

# TRABAJO SOCIAL Y COMPETENCIA INTERCULTURAL

OCTAVIO VÁZQUEZ AGUADO

Universidad de Huelva

## RESUMEN:

*En este trabajo reflexionamos sobre la formación para la competencia intercultural en trabajo social. Sostenemos que asistimos a un creciente interés en el seno de la disciplina por la inmigración, pero es necesaria una preparación específica para abordar la intervención con este colectivo desde las claves de la interculturalidad. Ello se debe fundamentalmente a la presencia de las diferencias culturales en la relación de ayuda profesional. Para evitar que la interpretación de las mismas conlleve una valoración negativa de los inmigrantes, se requiere tomar conciencia de la propia identidad y también de la alteridad. En la actualidad, los planes de estudios de trabajo social no dan respuesta a esta cuestión de manera adecuada. Es necesario profundizar en los elementos que componen la competencia intercultural pero evitando reducir la misma a un listado de habilidades o conocimientos estandarizados.*

**PALABRAS CLAVES:** *Inmigración, identidad, competencia intercultural, diferencias culturales.*

## ABSTRACT:

*This paper is a reflection about education for intercultural ability in social work. We defend that the interest in immigration is growing up into our discipline, but a specific preparation is needed to take part with the immigrant community from the perspective of interculturality. The main reasons are cultural differences that we can find in the relation of professional aid. In order to avoid that the interpretation of these differences entails a negative valuation of immigrant people, it is required to become aware from the own identity and from the «alters». At the present time, educational plans of social work don't give a good answer to this question. It is necessary to deepen in the elements that compose the intercultural ability, but avoiding that is reduced to a listing of abilities or standardized knowledge.*

**KEY WORDS:** *Immigration, Identity, Intercultural ability, Cultural differences.*

En la actualidad, asistimos a un interés creciente del trabajo social por la inmigración, lo cual se está traduciendo en una tímida incorporación de asignaturas a los planes de estudio, en el desarrollo de iniciativas que pretenden formar a los profesionales para intervenir eficazmente con inmigrantes y en el creciente número de publicaciones que se ocupan del tema. Este interés responde a la visualización social de la inmigración y de los inmigrantes en nuestra sociedad y al desarrollo de programas y proyectos de intervención (Solana, 2001), que están permitiendo a los trabajadores sociales encontrar una vía de acceso al mercado de trabajo en la atención a este colectivo.

Aunque existen diversos enfoques en el abordaje de la inmigración como objeto del trabajo social, hemos optado por aproximarnos a la misma desde la interculturalidad y la acción intercultural con el propósito final de lograr ser competentes desde este enfoque. Creemos que la interculturalidad, sin obviar sus límites y dificultades, nos propone un marco de actuación coherente con la filosofía y los principios tradicionales de nuestra disciplina en la medida que fomenta el desarrollo de la comunicación, el conocimiento

del otro, la valoración de sus aportaciones, la negociación y establecimiento de objetivos en común...

Sin embargo, esta compatibilidad no nos garantiza un éxito inmediato en la intervención social con inmigrantes. La razón principal de esta falta de garantías estriba en la necesidad de entrenar una serie de habilidades que den forma y materialicen la competencia intercultural. Para desarrollar estas destrezas, se requiere tanto su entrenamiento y ensayo como la disponibilidad a adquirir nuevos conocimientos y actitudes que acompañen a las habilidades conocidas.

### ¿POR QUÉ ES NECESARIA LA COMPETENCIA INTERCULTURAL?

Todos los sujetos son socializados en un medio determinado. Este proceso les otorga una visión del mundo que sirve para orientar su comportamiento y evaluar el de los demás. El marco de referencia sería la suma de las visiones que los individuos tienen acerca de la relación con la naturaleza, la producción y el intercambio económico. La organización social y la distribución del poder. Los afectos y valores fundamentales. La importancia de este concepto reside en que cada individuo está dotado de un marco de referencia del que no se desprende nunca de manera definitiva, aunque abandone el contexto en el que lo adquirió y en el que funciona adecuadamente.

El trabajo social con inmigrantes implica una aproximación al otro que, de algún modo, nos remite hacia nosotros mismos. Cuando se produce el contacto entre trabajadores sociales e inmigrantes a partir de un hecho concreto, cada uno de ellos tiene un marco de referencia que les otorga una comprensión de ese hecho. Antes de enjuiciar el comportamiento del otro, el profesional debería interrogarse por la coherencia que tiene en el marco de referencia del inmigrante. Este conocimiento no tiene por qué implicar aceptación, pero es necesario aumentarlo para mejorar la relación profesional con los inmigrantes. Ser conscientes de la existencia de los marcos de referencia proporciona a los trabajadores sociales una visión más rica de la realidad de la inmigración. Permite perder ciertas seguridades basadas en estereotipos e ideas generales (Al-Krenawi, 2001) para ganar incertidumbres antes una realidad plural y diversa. Sin embargo, esta situación puede generar confusión: es imposible alcanzar un conocimiento profundo, dada la heterogeneidad de los inmigrantes, por lo que se crea una inseguridad que es necesario dominar. La importancia de descubrir la existencia de los diferentes modos de mirar la realidad no descansa en la necesidad de alcanzar su conocimiento en profundidad, sino en incorporar un elemento que impida la generalización y la valoración del otro únicamente desde nuestros esquemas.

En situaciones de diversidad social, los trabajadores sociales pueden descubrir un tratamiento inadecuado de las mismas desde su esquema de referencia generándose de este modo un conflicto de valores. Sin embargo, a pesar de la importancia que tienen el conocimiento de las diferencias culturales para el desarrollo de la competencia intercultural, no podemos considerarlas como la explicación única y final de la situación vital que atraviesan los inmigrantes en nuestra sociedad. Como trabajadores sociales debemos conocer la existencia de las diferencias culturales pero no pensar que es el único

factor que interviene en las relaciones entre sociedad de acogida e inmigración porque las mismas, al margen de las diferencias culturales, están atravesadas por una diferente posición estructural que determina que el encuentro entre profesional y cliente no se desarrolla nunca en condiciones de igualdad: el trabajador social pertenece a la mayoría social con capacidad de objetivación, ocupa una posición de superioridad, su esquema de referencia es el válido de acuerdo al contexto donde se ubica y está reconocido socialmente como profesional competente para la atención de problemas sociales. Por el contrario, el inmigrante es minoritario, diferente, con un esquema de referencia no válido para la sociedad en la que se encuentra y definido por parte de la mayoría social como portador de problemas (cuando no un problema en sí), que necesitan solución de cara a su integración y normalización social. Además, el contacto de la identidad/alteridad que se produce no se entiende al margen de las circunstancias históricas, sociales y personales, que determinan una posición de superioridad-inferioridad, de valoración-desvaloración, de acumulación de saberes-desprendimiento de los mismos, de coherencia en un marco de referencia-de pérdida de orientación, de nueva interpretación de todo lo que ocurre bien desde un marco inadecuado o desde otro en proceso de adquisición. El primer término de todas estas ecuaciones corresponde al profesional y el segundo al inmigrante.

Planteadas ya la distancia estructural que existe entre trabajadores sociales e inmigrantes como un factor que genera conflicto, abordamos ahora las diferencias culturales como elementos que producen también distorsiones en la relación profesional. Los trabajadores sociales<sup>1</sup> son conscientes de la presencia de las diferencias culturales. De igual modo, que las mismas se provocan por la existencia de marcos de referencia, de modos de ver una misma realidad de manera diferente. Y comprenden que es necesario aumentar el conocimiento sobre este marco de referencia para mejorar la relación profesional con los inmigrantes:

*Yo creo que aunque cada vez, como te decía antes, sabemos mas de los inmigrantes y sabemos mejor cómo abordar esa realidad y desde hace mucho tiempo tomamos conciencia que, por razones culturales y de otro tipo, los inmigrantes tienen unos esquemas de referencia diferente a los nuestros, unas escalas de valores diferentes a los nuestros y nosotros intentamos abordar nuestro trabajo, pues eso, teniendo en cuenta esos parámetros, pero sin embargo, me doy cuenta que los inmigrantes no es un bloque homogéneo que son muy, muy heterogéneo incluso dentro del colectivo del propio país de origen, los marroquíes son tan heterogéneos entre si que, que veo serias dificultades de cómo abordar su problemática, la relación con ellos de forma genérica, teniendo en cuenta lo que te decía antes, no caer en la medición de sus problemas, de su situación, de sus necesidades, sus expectativas según... según los nuestros (Trabajadora social, ONG).*

Para superar las lagunas que tengamos acerca del conocimiento del otro proponemos,

<sup>1</sup> Las opiniones aquí reflejadas forman parte de una investigación realizada en el año 2000 en el seno de mi tesis doctoral sobre la competencia intercultural en trabajo social. Se entrevistó a un conjunto de profesionales del trabajo social que intervenían con inmigrantes en la provincia de Huelva.

<sup>2</sup> En el seno de nuestra tesis doctoral sobre el desarrollo de la competencia intercultural en trabajo social.

más que un conocimiento enciclopédico, otro que parta de la realidad cotidiana de trabajo para analizar y aprender sobre aquellas situaciones confusas que se presentan en el día a día:

*¿Son un problema? Bueno, yo no creo que sea un problema, yo creo que son una dificultad ¿no? y que, y que de esas dificultades tú tienes que ir aprendiendo y analizando para ir incorporando esa información o esa formación a tu trabajo con inmigrantes, es decir, si yo tengo un choque cultural con un inmigrante o un incidente crítico y no lo analizo se puede convertir en un problema, pero si yo con la ayuda de un mediador me paro a estudiar por qué ha ocurrido y de qué manera se puede retomar esa relación, pues yo pienso que es positivo porque puedes aprender desde tu experiencia práctica (Trabajadora social, ayuntamiento).*

Hay que ser descubrir que la presencia de las diferencias culturales tiene efectos que no sólo afectan a la esfera profesional, sino que aluden también al ser persona del trabajador social:

*Cuando me entero, yo lo hablo ya directamente y entonces sí que me posiciono y muchas veces ha ocurrido que como yo digo eso pues el inmigrante deja de venir, porque la situación sigue existiendo e incluso cuando he seguido intentando trabajar con la familia esa situación, la familia me ha rechazado y me ha cerrado la puerta, o sea que, como si dijéramos esto es nuestro y tú aquí no, a pesar de que yo sé y tengo información certera de que esa situación sigue pasando, con lo cual yo me siento que no soy capaz de llegar hasta donde tengo que llegar y... que sea un conflicto de valores, pues no lo sé, o yo pienso que esa persona antes de traer a su familia a España ya sabe lo que hay aquí, porque ya ha estado viviendo aquí muchos años, con lo cual o bien eso era lo que hacía en su país y lo sigue haciendo aquí o aquí lo hace más que lo hacía allí o lo va a seguir haciendo o no quiere que se trate ese tema porque es una cuestión tan privada que no acepta que lo hagamos (Trabajadora social, ONG).*

Observamos cómo la presencia de visiones diferentes sobre un mismo hecho (en este caso, se trataba de las relaciones padres-hijos en una familia marroquí) impide la intervención profesional. El trabajador social descubre un tratamiento inadecuado de estas relaciones desde su esquema de referencia y se produce un conflicto de valores. Como no puede inicialmente abordar la situación desde la negociación, valora negativamente la situación familiar y considera que es necesario la imposición del esquema dominante en esta sociedad, a priori, no porque pueda ser mejor, sino porque es el dominante y tiene que ajustarse «a lo que hay aquí» puesto que lo sabía antes de venir. Consideramos que se trata de un ejemplo preclaro de cómo, ante la presencia de la diversidad cultural que afecta a nuestra visión de la realidad, no se intenta negociar sino imponer: cuando nuestra propia identidad es puesta en cuestión la primera reacción es defensiva y se traviste de exigencia al otro para que sea como nosotros.

Pero también las diferencias culturales tienen un aspecto positivo, y afecta a la riqueza que supone el conocer otros modos y maneras de entender la realidad vital. El contacto con los inmigrantes proporciona a los trabajadores sociales la posibilidad de conocer otras situaciones que contrastan, de manera agradable, con los usos y costumbres dominantes en nuestra sociedad:

*Yo creo que sí, mira yo creo que muchas cosas, en muchas cuestiones no pensaba antes como pienso ahora porque te dicen muchas cosas ¿cómo hacen?, ¿cómo viven en su país?, ¿cómo se comportan?, ¿cómo...?, bueno pues, no sé, como por ejemplo, ¿cómo tratan a sus mayores?, ¿cómo tratan a sus hijos?, no sé cosas que a nosotros, a lo mejor, hay cuestiones que a nosotros de alguna manera como que ya las tenemos tan vistas y tan y te hacen ver, bueno que, es otra forma de verlo, de entenderlo y tan respetable y tan bonito e incluso mas bonito de cómo nosotros lo hacemos, entonces eso hace que tu estés cambiando y te influya (Trabajadora social, ONG).*

Este conocimiento de otras realidades tiene un efecto dinámico: a veces, cuando la identidad se ve amenazada supone un reafirmamiento de las propias ideas y creencias como ya hemos señalado; otras veces, por el contrario, implican un cambio y una modificación de posturas iniciales que contribuyen a alterar la lectura que hayamos hecho de la realidad. Este carácter dinámico acentúa la naturaleza dialógica de la identidad: cambia, se adapta, se transmuta en contextos múltiples donde los sujetos interaccionan en función de sus intereses, ya sean profesionales o personales:

*Cuando te estás relacionando con la otra persona al mismo tiempo te estás conociendo a ti mismo, o sea, me refiero a la otra persona desde un punto de vista, una persona con una cultura distinta, porque, a veces, cuando estás trabajando con inmigrantes te planteas cuestiones que si estás trabajando con una población de tu misma cultura pasarían inadvertidas ¿no?, y te hace un poco reafirmarte en lo que eres, de cómo piensas, hasta qué punto eres capaz de hablar de tu persona en una situación totalmente profesional y formal, hasta qué punto estás dispuesto a compartir parte de lo que eres y de lo que piensas y... con la otra persona, entonces también te requiere estudiarte muy bien por dentro, y de hecho te cambia, cambias con esto, aprendes y cambias partes de tu concepciones, parte de tus ideas (Trabajadora social, ayuntamiento).*

## DEFINIR LA COMPETENCIA INTERCULTURAL

¿Qué podemos entender por competencia intercultural y, más específicamente, por el desarrollo de un trabajo social con inmigrantes en clave intercultural? Con la formulación de esta pregunta queremos plantear, como requisito imprescindible, una breve reflexión sobre esta competencia que ilumina al conjunto de nuestro trabajo.

Consideramos que las diferentes culturas que se encuentran sobre un mismo territorio deben conocerse, entenderse y reconocerse, lo que conlleva una necesaria interacción entre sujetos de cultura distinta. Para que el intercambio que genera esta interacción sea fructífero es imprescindible no sólo un respeto hacia las culturas presentes sino un saber hacer que permita la gestión de la convivencia. En este plano, el profesional es un intermediario privilegiado en la medida que pertenece a la sociedad de acogida y entra en contacto de manera inmediata con la alteridad. Se convierte pues en puente y, por tanto, debe estar preparado convenientemente para realizar esta función.

La competencia intercultural debe permitir a los profesionales que sean eficaces en los contextos plurales: no sólo deben comunicarse correctamente sino que deben comprender los patrones de comunicación, las expectativas e interpretaciones de los otros (Jim y Cortazzi, 2001: 124). Desde esta concepción, ser competente en la acción intercultural no consiste únicamente en poder comunicarse con el otro diferente, es decir, en utilizar una lengua como vehículo de comunicación, sino poder captar los significados

que se otorgan a los elementos que se comparten, teniendo en cuenta que comprender no implica ni aceptar, ni justificar ni descalificar automáticamente. Comprender, desde la óptica intercultural, equivale a identificar las razones que explican el comportamiento del otro lo que conlleva la necesidad de aumentar nuestro conocimiento sobre esas razones. Por tanto, y de acuerdo a lo expuesto por Byram y Cain (2001: 43), podemos asignar a la competencia intercultural los siguientes objetivos:

- \* Favorecer la adquisición de la capacidad de interpretar los fenómenos sociales con los que el profesional pueda encontrarse durante su contacto con otra cultura.

- \* Ayudar a desarrollar tanta flexibilidad como sean capaces de aceptar respecto a otros sistemas interpretativos y ponerlos en relación con el suyo.

- \* Permitir la reconsideración de la propia cultura y sus prácticas en comparación con las de otras comunidades.

- \* Tomar conciencia de las propias prácticas culturales.

- \* Facilitar la adquisición de conocimientos sobre otros grupos sociales y sus prácticas culturales.

Los objetivos de la competencia intercultural colocan al profesional como un elemento central en el desarrollo de la misma. No sólo porque entra en contacto directo con los inmigrantes, sino fundamentalmente porque la adquisición de la misma requiere de su participación: obtener conocimiento sobre el otro y sobre sí mismo, pensar sobre sus propias prácticas culturales y ponerlas en relación con las de los inmigrantes...

Para alcanzar estos objetivos se requieren de una serie de habilidades que, siguiendo a Rodrigo (1997: 13-19), se concretan en tres competencias básicas: competencia intercultural que consiste en tener habilidad para poder negociar los significados culturales de los hechos a través de los cuales se motiva el contacto con el otro. Saber qué representan y cómo se interpretan estos acontecimientos desde el marco de referencia del inmigrante y también desde el propio del trabajador social, descubriendo que son dos actores portadores de cultura los que intervienen en la relación. Muy importante en esta competencia es el manejo de la comunicación no verbal, que tratamos como una habilidad más a entrenar. Nosotros entendemos que alcanzar esta competencia es el resultado del desarrollo de las que a continuación se exponen.

La competencia cognitiva nos advierte acerca del grado de conocimiento que tenemos del otro y de nosotros mismos. Requiere de un esfuerzo por reconocernos, para vernos como sujetos portadores de cultura. Exige conocer la cultura del otro o, al menos, informarse acerca de aspectos concretos concernientes a los hechos que provocan la relación. Conlleva también el dominio de la inseguridad que genera la incertidumbre de no saber todo del otro. Esta competencia cognitiva no sólo sirve para construir mensajes que se puedan intercambiar, sino para definir los sentidos que tengan dichos mensajes: cómo se entienden.

De acuerdo con Al-Krenawi (2001: 16-18), podemos citar un conjunto de aspectos que podemos tener en cuenta en la práctica del trabajador social con la población árabe: los problemas individuales deben ser examinados en un contexto más amplio, familiar y cultural. La importancia que tienen los sistemas informales de ayuda, que coexisten con los formales. El papel destacado de la religión en la vida de los clientes árabes. Reformular los problemas desde la óptica del cliente y su cultura aunque las explicaciones sean inadecuadas desde la perspectiva occidental. Contemplar la lectura de género (el tratamiento de las

mujeres, la dificultad de los hombres para hablar de sus problemas...). Eludir la mirada del profesional no debe ser entendido como una resistencia a la intervención, sino como una forma de mostrar respeto cuando cliente y profesional son de distinto sexo.

Por último, la competencia emotiva. Se refiere a la capacidad que tienen las personas presentes en la relación intercultural de proyectar y recibir emociones positivas antes, durante y después de la relación. Para ello es útil controlar la ansiedad que genera el desconocimiento del otro y su comportamiento. Practicar la tolerancia siendo conscientes de que la mayoría de la información que necesitamos nos es desconocida. Fomentar la empatía: ponerse en el lugar del otro, intentar sentir lo que él siente y estar motivados por conocer más, por romper las barreras, por conocernos y reconocernos en nuestra propia identidad.

## LA COMPETENCIA INTERCULTURAL Y LA FORMACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Como señalan García, Granados y García-Cano (2000: 77-79), la formación intercultural en las universidades se ejecuta, en primer lugar, a través de los estudios propios que cada universidad desarrolla por medio de propuestas dirigidas a estudiantes o profesionales en activo, tanto del ámbito educativo como de los servicios sociales. En segundo lugar, a través de los diversos programas de doctorado se han ido incorporando cursos y programas específicos centrados en la interculturalidad y en la inmigración. Finalmente, en la medida que se han ido reformando en los últimos años los planes de estudio, especialmente los referidos a educación y pedagogía, han ido apareciendo asignaturas específicas que abordan la formación de los futuros profesionales ante la diversidad o en clave intercultural.

Este tipo de formación presenta dos características básicas: la primera de ellas es su novedad. Muy recientemente (mitad de los años 90) se ha incorporado a los estudios superiores por lo que carecen de continuidad y consolidación en el ámbito universitario. Por otro lado, son estudios que se han desarrollado principalmente en el ámbito de la pedagogía y, en menor medida, en el del trabajo social.

Si centramos nuestro análisis en este último ámbito, hemos de señalar que, de todos los planes de estudios consultados (los publicados en el BOE a finales de octubre de 2001), hemos localizado las siguientes referencias generales respecto a la enseñanza relacionada con las migraciones o la interculturalidad:

\* En la redacción del descriptor de las materias sociología y antropología social, se señala de manera expresa que parte del contenido de las mismas tiene que versar sobre grupos étnicos y culturales en España, por lo que los alumnos de trabajo social deben recibir una formación que les permita conocer esta realidad en nuestro estado.

\* En el descriptor de la materia servicios sociales se indica que se hará especial referencia a los servicios generales y especializados como instituciones prestadoras de servicios tanto a la población general como a los diferentes colectivos.

Ambas referencias permiten a los alumnos de trabajo social conocer contenidos relacionados con la inmigración y la prestación de servicios hacia este colectivo. Sin embargo, no son contenidos abordados en profundidad y de manera específica puesto que se desarrollan en el conjunto de una asignatura que debe atender otras referencias fundamentales en la formación de los estudiantes. Por esta razón, entendemos que deberían existir asignaturas cuyo contenido esté centrado en la intervención con inmigrantes. A

tal efecto, hemos identificado las siguientes cuya denominación y contenidos se refieren expresamente al trabajo social con inmigrantes:

\* En la Escuela Universitaria de Trabajo Social (EUTS) de Lleida, se imparte una asignatura denominada Minorías Étnicas e Inmigración, que aparece en el plan de estudios de 1997. Se trata de una asignatura optativa con 6 créditos cuyo descriptor es el siguiente:

*Análisis de situaciones sociales centradas en los grupos étnicos. Causa y consecuencias de los movimientos migratorios. Regulación legal del derecho de circulación, establecimiento y residencia.*

Esta asignatura sustituye a otra de 3 créditos que se desarrollaba en esta universidad en el plan de 1995.

\* En la EUTS de la Universidad Pontificia de Comillas en Madrid, privada, se impartía una asignatura optativa, en el plan de 1993, denominada Trabajo Social con Inmigrantes, con tres créditos, cuyo contenido gira en torno a:

*Realidad social del inmigrante. Formas de intervención desde el trabajo social.*

En la reforma del plan de estudios del año 2000, esta asignatura fue sustituida por Migraciones e Interculturalidad, con una duración de 4,5 créditos y cuyo descriptor es el siguiente:

*Flujos migratorios. Realidad social del inmigrante. Integración y relaciones interculturales.*

\* En la EUTS de la Universidad de Alicante, en su plan de estudios de 1995, aparecía la asignatura Trabajo Social con Culturas Diferentes. Es una optativa de tres créditos de duración, cuya breve descripción del contenido nos señala que se ocupará de:

*La intervención del trabajo social con grupos de clientes de diferentes culturas y etnias. Conocimiento de los contextos culturales de esos grupos. Modalidades de intervención. Técnicas específicas.*

En el año 2000 se reformó el plan de estudios de trabajo social en la Universidad de Alicante y la asignatura en cuestión pasó a denominarse Trabajo Social con Culturas con un total de 6 créditos.

\* En 1998, en el plan de estudios de la EUTS de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se refleja una asignatura, de naturaleza jurídica, denominada Protección Social de la Extranjería, que tiene 4,5 créditos y cuyos contenidos versan sobre:

*Nacionalidad y extranjería. Ciudadanos comunitarios y extracomunitarios. La extranjería en España: regulación legal y reglamentaria. Acceso al mercado de trabajo y la seguridad social de la extranjería. Los emigrantes españoles.*

\* En el plan de estudios de 1999 de trabajo social de la Universidad de Valencia, se recoge una asignatura optativa, de seis créditos de duración, denominada Antropología de los Grupos Étnicos y Culturales, cuyo contenido es el siguiente:

*Estudio de la identidad social y de las relaciones interétnicas, ejes fundamentales de los conflictos sociales contemporáneos. Análisis de los mecanismos y procesos que están en la base de la construcción de la identidad étnica y de la articulación de las relaciones étnicas en el mundo de hoy.*

\* En el plan de estudios de trabajo social de la EUTS de Jerez se especifica una asignatura optativa, Trabajo Social e Interculturalidad, con 4.5 créditos y de carácter optativo, cuyo contenido gira alrededor de:

*Aproximación conceptual. Análisis de los procesos migratorios. Cambio cultural. Marco jurídico, competencial y prestacional. Recursos específicos. Integración y relaciones interculturales. Modelos de intervención con inmigrantes.*

Como podemos observar, son muy pocos los planes de estudios que ofrecen una



asignatura relacionada con el trabajo social con inmigrantes y con el trabajo social en clave intercultural. Así mismo, no existe una armonía entre las diferentes asignaturas ni en la duración ni en el contenido. Únicamente coinciden en que todas son optativas y que se desarrollan en zonas geográficas donde la presencia de la inmigración es notoria. También hemos de destacar la continuidad que estas asignaturas tienen en algunos planes de estudios, lo que indica su consolidación.

Creemos que la incorporación de la interculturalidad a los planes de estudios de trabajo social debería potenciarse y, para ello, se pueden seguir dos estrategias: por un lado, utilizar la optatividad en todos los planes de estudios para que los alumnos reciban una formación en esta materia. Por otro lado, en aquellas zonas geográficas donde la inmigración tiene un peso destacado, debería incorporarse la formación en esta materia dentro de la troncalidad o, al menos, en la obligatoriedad.

Para contribuir al debate sobre qué tipo de formación debe desarrollarse, hemos diseñado<sup>2</sup> un programa didáctico, denominado «formación para el desarrollo de la competencia intercultural en trabajo social», que está pensado para estudiantes de trabajo social, en el ámbito de asignaturas optativas o de libre configuración que se desarrollen en los diferentes planes de estudios de las universidades que ofertan esta titulación. Se dirige a alumnos que estén interesados en el conocimiento en profundidad de la realidad migratoria así como en el desarrollo de una intervención profesional en claves de interculturalidad.

El objetivo principal del programa reside en el desarrollo de la competencia intercultural en el marco de la intervención social con inmigrantes. Pretendemos que los futuros profesionales del trabajo social adquieran conocimientos, desarrollen actitudes y entrenen habilidades que les permita ser competentes en espacios sociales cada vez más plurales y diversos. Además, recordemos que el trabajo social con inmigrantes implica una aproximación al otro que, de algún modo, nos remite hacia nosotros mismos. *Pero se trata de otro construido no ya a partir de una imposible comprensión neutra y objetiva del prójimo sino claramente en función de una proyección: de nuestras categorías de juicio, de nuestra simpatía..., de nuestros miedos, nuestros fantasmas. Así pues, el otro es siempre en cierto modo una parte del Yo proyectada, rechazada o negada* (Naïr, 1998: 125). Por tanto, la relación con el otro inmigrante es una relación problemática, cuyos potenciales conflictos giran en torno a cuatro grandes áreas: La percepción diferencial del espacio y del tiempo. Diferencias en la estructura del grupo familiar, sobre todo, en o que afecta al rol de la mujer y la concepción de las relaciones padres-hijos. Los tipos de sociabilidad. La relación de ayuda por diferentes nociones de lo que significa la ayuda, la necesidad, la solidaridad o cómo atender al otro en caso de necesidad (Cohen-Emerique: 1984: 189-190). Para encarar estos conflictos necesitamos conocer dos condiciones previas: una, abordarlos no únicamente desde una perspectiva negativa; también como una posibilidad de cambio y mejora que afecta tanto al otro como al propio trabajador social: si hay conflicto es porque existe diversidad (Lacomba, 1999: 46). Dos, el contacto de la identidad/alteridad que se produce no se entiende al margen de las circunstancias históricas, sociales y personales. Con estos condicionamientos el trabajo social se aproxima al otro desde un marco que promueve el respeto a la diferencia al mismo tiempo que busca, cuando ello es posible, lugares y espacios de encuentro. El marco adecuado para este ejercicio profesional se encuentra en la acción intercultural.

La propuesta formativa pretende que los alumnos miren y analicen críticamente la realidad de la inmigración, al mismo tiempo que incorporen nuevos conocimientos y habilidades que le permitan el desarrollo de un mejor trabajo social con inmigrantes en claves de interculturalidad. Podemos resumir los contenidos de la competencia intercultural en:

CONCEPTOS:

- \* La importancia de la generación de confianza mutua en los procesos de ayuda.
- \* La lógica de la comunicación.
- \* El lugar de los inmigrantes en la estructura social.
- \* La identidad y su proceso de configuración.

- \* Las diferencias culturales y los ámbitos de conflicto.
- \* Las influencias que distorsionan el conocimiento de la realidad.
- \* Los proyectos migratorios.
- \* Las implicaciones de la integración social de los inmigrantes.
- \* Las propuestas de la interculturalidad.
- \* Las habilidades para la acción intercultural.
- \* La mediación y la resolución de conflictos.

PROCEDIMIENTOS:

- \* Dar y recibir confianza.
- \* Establecer objetivos en común.
- \* Manejar pautas que mejoran la comunicación.
- \* Indicar y describir las razones que motivan la inmigración así como las condiciones de vida de los inmigrantes.
- \* Reflexionar y descubrir los elementos que constituyen la identidad.
- \* Valorar la influencia de las diferencias culturales en el proceso de ayuda.
- \* Evaluar la incidencia de los estereotipos en el conocimiento de la realidad.
- \* Saber realizarse e interpretar historias de vida de inmigrantes.
- \* Analizar las implicaciones, dificultades y oportunidades que representa la integración social de los inmigrantes.
- \* Diferenciar las características básicas que definen al trabajo social en clave intercultural.
- \* Definir con claridad los límites personales respecto a la tolerancia.
- \* Manejar el uso de la comunicación no verbal en la relación de ayuda con inmigrantes.
- \* Utilizar la descentración y la penetración en el sistema del otro como medio de ampliar nuestro conocimiento.
- \* Ser capaz de transmitir mensajes positivos.
- \* Manejar adecuadamente las habilidades necesarias para el desarrollo de la mediación.
- \* Saber analizar incidentes críticos.
- \* Resolver conflictos fomentando la participación de las partes implicadas.

ACTITUDES:

- \* Valorar positivamente las aportaciones de los demás, especialmente, del otro diferente.
- \* Apreciar la necesidad de establecer objetivos en común.
- \* Dar importancia a la escucha y a la necesidad de entrenarse para el desarrollo de la comunicación.
- \* Apreciar la importancia que la inmigración tiene tanto para las sociedades receptoras, las emisoras y los propios inmigrantes.
- \* Descubrirse como sujetos portadores de cultura y respetar la identidad del otro.
- \* Estimar el carácter enriquecedor de las diferencias culturales así como su potencialidad conflictiva.
- \* Analizar y valorar críticamente las imágenes sociales dominantes respecto a la inmigración y los diferentes.

- \* Valorar la importancia de los proyectos migratorios en los procesos de integración social de los inmigrantes.
- \* Concebir la interculturalidad como una forma de organizar las relaciones entre grupos diferentes.
- \* Desear ampliar nuestro conocimiento acerca del otro y de nosotros mismos.
- \* Poder cuestionar comportamientos ajenos sin desvalorar a toda la persona.
- \* Potenciar el respeto y la participación de todas las partes intervinientes en un conflicto.

Con estos referentes hemos pretendido elaborar un material que permita a los alumnos el desarrollo de la competencia intercultural y lo hemos hecho buscando su implicación, la vinculación con la realidad y esperando que descubran que es necesario adquirir nuevos conocimientos, nuevas habilidades pero también nuevas actitudes que nos permitan cuestionar los discursos dominantes acerca de la inmigración y de la interculturalidad, bajo un principio metodológico fundamental que nos señala Sercu (2001: 254): *si la formación...pretende contribuir a la introducción de cambios, no puede simplemente retransmitir los resultados de las «últimas investigaciones» y de «las más modernas teorías»... Su función consiste más bien en atraer y brindar las destrezas, habilidades y actitudes reflexivas necesarias para participar activamente en el proceso de cambio.*

Sin embargo, a pesar de haber enumerado el conjunto de conceptos, procedimientos y actitudes que componen la competencia intercultural, existe un riesgo de cosificación de la misma. Como nos señalan Soenen, Verlot y Suijs (2001:65) esta competencia es una noción en alza pero peligrosa en la medida que su desarrollo puede quedar reducido a una enumeración universal de habilidades, conocimientos y actitudes que deben ser adquiridos por quienes trabajan con la diversidad. Circunscribir la competencia intercultural a este listado equivale a negar el carácter dinámico e interactivo que exige la acción intercultural y que todo profesional debe tener en cuenta para conducir con éxito su labor en contextos plurales. No podemos, como nos señalan estos autores, limitar esta competencia a un mero perfil profesional que pretenda dar respuesta a las necesidades formativas y técnicas de profesionales que empiezan a trabajar con inmigrantes. La competencia intercultural requiere, por tanto, de la concepción interactiva del trabajo social, donde los profesionales sean conscientes de la diversidad cultural y de la dinámica de cambio que genera cualquier comunicación, sin olvidarnos que el simple hecho de poner en contacto a personas diferentes en un mismo espacio no presupone garantía de éxito en el intercambio. Pensamos que es necesario formar y entrenar a los profesionales para que puedan gestionar con éxito sus contactos con la diversidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- AL-KRENAWI, A. (2001): «Práctica intercultural con inmigrantes: los árabes», en *RTS*, 162; 7-25.
- BYRAM, M. y CAIN, A. (2001): «Civilisation/estudios culturales: un experimento en escuelas francesas e inglesas», en BYRAM, M. Y FLEMING M.: *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía*. Cambridge University Press, Madrid; 38-50.
- COHEN-EMERIQUE, M. (1984): «Choc culturel et relations interculturelles dans la

- pratique des travailleurs sociaux», en *Cahiers de sociologie économique et culturelle*; 183-218.
- GARCIA, F.J., GRANADOS, A. y GARCÍA-CANO, M. (2000): «De los discursos a las prácticas educativas», en GARCÍA, F.J, GRANADOS, A. y GARCÍA-CANO, M. (2001): *Interculturalidad y educación en la década de los noventa: un análisis crítico*. Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, Sevilla; 57-85.
- JIM, L. y CORTAZZI, M. (2001): «La cultura que aporta el alumno: ¿puente o obstáculo?» En BYRAM, M. Y FLEMING M.: *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía*. Cambridge University Press, Madrid; 104-125.
- LACOMBA, J. (1999): «Migraciones y trabajo social intercultural. Propuestas teóricas y metodológicas», en *Revista de servicios sociales y política social* n° 44; 33-53.
- NAÏR, S. y DE LUCAS, J. (1998): *El desplazamiento en el mundo. Foro para la integración social de los inmigrantes*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- RODRIGO, M. (1997): «Elementos para una comunicación intercultural», en *Revista CIDOB d'afers internacionals* n° 36; 11-21.
- SERCU, L (2001): «Formación de profesores en ejercicio y adquisición de competencia intercultural», en BYRAM, M. Y FLEMING M.: *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía*. Cambridge University Press, Madrid; 254-286.
- SOENEN, R., VERLOT, M. y SUIJS, S. (2001): «Enfoque pragmático del enfoque intercultural», en *Políticas sociales en Europa* n° 9; 61-74.
- SOLANA, J.L. (2001): «Una década de intervenciones sociales ante los procesos de exclusión social padecidos por los inmigrantes extranjeros en España», en *Revista de servicios sociales y política social*, 55; 9-32.



