (saber), saber hacer (habilidades, nivel instrumental) y saber estar (valores, actitudes, nivel emocional). En el plano cognitivo se contemplan elementos del conocimiento cultural y la conciencia intercultural crítica. Payne (2001) argumenta la idea de que el conocimiento básico sobre estas cuestiones es un aspecto crucial para la actividad profesional y es más útil para visibilizar la intervención social como un proceso continuo de construcción y reconstrucción del conocimiento de las disciplinas y profesiones. Thompson (2002) manifiesta al respecto la necesidad de desarrollar procesos reflexivos de aprendizaje que permitan maximizar y usar del mejor modo posible las experiencias para guiar la praxis profesional. Este enfoque permite la construcción activa de soluciones, más allá de la simple aplicación de técnicas o procesos teóricamente establecidos. Esto requiere la estimulación de trabajo desde enfoques creativos.

En el plano emocional se localizan nociones claves como la sensibilidad intercultural, definida por Vilà (2006: 335) como “aquellas capacidades de emitir respuestas emocionales positivas y controlar aquellas emociones que pueden perjudicar el proceso comunicativo intercultural”, así como también se contemplan cuestiones relacionadas con la gestión afectiva de la diversidad cultural y ciertos valores humanos y profesionales.

Uno de los valores considerado fundamental es el respeto, muy unido al principio de no establecer juicios de valor o actuar desde prejuicios. La puesta en práctica de ellos requiere por parte de los profesionales el ser sensibles a las

características individuales de cada usuario, de su historia y las situaciones vividas (Sheafor y Horejsi, 2000).

A nivel instrumental se localizan las habilidades interculturales o aquellas habilidades profesionales que pueden estar vinculadas con una mejor praxis intercultural o adecuada gestión e intervención en diversidad cultural. Por ejemplo, la habilidad comunicativa es muy destacada. Burckhardt et al. (2009: 57) plantean el reto de la comunicación intercultural considerando los diferentes estilos comunicativos, el lenguaje, los componentes no verbales y la interpretación de los significados.

Todo ello forma parte de lo que algunos autores denominan integridad profesional, y que tiene que ver con la necesidad de construcción de conocimiento específico y especializado en los aspectos de acuerdos e intervención profesional intercultural; la consideración activa del sujeto en el proceso de intervención y asumir perspectivas positivas de la diversidad cultural y del encuadre de trabajo (Valtonen, 2008).

Todos estos componentes deben ser considerados en el contexto de intervención social dado, y teniendo en cuenta la presencia de un sistema formal e histórico de recursos institucionales (estatales, organizacionales, etc), sistemas culturalmente determinados de ayuda, formas de solidaridad, manejos de cuidado y mecanismos particulares de control y reproducción social (Vladimir-Zambrano, 2010: 17). Romaní (2002), resalta la importancia de hallar puntos de encuentro entre la visión del mundo de las personas usuarias y la de los y las profesionales. Vázquez (2002) incide en el valor de la negociación de los significados culturales de los hechos, entendiendo lo que representan y su interpretación desde el marco cultural de la persona usuaria.

En el encuadre profesional de los servicios sociales, Aguilar y Buraschi (2012) ponen de manifiesto la existencia de modelos implícitos que conllevan un modo de entender y actuar en la realidad. Desde su propuesta de “Intervención Social Intercultural (ISI)” se aboga por trabajar eficazmente en un espacio multicultural no sólo disponiendo de la buena voluntad y las actitudes positivas hacia la diversidad, sino también con el desarrollo de las competencias para comprender la diversidad, gestionar los conflictos y relacionarse eficazmente. La intervención social debe orientarse a la autodeterminación y requiere para ello de un proceso de capacitación intercultural, para evitar que la acción social se transforme en modos directos indirectos de reproducción de las desigualdades sociales. En este estudio se han abordado las percepciones y opiniones de profesionales del ámbito de la intervención social de diversas ciudades Europeas

(Birmingham, Padua y Huelva), considerando que los elementos que conforman la Competencia Intercultural se pueden ver afectados, según Kohli et al. (2010), por los procesos de sus propias identidades culturales, visiones del mundo y las expectativas y visiones culturales de las personas usuarias. Las personas que entran en interacción cuentan con marcos de referencia propios que dotan de sentido y comprensión la relación profesional y los elementos que la componen.

Esta investigación parte de la cuestión general de conocer ¿cuáles son los elementos y cuestiones más relevantes a considerar en una buena praxis profesional intercultural en el ámbito de la intervención social? Para ello se han establecido una serie de objetivos de investigación que han guiado todo el proceso desarrollado: 1) Conocer los elementos y factores relevantes para la adecuada gestión de la diversidad desde el desarrollo de una buena praxis intercultural; 2) Identificar elementos claves de dificultad en el desarrollo de las intervenciones interculturales por parte de los profesionales; 3) Conocer las valoraciones y percepciones sobre interculturalidad y gestión de la diversidad.

## **2. Método**

### *2.1 Sujetos*

En este estudio han participado un total de 27 personas de diferentes nacionalidades y residentes en España (Huelva), Italia (Padua) y Reino Unido (Birmingham). Se trata de profesionales de servicios sociales tanto públicos como de entidades del Tercer Sector y cuya formación es la de Trabajo Social, Educación Social o Psicología mayoritariamente, así como mediadores interculturales. Insertos en los participantes hay dos profesoras universitarias que desarrollan acciones voluntarias en entidades, así como una socióloga investigadora de la temática.

El perfil de las personas entrevistadas se recoge en la Tabla 1, mostrando el país de residencia, la profesión y la entidad de pertenencia.

La muestra ha sido seleccionada por accesibilidad, siempre respetando el cumplimiento de los criterios de ser un profesional de intervención social con población culturalmente diversa. De igual modo se ha empleado la técnica de “bola de nieve” para el acceso a las personas participantes.

**Tabla 1. Perfil de participantes en el estudio**

<b>País/Ciudad</b>	<b>N</b>	<b>Profesión</b>	<b>Entidad</b>
<b>España (Huelva)</b>	1	Abogada (inserción sociolaboral)	Accem
	2	Trabajador Social (Director)	Accem
	3	Trabajadora Social (Secretaría)	Servicios Sociales Diputación P. Huelva
	4	Trabajadora Social	Servicios Sociales Diputación P. Huelva
	5	Trabajadora Social	Hacan (menores con medidas judiciales)
	6	Trabajadora Social	MALIKA
	7	Trabajadora Social	Servicios Sociales Municipales
<b>Reino Unido (Birmingham)</b>	1	Profesora Trabajo Social	Universidad de Birmingham
	2	Trabajadora Social	Centro de Inserción Sociolaboral Público
	3	Trabajador Social	Asociación Caridad con jóvenes
	4	Trabajadora Social	Asociación caritativa infancia y juventud
	5	Profesora Trabajo Social	Universidad de Birmingham
	6	Trabajadora Social	Entidad asilo, refugiados, migrantes
	7	Trabajador social	Entidad asilo, refugiados, migrantes
	8	Psicóloga	Agencia de calidad educativa
	9	Estudiante postgrado Social	Entidad de asilo y refugio internacional
<b>Italia (Padua)</b>	10	Socióloga	Investigadora freelance
	1	Mediadora Intercultural	Asociación marroquí en Padova
	2	Trabajador Social (Director)	Coop.Sociale Co.Ge.S. Asilo, refugio Italia.
	3	Mediadora intercultural	Diversos ámbitos públicos
	4	Trabajadora Social	Entidad mediación lingüística intercultural
	5	Psicóloga (proyecto europeo)	Entidad Xena
	6	Trabajadora Social (voluntariado)	Entidad Xena
	7	Trabajadora Social (responsable)	Entidad UnicaTerra Proyecto “Dopo Scuola” para menores de origen extranjero
	8	Gestora proyectos y administración	Entidad UnicaTerra
	9	Trabajadora Social	Cooperativa Social DIA (menores extranjeros no acompañados y mujeres)
	10	Trabajadora social (Responsable cursos de lengua)	Entidad UnicaTerra
	11	Psicóloga (proyecto “Dopo Scuola”)	Entidad UnicaTerra
12	Cooperadora Social	Associazione Migranti Onlus – CGIL Padova (Dip. Immigrazione)	

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Las ciudades seleccionadas han sido Birmingham dado que se trata de un contexto de elevada diversidad cultural y donde ha surgido en Europa con más fuerza nociones avanzadas de su gestión y trabajo bajo la lógica de la superdiversidad. Italia del norte ha sido seleccionada porque a pesar de pertenecer al mismo modelo de Estado del Bienestar mediterráneo que España, presenta connotaciones de abordaje político diferente próximo a un modelo más asimilacionista. Finalmente, España por ser el país de residencia e investigación del equipo investigador.

## 2.2. Instrumento

La entrevista semiestructurada en profundidad empleada está compuesta por diferentes cuestiones agrupadas por bloques temáticos:

- Cuestiones de identificación: permiten conocer la profesión y la entidad, así como aspectos de formación básicos. Incluye una cuestión relativa a la descripción del trabajo que desarrolla como profesional en la entidad en la que trabaja cada persona entrevistada.
- Aspectos conceptuales: se pregunta por la definición del término “interculturalidad”, por los elementos teóricos que componen el concepto de interculturalidad, por los valores y habilidades necesarias asociadas a la práctica profesional intercultural.
- Aspectos de intervención profesional. Incluye cuestiones sobre conocimientos considerados necesarios para la adecuada gestión de la diversidad desde su profesión, opinión sobre su propia formación en estas cuestiones, así como la indicación de competencias y capacidades que identificarían el adecuado ejercicio profesional en contextos de diversidad y bajo la lógica de la interculturalidad desde su ámbito de intervención. Este bloque también requiere el relato de casos reales positivos y negativos al respecto, así como la identificación de las posibles dificultades existentes para el desarrollo de la competencia intercultural en las profesiones de cada persona participante. De igual modo, se incluye una pregunta sobre el papel de las competencias emocionales en estos procesos de intervención, así como la relevancia de los valores.
- Aspectos institucionales: se solicita una descripción del enfoque de la entidad u organización en relación con la intervención y el enfoque intercultural, así como elementos de fortaleza y debilidades que puedan existir en sus entidades en relación con este tema.

### *2.3. Trabajo de campo*

En total se hicieron las 27 entrevistas en profundidad en el lugar de trabajo de las personas participantes o en espacios neutros como pueden ser las Universidades de los diferentes lugares donde se han desarrollado entrevistas (Universidad de Huelva, Universidad de Padua o Universidad de Birmingham). El proceso se desarrollaba mediante un contacto previo telefónico o por correo electrónico, acordando la cita y el consentimiento para su grabación en audio y el cumplimiento de la normativa legal y normativa ética en el caso de las realizadas en Birmingham (por disponer la propia Universidad de un código ético específico añadido en este tipo de estudios cualitativos). La duración de las sesiones osciló entre 45 y 60 minutos y todas fueron grabadas y transcritas en el idioma nativo de las personas participantes. Las entrevistas se hicieron en el idioma nativo de la persona entrevistada.

### *2.4. Tratamiento y análisis de la información*

La metodología cualitativa empleada se focaliza en el análisis del discurso para obtener explicaciones integrales sobre el objeto de estudio, pudiendo comprender la realidad estructural del fenómeno estudiado e identificar los elementos de mayor influencia en la estructura relacional.

Las entrevistas transcritas se han analizado y procesado con el software Atlas.ti 6.1. El análisis de los resultados se ha abordado a través de la representación gráfica de los principales elementos extraídos y estudiados, así como su reflejo directo en citas literales del discurso de las personas participantes. Además, se analizan las relaciones existentes entre los diferentes códigos mediante una matriz relacional.

La matriz relacional o de concurrencia constituye la base de datos con la que operan los programas de análisis de redes. NetDraw produce una representación visual en forma de red de la matriz de datos. La representación visual de la red sitúa en un plano los nodos analizados y muestra las relaciones que mantienen con otros nodos. Por su parte, el análisis estadístico (Ucinet) permite calcular de forma sistemática el número de relaciones directas e indirectas que mantiene cada uno de los nodos en el conjunto de la red y, así, establecer su centralidad. Para comprender las potencialidades de este análisis es conveniente hacer referencia a la importancia de las influencias indirectas. Se entiende por influencia indirecta aquella relación entre dos nodos en donde media, por lo menos, un tercero. Dada la interconexión entre nodos de las distintas redes obtenidas de las entrevistas realizadas, la correcta apreciación de las influencias indirectas entre

los nodos resulta esencial para un correcto análisis de la red y de sus elementos. La representación visual de las redes ubica los nodos analizados (códigos) y sus relaciones con otros nodos. Además, el agrupamiento que se realiza permite una visión sintética de los elementos relevantes y de sus códigos componentes para visiones complejas y más completas, basadas en los discursos de las personas entrevistadas.

Los mapas representados gráficamente a modo de red identifican los nodos como variables mínimas de análisis extraídas de los discursos, y están enlazados mediante flechas que establecen relaciones (García et al, 2011). A esto se añade el análisis de propiedades de las relaciones entre nodos a través de una matriz causal que posibilita el análisis de redes para llevar a cabo la priorización de elementos causales que requieren de intervención para la mejora de la realidad estudiada (Laukkanen, 1994: 324).

Para este análisis matricial se han empleado NetDraw y Ucinet, que permiten el estudio de la influencia que ejercen los diferentes nodos sobre el total de la estructura causal, estudiando la centralidad de la red causal que permite conocer el status de un elemento en la red. Las medidas que se utilizan para el análisis de la centralidad en este artículo son el rango, grado de intermediación y cercanía.

- Rango: es el número de lazos directos de un código (o nodo), es decir con cuántos otros nodos se encuentra directamente conectado. Señala las relaciones más presentes en el discurso.
- Grado de intermediación: indica la frecuencia con que aparece un nodo en el tramo más corto (o geodésico) que conecta a otros dos. Es decir, muestra cuando un código es intermediario entre otros dos que no están relacionados entre sí. Este análisis favorece el establecimiento de estrategias de intervención.
- Grado de cercanía: indica la cercanía de un nodo respecto del resto de la red. Representa la capacidad que tiene un nodo de llegar al resto de la red con el menor recorrido. Permite conocer aquellos elementos que resultan más eficaces y claves en los procesos de intervención que se puedan desarrollar.

Este análisis resulta apropiado porque permite identificar de manera rigurosa los elementos más retirados en el discurso, así como aquellos elementos que se sitúan con gran carga en el conjunto de la red y sobre los que es más efectivo incidir con el fin de mejorar los procesos de intervención social y atención profesional en contextos de diversidad cultural. Disponer del análisis previo de los discursos permite ejemplificar y dotar de contenido cualitativo estos hallazgos del análisis de redes. Hay que señalar que



La Tabla 2 muestra los resultados del análisis del rango o influencias directas de cada nodo (con cuántos nodos se encuentra directamente conectado), pudiendo identificar los ítems principales mencionados en el discurso de los profesionales.

**Tabla 2. Clasificación de códigos según índice de rango**

<b>Nº Nodo</b>	<b>Título de nodo</b>	<b>Valor</b>
3	DEF_Aceptar diversidad	13.00
2	Contacto	10.00
31	INT_Conocimiento cultural	10.00
47	VAL_Respeto	9.00
10	DIF_entendimiento cultural	8.00
32	INT_Contexto	8.00
23	HAB_Comunicación	8.00
1	Competencias emocionales	8.00
24	HAB_escucha	7.00
36	INT_gestión diversidad	7.00
6	HAB_mente abierta	7.00
13	DIF_idioma	7.00

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Atendiendo a los resultados de la Tabla 2, se observa que los doce nodos con un mayor rango se relacionan con diversos bloques temáticos identificados, incluyendo aspectos directos de intervención, pero también aspectos definatorios relevantes, así como habilidades, valores y las principales dificultades mencionadas.

“Se debe ser consciente de la otra en el término que aquí el otro me lleva a su cultura y a conocer la mía, y esto tiene que llevar un intercambio, un intercambio que no debe ser de aceptación completa, sino que debe ser de conocimiento mutuo” (Trabajadora social, Padua-Italia).

“En términos de emociones, las oportunidades de contacto son importantes” (Psicóloga, Agencia calidad educativa, Birmingham-Reino Unido).

“La experiencia ayuda mucho, seguramente la práctica del contacto con el otro ayuda a abrirse” (Trabajadora Social, Asociación extranjeros, Padua-Italia).

En cuanto a aspectos directamente relacionados con la intervención de una adecuada praxis profesional intercultural, destaca el conocimiento cultural, la valoración y consideración contextual de las intervenciones y la competencia de gestión de la diversidad en sí misma.

“... La necesidad del sistema que usted trabaja, la legislación, cómo el sistema existente, los lugares... Comprender el sistema y la diversidad cultural es absolutamente relevante” (Trabajadora Social, Asociación asilo y refugio, Birmingham-Reino Unido).

Otro código relevante por su rango es el valor del respeto, seguido de la dificultad existente para que se dé un adecuado entendimiento cultural.

“Pienso que la práctica intercultural es mejor que el multiculturalismo, incluye el respeto por las diferentes culturas” (Trabajador Social, Asociación menores y jóvenes, Birmingham-Reino Unido).

A nivel de habilidades, aquellas más presentes en el discurso y en sus nodos relacionales son la habilidad de comunicación, de escucha y disponer y desarrollar una mente abierta. Como otros elementos de dificultad que son mencionados en el discurso en mayor medida, y que se asocian con lo mencionado hasta el momento, destacan las dificultades asociadas con el idioma.

“Leer el lenguaje corporal es otra cosa y la comunicación oral con un lenguaje corporal. Expresar sus necesidades, y hay diferentes maneras de expresar sus necesidades, vidas... y hay que entender los hábitos de las culturas... Creo que lo más importante es poder escuchar atentamente a personas de diferentes orígenes culturales y diferencias lingüísticas” (Trabajador social, asociación, Birmingham).

“Hay un nivel del lenguaje corporal, con un nivel de empatía, un nivel de la comunicación, de la modalidad de comunicación, de la entonación de la voz, lo que se dice, se percibe a través de las palabras...” (Trabajadora social, Asociación migrantes, Padua-Italia).

En segundo lugar, se muestran los resultados extraídos del análisis del grado de intermediación. La intermediación de un nodo muestra su frecuencia de aparición entre otros dos que no están relacionados entre sí. La Tabla 3 muestra una clasificación donde

las puntuaciones elevadas reflejan mayor efecto sobre otros nodos y mayor capacidad conectiva.

**Tabla 3. Clasificación de códigos según grado de intermediación**

<b>Nº</b>	<b>Título de nodo</b>	<b>Valor</b>
<b>Nodo</b>		
3	DEF_Aceptar diversidad	315.874
2	Contacto	188.565
10	DIF_entendimiento cultural	171.053
31	INT_Conocimiento cultural	140.140
36	INT_gestión diversidad	131.672
32	INT_Contexto	118.712
45	Trabajo Social	116.808
47	VAL_Respeto	109.366
1	Competencias emocionales	101.390
23	HAB_Comunicación	86.695

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Estos resultados muestran que en los procesos de intervención es relevante considerar prácticamente los mismos aspectos que se han identificado importantes en el discurso en la Tabla 2. En este sentido la aceptación de la diversidad y el contacto se posicionan con gran capacidad de intermediación en el conjunto de la red, al igual que ocurría en su posicionamiento prioritario en el discurso. Seguidamente sobresalen las cuestiones relacionadas con el entendimiento y el conocimiento, así como todos los factores considerados de intervención. Destaca la incorporación del nodo de Trabajo Social como elemento importante de intermediación, fundamental en el marco del estudio, donde el factor disciplina aparece como elemento a considerar en el entramado relacional de la intervención social en contextos de diversidad cultural. En este análisis no aparece en cambio la dificultad de idioma como elemento clave de intermediación, aunque sí estaba presente como elemento sustancial del discurso. Esto mismo ocurre en relación con las habilidades, resaltando únicamente la habilidad de comunicación.

“...es la comunicación intercultural fundamental, superando el etnocentrismo siempre muy cerca del mundo occidental” (Trabajadora social, Asociación migrantes, Padua-Italia).

“Entonces yo creo que el incremento de la interculturalidad va a tener una diversidad de impactos, algunos positivos y algunos negativos, y en gran parte esos resultados, esos impactos van a estar determinados por el contexto, sociopolítico y el entorno estructural” (Trabajador social, Birmingham-Reino Unido).

Por último, se presentan los resultados del análisis de *cercanía* (Tabla 4) de los nodos respecto del resto de la red, mostrando la capacidad de cada uno de ellos para acceder a los demás nodos. Incidir en nodos con alto índice de cercanía podría generar mayores y más rápidos efectos para la adecuada praxis profesional en diversidad, ya que su recorrido para tener influencia en el resto de la red es menor.

**Tabla 4. Clasificación de códigos según índice de cercanía**

<b>Nº</b>	<b>Título de nodo</b>	<b>Valor</b>
3	DEF_Aceptar diversidad	14.935
47	VAL_Respeto	14.557
13	DIF_idioma	14.511
31	INT_Conocimiento cultural	14.511
24	HAB_escucha	14.511
2	Contacto	14.465
10	DIF_entendimiento cultural	14.420
32	INT_Contexto	14.375
6	HAB_mente abierta	14.286
23	HAB_Comunicación	14.286
1	Competencias emocionales	14.241
36	INT_gestión diversidad	14.241

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Los nodos más centrales (*cercanos*) son aquellos relacionados con la aceptación de la diversidad, que ocupa el primer puesto en todos los índices analizados, seguidos del valor del respeto y la consideración de contemplar la dificultad que genera la diferencia en idiomas. También resultan relevantes los aspectos de conocimiento intercultural y de contacto. El resto de elementos con buenos índices de centralidad se muestran en la Tabla 4, siendo muy similares a los hallados en relevancia de rasgo.

“Es más importante comprender los diferentes valores de otras culturas, aprender y comprender” (Trabajador social, Birmingham-Reino Unido).

“Sin duda, la emoción es un vehículo importante, que no es vano en absoluto en el sentido de que tenemos que tratar de ser lo más neutral, sin embargo, es muy difícil porque todos somos humanos” (Psicóloga, Asociación extranjeros, Padua-Italia).

“No puedo entender lo que dijeron y no puedo dar retroalimentación y no pueden participar... así que a veces es frustrante” (Profesora Trabajo Social, Birmingham-Reino Unido).

“La capacidad de escuchar es fundamental porque si una persona llega a contar su historia de vida y uno necesita entender qué es lo que le está pasando para poder interactuar con esa persona y uno no sabe escuchar, está perdido... en el caso de la interculturalidad, cuando trabajas con la interculturalidad, cuanto más abierto estés y más consciente y competente seas en la interculturalidad va a tener un impacto positivo, siempre positivo” (Estudiante postgrado social, Birmingham-Reino Unido).

#### **4. Discusión y Conclusiones**

El análisis de discurso y de redes permite conocer los nodos más relevantes y las relaciones que mantienen estos nodos, tanto directos como indirectos. Dada la interconexión entre los distintos nodos obtenidos de las entrevistas realizadas, la correcta apreciación de las influencias indirectas resulta esencial para un correcto análisis de la centralidad de la red, así como de intermediación en el análisis de las percepciones profesionales sobre la intervención en contextos de diversidad cultural.

Se ha observado en los resultados la relevancia de partir de una noción teórica de aceptación de la diversidad como factor inicial clave y sustento en las intervenciones profesionales.

La aceptación de la diversidad conlleva la asunción positiva de la pluralidad, desde modelos de ordenamiento y gestión avanzados, verificados en la construcción de contextos diversos y en servicios que se asientan en la igualdad y el respeto por la identidad diferenciada.

En segundo término, se señala la relevancia del contacto intercultural, ya puesto de manifiesto en diversas investigaciones relacionadas con la competencia intercultural (Armfield, 2004; Christ et al., 2014; Straffon, 2003). El contacto permite, según los

contenidos del discurso analizados, una aproximación real al otro, a la otra cultura y fomentar cuestiones como la empatía o la abolición de prejuicios desde la propia experiencia de conocer y tratar al “otro”. En el ejercicio profesional es importante porque puede favorecer la creación de un buen clima de intervención y puede ayudar a crear una buena relación entre la persona usuaria y el profesional. Esta visión de aportación positiva del contacto intercultural fue estudiada por Berry (2004), hallando que el incremento del contacto intercultural, y una mayor familiaridad con otros grupos diferentes al de pertenencia, se asociaba con percepciones más positivas hacia estos otros grupos. Penbek et al. (2009), tras la realización de varios estudios, afirman que el respeto por las diferencias culturales es mayor cuando existe contacto o familiarización de algún tipo con otras culturas.

Este contacto experimentado desde la práctica positiva conlleva las interacciones favorables que constituyen uno de los elementos definitorios de la interculturalidad, poniendo el acento en la construcción común y compartiendo elementos entre los entes diversos que entran en relación.

En el ámbito directo del contacto y la intervención, destacan las competencias emocionales y valores como el respeto. Estos elementos apoyan la necesidad de contacto directo de calidad y basado en estándares profesionales y deontológicos para el desarrollo de una buena praxis.

La gestión de estas cuestiones, a la vez que crucial, no está exenta de dificultades de diversa naturaleza. En los aspectos de intervención, la capacidad de gestionar los elementos de diversidad presentes es un nodo importante en la red. Esta capacidad conlleva asumir una visión más ecológica donde el contexto sea considerado como otro factor más en las intervenciones, que influye y denota el encuadre profesional y de la problemática o actuación a realizar. Para ello, los profesionales mencionan una serie de habilidades asociadas con la práctica profesional intercultural, y que se orientan en la línea de la adecuada comunicación, incluyendo la capacidad de escucha activa. Este elemento es importante si se considera la dificultad del idioma existente, mencionada como una de las principales dificultades en el quehacer diario. Junto a ello, el hecho de disponer de una mente abierta ante la diversidad es valorado positivamente, algo que propicia la empatía como otro factor mencionado por los profesionales.

La barrera idiomática puede conllevar situaciones de verdadera gravedad derivadas de procesos de incomunicación. Para ello, en algunos servicios públicos existe la figura del mediador/a que facilita la comprensión, no sólo del idioma, sino de

pautas culturales que incluso pueden estar presentes en el lenguaje no verbal. Los elementos que permiten o dificultan las relaciones, como ocurre con el idioma, deben ser muy considerados en las intervenciones profesionales, ya que se vinculan con elementos emocionales, con habilidades como la empatía, que pueden ser elementos claves en los procesos a seguir.

Otra de las dificultades emergentes del discurso de los profesionales se relaciona con la falta de recursos. Al igual que exponen Bueno y Domingo (2016) en su investigación con profesionales catalanes, muchos profesionales consideran la intervención intercultural como el modelo a seguir, pero no se traduce en la acción final, adquiriendo incluso el tono de utopía lejos de ser alcanzado a corto plazo.

Las entidades y profesionales del Tercer Sector, donde desarrollan su labor algunos de los participantes en el estudio, se podrían configurar como actores sociales relevantes en la ruptura de procesos de exclusión, fomentando el ejercicio responsable e inclusivo de ciudadanía, así como constituyéndose en numerosas ocasiones en mediadores ante los poderes y servicios públicos, o trabajando en coordinación con éstos (Gadea y Albert, 2011), pero no siempre ocurre de este modo, ya que deben afrontar también otra serie de dificultades, que no son objeto de análisis del presente estudio pero que deben ser consideradas en la discusión de los resultados (carencia de medios económicos y humanos, escaso reconocimiento como interlocutores sociales o agentes clave, etc.).

Parece claro, por tanto, atendiendo al discurso expresado por las personas entrevistadas, que los elementos centrales del discurso se relacionan con el nivel teórico y la práctica de la aceptación y gestión de la diversidad, que conlleva elementos de conocimiento y entendimiento cultural, la consideración del contexto donde tienen lugar las acciones e intervenciones, así como la importancia de disponer de habilidades de comunicación y escucha frente a las dificultades de idioma. El respeto se añade como cuestión valorativa junto a la notabilidad de considerar las competencias emocionales que deben acompañar todas estas cuestiones. Estos aspectos son además localizados como nodos centrales de la red, con múltiples relaciones con otros nodos.

Las conclusiones de este estudio posicionan de manera clara algunos elementos como factores claves a considerar en las intervenciones profesionales en contextos de diversidad cultural o con población extranjera.

A nivel teórico y como elemento fundamental se localiza la aceptación y comprensión de la diversidad cultural existente, punto de partida básico para el desarrollo de una buena praxis profesional en este contexto y elemento mencionado en mayor medida en el discurso de las personas participantes. Junto a esta aceptación, el contacto se muestra como otro factor relevante, entrando en relación con elementos de la intervención profesionales y con las habilidades que se mencionan como importantes. De igual modo, cabe mencionar que el valor del respeto ha sido identificado entre los nodos principales en los tres índices de medida analizados, destacando en la cercanía y en el rango. El ámbito de los valores va muy unido al hecho de que las competencias emocionales hayan sido también incluidas como factor a considerar en el discurso, poniéndose de manifiesto no sólo su relevancia, sino las dificultades que a veces se producen asociadas al manejo adecuado o control del plano afectivo o emocional en el tipo de intervenciones sociales que desarrollan los profesionales entrevistados.

Además, el aspecto de intervención centrado en disponer de un buen conocimiento cultural para la práctica profesional se posiciona como nodo importante en el discurso y en las relaciones con otros nodos de la red. Aunque los aspectos formativos no se muestran de manera directa entre los nodos más relevantes en ninguno de los tres índices presentados (rango, intermediación y cercanía), es importante por su relación con el conocimiento. La formación para los profesionales debe ser eminentemente práctica, ya que de hecho muchas de las personas afirman que han recibido mucha formación y han aprendido mucho a través de la propia experiencia o de la práctica compartida de compañeros y compañeras.

En el plano de habilidades profesionales destacan los aspectos comunicativos, como son la comunicación y la escucha activa. Además, la apertura mental es otra cuestión relevante a considerar en los procesos de intervención, dado que conlleva el entendimiento cultural y la disposición positiva al encuentro y comprensión intercultural, entrando con ello en relación con otros nodos comentados previamente. La comunicación además es relevante porque de igual modo se ha identificado la diferencia de idioma como una de las principales dificultades a las que tienen que hacer frente los profesionales en numerosas ocasiones. Estas habilidades de comunicación pueden permitir solventar la dificultad, favoreciendo con ello el desarrollo de la intervención profesional. A esto hay que añadir, en contextos de diversidad la capacidad de escucha activa y comprensiva que facilita entender las situaciones en un marco cultural concreto

y acompañado de una disposición profesional adecuada que permite una mayor proximidad con las personas o grupos con los que se trabaja.

También se ha extraído del discurso la dificultad inherente al propio proceso de entendimiento cultural, que se pueden observar en las dinámicas profesionales, a las que hay que añadir las elevadas cargas de trabajo y las dificultades de recursos y tiempo, que también son mencionadas por las personas entrevistadas.

Consideramos que este análisis cualitativo ha permitido afianzar la relevancia de algunas cuestiones fundamentales para la práctica profesional, enfatizando la importancia del conocimiento para la adecuada praxis así como el contacto y la propia actitud de entendimiento cultural, desde el respeto y habilidades claves como la comunicación y la escucha. Además, ello debe ser acompañado del componente emocional o afectivo que cumple un rol destacado en este tipo de intervenciones y profesiones.

No por ello este estudio está exento de algunos límites. Es probable que las personas participantes entrevistadas posean un interés particular por este tema dado el lugar de trabajo o la formación que tienen, por lo que sus puntos de vista no son necesariamente representativos de la población objeto de estudio. Por otra parte, se trata de un estudio exploratorio con una muestra limitada en cada uno de los países que han sido incluidos y siendo la muestra seleccionada por accesibilidad y por “bola de nieve”. Sin embargo, este estudio permite abrir un nuevo terreno conceptual sobre la competencia intercultural y la buena praxis intercultural en el ámbito de la intervención social, desde los temas y significados, elementos y factores considerados importantes desde las perspectivas de las personas profesionales.

Como líneas futuras asociadas al estudio se pretende continuar con un análisis de las redes establecidas entre los códigos y familias, dotando de mayor profundidad el análisis y permitiendo conocer índices vinculados con este tipo de metodología del análisis de redes. Por otra parte, se pretende analizar con mayor detenimiento cada una de las principales familias extraídas de la codificación realizada del discurso. Igualmente, avanzar en la conceptualización y en la formación de los profesionales como elemento de transferencia de la investigación social aplicada a la realidad social y profesional, fundamentalmente de la disciplina el Trabajo Social.

## Referencias

- Aguilar, M.J., y Buraschi, D. (2012). Prejuicio, etnocentrismo y racismo institucional en las políticas sociales y los profesionales de los servicios sociales que trabajan con personas migrantes. En *VII Congreso Migraciones Internacionales en España. Movilidad humana y diversidad social*. Bilbao, España.
- Armfield, P. A. (2004). *An examination of the relationship between students' interaction with host nationals while on study abroad and their development of intercultural sensitivity*. Maryland, Estados Unidos: University of Maryland.
- Barn, R., y Das, C. (2015). Family group conferences and cultural competence in social work. *British Journal of Social Work*, 22, 942-959.
- Barrett, M. (2013). Interculturalism and multiculturalism: similarities and differences. *Internacional de Estudios Migratorios*, 4(2), 147-176.
- Berry, J.W. (2004). Fundamental psychological processes in intercultural relations. En D. Landis, J.M. Bennet, y M.J. Bennet (eds.), *Handbook of Intercultural training* (3rd ed.) (pp.166-184). California, Estados Unidos: Sage Publications.
- Bueno, X., y Domingo, A. (2016). La gestión de la interculturalidad en tiempos de crisis: el discurso de los técnicos municipales en Cataluña. *Migraciones*, 39, 39-65.
- Burckhardt, A. Q., Revollo, H.W., Collazos, F., Visiers, C., y El Harrak, J. (2009). La mediación intercultural sociosanitaria: implicaciones y retos. *Norte de Salud Mental*, 35, 56-66.
- Cantle, T. (Mayo, 2011). *Cohesion and Integration: From 'Multi' to 'Inter' Culturalism*. En *Symposium international l'interculturalisme DIALOGUE QUÉBEC-EUROPE*. Montreal, Canadá.
- Chen G.M., y Starosta, W. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. En B. Burelson (eds.), *Communication Yearbook 19* (pp. 353-383). Londres, Inglaterra: Sage.
- Christ, O. Schmid, K., Lolliot, S., Swart, H., Stolle, D., Tausch, N., y Hewstone, M. (2014). Contextual effect of positive intergroup contact on outgroup prejudice. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 1-5.
- Consejo de Europa. (2008). *Libro Blanco sobre el diálogo intercultural. Vivir juntos con igual dignidad*, Madrid, España: Ministerio de Cultura-Gobierno de España.

- Dagsvold, I. Møllersen, S., y Stordahl, V. (2015). What Can We Talk About, In Which Language, In What Way And With Whom? Sami patients experiences of language choice and cultural norms in mental health treatment. *International Journal of Circumpolar Health*, 74, 26952.
- Faist, T. (2009). The transnational social question: Social rights and citizenship in a global context. *International Sociology*, 24(1), 7-35.
- Fernández, T., Lorenzo, R., y Vázquez-Aguado, O. (2012). *Diccionario de trabajo social*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Festenstein, M. (2005). *Negotiating diversity*. Cambridge, Inglaterra: Polity Press.
- Gadea, M. E., y Albert, M. (2011). Asociacionismo inmigrante y renegociación de las identificaciones culturales. *Política y Sociedad*, 48(1), 9-25.
- García, F.J., Olmos, A., Contini, P., y Rubio, M. (2011). Sobre multiculturalismos, críticas y superaciones conceptuales en la gestión de la diversidad cultural. En E. Gualda Caballero (ed.), *Inmigración, ciudadanía y gestión de la diversidad* (pp. 31-65). Sevilla, España: Universidad Internacional de Andalucía.
- Kohli, H., Huber, R., y Faul, A.C. (2010). Historical and theoretical development of culturally competent social work practice. *Journal of Teaching in Social Work*, 30(3), 252-271.
- Laukkanen, M. (1994). Comparative cause mapping of organizational cognitions. *Organization Science*, 5(3), 322-343.
- Malik, B. (2003). Intervenciones para la adquisición de competencias interculturales. En E. Repetto, *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica* (pp. 424-452). Madrid, España: UNED.
- Malik, B. (2009). *Desarrollo de competencias interculturales en orientación*. (s.n). Recuperado de: [http://www.uned.es/centrointer/Competencias\\_interculturales.pdf](http://www.uned.es/centrointer/Competencias_interculturales.pdf)
- Martínez, M. F., Martínez, J., y Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de la diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención Psicosocial*, 15(3), 331-350.
- UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural*. París, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2013). *Intercultural competences. Conceptual and operational*

- framework*. París, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Payne, M. (2001). Knowledge bases and knowledge biases in social work. *Journal of Social Work, 1*(2), 133-146.
- Penbek, S., Yurdakul, D., y Güldem, A.G. (Julio, 2009). Intercultural communication competence: a study about the intercultural sensitivity of university students based on their education and international experiences. En *European and Mediterranean Conference on Information Systems*. Izmir, Turquía.
- Pérez, A. (2012). *Formación e intervención en trabajo social desde una perspectiva intercultural. Reflexiones desde una experiencia investigativa*. Córdoba, Argentina: XX Seminario Latinoamericano de Escuela de Trabajo Social.
- Romaní, O. (2002). Criterios de prevención: un debate necesario. En M. Hopenhayn (comp.), *Prevenir en drogas: enfoques integrales y contextos culturales para alimentar buenas prácticas* (pp. 9-14). Santiago de Chile, Chile: CEPAL, Naciones Unidas.
- Ruiz-Bernardo, M. P. (2012). Estudio documental del constructo sensibilidad intercultural en las políticas y prácticas socio-comunitarias. *Puls, 35*, 31-47.
- Saus, M. (2006). *Cultural sensitivity as a way of seeing communities: Billefjord and Kautokeino*. Tromsø, Noruega: Barnevernets.
- Sheafor, B. W., y Horejsi, C. (2000). *Techniques and guidelines for social work practice*. Needham Heights, Estados Unidos: Allyn & Bacon.
- Soenen, R., Verlot, M., y Suijs, S. (2001). Enfoque pragmático del enfoque intercultural. *Políticas sociales en Europa, 9*, 61-74.
- Straffon, D. (2003). Assessing the intercultural sensitivity of high school students attending an international school. *International Journal of Intercultural Relations, 27*, 487-501.
- Thompson, N. (2002). *People skills*. Basingstoke, Inglaterra: Palgrave MacMillan.
- Valtonen, K. (2008). *Social work and migration. Immigrant and refugee settlement and integration*. Surrey, Reino Unido: Ashgate.
- Vázquez, O. (2002). Trabajo social y competencia intercultural. *Portularia, Revista de Trabajo Social, 2*, 125-138.
- Vilà, R. (2006). La dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural en la educación secundaria obligatoria: escala de sensibilidad intercultural. *Revista de Investigación Educativa, 24*(2), 353-372.

- Vladimir-Zambrano, C. (2010). Territorio, diversidad cultural y trabajo social. *Portularia, Revista de Trabajo Social*, 12, 9-24.
- Zapata-Barrero, R. (2009). Diversidad y política pública. *Papeles*, 104, 93-104.
- Zapata-Barrero, R., y Pinyol, G. (2010). Dynamics of diversity in Spain: old questions, new challenges. En S. Vertovec y S. Wessendorf (eds.), *The multiculturalism backlash* (pp.170-189). Nueva York, Estados Unidos: Routledge.